



**Universidad
Norbert Wiener**

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

Tesis

**Implementación de las herramientas tecnológicas para
fortalecer el compromiso laboral de los colaboradores en una
entidad reguladora de telecomunicaciones, Lima 2021**

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

AUTORA

Br. Gamarra Pizarro, Carla Berenis

Código ORCID

0000-0002-0797-0451

LIMA - PERÚ

2021

Tesis

Implementación de las herramientas tecnológicas para fortalecer el compromiso laboral de los colaboradores en una entidad reguladora de telecomunicaciones, Lima 2021

Línea de investigación general de la universidad

Economía, Empresa y Salud

Línea de investigación específica de la universidad

Responsabilidad Social Empresarial

Asesor

Dra. Solano Lavado, Mariela Stacy

Código ORCID

0000-0002-1752-5300

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

Vocal

Asesor temático

Dra. Solano Lavado Mariela Stacy (ORCID: 0000-0002-1752-5300)

Asesor metodólogo

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

Dedicatoria

Este presente trabajo de investigación se lo dedico a mis padres Manuel Gamarra García y Clarita Pizarro Maldonado por todo su apoyo moral y soporte emocional que me han brindado a lo largo del desarrollo de mi investigación; asimismo se lo dedico a mi casa de estudio y a mis asesores, ya que sin sus enseñanzas no hubiera podido conseguir una de mis metas profesionales que es licenciarme como Administradora en esta prestigiosa universidad.

Agradecimiento

A mis padres y esposo por ser mi soporte y comprenderme en los momentos que he estado ausente; asimismo por haberme brindado todo el apoyo moral e incondicional que he necesitado para lograr culminar mis estudios; por otra parte, también le agradezco a mi alma mater por estos 5 años de enseñanza, paciencia y dirección en mi vida profesional.

Declaración de autoría

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

Yo, **Gamarra Pizarro Carla Berenis** 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 herramientas tecnológicas para el fortalecimiento del compromiso laboral en los colaboradores de una entidad reguladora de telecomunicaciones, Lima 2021”**, presentado para la obtención del Título Profesional de **Licenciada 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

Gamarra Pizarro Carla Berenis
DNI: 46557990



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	xii
Índice de cuadros	xiv
Resumen	xv
Abstract	xvi
Introducción	17
CAPITULO 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 Practica	22
1.5 Limitaciones de la investigación	23
1.5.1 Temporal	23
1.5.2 Espacial	23
1.5.3 Recursos	23
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	24
2.1 Antecedentes de la investigación	24
2.1.1 Antecedentes internacional	24
2.1.2 Antecedentes nacionales	25
2.2 Bases teóricas	27

2.2.1 Compromiso laboral	27
2.2.2 Herramientas digitales	37
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	47
3.1 Método de investigación	47
3.2 Enfoque	48
3.3 Tipo de investigación	49
3.4 Diseño de la investigación	50
3.5 Población, muestra y unidades informantes	50
3.6 Categorías y subcategorías	51
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	54
3.7.1 Técnicas	54
3.7.2 Instrumento	55
3.7.3 Descripción	56
3.7.4 Validación	57
3.7.5 Confiabilidad	58
3.8 Procesamiento y análisis de datos	59
3.9 Aspectos éticos	61
CAPITULO 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	64
4.1.3 Niveles del compromiso normativo	66
4.2 Descripción de resultados cualitativos	68
4.2.1 Análisis del compromiso laboral	68
4.2.2 Análisis de la subcategoría compromiso afectivo	70
4.2.3 Análisis de la subcategoría compromiso de continuidad	71
4.2.4 Análisis de la subcategoría compromiso normativo	72
4.3 Diagnóstico mixto	73
4.4 Identificación de los factores de mayor relevancia	75
4.5 Propuesta	77
4.5.1 Priorización de los problemas	77
4.5.2 Consolidación del problema	78
4.5.3 Categoría solución (conceptualización)	78

4.5.4 Objetivo general y específicos de la propuesta	80
4.5.5 Impacto de la propuesta	80
4.5.6 Direccionalidad de la propuesta	81
4.5.7 Entregable 1	84
4.5.8 Entregable 2	85
4.5.9 Entregable 3	86
4.6 Discusión	87
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	92
5.1 Conclusiones	92
5.2 Recomendaciones	93
REFERENCIAS	94
ANEXOS	99
Anexo 1: Matriz de consistencia	100
Anexo 2: Evidencias de la propuesta (al detalle, es decir manuales)	101
Anexo 3: Instrumento cuantitativo	105
Anexo 4: Instrumento cualitativo	116
Anexo 5: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos	119
Anexo 6: Fichas de validación de la propuesta	125
Anexo 7: Base de datos (instrumento cuantitativo)	129
Anexo 8: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental	130
Anexo 9: Pantallazos del Atlas.ti	140

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Matriz de categorización de la categoría problema	53
Tabla 2 Matriz de categorización de la categoría solución	54
Tabla 3 Expertos que validaron el instrumento	58
Tabla 4 Expertos que validaron la propuesta	58
Tabla 5 Confiabilidad del cuestionario	59
Tabla 6 Frecuencias y porcentajes del compromiso afectivo	62
Tabla 7 Frecuencia y porcentajes del compromiso de continuidad	64
Tabla 8 Frecuencia y porcentajes del compromiso normativo	66
Tabla 9 Pareto de la categoría compromiso laboral	75

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	66
Figura 4 Análisis del compromiso laboral	68
Figura 5 Análisis de la subcategoría del compromiso afectivo	70
Figura 6 Análisis cualitativo de la subcategoría del compromiso de continuidad	71
Figura 7 Análisis cualitativo de la subcategoría del compromiso normativo	72
Figura 8 Pareto de la categoría compromiso laboral	76
Figura 9 Propuesta de instalación de antena red 5G, justificación, base legal y alcance	101
Figura 10 Fines de instalación de antena con red 5G, objetivo general y específicos	102
Figura 11 Presupuesto y cronograma de la instalación de antena con red 5G	102
Figura 12 Ventajas y desventajas de la instalación de antena con red 5G	103
Figura 13 Tipo de Antena e instalación	103
Figura 14 Diseño del código QR de expediente administrativo	104
Figura 15 Propuesta de diseño del flujograma con código QR	104
Figura 16 Código QR del flujograma	105
Figura 17 Diseño de la App del buen colaborador, utilidad y objetivo	105
Figura 18 Diseño de la app del buen colaborador, menú de aplicación	106
Figura 19 Modelo del aplicativo app del buen colaborador	106
Figura 20 Portada del folleto de concursos virtuales	107
Figura 21 Información sobre el concurso virtual	107
Figura 22 Difusión del concurso virtual mediante google meet	108

Figura 23 Modelo del Chat Bot	108
Figura 24 Creación de código QR con los trabajadores más destacados del mes	109
Figura 25 Programa de bienestar laboral mediante código QR	109
Figura 26 Programa de bienestar laboral, alcance, base legal e importancia	110
Figura 27 Programa de bienestar objetivo general y específicos	111
Figura 28 Programa de bienestar finalidad y actividades	111
Figura 29 Programa de bienestar bonificacioones y presupuesto	112
Figura 30 Programa de bienestar, cronograma de actividdes y ejecución	112
Figura 31 Calendario digital de reuniones mediante google meet	113
Figura 32 Flyer de difusión del taller de manejo de herramientas digitales	113
Figura 33 Programa de talleres virtuales	114
Figura 34 Calendario sobre el compromiso laboral	115
Figura 35 Guía de entrevista 1, sobre el compromiso laboral	116
Figura 36 Guía de entrevista 2, sobre el compromiso laboral	117
Figura 37 Guía de entrevista 3, sobre el compromiso laboral	118
Figura 38 Validación 1, de los ítems del 1 al 10	119
Figura 39 Validación 1, de los ítems del 11 al 18	120
Figura 40 Validación 2, de los ítems del 01 al 10	121
Figura 41 Validación 2, de los ítems del 11 al 18	122
Figura 42 Validación 3, de los ítems del 01 al 10	123
Figura 43 Validación 3, de los ítems del 11 al 18	124
Figura 44 Validación 1, de la propuesta, indicadores de evaluación	125
Figura 45 Validación 1, de la propuesta, datos del validador	126
Figura 46 Validación 1, de la propuesta, indicadores de evaluación	127
Figura 47 Validación 1, de la propuesta, datos del validador	128

Figura 48 Creación del nombre en el Atlas. Ti	140
Figura 49 Redes del compromiso laboral con las subcategorías	140

Índice de cuadros

	Pág.
Cuadro 1 Matriz de direccionalidad de la propuesta	81
Cuadro 2 Matriz de direccionalidad de la propuesta	82
Cuadro 3 Matriz de direccionalidad de la propuesta	83

Resumen

La presente investigación titulada “Implementación de herramientas tecnológicas para fortalecer el compromiso laboral de los colaboradores en una entidad reguladora de telecomunicaciones, lima 2021”; tuvo como objetivo proponer estrategias para mejorar el compromiso laboral de los colaboradores del área de Secretaría Técnica de Solución y Reclamos (STSR); para ello su propósito es mejorar la identificación y lealtad de las personas con la institución.

Por otro lado, el método aplicado en la investigación fue el inductivo y deductivo, bajo un enfoque mixto; en donde el estudio se realizó mediante una investigación proyectiva de nivel comprensivo con un diseño explicativo secuencial; para ello se consideró una población de 110 colaboradores, en donde se tomó una muestra de 50 personas para el análisis de este estudio; asimismo para recopilar la información se utilizó los programas como el Excel para los datos cuantitativos del cuestionario; seguidamente del Atlas Ti, para analizar los resultados cualitativos que se realizó a las 3 unidades informantes de la empresa y el programa SPSS que permitió verificar la confiabilidad del instrumento.

Tomando en consideración el problema en estudio que se analizó en la entidad reguladora de telecomunicaciones, se logró identificar las falencias que inciden en el compromiso laboral, para ello se planteó una serie de estrategias, una de ellas es la implementación de las herramientas tecnológicas para poder conocer de una manera dinámica e innovadora los procedimientos administrativos que se realizan en la empresa; además de una app que consiste en facilitar las herramientas que necesite el trabajador dentro de la empresa.

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

Abstract

The present research entitled "Implementation of technological tools to strengthen the work commitment of the collaborators in a telecommunications regulatory entity, Lima 2021"; had the objective of proposing strategies to improve the work commitment of the collaborators in the area of the Technical Secretary of Solutions and Claims (STSR); for this purpose, its purpose is to improve the identification and loyalty of people towards the institution.

On the other hand, the method applied in the research was inductive and deductive, under a mixed approach; where the study was conducted through a comprehensive level projective research with a sequential explanatory design; for this purpose, a population of 110 collaborators was considered where a sample of 50 people was taken for the analysis of this study also to collect the information, programs such as Excel were used for the quantitative data of the questionnaire followed by Atlas Ti to analyze the qualitative results that were made to the 3 informant units of the company and the SPSS program that allowed to verify the reliability of the instrument.

Taking into consideration the problem under study that was analyzed in the telecommunications regulatory entity, it was possible to identify the shortcomings that affect labor commitment for which a series of strategies were proposed, one of which is the implementation of technological tools to be able to know in a dynamic and innovative way the administrative procedures that are carried out in the company; in addition to an app that consists of facilitating the tools that the worker needs within the company.

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

Introducción

Para la presente investigación titulada “Implementación de herramientas tecnológicas para fortalecer el compromiso laboral de los colaboradores en una entidad reguladora de telecomunicaciones, lima 2021”, el cual tiene como objetivo proponer estrategias para mejorar el compromiso laboral para ello el trabajo de investigación se desarrolló mediante los siguientes capítulos que habla de cada uno de los procedimientos para la realización de esta tesis:

Con respecto al capítulo I, se identificó el problema y se planteó el objetivo general para lograr resolver el problema mediante alternativas de solución; no obstante, la investigación se justifica en comprender los motivos que inciden en el compromiso laboral de los trabajadores; con ello, el estudio investigado contó con algunas limitaciones de tiempo, espacio y recursos debido a las restricciones por la coyuntura que atraviesa nuestro país.

Por otra parte, en el capítulo II se contempló en el marco teórico los antecedentes internacionales y nacionales que investigaron la misma problemática de estudio; asimismo en las bases teóricas se definió las teorías que inciden en el compromiso laboral y a su vez los conceptos sobre las herramientas tecnológicas que viene hacer la categoría solución, para fortalecer el compromiso de los trabajadores de la empresa.

A continuación, en el capítulo III, se utilizó el método inductivo y deductivo que permite analizar la información de una manera más profunda, asimismo la investigación está bajo un enfoque mixto mediante una investigación proyectiva de nivel comprensivo; además, el diseño que se manejó en la investigación es explicativo secuencial; para ello se consideró una población de 110 personas en donde la muestra seleccionada fue de 50 personas, para hallar el grado de compromiso laboral que tienen los trabajadores, se empleó los instrumentos del cuestionario y la guía de entrevista, para formular las preguntas que nos ayudará a analizar cada respuesta; para ello se consideró la validación de varios expertos para garantizar la congruencia del planteamiento de las preguntas y se verificó la confiabilidad de resultados por medio del SPSS para el análisis de los datos.

En el capítulo IV, mediante la presentación de los resultados obtenidos por medio de gráficos elaborados por el programa de Excel se identificó la situación real que perciben los trabajadores dentro de la empresa, asimismo se evidenció los problemas críticos por medio del Pareto; por otro lado, con el programa atlas ti se aportó en la recolección de información cualitativa que se realizaron a los entrevistados; no obstante, se elaboró mediante una propuesta tecnológica, con el fin de ayudar a fortalecer el compromiso laboral y se elaboraron varios entregables que permitieron reforzar la propuesta de mejora; con ello, se pretende crear un antecedente que permita a las demás empresas considerar los factores que inciden en el compromiso laboral del trabajador.

Finalmente, en el capítulo V se formuló varias conclusiones mediante los resultados obtenidos y la triangulación realizada de ambos datos cuantitativos y cualitativos en referencia al estudio sobre el compromiso laboral que tienen los trabajadores de la entidad reguladora de telecomunicaciones, para ello se planteó varias recomendaciones que favorezcan a la entidad como a los colaboradores con el fin de lograr un compromiso constante dentro de la empresa.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

Con respecto al tema de compromiso laboral en las distintas empresas a nivel global, el organismo de trabajo internacional expuso mediante un informe, las relaciones sociales en los centros de telecomunicaciones, en donde se buscó promover el diálogo social y el compromiso de los empleadores y empleados, mediante una plataforma común en donde expresaron sus opiniones y lograron consensos y relaciones estructuradas con diferentes puntos de vista y ayudó a obtener una mejor productividad y desempeño en los procesos de trabajo. Por otro lado el compromiso laboral en las empresas, influenciados por los desafíos que enfrentan estas empresas de telecomunicaciones, tales como la baja remuneración, rotación de personal, la sobrecarga laboral y las horas extras no remuneradas; por esta razón se optó por mejorar las condiciones de los trabajadores y los servicios de telecomunicaciones así como elaborar directrices y metodologías por medio de políticas y estrategias para mejorar el crecimiento de la empresa (Organización Internacional del Trabajo, 2015).

Se realizó una investigación sobre el compromiso laboral en Centroamérica, Sudamérica y España, en donde se empleó el método cuantitativo mediante encuestas para la recolección de información y se evidenció el incremento de presiones competitivas a nivel laboral y la inestabilidad que tiene los trabajadores dentro de las empresas; asimismo en la actualidad el tema compromiso laboral ha variado su concepto para el empleado ya que se asocia a la productividad laboral y no a la integración del colaborador dentro de la empresa. Es por ello que se revaluó el concepto de compromiso laboral desde otra perspectiva en donde sea un valor simbólico e importante para las empresas y el trabajador, cambiando así la cultura organizacional y acercándose más al trabajador con la empresa y logrando una conciencia colectiva y una mejor relación de trabajo, donde se establezca la estabilidad laboral y emocional (Instituto de Seguridad Bienestar Laboral, 2021).

Por otra parte, a nivel nacional en Perú, en la Municipalidad de la Punta se realizó un plan del compromiso laboral y clima organizacional con sus colaboradores, con la finalidad de ayudar a los trabajadores a identificarse con la visión y misión de la entidad, contando con propósitos estratégicos, fomentando valores, para conseguir el compromiso y logro de los objetivos de la empresa; además se buscó crear un ambiente agradable, para que el trabajador se sienta motivado y potencie su desarrollo profesional e impacte positivamente

en los resultados de la organización; por otra parte el presente plan de gestión, se realizó en tres fases; la primera fue identificar los elementos que inciden en el compromiso, la segunda fue analizar si existe una cultura organizacional en donde apliquen los trabajadores el compromiso laboral, finalmente en la tercera fase, se revisó y midió los resultados de las acciones realizadas, a fin de mantener los procesos controlados y alineados con las demás unidades orgánicas manteniendo un óptimo compromiso laboral y se reflejó en los indicadores de la empresa. (Municipalidad de la Punta, 2021).

De la misma manera en la Entidad reguladora de telecomunicaciones se encontraron tres problemas principales relacionados al compromiso laboral, el primer problema fue la ausencia de compromiso para cumplir las metas establecidas por el área y el trabajador no se siente identificado con la empresa y no aumenta su desempeño y productividad laboral. El segundo problema fue la remuneración, debido a que el trabajo que se realiza no justifica la paga recibida, es por ello que los trabajadores solo se limitan a realizar sus funciones y no brindan el valor agregado a su labor, además la empresa no cuenta con una escala de igualdad de salarios que permita al trabajador sentir que la empresa lo trata por igual; y el tercer problema fue la falta de empatía hacia nuestros compañeros, lo que ocasiona que haya una actitud negativa que influye en los demás para no solidarizarse en apoyar a los compañeros de trabajo.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo mejorar el compromiso laboral de los colaboradores del área de la Secretaría Técnica de Solución y Reclamos (STSR) en una entidad reguladora de telecomunicaciones, Lima 2021?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es la situación del compromiso laboral de los colaboradores del área de la STSR en una entidad reguladora de telecomunicaciones, Lima 2021?

¿Cuáles son los factores de mayor incidencia en el compromiso laboral de los colaboradores del área de la STSR en una entidad reguladora de telecomunicaciones, Lima 2021?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Proponer estrategias para mejorar el compromiso laboral de los colaboradores del área de la Secretaría Técnica de Solución y Reclamos (STSR) en una entidad reguladora de telecomunicaciones, Lima 2021.

1.3.2 Objetivos específicos

Analizar la situación del compromiso laboral de los colaboradores del área de la STSR en una entidad reguladora de telecomunicaciones, Lima 2021.

Identificar los factores de mayor incidencia que tienen los colaboradores del área de la STSR con el compromiso laboral en una entidad reguladora de telecomunicaciones, Lima 2021.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

Con respecto a la investigación se consideró las teorías administrativas, ya que tienen relación con la categoría problema; por ello se planteó estas 3 teorías importantes para la problemática de estudio, el cual se inicia con la teoría clásica de la administración de Fayol, en donde el autor señaló que las empresas deben estar estructuradas jerárquicamente y contar con las funciones definidas para cada área, para un buen control y supervisión de los procesos; asimismo esta teoría se está basando en los 14 principios de la administración, que sirve para lograr la eficacia y compromiso de los trabajadores dentro de la empresa. También se contó con la teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo, en donde estudia la conducta de las personas dentro de su entorno laboral, asimismo sostuvo tomar en cuenta los factores que influyen en la motivación, para así crear una cultura organizacional y conseguir mejorar el compromiso laboral en el personal de la empresa. Finalmente, la teoría del comportamiento organizacional se enfocó directamente en el factor humano ya que se profundizó cómo es la relación laboral con los otros miembros de la empresa; por ello se analiza cómo estas teorías influyen en la motivación del trabajador dentro de la empresa, para lograr el mejor desarrollo de sus actividades y mejorar su capacidad productiva dentro de la institución.

No obstante, ante los vacíos teóricos producto de la investigación realizada hacia la propuesta de mejora se sostuvo en tres teorías adicionales que reforzaron los objetivos de esta propuesta, para ello se consideró la teoría General de los Sistemas, el cual habla de los cambios tecnológicos que está trayendo el mercado actual y en donde el individuo tiene que estar dispuesto acoplarse a estos nuevos procesos con ayuda de la tecnología; asimismo también se consideró la teoría conductista, en donde habla de la personalidad, emociones y la conducta que tiene la persona según el ambiente en donde se encuentra influenciado positiva o negativamente; por otro lado, la teoría del aprendizaje habla del estímulo que causa una respuesta, el cual se repite siempre y cuando este estímulo sea beneficioso para la persona dentro de su entorno familiar o laboral; obteniendo así un mayor empeño en las actividades que realiza.

1.4.2 Metodológica

La presente investigación se llevó a cabo, mediante el método proyectivo-mixto, se contó con una población de 110 trabajadores dentro de la empresa de telecomunicaciones, fue aplicada a una muestra de 50 colaboradores para realizar la encuesta, con el fin de recabar información que brinde el aporte necesario para esta investigación; también se realizó la entrevista para identificar cuáles fueron las causas del problema y proponer mecanismos de mejora; asimismo la investigación se centró en el sintagma holístico el cual permitió examinar los datos tanto cualitativos como cuantitativos en base a un enfoque mixto, este método enfatizó en los datos más recurrentes de la información para precisar el detalle del problema de investigación. Para ello se utilizó el instrumento de la entrevista a los tres trabajadores seleccionados por su cargo dentro del área de la entidad reguladora de telecomunicaciones para definir la categoría problema sobre el compromiso laboral de los colaboradores con la finalidad de implementar estrategias de mejora para fortalecer el compromiso laboral que tienen los trabajadores dentro de la empresa y lograr cuantificar el nivel de compromiso que tienen con respecto a sus labores que realizan dentro de la empresa.

1.4.3 Práctica

La investigación de este estudio, se llevará a cabo bajo la categoría problema del compromiso laboral ya que es una de las problemáticas más comunes que hay dentro de la empresa reguladora de telecomunicaciones; asimismo, se evidenciará la relación o contraste

sobre los cambios tecnológicos que llevan al trabajador a capacitarse o resistirse al cambio; además, el tipo o manejo de organización que tienen los trabajadores al llevar a cabo los procesos administrativos sin un debido control y supervisión; es por ello, que se espera con esta investigación fomentar entre los trabajadores una cultura de compromiso laboral; para ello se utilizará los 14 principios de la administración para poder llevar un mejor control de las gestiones administrativas e implementar una metodología de feedback y brindar capacitaciones que permitirán mejorar el desarrollo profesional del trabajador y obtener un compromiso afectivo dentro de una cultura organizacional y así se pueda identificar la raíz del problema y plantear alternativas de solución con la finalidad de minimizar las falencias o mejorar los aspectos positivos que tienen dentro de la empresa reguladora de telecomunicaciones y se pueda mejorar el compromiso laboral de los trabajadores dentro de la empresa.

1.5 Limitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal

Debido a que la tesis se realizó en cinco meses desde agosto a diciembre de 2021, fue muy poco el tiempo para recolectar mayor información que enriqueciera la investigación de la problemática planteada.

1.5.2 Espacial

La investigación se llevó a cabo en la sede principal ubicada en el distrito de San Borja, en donde la Entidad Reguladora de Telecomunicaciones abarca a nivel nacional todo los cuestionamientos, incumplimiento y quejas por parte de los usuarios ante las empresas operadoras.

1.5.3 Recursos

Los recursos que se utilizó en la elaboración de la tesis son el internet y los programas virtuales que permitió llevar a cabo la investigación de forma no presencial a los trabajadores de la entidad.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

En Colombia, Gutiérrez y Rico (2019) se realizó un estudio de investigación mediante una tesis sobre el compromiso organizacional y nuevas formas de trabajo dentro de la empresa. Asimismo el objetivo de la investigación fue caracterizar el grado de compromiso organizacional que mostraron los empleados hacia la empresa donde trabajan; la investigación se realizó aplicando el método cuantitativo no experimental, desde una perspectiva empírico-analítica, de tipo transversal y descriptivo-correlacional, se aplicó a una muestra de 270 empleados de empresas colombianas públicas y privadas en el cual se utilizó una serie de Ítems y cuestionario, para la recolección de datos cuantitativos. Con ello se obtuvo como resultado del análisis ANOVA, que el compromiso laboral obtuvo un nivel significativo de 0.50 y se concluyó que no hay diferencias entre el compromiso laboral y las formas de trabajo que tienen los colaboradores dentro de las organizaciones.

En Ecuador, Salazar (2018) realizó una investigación sobre la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en una entidad pública ecuatoriana. Para ello su objetivo fue identificar si la variable satisfacción laboral tenía relación con el compromiso organizacional; con respecto a la investigación se realizó mediante un enfoque cuantitativo, aplicado a 290 empleados de la entidad; además para hallar la relación se realizó la prueba chi-cuadrado mediante el cuestionario S20/23 y el cuestionario TCM, también se elaboró encuestas mediante la plataforma de Google Drive y la herramienta estadística DYANE versión 4. Además, se obtuvo como resultado, que la satisfacción laboral logro un 70.96% mientras que el compromiso es de 69.91%, en donde se encontró relación significativa entre ambas variables. Se concluyó que ambos resultados de estas variables tienen influencia en los trabajadores mediante las percepciones intrínsecas, como problemas externos a lo laboral, por lo que se planteó condiciones especiales a los trabajadores.

En México, Ortiz (2018) mediante un estudio de investigación con relación al estrés laboral y su impacto en el compromiso organizacional en una empresa de telecomunicaciones, su objetivo de la investigación fue prevenir y detectar los factores que afecten a los trabajadores, está investigación se realizó mediante un diseño no experimental y una investigación de campo, para la técnica de muestreo probabilístico se utilizó una

muestra de 30 empleados y se obtuvo como resultado que existe relación entre ambas variables de estrés laboral y compromiso organizacional con resultados favorables. Además, se concluyó que la empresa debe realizar cambios internos y externos que favorezcan y mejoren el buen rendimiento de sus trabajadores.

En Ecuador, Arcos (2017) efectuó un estudio de investigación mediante una tesis de la sobrecarga de trabajo y su efecto con el compromiso organizacional en la gerencia de negocios en una empresa de telecomunicaciones, el objetivo de la investigación fue determinar la influencia que tiene la sobrecarga laboral en el compromiso organizacional, la investigación se realizó mediante un enfoque cuantitativo, aplicando el método estadístico de regresión lineal de tipo descriptivo en donde se utilizó una muestra de 349 empleados; además se utilizó como herramienta la encuesta de sobrecarga laboral y compromiso organizacional. Se obtuvo como resultado que el nivel de sobrecarga laboral es medio-bajo y el compromiso tuvo un nivel medio, por lo que se evidenció que el compromiso es el más continuo dentro de la empresa. Se concluyó que la sobrecarga laboral tiene relación con el compromiso laboral, ya que mientras la carga de trabajo sea mayor más se irá reduciendo el compromiso de los trabajadores ya que ellos tienen la percepción que no son valorados, porque la empresa no consideró el aspecto personal.

En Argentina, Marsollier y Expósito (2017) realizaron un estudio sobre los valores y el compromiso laboral en el sector público. Para la cual el objetivo de la investigación fue analizar el perfil axiológico de los trabajadores en relación al compromiso laboral que hay en el sector público, la investigación fue realizada mediante un enfoque cuantitativo en donde se utilizó una muestra de 147 trabajadores además para la recolección de datos se aplicó un cuestionario de valores en el trabajo EVAT 30 y los indicadores según UWES. Se obtuvo como resultado que hay relación entre ambos instrumentos de recolección de datos para la investigación por lo que se concluyó que es de importancia recuperar la centralidad de los valores personales y organizacionales, para motivar e incentivar la forma de realizar el trabajo en pro del desarrollo de una organización saludable con trabajadores comprometidos.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Camarena de la Cruz (2020) realizaron la tesis sobre el compromiso organizacional de la última década con una revisión sistemática Lima 2020, teniendo como objetivo

desarrollar una revisión sistemática del compromiso organizacional en empresas nacionales e internacionales del 2010 al 2020, la investigación fue realizada mediante un enfoque cuantitativo y un proceso secuencial y estructurado, fue de diseño cualitativo narrativo y de corte transversal, tomando como muestra 24 fuentes de información tales como: artículos, revistas y tesis de 2010 a 2020 a las empresas e instituciones sobre el tema relacionado a la investigación. Como resultado se encontró 13 fuentes relacionadas al alto grado de comprensión en el ámbito afectivo y moral del colaborador de la empresa. Se concluyó que el compromiso tiene influencia en el aspecto económico, perspectivo y moral de los trabajadores.

Saldarriaga (2020) mencionó en su investigación sobre la relación que hay entre el empowerment y el compromiso laboral en una entidad pública de Piura 2019, teniendo como objetivo determinar la relación entre el empowerment y compromiso laboral. La investigación tuvo un enfoque correlacional cuantitativo, no experimental, transversal en donde se aplicaron para la recolección de datos cuantitativos el cuestionario a una muestra de 89 trabajadores de la entidad pública, obteniendo como resultado una afinidad con un nivel alto entre ambas variables analizadas, confirmando así la hipótesis de la existencia de una relación en común dentro de la entidad pública. Es por ello que se concluyó que existe un alto grado de empoderamiento el cual está definido en un 75% y un nivel alto en compromiso laboral de 88%, lo que refleja que los trabajadores están logrando su crecimiento laboral y personal dentro de la empresa.

Mendoza (2019) realizó la tesis sobre la motivación laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima 2019, teniendo como objetivo determinar la relación que hay entre la motivación y el compromiso laboral en los trabajadores. La investigación lo realizó mediante un diseño descriptivo correlacional en donde se utilizó una muestra de 203 empleados del rango de las edades de 18 hasta los 50 años, aplicando como instrumentos de evaluación: El R-Maws de motivación laboral y prueba de Meyer y Allen, para la recopilación de información, obteniendo como resultado que la motivación laboral y el compromiso organizacional mantienen una relación positiva y de nivel bajo. Asimismo, se concluyó que existe una relación recíproca entre ambas variables de manera positiva a pesar que tiene un nivel bajo debido a que las empresas de telecomunicaciones tienen una gran carga de trabajo lo que genera presión y saturación del trabajador lo que se ve reflejado en los resultados.

Flores y Gómez (2018) determinaron en la tesis sobre el apoyo organizacional percibido y el compromiso organizacional en una empresa privada de Lima 2018, teniendo como objetivo determinar la correlación entre ambas variables de apoyo y compromiso organizacional dentro de la empresa. La investigación fue realizada mediante un enfoque estructurado para estudiar variables con un diseño cuantitativo de tipo no experimental de correlación simple, tomando como muestra a 153 asesores telefónicos utilizando como instrumento la escala de apoyo organizacional percibido por Eisenberger y la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen, obteniendo como resultado que se debía plantear una nueva estructura bidimensional que tenga coherencia con la teoría planteada. Se concluyó que el apoyo y compromiso organizacional cuentan con una relación positiva; no obstante, si el trabajador presenta una percepción negativa abandonaría el puesto de trabajo.

Cabanillas (2018) planteó en su trabajo de investigación sobre la motivación del personal y su influencia con el compromiso laboral (Engagement) en una empresa privada de telecomunicaciones en Cajamarca 2018, su objetivo fue determinar la influencia de la motivación de los trabajadores ante el compromiso laboral en la empresa, la investigación tiene un diseño transversal no experimental, de tipo descriptivo correlacional, enfoque cuantitativo, además se aplicó un método inductivo y analítico sintético en una población de 30 personas el cual se utilizó como instrumento el cuestionario y la encuesta y se obtuvo como resultado que existe poca motivación por la baja salarial con un 67%, lo que manifiesta que los trabajadores buscan otras oportunidades laborales; por lo que se concluyó que el compromiso laboral y la motivación del personal tiene relación directa y que la empresa debe realizar un plan de capacitación para fortalecer las habilidades de sus trabajadores.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Compromiso laboral

De la extensa revisión sobre las bases teóricas que se utilizó en esta investigación se consideró las siguientes teorías administrativas, para la cual iniciaremos con la teoría clásica de la Administración de Henry Fayol, el cual se caracteriza por un enfoque prescriptivo y normativo, el trabajador debe alinearse según los principios generales de la administración, para lograr la eficiencia mediante una organización estructurada por jerarquía y funciones, que permitan distribuir el trabajo a realizar; asimismo en la actualidad siguen siendo

aplicadas por las empresas de acuerdo a distintas circunstancias o situaciones; además, plantea que las organizaciones requieren de elementos y principios para fortalecer el talento humano y mejorar el funcionamiento mediante esquemas lógicos ya definidos; por otra parte, el autor menciona que es preciso destacar el esfuerzo en difundir los conocimientos administrativos en todas las capas de la población; para ello se basa en una organización formal, con un enfoque clásico organicista y las empresas deben tener una estructura organizacional que se divida por funciones de forma horizontal o vertical, permitiendo visualizar el ejercicio administrativo, para un mejor cumplimiento de sus actividades, apoyándose de los 14 principios planteados en la teoría (Chiavenato, 2014; Espinoza, 2009; Ramos y Triana, 2007).

Cabe destacar que esta teoría se incluyó en la investigación porque permitió distinguir y enfatizar dentro de su estructura y funciones el lograr la eficiencia de los trabajadores mediante las seis operaciones administrativas que detallo Fayol dentro de la organización que es el área técnica, comercial, financiera, seguridad, contabilidad y administrativa; que sirve para trabajar en conjunto según las funciones que conlleva cada área para optimizar los procesos administrativos y lograr los objetivos de la empresa mediante un compromiso laboral favorable que permita que cada uno de los trabajadores de la empresa logre su desarrollo profesional y personal (Chiavenato, 2014; Espinoza, 2009; Ramos y Triana, 2007).

Para ello se utilizó la teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo que se empeñó en humanizar a la empresa, poniendo énfasis en la organización informal, los enfoques participativos y la preocupación por la satisfacción en el trabajo de los empleados, con el objetivo de romper el excesivo control jerárquico y fomentar la autonomía del trabajador; además ha tomado lugar en la industria por las formas particulares de interacción, desde las relaciones formales hasta las informales, en donde se concentra la autodependencia y en la articulación orgánica de los seres humanos con la naturaleza, tecnología y desarrollo empresarial, permitiendo a las empresas tener una perspectiva humanista de sus empleados; en donde analiza los efectos e influencia que tiene las relaciones humanas sobre los trabajadores y los efectos positivos que conlleva tener una buena relación y cooperación para evitar conflictos sociales y personales dentro de la empresa, además el estudio comprobó que la integración y el compromiso social aportan en el beneficio de la empresa; es por ello que se incluyó en la investigación ya que permitió concientizar a las entidades o empresas,

sobre el factor humano, el cual es importante para el crecimiento de ellas; además la importancia del estado de ánimo del trabajador que influye en su desempeño y compromiso laboral; es por ello que con esta teoría se enfatizó los aspectos emocionales y no racionales del comportamiento de las personas dentro de la empresa. (Chiavenato, 2014; Hernández, 2011; Ramos y Triana, 2007).

Seguidamente, la teoría de las relaciones humanas de Mayo, demostró mediante estudios realizados sobre la productividad de los empleados bajo las condiciones físicas en las que realizan sus actividades, lo que influye en su compromiso para ejecutar sus funciones; no obstante, el autor señala que las empresas deben considerar programas de personal, tales como capacitaciones, promociones de ascensos y beneficios adicionales que permitan reforzar las relaciones de la empresa con sus colaboradores; asimismo estas acciones permiten contribuir con las relaciones interpersonales y crear un cambio positivo en los miembros de la organización; por otro lado esta teoría tiene un amplio contenido con el liderazgo, la conducta humana, con el fin de realizar un cambio organizacional que permite mejorar las actitudes y motivaciones de los colaboradores dentro de la institución (Mayo citado en Soria, 2004).

Con respecto a la teoría del comportamiento de Herbert, el autor mencionó que las organizaciones construyen el comportamiento de sus trabajadores, mediante diferentes situaciones que los lleva a tomar una actitud positiva o negativa dependiente del entorno donde se encuentren, asimismo frente a temas que necesiten resolver, los trabajadores tomarán acción en conjunto con el equipo de trabajo para buscar una solución; por otro lado los sentimientos que se desarrollen a lo largo de su estancia en el ambiente laboral los lleva a adoptar un comportamiento similar a los estímulos que perciben; es por ello que esta teoría es muy importante para la investigación ya que permite conocer las diferentes situaciones en donde se encuentra el trabajador y por medio de sus relaciones sociales logra influir en su comportamiento organizacional (Herbert citado en Estrada, 2006).

Para finalizar, se determinó la teoría del comportamiento organizacional de Herbert, en donde el autor confronta y crea nuevos conceptos sobre las teorías antes mencionada; además, explicó el cómo funciona la racionalidad humana y su influencia que tiene con el entorno donde se encuentra; el cual tiene como consecuencia, la manifestación de la conducta del individuo y cómo puede dirigir los grupos de trabajo que están conformados dentro de la empresa, para una mejor fluidez en sus funciones; por otro lado el autor

mencionó que a finales de la década de los cuarenta con la redefinición total de conceptos administrativos, relaciones humanas y teorías clásicas, en donde discrepa y plantea nuevos conceptos, se menciona que el nivel del compromiso laboral se puede elevar por determinación personal, aplicando estándares individuales u organizacionales más elevados para crear los niveles de integración y motivación en los equipos de trabajo deseado (Ibarra, 2020; Chiavenato, 2007; Hellriegel y Slocum, 2005).

Por ello esta teoría se incluyó en la investigación, para ayudar a las empresas a tomar decisiones más acordes con lo que el trabajador necesita recibir por parte de la empresa, sin basarse en solo normas y reglas, ser más empático y tomar en consideración el lado humano del trabajador para que sienta que es parte fundamental de la empresa, asimismo que su empleador se preocupa por sus necesidades y por su desarrollo profesional logrando fortalecer el comportamiento laboral y consigue que los colaboradores realicen sus labores más motivados, bajo los planteamientos de la empresa y con mayor compromiso en sus funciones.

La investigación sostuvo que la categoría problema es el compromiso laboral, el cual es un factor importante que los empresarios tienen que tomar en cuenta dentro de su organización y si el entorno laboral es favorable y se cumple con los beneficios y propuestas de mejora para el trabajador esto será favorable ya que generará buenos resultados por parte del trabajador, por sentirse parte esencial para la empresa; además este compromiso es una actitud que adoptan los empleados debido a la flexibilidad laboral y las capacitaciones que la empresa brinda para continuar desarrollándose profesionalmente y logrando así que se pueda trabajar de manera sincrónica para el éxito de la empresa, las organizaciones fomentan la integración e identificación de sus empleados para lograr un comportamiento incondicional y un apego emocional favorable, con el fin de conseguir un buen desempeño laboral y compromiso dentro de la empresa (Arias, 2017; Fields, 2013; Amorós, 2007; Meller y Allen, 1997; Becker, 1960).

De la misma manera, el compromiso organizacional se define como un estado emocional que tiene la persona por sentirse parte de la empresa, lo que también demuestra en una disposición desinteresada por esforzarse al máximo en sus labores y recibir en beneficio de su esfuerzo un reconocimiento que lo motive a continuar desarrollando un compromiso positivo y este vínculo que se desarrolla por el reconocimiento de su esfuerzo se ve reflejado en su lealtad con la organización y en un proceso continuo para lograr el éxito

personal y de la empresa; este compromiso laboral dentro de la empresa es un estado psicológico que tiene la persona con relación a la percepción que desarrolla en base al entorno laboral donde se encuentra, es por ello, que el ambiente donde se encuentra el trabajador es crucial para lograr un buen compromiso laboral (Domínguez, Ramírez y García, 2013)

Por otro lado, el compromiso organizacional está ligado a la identificación con la empresa, ya que sienten que son parte de ella por el interés que la empresa ha tenido con su personal creando así una fuerte conexión que permitió mejorar la eficacia y compromiso de sus labores dentro de su área de trabajo, además se logró obtener un comportamiento incondicional que favorece a la empresa aumentando positivamente los niveles de productividad. Para finalizar este compromiso también va de la mano con el trabajo en equipo y todos los trabajadores se encuentran sincronizados con sus funciones para alcanzar un objetivo en común en aras del éxito profesional y personal; asimismo esta actitud se debe a la importancia que ha tomado la empresa para garantizar un ambiente favorable para el trabajador y ofreciéndole mejores condiciones de trabajo, con el fin de lograr un valor emocional positivo y conseguir un alto nivel en su compromiso laboral de la empresa (Arias, 2017; Fields, 2013; Amorós, 2007; Meller y Allen, 1997; Becker, 1960).

Además, se manifiesta que el compromiso laboral, está influenciado con el clima organizacional que prevalece en la institución y tiene como objetivo brindar a los colaboradores calidad de vida para motivar al personal y conseguir el compromiso deseado por la empresa, los empleados se desenvuelven dentro de su entorno según el nivel de formación que tuvieron, la experiencia con la que cuentan para lograr sus objetivos, el cual es una tarea muy exigente con gran complejidad que al final se concluye en un buen compromiso dentro de la empresa. En concreto, es fundamental tener claro que las percepciones definen el compromiso de cada personal, es por ello que las empresas deben estar pendientes de cada situación que se presente con el personal, para buscar soluciones que permitan un constante compromiso laboral positivo para la institución (Soberanes y de la Fuente, 2009).

Seguidamente, el compromiso en una organización buscó realizar mediante diagnósticos la preservación del bienestar social y el desempeño del colaborador con la finalidad de identificar la responsabilidad social en conjunto con las actividades que se realiza en la empresa; por ello, el autor determina la motivación como el origen del desarrollo

de las actividades, ya que es el propósito de satisfacer una necesidad; el cual viene a ser el motivo del comportamiento de cada persona dentro de la organización (Franklin y Krieger, 2011).

De forma similar, el compromiso organizacional es de gran importancia para las empresas ya que mediante un análisis se logró identificar los factores que inciden en este compromiso, los cuales son la comunicación interna, interés sobre el desarrollo profesional de los trabajadores, equilibrio emocional entre el trabajo y lo familiar, además, este compromiso puede variar según el vínculo que se va desarrollando dentro de la institución, este compromiso tiene tres dimensiones que son el compromiso afectivo que va en función a las emociones que desarrolla la persona, el compromiso de continuidad que se define como la obligación de permanecer en la empresa ya que no cuenta con otra opción que le permita cambiar de trabajo y para finalizar está el compromiso normativo que habla de la lealtad laboral hacia la empresa, pero que en el fondo se siente obligado a continuar dentro de la empresa debido a las posibilidades de crecimiento profesional que le brinda la organización (Ruiz de Alba, 2013).

Además, el compromiso laboral se encontró comprendido por tres subcategorías, para ello se mencionó el compromiso afectivo que es la conexión emocional que tiene la persona con la empresa, debido a muchos factores que hicieron posible el desarrollo de esta afinidad y deseo de ser parte de la empresa donde laboran; asimismo se describe el compromiso afectivo como un apego e identificación con la organización, lo que genera satisfacción al empleado, por ende este comportamiento se relaciona con el entorno positivo de la empresa, logrando un compromiso afectivo; asimismo el trabajador apoya en los momentos que la empresa requiera de su ayuda para solucionar algún caso; es por ello que conforme a lo planteado en la investigación, el compromiso afectivo del trabajador tiene afinidad directa con la empresa, para su desarrollo profesional, así como el deseo de ser considerado parte fundamental de la empresa; además se mencionó que existe una relación de apego emocional, debido al sentimiento de gratitud y satisfacción que presenta el empleado; por otro lado, se indicó que este compromiso se debe al ambiente laboral en donde realiza sus funciones el trabajador lo que influye en su compromiso afectivo (Meyer y Allen, 1997; Fields, 2013; Arias, 2017).

Por otra parte, se determinó el compromiso de continuidad, el cual se refiere al no perder todo lo que el trabajador ha logrado en la empresa, lo que hace cuestionar que desee

irse a otro centro laboral y permanezca donde está ahora, este compromiso se encontró que puede estar influenciado en las presiones que realiza la empresa para coaccionar al trabajador de no retirarse y seguir trabajando, el autor comenta que no hay hallazgos que relacionan el bienestar personal con la permanencia en la empresa en donde la presión puede ocasionar que se vea forzado mantener una postura sensible y se sugiera al trabajador en sus labores constantes; es por ello que, el compromiso de continuidad sostuvo que es el tiempo invertido que tiene el trabajador en la empresa, lo que genera confort y decida su permanencia total; no obstante este compromiso para otros autores está relacionado con la inversión que realizó la empresa con el trabajador, lo que hace que el empleado continúe laborando dentro de la empresa; por otro lado la estabilidad del trabajo se relaciona con el compromiso de continuidad laboral, manteniendo una postura de no retirarse de la empresa (Meyer y Allen, 1997; Fields, 2013; Arias, 2017).

Seguidamente, se determinó que el compromiso normativo es donde menciona el deber de mantenerse en su puesto de trabajo y se genera de la forma de pensar del trabajador para seguir en la organización, debido al compromiso que tiene con la empresa para lograr sus objetivos, es por ello que este compromiso normativo en la percepción que tiene el trabajador sobre su empleador en donde reconoce como un deber el hecho de quedarse en la empresa, debido al tiempo invertido en su crecimiento profesional y facilidades que se le brinda; por esta razón se entiende que el compromiso normativo es la obligación que tiene el trabajador en seguir en su puesto, debido al coste que representó para la empresa en capacitarlo y brindarle múltiples facilidades; por otra parte este compromiso es netamente personal y el trabajador es quien decide quedarse o no en la empresa, teniendo en cuenta sus valores y la misión que quiere lograr; asimismo el compromiso normativo es el deber que tiene el trabajador para retribuir a la empresa por su desarrollo profesional (Meyer y Allen, 1997; Fields, 2013; Arias, 2017).

Respecto a los indicadores, que se aplicó en la investigación, están compuestos de dos indicadores por cada sub categoría, para ello mencionaremos la identificación laboral del empleado; el cual es la importancia y el significado que tiene con el trabajo el colaborador, en donde involucra satisfacción y entusiasmo al realizar sus funciones; asimismo los trabajadores que tienen un nivel alto de identificación es porque sienten pasión por su labor que realiza y mantienen una conexión fuerte con la empresa; asimismo se determinó que los trabajadores que están más identificados con la empresa, son los que están

menos propensos a cometer errores por que prima la autoexigencia que tiene el colaborador dentro de la empresa y en caso ocurriera estos errores serían de menor grado, es por esta razón que las empresas e instituciones deben preocuparse más por mantener a sus trabajadores identificados con la empresa para mantener un compromiso afectivo positivo (Robbins y Judge, 2009).

Además, el sentimiento laboral se conoce como una emoción que expresa el trabajador dentro de la empresa, según la valoración que la empresa tiene con su personal, y que este sentimiento se produce en consecuencia de la situación en donde se encuentra ubicado el trabajador y por ello esto influye en el entorno interno y externo que tiene la empresa, asimismo en donde las relaciones sociales también juegan un papel muy importante para el trabajador ya que es donde puede desarrollar sus sentimientos por la confraternización y fortalecer su compromiso afectivo; cabe recalcar que la mayoría de las personas están conectadas con sus emociones, por esta razón las empresas deben tomar en cuenta el sentimiento laboral de sus colaboradores, esto se refiere si la persona se encuentra estable emocionalmente sus resultados serán beneficiosos dentro de la organización, lo que favorece ambas partes y el trabajador al realizar una conexión con la empresa consigue mejorar sus labores que realiza logrando así un indicador positivo para la empresa mediante su desempeño laboral (Amador, 2003).

Seguidamente, la motivación salarial consistió en lograr alcanzar las metas propuestas por la empresa con el fin de lograr un incentivo o reconocimiento, esta motivación va de la mano con las actividades que guardan cierto significado para la persona, lo que se considera como una forma de trabajar de manera autónoma dentro de la organización y realizar un trabajo con dedicación beneficia al empleado de manera económica y social frente a todo su grupo de trabajo; asimismo una persona bien remunerada se motiva en realizar su labor con empeño lo que determina que los empleadores brinden mayor importancia a esta motivación del trabajador dentro de la empresa, esta perspectiva también nos lleva a pensar que la motivación salarial está relacionado a las recompensas externas lo que genera la determinación de trabajar de forma motivada dentro de la empresa; por otro lado, también se refiere que el estado de ánimo contribuye en realizar sus tareas hasta terminarlo con el fin de satisfacer y bajar la tensión de haber cumplido con sus metas satisfactoriamente (Amorós, 2007).

Asimismo la estabilidad laboral, según el autor se consideró como la permanencia o continuidad que tiene el trabajador para permanecer dentro de su puesto de trabajo, es por ello que el trabajador cuando tiene un trabajo estable se siente tranquilo, feliz, estable emocionalmente y además motivado para continuar con sus labores de forma positiva, las personas que no cuentan con estabilidad laboral dentro de la empresa pueden llegar a sentirse inseguros, desmotivados, agobiados y esto generaría el bajo compromiso dentro de la organización. Por esta razón, es importante que las empresas tomen en cuenta este indicador y brinden estabilidad laboral a sus empleados con el fin de garantizar su estabilidad emocional y puedan generar mejores resultados en el desarrollo de sus actividades, garantizando así la continuidad del trabajador dentro de la empresa (Arias, 2017).

De igual modo, la lealtad laboral, nos habla de un compromiso normativo y es considerada como la fidelidad del empleado por no dejar el lugar de trabajo y continuar con sus labores dentro de la empresa, su perseverancia se debe al agradecimiento por haber recibido beneficios que le permitieron desarrollarse profesionalmente en el tiempo de estancia, esta lealtad es cuestionable y en muchas ocasiones se le conoce como un trabajador conformista por no querer salir de su zona de confort y buscar otras expectativas profesionales; por esta razón, se puede determinar que la lealtad laboral está vinculada a la ética del trabajador, el cual construye el comportamiento que permite que el trabajador persevere y permanezca dentro de la empresa, dicha relación de lealtad está formada por la cultura organizacional y las relaciones interpersonales que desarrolla el colaborador con su empleador (Amorós, 2007).

De la misma manera, la obligación moral consistió en esencia en la norma moral que tiene el trabajador dentro de la compañía y esto determinó el carácter obligatorio de continuar o realizar alguna labor encomendada; asimismo está influenciado a los valores que forman a la persona, el cual desarrollan el sentimiento de permanencia dentro de la empresa lo que da sentido a la obligación moral y la responsabilidad como algo propuesto por el empleado y no impuesto por el empleador; por ello la obligación moral es la presión que ejerce la razón sobre la voluntad enfrente de un valor; además esta obligación se determina conforme el individuo hace lo que debe realizar porque está consciente del bien que esto genera para la empresa y que está relacionada con su ética profesional (Possenti, 1997).

Por otra parte, uno de los emergentes que se identificó en la recopilación de información cuantitativa y cualitativa es la productividad, en donde se mencionó que es la

cantidad de trabajo ejecutado en cumplimiento con las disposiciones de la organización; para ello se busca fomentar estrategias que permitan al trabajador realizar sus labores de manera más óptima que garantice la productividad en la cantidad como en la calidad de sus actividades; es por esta razón que la mano de obra es primordial para lograr el cumplimiento de los objetivos en aras del éxito de la empresa; en conclusión el personal que labora debe contar con las herramientas necesarias que permitan desarrollar sus habilidades y la empresa tome acciones necesarias para la retención del talento humano dentro de las organizaciones (Pagés, 2010).

Seguidamente, la productividad es el rendimiento que tienen los trabajadores el cual se debe a los factores de contar con los recursos necesarios para el cumplimiento de sus metas en los plazos establecidos, que la empresa brinde las facilidades para que el trabajador pueda desarrollarse de forma adecuada, debido a que el recurso humano juega un papel esencial para la realización de las actividades y operaciones que se efectúan en la empresa; no obstante los sistemas de gestión de calidad han tenido gran impacto positivo para toda la organización ya que han facilitado el rendimiento de sus actividades para lograr una mayor productividad de manera óptima (Fontalvo, De la Hoz y Morelos, 2017).

De igual importancia, el otro emergente encontrado en la investigación es la empatía, el cual está definido en término coloquial el ponerse en la situación del otro, en donde la idea que brinda es pensar que lo que está pasando la otra persona, también puede ocurrirle a uno; con esta definición conceptual, se debe sostener que la empatía es la capacidad que tiene la persona para comprender a su semejante con el fin de brindarle la ayuda o las herramientas necesarias para la elaboración de sus funciones de manera progresiva y eficaz; asimismo, la percepción que tiene la persona del otro individuo activa la acción de repetir o imitar la actividad de la otra persona; a partir de esta concepción, el autor sostiene ampliar el concepto de la empatía con relación a la conducta o postura que toma el receptor para lograr una mejor fluidez de información y atención oportuna de los requerimientos asignados a cada trabajador (López, Richaud y Arán, 2014).

Asimismo, la empatía es una variable fundamental, para establecer buenas relaciones interpersonales en distintos campos donde se encuentre el trabajador, la incorporación de esta conducta permite mejorar el desempeño del individuo dentro de la empresa creando a su vez un pensamiento y comportamiento acorde con las normas éticas establecidas en la empresa; por otra parte la empatía desarrolla una relación positiva, logrando con ello resolver

los conflictos laborales y creando un ambiente o clima favorable para la convivencia de las personas dentro de la empresa (Navarro, Maluenda y Varas, 2016).

Del mismo modo, la empatía es una conducta que tiene la persona, en donde se coloca en la posición del otro, con este concepto las relaciones interpersonales y el vínculo laboral aumenta y afianza las relaciones sociales y mejora el clima organizacional, esta conducta puede generarse según el entorno donde se ha desarrollado el individuo; es por ello que si su entorno personal no es enriquecedor y permita reforzar su conducta, la empatía no se desarrolla y el vínculo personal entre la otra persona o grupo de trabajo no se verá reflejado en el centro donde laboran; con ello se precisa que la empatía es una conducta que se forma a lo largo del tiempo y que se pone en práctica cuando surge la situación en donde es aplicado y permita brindarle las herramientas o apoyo que su semejante requiera, la percepción juega un papel importante y genera que el individuo pueda darse cuenta de la realidad de la otra persona y le otorgue la ayuda necesaria para el buen cumplimiento en sus actividades.

2.2.2. Herramientas digitales

Con respecto a las teorías que se utilizaron para sostener la importancia de las herramientas digitales o tecnológicas sobre el compromiso laboral, se empleó la teoría de los sistemas de Bertalanffy, en donde el autor determina el surgimiento de nuevas tecnologías en el mercado y realidades acordes con la modernidad tecnológica; se menciona que frente a la ciencia tradicional la sociedad ha tenido que optar por estos cambios tecnológicos y estructurar su estilo de vida por algo más complejo y con ello las aplicaciones de herramientas tecnológicas en los procesos diarios de las personas, el autor menciona que en contraste con lo tradicional surgen nuevos conflictos con respecto a la complejidad de estos sistemas, el cual es un proceso de adaptación que la sociedad tiene que asumir frente a la modernidad y los sistemas tienen una cierta complejidad en el perfeccionamiento del conocimiento, debido a los cambios e innovación constante que pasan estos sistemas y la persona tiene que contar con los conocimientos básicos para poder emplearlos en su trabajo (Soler, 2017).

De esa manera, en la teoría general de los sistemas existe un cambio radical en el pensamiento científico de lo convencional a lo tecnológico, esta tecnología abarca diversas disciplinas entre una de ellas es el carácter transdisciplinario el cual fue la raíz de la creación de la sociedad general de los sistemas; en donde también abarca el estudio de las

organizaciones y se le conoce al sistema como un todo en donde abarca diversas herramientas para su aplicación en cualquier tipo de organización mediante modelos de gestión que permitan desarrollar el sistema de una manera óptima (Peralta, 2016).

Se consideró la teoría general de los Sistemas el cual se planteó para darle sentido al desarrollo innovador mediante una ciencia sistematizada en paralelo con los principios cognoscitivos de las personas y se da lugar a los cambios del siglo XXI, logrando así un gran impacto en los medios de comunicación, la velocidad de la información y la transformación rápida que produce los cambios tecnológicos con la sociedad, no obstante estos cambios tecnológicos influyen en la sociedad ya sea de una forma positiva o negativa, ya que las personas tienen que adaptarse e ir junto a los avances tecnológicos, para optimizar e implementar estos sistemas en su entorno personal y profesional y no quedarse obsoletos en el manejo de estas herramientas tecnológicas que tiene concordancia con la teoría general de los sistemas (Bertalanffy 1976).

Por esta razón, en la teoría del conductismo de Watson, propone que la psicología sea un factor de partida para estudiar la conducta de los individuos, mediante el posicionamiento de la psicología como una disciplina científica, en donde se estudia la conducta como el proceso evolutivo que parte desde los animales hasta las personas, ya que el animal y los individuos tienen una relación que comparten y que todos los órganos humano como animal cuentan con características similares entre ellas está la adaptación a su entorno, el cual es la genética de los comportamientos manifestados por estímulos previos adquiridos en el entorno laboral, el autor mencionó que el enfoque conductismo rompe cualquier brecha mentalista tradicional ; para ello el estímulo es la causa que provoca el comportamiento que influenciado por las vivencias adquiridas de su entorno de trabajo se desarrolla en el colaborador (Patiño, 2018).

De esta manera, se puede decir que la conducta es la causa de una consecuencia; por ello es una secuencia que implica condicionamiento operante en la persona, en donde no se tiene certeza si esta conducta puede ser repetitiva o no; por otro lado, se debe precisar que si la persona tiene un estímulo negativo, ello va repercutir en su conducta y puede estar controlada ante una serie de estímulos positivos o negativos, en donde el individuo o el animal repiten constantemente como un patrón para lograr mantener los lineamientos y su objetivo es el cumplimiento de las metas para ser reconocido en frente de todos sus compañeros de trabajo, por consiguiente al recibir un reconocimiento simbólico se logra una

mejor motivación y crea un vínculo laboral entre la empresa y el colaborador todo su esfuerzo brindado para alcanzar y mantener una constancia en el cumplimiento de sus funciones

Seguidamente, en la teoría del conductismo, el autor realizó un análisis experimental de la conducta en donde enfatizó que la conducta es la expresión que realiza la persona frente a otro individuo, grupo u objeto que llame su atención, por otro lado el autor menciona que esta conducta es expresada según lo aprendido a lo largo de su vida; es decir, por medio de experiencias y el entorno en donde se encuentre la persona influye en su conducta, a ello se le conoce como relaciones entre estímulos y respuestas; razón por la cual esta conducta es mantenida por sus consecuencias que hacen que el individuo repita constantemente lo que causó el estímulo (Watson citado en Suárez 2013).

Por otro lado, se consideró la teoría conductista, en donde el autor sostiene que esta teoría se basa en los procesos mentales que tiene la persona sobre sus ideas y poder de decisión, asimismo sobre sus emociones se basa su comportamiento que se ve relacionado con la conducta; asimismo en la formación de la personalidad y en la identidad se relaciona con los estímulos que recibe la persona; en donde prima la influencia del entorno familiar o laboral el cual estuvo influenciado la persona, formando así un estímulo reflejado en la conducta de los seres humanos debido al entorno donde ha permanecido la persona (Watson citado en Álvarez 2012).

Con respecto a la teoría del aprendizaje, el autor menciona que el aprender implica en construir nuestros conocimientos adquiridos y modificarlos según los acontecimientos, creencias y conductas formados a lo largo de su desarrollo personal, los lectores y otros autores coinciden que el aprendizaje es muy importante para adquirir nuevos conocimientos que después son aplicados en el entorno personal o familiar, a su vez tiene muchas causas que ocasionan estos estímulos. No obstante, el aprendizaje son cambios que perduran a lo largo del tiempo y que modifican la conducta de la persona, asimismo este aprendizaje se remonta a años anteriores en donde era parte de una consecuencia del ambiente que rodeaba a la persona, seguidamente de la enseñanza que creaba ambientes de aprendizaje que ayudan a las personas a poder desarrollarse dentro de entorno laboral o personal (Shunk, 2012).

Además, en la teoría del aprendizaje el autor determinó que esta teoría se basa en un estímulo causado por una respuesta y que la respuesta tiene una consecuencia, ya sea por un

refuerzo que aumenta la probabilidad de repetición en la conducta o un castigo que haga que este estímulo disminuya, el individuo sabe que recibirá una recompensa por determinada acción que realice, esto genera que la persona tome mayor importancia y empeño en sus funciones con el fin de obtener este refuerzo que lo motivará a seguir trabajando de manera constante y con entusiasmo por la empresa (Skinner citado en Arancibia, Herrera y Strasser 2008).

En la presente investigación se utilizó la teoría del aprendizaje el cual hace énfasis en considerar los conocimientos previos, ya que ello influye en el aprendizaje de nuevos conceptos y el factor humano consolida sus conocimientos con la enseñanza superior que recibe y consolida toda la información de manera integral, evitando así tener un aprendizaje mecanizado; por otro lado los mapas mentales ayudan en la retención de información y permite construir un aprendizaje sólido el cual será aplicado en su entorno en base a sus conocimientos adquiridos; por otro lado, la vida del individuo es una constante de aprendizaje diario en donde sus conocimientos están en construcción progresiva, el cual se va edificando por etapas según las experiencias adquiridas y con la repetición aumenta el progreso de aprendizaje, además, cuando el individuo adquiere nuevas ideas esto se acopla a los conocimientos previos, generando así nuevos estímulos y cambios en el aprendizaje (Matienzo, 2020).

Según los autores citados, se puede concluir que la teoría del aprendizaje, abarca varios enfoques teóricos entre ellos está el aprendizaje por experiencia, con esto se quiere decir que por medio de estímulos, puede ocasionar un cambio en el comportamiento que conlleva en adquirir un aprendizaje provocado por esta experiencia; no obstante el aprendizaje es la transformación de información que recaba la persona y con ello determina el aprendizaje adquirido y lo desarrolla en habilidades según el entorno donde haya estado el individuo.

El plan consiste en la implementación de herramientas tecnológicas, para ello el uso de estas herramientas han modificado los aspectos y conductas de la sociedad; cabe señalar que en los últimos años el avance de la tecnología ha crecido de manera acelerada debido al impacto del manejo de herramientas tecnológicas y nuevas plataformas que permitan la interacción de las personas, debido a la evolución tecnológica han surgido varias confrontaciones con la sociedad y la implementación de estas herramientas para las personas es un proceso de aprendizaje para su utilidad en la sociedad, organizaciones y centro de

estudios donde se aplican estas herramientas. Por otro lado, las nuevas tecnologías han cuestionado el uso del lápiz y el papel y la implementación de herramientas facilita la escritura y permite encontrar problemas que se puedan resolver en el momento de su ejecución (Alpizar, 2007).

Por otro lado, las herramientas tecnológicas son consideradas necesarias para la aplicación en el trabajo, como un medio de comunicación con los demás individuos y de ocio en la vida cotidiana de la persona, se puede identificar en esta investigación que los jóvenes de hoy en día utilizan el internet con mayor frecuencia aumentando la aceptación de implementar herramientas que con ayuda de la tecnología puedan estar interconectados entre todos y estos usuarios lo que valoran es la rapidez de obtención de información lo que beneficia para absolver dudas y permite enriquecer los conocimientos intelectuales de la persona, a su vez este uso provoca un cambio positivo en el campo laboral y educativo otorgando infinitas posibilidades de crecimiento profesional y educativo en el individuo; cabe indicar que el uso oportuno de estas herramientas consiste en un principio de innovación con el acceso de conocimiento (Ricoy, 2010).

También, podemos decir que el manejo de estas herramientas tecnológicas abarca a distintos sectores de la industria, el gobierno, la educación el comercio entre otros, que ofrecen varias ventajas entre ellas el alcance de información de manera más rápida, el conocimiento por medio de videos dinámicos que permiten a la persona tener una mejor captación de lo que está aprendiendo de forma virtual, asimismo favorece la creación de entorno interactivos y fomentan las relaciones interpersonales mediante el cambio de información en conjunto entre ellos; por otro lado es una forma virtual de poder facilitar el trabajo del personal de la empresa y mejorar la colaboración entre todo el equipo y lograr los objetivos en común con la empresa (Soto y Torres, 2016).

De manera que, las herramientas tecnológicas pueden facilitar el acceso a la información de una manera virtual y mejorar la calidad de aprendizaje de las personas, con el uso de estas herramientas permiten al individuo ampliar sus conocimientos y mejorar los procesos de enseñanzas y aprendizaje; para ello la persona debe tener la capacidad de adaptación a estos cambios tecnológicos y esas herramientas permiten trabajar las habilidades sociales y emocionales de la persona mediante distintas plataformas de interacción virtual; es por ello que las empresas deben considerar incluir entre sus procedimientos estas herramientas tecnológicas con el fin de mantener todo sistematizado y

el trabajador se siente motivado para realizar sus labores dentro de la empresa (Romero, González, García y Lozano, 2018).

Desde una perspectiva distinta podemos decir que estas herramientas tecnológicas son de gran interés para el mundo moderno y que en la actualidad vivimos en conjunto con los cambios tecnológicos en donde la sociedad se encuentra interconectada con redes de la tecnología, estas aplicaciones virtuales se han vuelto parte de nuestras necesidades básicas, y la tecnología se encuentra presente en todas las actividades que una persona realiza; por ello es importante recalcar que el uso de estas tecnologías es una oportunidad de mejora, el cual mediante su aplicación permite crear nuevas formas de trabajo y fomentar el aprendizaje y trabajo en equipo.

Por otra parte, debemos acotar que, dentro de las herramientas tecnológicas, están comprendidas por varios componentes entre ellos el uso de códigos QR, que es un medio inteligente que permite visualizar archivos y videos de una manera más rápida a través de un móvil, lo que hace más personalizado su uso y de una forma más directa, la aplicación de estos códigos han ganado gran popularidad en la sociedad y permiten que las empresas y las personas lo puedan implementar en sus negocios o en la educación mediante los libros virtuales, lo que genera gran acogida, estos códigos QR permiten la publicidad de productos y servicios y tiene gran acogida en el mercado competitivo y se puede visitar una página web, ver videos o comerciales de una forma virtual, descargar otras aplicaciones, por ello las posibilidades de su uso son infinitas y su acceso es libre para cualquier usuario que desee aplicar estos códigos, brindando las facilidades de su uso (Jiménez, 2012).

Por consiguiente, en este artículo el autor pretende determinar los factores que inciden en la utilización de códigos QR y en que beneficia su uso; para la cual se puede observar que los factores más comunes que llevan a su uso es la optimización de tiempos y la recopilación de información, por otra parte su uso beneficia al que emite estos códigos como al que lo recibe, es una forma de interacción entre ambas partes donde la comunicación se vuelve más sencilla, los requerimientos que solicita el usuario ya se encuentran dentro de la información que descarga la persona. Otro aspecto importante de estos códigos QR es el uso de teléfonos móviles que facilitan la decodificación de estos códigos, permitiendo leer direcciones, codificar su información personal; asimismo el usuario ya no tiene la necesidad de escribir largas direcciones electrónicas para acceder a la información y por medio de estos códigos la información almacenada es más sencilla de descargar y estos cambios ofrecen

aperturas de nuevos mercados que están acordes con el uso de estos medios online y aplicaciones de códigos QR (García y Okazaki, 2012).

De manera que el uso de estos códigos QR, está transformando al usuario convencional en un usuario virtual móvil y con esta nueva forma de descargar información permite que el usuario logre acceder a sus lugares de interés desde cualquier lugar donde se encuentre y gracias a la adaptación de esta tecnología en el mercado, se logra crear un vínculo entre la persona y la tecnología en donde el objetivo es brindar la información física de una forma virtual e inmediata a través de estos códigos QR optimizando así los tiempos de búsqueda puntual de información, la alfabetización del uso de equipos móviles debe ser una actividad permanente y cuando el usuario se encuentre con estos dispositivos conozca el manejo del mismo y pueda recopilar información mediante estos códigos QR, como si fuese una biblioteca digital de información (León y Caldera, 2013).

Por otro lado, dentro del procedimiento administrativo se debe reconocer los aportes que realizan las personas encargadas en la ejecución de esta serie de actos que concluye en la actuación administrativa para lograr un objetivo esperado, estos procedimientos están conformados por objetivos, lineamientos precisos, metas que se tiene que alcanzar en las fechas programadas; además, con la implementación de procesos se puede controlar y hacer el seguimiento a cada una de las funciones de la persona y mantener de una manera organizada los recursos que brinda la empresa para la ejecución constante de estos procedimientos en relación a los trabajos encomendados, para finalizar se debe acotar que la planificación, organización, dirección y control son un conjunto de procedimientos que debe tomar en cuenta en la empresa para lograr sus objetivos y el trabajo cumpla con la eficiencia que se solicita (Ponce, 2017).

Dentro del uso de códigos QR, se debe señalar que esta herramienta se encuentra relacionada a los procedimientos administrativos que realizan los trabajadores dentro de la empresa; para ello se debe definir que los procedimientos administrativos o gestiones administrativas son las funciones que determina la empresa para el cumplimiento de las actividades y estos procedimientos tienen que mantener una secuencia para poder realizar las funciones de manera óptima y manteniendo los lineamientos que se ha dispuesto en la resolución de las actividades; no obstante estos procedimientos tienen que ser claros y antes de darse por terminado se tiene que realizar una validación de lo desarrollado con el fin de atender al destinatario en el momento que se solicite, seguidamente estos actos

administrativos son digitalizados para mantener un seguimiento de su estado por medio de los códigos QR, con el fin de contar con la información de manera rápida cuando se necesita levantar alguna observación (Moraga, 2011).

Por otro lado, la aplicación de código QR, es esencial en estos tiempos modernos donde las herramientas tecnológicas y las plataformas digitales juegan un papel muy importante en la sociedad, esta aplicación de código QR permite a las personas decodificar la información por medio de sus equipos móviles y la descarga de estos archivos te permite visualizar contenido e información que requiera la persona que decodifica este archivo. El uso de código QR es libre de descarga, por ello las empresas y personas lo utilizan para reforzar la publicidad y brindar un acceso más amplio y rápido al consumidor o empresa que necesite revisar el contenido para adquirir mayor conocimiento de lo que está buscando, facilita la confianza y crea un ambiente positivo permitiendo a las personas un mayor compromiso con la ayuda de este código que facilita sus actividades.

Asimismo, dentro de las propuestas se ha determinado aplicar la app, para ello en este informe científico el autor menciona que esta aplicación sirve como medio de interacción entre el usuario y la tecnología y está regido bajo un entorno tecnológico, su uso beneficia a la empresa y al colaborador, este medio permite absolver las dudas y proporcionar información por medio de esta aplicación de una forma más dinámica, tecnológica y en tiempo real y es una herramienta importante para el mejoramiento de las actividades que realiza el colaborador dentro de la empresa, la utilización de esta app es un impulso innovador que las empresas deben considerar porque permite brindar las herramientas y facilidades necesarias al trabajador y con ello se puede atender las necesidades o solicitudes de una manera más óptima, diversas investigaciones refuerzan la idea de aplicar las apps dentro de las empresas como una estrategia de impulsar y mejorar el desempeño de los trabajadores (Chaviano y Bohórquez, 2017).

Además, se debe precisar que la tecnología móvil inteligente, ha pasado por varios cambios a lo largo de los años en donde se ha ido adaptando según las actualizaciones que ha presentado; sin embargo no muchas herramientas tecnológicas se han mantenido actualizadas y varias se han quedado en el camino; es por ello que las empresas deben explotar al máximo estas oportunidades tecnológicas y mantener interesado al usuario que en este caso sería el trabajador de la empresa para el manejo de estos aplicativos móviles inteligentes dentro de sus labores diarias, por otro lado tiene como ventaja el proporcionar

información importante de manera online; asimismo el interactuar de forma tecnológica con el chat inteligente para conocer a mayor profundidad las ventajas de esta aplicación dentro del trabajo (Garita, 2013).

Cabe indicar que las apps son herramientas móviles, que permiten un mejor desarrollo de las funciones mediante sus aplicaciones que permitan tener acceso oportuno a la información y visualización de archivos en tiempo real y se busca impulsar a las empresas en la implementación de esta aplicación informática y en esta realidad el uso de teléfonos es ya una herramienta de trabajo que facilita la carga del trabajador mediante el intercambio de información y comunicación.

Con respecto a la llegada de las herramientas digitales y las redes sociales, se ha visto en la necesidad de adaptar nuevas costumbres tradicionales en tecnológicas, una de ellas es el uso de una agenda digital el cual permite la participación de las personas y concretar reuniones de manera virtual con el fin de absolver dudas y buscar estrategias de mejora a las necesidades reportadas; del mismo modo estas tecnologías han modificado las pautas de interacción de los medios convencionales entre las personas por los medios virtuales, construyendo así la agenda digital; por otro lado la orientación ideológica ha sido un factor relevante para su posicionamiento y el proceso de comunicación es una herramienta necesaria que se lleva a cabo mediante reuniones que se concreta con ayuda de la agenda digital implementada en las instituciones (López, Oñate y Chavero, 2018).

De manera que con el uso de esta agenda digital, se pretende lograr una programación más adecuada de todas actividades que se van a realizar a lo largo del día, asimismo esta agenda permite administrar sus tiempos con el fin de no dejar ninguna actividad pendiente y cumplir con todos los requerimientos que se tengan previstos resolver, por otro lado, esta herramienta digital es un medio más sofisticado y digital y se encuentra sincronizado en el equipo móvil, en la computadora u otro medio que se haya implementado utilizar la agenda digital dentro de la empresa.

A causa de la implementación de una agenda digital en las organizaciones con la creación de ambientes digitales que permitan el uso de las TIC en la transformación material de las reuniones, eventos sociales, talleres y educación por medios digitales y con el apoyo de la agenda digital se pretende llegar a más usuarios para la implementación de estas herramientas; asimismo la agenda estará vinculada a un portal interno con el fin de recabar

los eventos más importantes y organizar por medio de fechas la sincronización de las actividades a realizarse dentro de la empresa (Sagol, 2014).

Con ello, el manejo de una agenda digital, permite a las personas y a las empresas mantener una mayor organización de sus actividades y lograr con ello un mejor orden de los procesos que realiza la organización, el uso de estas herramientas tecnológicas aportan en la empresa para conocer las falencias que afecta en el ambiente o conocer cuáles son las necesidades que faltan por trabajar; en este sentido la agenda digital es una herramienta importante para mantener una comunicación fluida e interpersonal entre todo el equipo de trabajo, logrando con ello conocer, desarrollar, ejecutar y realizar el seguimiento si las propuestas aprobadas en las reuniones y acuerdos son viables para el buen desarrollo de las actividades y mejorar el compromiso de los colaboradores de la empresa para mantener un mejor orden y funcionalidad de cada una de las labores.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Método de investigación

El método que se utilizó es el inductivo y deductivo, el método inductivo va orientado mediante la comprensión de los resultados para obtener una conclusión desde un punto de vista particular a lo general. Para el desarrollo de esta investigación, el método deductivo consiste en tomar los resultados generales para disgregar en explicaciones particulares y comienza con un estudio del fenómeno con las teorías, leyes y principios generales para lograr resolverlos de manera individual, es por ello que se consideró estos métodos y están dirigidos a los aspectos particulares de los resultados de la información recopilada hasta los aspectos generales; por lo cual ambas deben contar con semejanza para sintetizar la información y llegar a un enunciado general que explica y comprende estos casos de manera particular; además este método es ideal para lograr principios y utilizar el método deductivo (Bernal, 2010).

No obstante, el método inductivo es de forma individual a lo general y tiene una posible probabilidad de acierto o que se trate de una inducción completa, el cual se detecta en forma particular de los datos recopilados por la investigación, lo que no es verídico en su totalidad y no se puede generalizar toda la investigación y se contrastar para conseguir el mejor resultado al fenómeno estudiado. Por otra parte el método deductivo se orientó desde el punto de vista general del fenómeno investigado a lo particular o específico que se deseó encontrar en la recopilación de información, esto tiene como finalidad el descifrar las partes o elementos seleccionados para la investigación; asimismo el deductivo se determinó desde la presentación de conceptos definidos, partiendo desde las conclusiones y consecuencias desde una perspectiva general a lo particular; no obstante si el método deductivo obtuvo buenos resultados en su aplicación, por ello las conclusiones fueron verídicas, porque de lo que se utilizó o aplicó de manera general debe ser igual o parecido para la aplicación de los casos de forma particular (Bernal, 2010).

El método de investigación analítico consistió en plantear pautas en la relación interna de un evento para profundizar en lo que se desea investigar, para la cual se aplicó en este método las matrices de análisis, que consistió en identificar y relacionar estas variables, lo que busco comprender con este análisis en descubrir y ver más de lo que se muestra en el campo investigado; además la investigación explicativa permitió entender las distintas

situaciones que influyen en la problemática de estudio, en donde enfatiza el ¿por qué? y el ¿cómo? En las situaciones planteadas; asimismo en la investigación analítica, que concierne de las actividades de forma reflexiva y de análisis, lo cual van de la mano con el planteamiento del fenómeno estudiado, por esta razón es importante revisar y analizar previamente los diseños relacionados para buscar relación y coherencia con la investigación realizada (Hurtado de Barrera, 2006; Carhuancho, Nolasco, Monteverde, Guerrero y Casana, 2019).

Además, en el método analítico y/o explicativo en donde el primero se llevó a cabo una vez que se han establecido bien los hechos de estudio con respecto al problema planteado en la investigación, en donde se buscó entender las relaciones de sus componentes para que sean integrados en un solo concepto y se pueda profundizar en el tema de estudio; por otro lado, el método explicativo es el estudio que explora la relación de las causas y se le considera como respuesta a las interrogantes del ¿cómo? Y ¿por qué?, asimismo se realizó plantear estas conclusiones en la investigación, cabe indicar que esta investigación no sólo buscó describir o acercarse al fenómeno de estudio sino más bien que pueda encontrar las causas que ocasionaron esta problemática en los colaboradores de la empresa.

3.2 Enfoque

La investigación planteada se realizó bajo un enfoque mixto con un conjunto de procesos de recolección de datos mediante las encuestas y entrevistas y están relacionados a lo cuantitativo y cualitativo con el fin de analizar la problemática más a fondo, para determinar alternativas de solución y conocer mejor el problema planteado; además, este enfoque comprendió en recopilar la información mediante procesos, análisis y comparando ambos resultados cuantitativos y cualitativos con la finalidad de hallar la raíz del problema causado (Hernández, Fernández y Batista, 2014; Carhuancho et al. 2019).

Por ello el enfoque mixto comprendió una metodología sistemática de forma experimental, en donde se encargó de recabar datos de manera cuantitativa por medio de las encuestas y recopilar las respuestas y percepciones de modo cualitativo mediante las entrevistas, con el fin de tener una idea más definida de la problemática gracias a la combinación de estos dos métodos y el fenómeno de estudio es complejo, se recomienda utilizar este enfoque mixto para lograr un análisis fusionado, que implica un proceso de recolección de información, análisis de resultados y vinculación con la afinidad o no de la

información cuantitativa y cualitativa recabada en función al planteamiento del problema; además este método permite neutralizar las desventajas que tienen ciertos métodos de estudio con el fin de lograr un mejor análisis del problema.

3.3 Tipo de investigación

La investigación proyectiva, consistió en la elaboración y creación de un modelo, una propuesta o plan de solución a un problema identificado, para que sea considerado como investigación proyectiva se requiere la descripción, el análisis, la comparación, la explicación y predicción de la información recopilada para una propuesta de mejorar que permita realizar los cambios deseados y tiene relación con el diseño o la propuesta que se desea lograr, mediante una preparación de técnicas y procedimientos que llevaron a cabo la resolución del problema de esta investigación (Hurtado de Barrera, 2006; Carhuancho et al. 2019).

Por ello, esta investigación proyectiva permitió elaborar una propuesta en el cual se desarrolló la búsqueda y aplicación de varias técnicas y procedimientos para dar solución a una determinada situación planteada por el investigador; no obstante este tipo de investigación permitió proyectar lo que se quiere cambiar o mejorar del fenómeno de estudio y no significa que con este tipo de investigación se llegue a ejecutar el plan propuesto; es por ello que la investigación proyectiva permite dar soluciones a distintos problemas desde un análisis de forma integral de todos los datos recopilados para luego proponer nuevas acciones de mejorar en base a una situación de manera práctica y funcional.

Por esta razón, el nivel comprensivo, se inició mediante un determinado tema o fenómeno de estudio planteado, en donde se revisó la justificación y las teorías que tienen relación con el tema, para poder verificar si es factible o no la investigación; además, permite comprender y dar respuestas a las interrogantes desde diversos enfoques, para entender cada parte de la investigación y consiste en causar posibles cambios de mejora, según las investigaciones planteadas con el fin de acrecentar una visión amplia del fenómeno de estudio desde una óptica integradora con mayor trascendencia (Hurtado de Barrera, 2006; Carhuancho et al. 2019).

Por ello, el nivel de investigación comprensiva hizo referencia a las decisiones y acciones realizadas en un orden teórico y metódico, el cual logró alcanzar la comprensión en base al diseño, el planteamiento realizado, la exposición, y desarrollo del tema, con la finalidad de ser capaces de generar nuevos conocimientos y planteamientos del fenómeno en estudio, este nivel comprensivo tiene la capacidad de generar respuestas claras a las interrogantes, con la finalidad de observar el tema bajo una perspectiva diferente para poder ser comprendido con mayor facilidad; por otro lado esto permite obtener cambios de mejora, logrando así tener una visión más precisa y de mayor trascendencia de lo que se estuvo investigando bajo este nivel comprensivo.

3.4 Diseño de la investigación

Para la investigación se planteó utilizar el diseño explicativo secuencial, con el propósito de explorar el impacto de diferentes niveles y métodos utilizados, el cual se realizó mediante la interpretación de una manera secuencial, explicando cada resultado desde el método cuantitativo hasta llegar al cualitativo, este diseño consistió en recolectar los datos e interpretarlos y al mismo tiempo se logró evidenciar los posibles resultados, el cual son analizados de manera secuencial, partiendo desde los datos cuantitativos hasta la recolección de los datos cualitativos (Hernández et al. 2014; Carhuacho et al., 2019).

Este diseño de investigación explicativo secuencial, se determinó por medio de un conjunto de procesos sistemáticos de investigación, en cual mediante la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos se logró realizar inferencias de toda la investigación recolectada, para conseguir un amplio entendimiento del fenómeno de estudio y su propósito se basó en el impacto que tiene mediante la interpretación de los resultados, el cual se apoyó en la explicación cuantitativa recabada por las entrevistas hasta llegar a la explicación cualitativa recopilada por medio de los cuestionarios que nos sirvió para hallar estos datos necesarios para la investigación, este diseño logró determinar posibles resultados de manera secuencial, reflejado en las tablas, gráficos o cuadros comparativos.

3.5 Población, muestra y unidades informantes

Para esta investigación la población es un conjunto de sujetos u objetos en donde se identificará la problemática del estudio a investigar, siendo su totalidad el alcance que se desea plantear en la investigación; asimismo la muestra es una representación significativa de la población identificada el cual se realiza por método o conveniencia de la cantidad a

considerar en la investigación. El muestreo es el conjunto de operaciones que determinan la muestra según su tamaño o carácter de los estratos de la población (Tecla y Garza, 1981).

Por ello, la población de estudio que se utilizó para esta investigación y constó de 110 colaboradores de la empresa reguladora de telecomunicaciones, el cual es el conjunto de sujetos, sobre los que se identificó la mayor incidencia del fenómeno de estudio en la investigación y para identificar la población de estudio se buscó conocer a quién va dirigido, en donde se encontró, en qué periodo de tiempo respondió al estudio y cuantas unidades conformaron esta población, se decidió utilizar una muestra por conveniencia de una parte de la población conformado por 50 colaboradores de la entidad reguladora de telecomunicaciones y se planteó realizar el estudio para determinar las conclusiones de la población seleccionada. El muestreo es una herramienta que se define en probabilístico y no probabilístico, en esta investigación se aplicó el no probabilístico por conveniencia y es una manera más óptima de conseguir los resultados por afinidad y alcance inmediato que se tuvo de la información recabada.

Además las unidades informantes que se emplearon en esta investigación estaban conformadas por tres personas para realizar la entrevista, comenzaremos con la jefa del área de la Secretaría Técnica de Solución y Reclamos, encargada de supervisar a los demás colaboradores, asimismo la otra persona informante fue una analista encargada en generar las resoluciones de los usuarios cumpliendo con las metas y fechas estipuladas; también se contó con la persona que pertenece al área del personal administrativo en donde se realiza el seguimiento, archivo y notificación de los expedientes que llegan después de ser generada su resolución y la finalidad de recopilar las diferentes opiniones y perspectivas de cada uno de ellos para determinar la existencia de alguna relación con el problema identificado y plantear posibles propuestas mediante estrategias de mejora para la empresa.

3.6 Categorías y subcategorías

Con respecto al compromiso laboral, se puede decir que es un elemento esencial, el cual se tiene que tomar en cuenta dentro de la organización y permite que el trabajador conozca y explore todas sus fortalezas y potencial con el fin de desarrollarse positivamente dentro de la empresa, el entorno de trabajo debe ser favorable para que el empleado pueda realizar sus labores de una manera óptima para generar buenos resultados para la empresa; es por ello que el compromiso laboral es un factor importante dentro de la empresa y permite

que el trabajador se sienta identificado con su trabajo y con la empresa, lo que genera una mejor fluidez en el desarrollo de sus funciones dentro de la empresa (Arias, 2017).

Por otro lado, el compromiso laboral comprende tres subcategorías el cual inicia con el compromiso afectivo y prima la relación del personal con el entorno positivo de la empresa, con el fin de lograr un sentimiento de afecto y relación entre su trabajo y las relaciones interpersonales, el compromiso de continuidad según el autor sostiene que no hay hallazgos que relacionan el bienestar personal con la permanencia en la empresa y se dice que la permanencia del trabajador se debe a la inversión que realiza la empresa con su equipo de trabajo logrando así que continúe laborando de una manera constante; asimismo el compromiso normativo, es la percepción que tiene el trabajador sobre el tiempo invertido en la empresa y las facilidades que le brindaron para su desarrollo profesional y tiene el deber de quedarse en la empresa para retribuirle todo lo que se invirtió en el trabajador (Arias, 2017).

Definición conceptual categoría solución

Para la presente investigación se consideró la teoría general de los Sistemas el cual sostiene el autor que los sistemas están compuestos por distintos factores en donde prevalece la innovación mediante una ciencia sistematizada en paralelo con los principios cognoscitivos de la persona, esta teoría tomó mayor fuerza en estos últimos años, ya que las personas vieron una gran oportunidad de implementar estas herramientas tecnológicas y las plataformas virtuales en sus negocios, logrando así la innovación de procesos y formas de intercambiar conocimientos o dar a conocer un producto o servicio, estos cambios se manejan a gran velocidad lo que influye en la adaptación de la sociedad y tienen que ir de la mano con los avances tecnológicos e innovación para optimizar e implementar estos sistemas en su entorno personal y profesional (Bertalanffy 1976).

Por otra parte, una de las alternativas de solución empleadas en la propuesta es el uso de códigos QR, que permiten a las personas el dar a conocer mayor información en tiempo real y a su vez es de gran utilidad para impulsar nuevas estrategias o implementar mejoras tecnológicas el cual beneficia a las dos partes y se puede observar que son los factores más comunes que llevan al uso de estas tecnologías en la optimización de tiempos y la recopilación de información. Otro aspecto importante de estos códigos QR es el uso de móviles que facilitan la decodificación de estos códigos permitiendo leer la información

almacenada de una manera más dinámica y en tiempo real ya que por medio de estos códigos la información almacenada es más sencilla de descargar y visualizar lo que permite que nuevos mercados continúen impulsando esta aplicación dentro de su empresa (García y Okazaki, 2012).

Tabla 1.

Matriz de categorización de la categoría problema

Categoría	Subcategorías	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. Productividad	
	E2. Empatía	

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

Categoría	Alternativas de solución	KPI	Entregables
Solución	1. Optimizar los procedimientos del trámite documentario utilizando los códigos QR	Expedientes administrativos / códigos QR diseñados	Propuesta de la instalación de la red 5G y el diseño de códigos QR para los expedientes administrativos y del flujograma.
Herramientas tecnológicas	2. Elaborar un diseño de la App del buen colaborador	Herramientas tecnológicas / aplicación del código QR	Diseño de la App del buen colaborador para difundir el folleto de concursos virtuales, asimismo el diseño del Chatbot y la visualización de trabajadores más destacados mediante el código QR.
	3. Implementar una agenda digital	Agenda digital / aplicación de programas virtuales	Programa de bienestar laboral mediante código QR, el print del calendario digital y flyer de difusión del taller

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnicas

En la investigación realizada se utilizó la encuesta, es una herramienta para la recolección de datos e información que los investigadores con frecuencia utilizan para medir el nivel de afectación que causa en las personas u objetos; asimismo se utilizó la encuesta con el propósito de confrontar la problemática con la realidad. La encuesta es una técnica que se caracteriza por un conjunto de procedimientos estandarizados que aplica el investigador y tiene coordinación con el encuestado para fijar la fecha y hora de la realización de la encuesta; es por ello que esta investigación utilizó como instrumentos la mencionada encuesta porque es una técnica ampliamente utilizada como procedimiento para el investigador con el fin de descubrir que es lo que piensa la gente y a partir de ahí se plantea soluciones y alternativas de mejora, esta encuesta permitió medir el nivel de percepción que

tienen las personas sobre una determinada situación logrando obtener y elaborar datos de forma eficaz para la solución del problema, la encuesta permite confrontar lo teórico con las evidencias físicas recopiladas; para ello se debe tomar en cuenta que esta encuesta se elabora por única vez a la misma muestra identificada y el investigador debe tener coordinación de las fechas y hora que realiza esta encuesta para que pueda ser efectiva la recopilación de información (Bernal, 2010; Carhuacho et al., 2019).

Por otro lado, la entrevista es la interacción que tiene el entrevistador con el entrevistado, mediante una serie de preguntas ya clasificadas, en donde no existe pregunta buena o mala; seguidamente se le considera como un instrumento en donde ambas personas se relacionan para preguntar y responder las preguntas asignadas según la información recabada sobre la conducta o proceso investigado, bajo un enfoque epistemológico y con una entrevista semiestructurada; además, la entrevista permitió un contexto verbal simple que motiva al interlocutor a elevar su interés y colaboración al momento de la entrevista, además estimula su memoria en donde lo ayuda a explorar y reconocer sus propias experiencias vividas; con ello permite al investigador que tan complejo es el problema y que tanto debe profundizar en su planteamiento del problema del fenómeno de estudio; asimismo la entrevista reside en que los actores sociales son los que brindan los datos relativos a sus conductas, actitudes, expectativas y deseos; ya que nadie mejor que la misma persona para expresar aquello que observa y percibe; no obstante las entrevistas con mejor estructura fue la que mayor medida de respuestas se obtiene de la investigación (Hernández et al. 2014; Martínez, 2007).

3.7.2. Instrumento

El cuestionario es un instrumento de recopilación de datos, el cual está diseñado por varios contextos individuales o grupales en distintas escalas para brindar opciones de respuestas claras; asimismo es un instrumento eficaz, ya que uniformiza la técnica de observación, el cual permite a los investigadores concentren su atención en ciertos aspectos y se sujeten a determinadas condiciones del cuestionario; es por esta razón que el cuestionario permitió al investigador recopilar los datos de interés para el estudio logrando realizar un proceso de investigación social, se desarrolla después del planteamiento del problema y haber expuesto sus objetivos. El investigador debe tener claro los objetivos de la investigación para poder desarrollar y seleccionar las preguntas abiertas o cerradas a considerar en el cuestionario y las personas quienes brindarán las respuestas de manera

coherente, veraz y eficaz, el definir preguntas de investigación es probablemente el paso más importante que debe darse en un trabajo de investigación y que va de la mano con los aspectos del fenómeno de estudio que se aplica en la investigación (Hernández et al., 2014; Tecla y Garza, 1981).

Ahora bien, la guía de entrevista se desarrolló de la obtención de los datos e información recopilada con el fin de resolver el planteamiento del problema, se debe precisar que la cantidad de preguntas están alineada a los objetivos que se desea obtener mediante la entrevista y se debe generar las mismas preguntas con diseños distintos, para que el entrevistador pueda tener libertad de escoger la técnica que más se acerca al problema planteado, en la investigación realizada se utilizó el instrumento de la guía de entrevista el cual permitió al investigador darle consistencia a la estructura y al orden de manera reflexiva a las preguntas a plantear; por otro lado, al iniciar con las primeras preguntas se elaboran de una manera básica para que el entrevistado se sienta cómodo respondiendo y no tenga presión y se alteren los resultados; es por ello que se acota que estas preguntas deben estar elaboradas de una manera sutil y con argumento estable y que en varias ocasiones los participantes no se conocen entre sí y en ese momento es donde dependerá de la habilidad del entrevistador para llevar a cabo su entrevista y lograr la confianza del entrevistado y acceder a su espacio personal (Hernández et al., 2014).

3.7.3. Descripción

Ficha técnica: Cuestionario

Nombre: Cuestionario del compromiso laboral

Año: 2021

Autores: Personal que comprende el área de la Secretaría Técnica de Solución y Reclamos.

Objetivo del instrumento: Identificar el grado de compromiso laboral que tienen los colaboradores dentro de la empresa.

Sub categorías: Son el compromiso afectivo, el compromiso de continuidad y el compromiso normativo.

Escala/ Niveles: Likert, compuesta por los niveles de totalmente en desacuerdo, moderadamente en desacuerdo, ni desacuerdo ni acuerdo, moderadamente de acuerdo y totalmente de acuerdo.

Ficha técnica: Entrevista

Nombre: Entrevista del compromiso laboral

Año: 2021

Autores: jefe de la STSR, analista de la STSR y un asistente administrativo.

Objetivo del instrumento: Permite conocer la perspectiva que tiene cada entrevistado sobre el compromiso dentro de la empresa.

Emergentes: Productividad y empatía

3.7.4. Validación

La validez del instrumento está ligado a la relación y concordancia que tiene con la medición de los resultados y para fundamentar que un instrumento tiene validez, el investigador debe revisar que exista coherencia lógica con los resultados y que no haya contradicciones para garantizar que el estudio está bien desarrollado y que tiene un nivel alto de validez; por ello la validez del instrumento a utilizar en la investigación estará relacionado a diversas interpretaciones y el nivel de confiabilidad que puede haber entre ellas para fundamentar el fenómeno de estudio; no obstante estos resultados no debe tener discordancia y genera discrepancia con lo que se quiere afirmar en la investigación; es por ello que la validación hace constatar que las interpretaciones y la existencia de coherencia lógica de los resultados son las adecuadas para cada proceso experimental, la investigación constó de tres expertos especialistas para la validación de los métodos, procesos, herramientas e instrumentos que se utilizó en la investigación, el cual se llevó a cabo en la entidad reguladora de telecomunicaciones (Hernández et al., 2014; Martínez, 2007).

El proceso de validación fue a través de los expertos metodólogos con relación a la carrera de administración quienes validaron el instrumento cuantitativo realizado por el cuestionario y cualitativo elaborado por las entrevistas correspondiente a la categoría

problema que es el compromiso laboral de los colaboradores en la entidad reguladora de telecomunicaciones.

Tabla 3.

Expertos que validaron el instrumento

Apellidos y Nombres	Especialidad	Opinión
1. Nolazco Labajos Fernando Alexis	Licenciado / Doctor	Es suficiente el número de ítems el cual es congruente con las subcategorías.
2. Dondero Cassano Pietro Pablo	Doctor en Administración	Los ítems son claros, tienen semántica y es adecuado.
3. Capristan Miranda Julio Ricardo	Maestro	Existe relación alta y exigida entre la categoría, subcategorías e indicadores.

Tabla 4.

Expertos que validaron la propuesta

Apellidos y Nombres	Especialidad	Opinión
1. Solano Lavado Mariela Stacy	Licenciada / Doctora	Cumple con los criterios de la propuesta elaborada por la estudiante.
2. Sánchez Roque Leoncio Robinson	Doctor en Administración y Ciencias de la educación	La propuesta es consistente, asimismo el planteamiento se constituye en un aporte en la resolución de la problemática identificada.

3.7.5. Confiabilidad

La confiabilidad se utilizó en este estudio y sirvió para que el investigador compruebe su eficacia, asimismo para comprobar la confiabilidad se realiza en reiteradas oportunidades el mismo método el cual genera los mismos resultados, lo que determina la concordancia interpretativa bajo diferentes enfoques de la investigación; por esta razón, la confiabilidad otorga a los instrumentos y a la información recopilada exactitud y

consistencia para realizar interpretaciones de los resultados hallados, el cual determina la confiabilidad de la prueba de Alfa de Cronbach, asimismo estos resultados son relativamente estables y la confiabilidad se estimó analizando los efectos de variaciones en las condiciones de la administración y el resultado de la prueba en las calificaciones, se debe precisar que la confiabilidad no está influenciada por cambios sistemáticos pero si por cambios no sistemáticos que tienen efectos ajenos en diferentes personas; por esta razón este instrumento es de utilidad para medir el grado de precisión del fenómeno de estudio en la investigación (Martínez, 2007).

Por lo tanto, la confiabilidad del cuestionario el cual consistió en recopilar la información cuantitativa de la muestra seleccionada se realizó mediante la prueba de Alfa de Cronbach para comprobar el alta, media o baja confiabilidad que tiene este instrumento con los resultados obtenidos o en caso contrario si al momento de ejecutar esta confiabilidad el resultado no es confiable lo que ocasionaría que se vuelva a reformular todo el proceso de recopilación de información.

Tabla 5.

Confiabilidad del cuestionario

Prueba de confiabilidad	Resultado	Opinión
Alfa de Cronbach	0.965	El resultado tiene alta confiabilidad

Según la prueba de confiabilidad realizada mediante el programa SPSS, se pudo evidenciar un resultado favorable de 0.965 y es altamente confiable por estar cercano al número 1, si el resultado hubiera dado un número menor a 0,7 se tendría que replantear el instrumento para poder realizar nuevamente la prueba de confiabilidad y observar si el resultado es cercano a uno para confirmar la confiabilidad.

3.8 Procesamiento y análisis de datos

En la investigación se utilizó los siguientes procesamientos de datos como el Excel, el SPSS, el Atlas Ti y la triangulación, que permitieron realizar un mejor análisis al caso de estudio, los investigadores de esta generación no utilizan manuscritos para describir las triangulaciones de información y transfieren todos los datos recopilados al programa SPSS y luego al Excel para poder realizar un diagrama más detallado, estos programas son

utilizados para realizar el proceso de análisis y todos estos datos estadísticos se plasman para lograr una mejor interpretación de los resultados; por esta razón, se aplicó estos programas, en dónde el Excel es una aplicación de hojas de cálculo usado para análisis estadísticos; asimismo el SPSS es un programa estadístico usado con mayor frecuencia por los investigadores destacándose por su capacidad para trabajar con grandes bases de datos y encontrar el chi cuadrado el cual confirma la confiabilidad del fenómeno de estudio. En la investigación se utilizó constantemente ambos programas para graficar los resultados obtenidos de forma cuantitativa y cualitativa e interpretar según la relación que tienen entre las variables y categorías para plantear las conclusiones y construir alternativas de solución de la problemática planteada (Hernández et al., 2014; Bernal, 2010).

Por otro lado, el programa Atlas ti es un software que permite codificar los datos, con la finalidad de relacionar la información y construir nuevas teorías referente a los conceptos y los resultados obtenidos; asimismo este programa mediante un esquema preestablecido para facilitar la investigación, permitió codificar y tabular la información recabada en donde está información cualitativa se plasma en un mapa mental y conceptual, permitiendo un mejor entendimiento de los resultados reflejados en la investigación. El Atlas ti es un programa estadístico basado en enlazar los datos recopilados del investigador en un mapa mental con conceptos claros; además este programa se especializa en la data cualitativa ya que con sus diversas herramientas se puede esquematizar los textos recabados; por esta razón es uno de los programas más utilizados por los investigadores y brindan mayor perspectiva de lo que está sucediendo con el fenómeno de estudio seleccionado para la investigación (Hernández et al., 2014).

Por consiguiente, la triangulación permitió comparar las distintas teorías y confrontarlas para confirmar que existe una relación fiable, logrando un amplio entendimiento gracias a las fuentes de información y a los instrumentos que ayudaron para el recojo de los datos, la triangulación es un método estadístico el cual permitió analizar y convalidar los datos cuantitativos y cualitativos con el fin de conseguir un mayor panorama del caso en estudio, esta metodología permitió realizar un diagnóstico más extenso y fiable de la situación actual con respecto a la categoría problema; por esta razón fue eficaz que la triangulación se relacione con todos los resultados obtenidos por las encuestas y entrevistas de la muestra seleccionada y que de esta manera el diagnóstico obtuvo un mayor nivel de confiabilidad y certeza. La triangulación de los datos permitió a la investigación obtener una

visión más clara de la situación actual del problema con la finalidad de resolver los conflictos y proponer soluciones que prevalezcan con el tiempo y se acoplen a las nuevas problemáticas (Hernández et al., 2014).

3.9 Aspectos éticos

En la investigación realizada se trabajó con las normas Apa 7 y se utilizó el turnitin, con respecto a la muestra seleccionada se ha utilizado una muestra real y verídica, la data recopilada y la información estuvo procesada adecuadamente por los instrumentos y no presenta falsedad y todo lo recogido es real.

CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 Descripción de resultados cuantitativos

4.1.1 Nivel del Compromiso afectivo

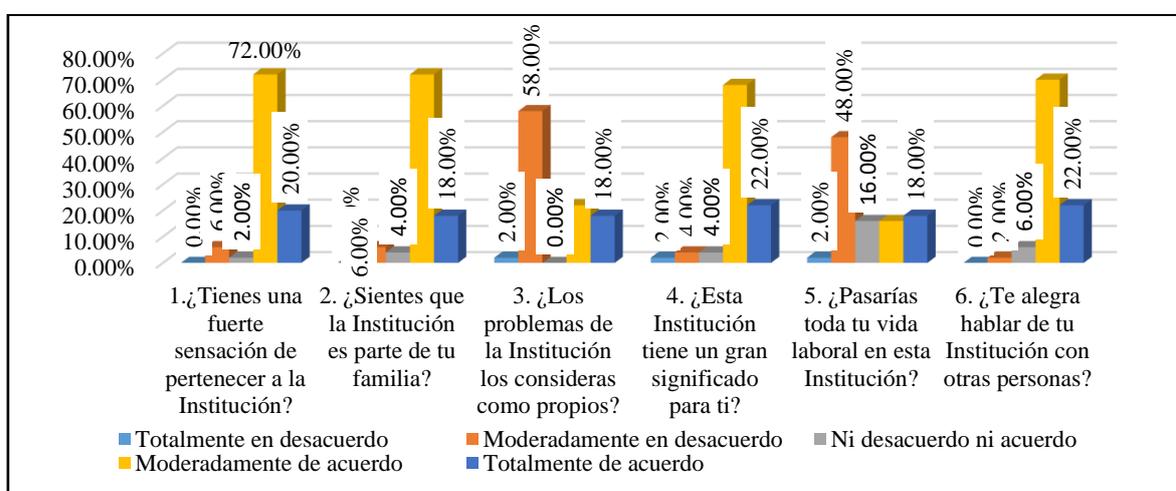
Tabla 6.

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		Totalmente de acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. ¿Tienes una fuerte sensación de pertenecer a la Institución?	0	0,00%	3	6,00%	1	2,00%	36	72,00%	10	20,00%
2. ¿Sientes que la Institución es parte de tu familia?	0	0,00%	3	6,00%	2	4,00%	36	72,00%	9	18,00%
3. ¿Los problemas de la Institución los consideras como propios?	1	2,00%	29	58,00%	0	0,00%	11	22,00%	9	18,00%
4. ¿Esta Institución tiene un gran significado para ti?	1	2,00%	2	4,00%	2	4,00%	34	68,00%	11	22,00%
5. ¿Pasarías toda tu vida laboral en esta Institución?	1	2,00%	24	48,00%	8	16,00%	8	16,00%	9	18,00%
6. ¿Te alegra hablar de tu Institución con otras personas?	0	0,00%	1	2,00%	3	6,00%	35	70,00%	11	22,00%

Figura 1.

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



En la tabla 6 figura 1, se puede observar las preguntas y respuestas de la subcategoría Compromiso afectivo y se interpretarán de la siguiente manera: en la pregunta 1: ¿Tienes una fuerte sensación de pertenecer a la Institución?, se puede observar que un 72% de los encuestados se sienten moderadamente de acuerdo en ser parte importante de la empresa, pero el hecho de querer ser parte, no quiere decir que la empresa tenga claro este comportamiento y sea recíproco, en la pregunta 2: ¿Sientes que la Institución es parte de tu familia?, se puede ver que un 72% de los trabajadores están moderadamente de acuerdo en considerar que la empresa es como su segunda familia y la empresa debe tomarlo en cuenta para afianzar esta relación y no se vea afectado por el exceso de trabajo, en la pregunta 3: ¿Los problemas de la Institución los consideras como propios?, un 58% se encuentra moderadamente en desacuerdo, se puede interpretar que son indiferentes ante cualquier problema que se presente en la empresa generando un conflicto en las preguntas anteriores y que puede ser algún problema interno dentro de las áreas que está ocasionando esta respuesta.

Con respecto a la tabla 6 figura 1 de la pregunta 4: ¿Esta institución tiene un gran significado para ti?, mencionaron que un 68% de los encuestados tienen un gran afecto en la empresa donde laboran y se debe tomar en cuenta por la Institución para seguir manteniendo este porcentaje y no se vea reducido por los problemas internos; asimismo en la pregunta 5: ¿Pasarías toda tu vida laboral en esta institución?, se obtuvo un 48% de encuestados que no están de acuerdo en continuar trabajando toda su vida laboral, lo que pone en discusión que el trabajador se encuentra comprometido con la empresa y que le ha ofrecido la empresa para devolver el sentimiento, en la pregunta 6: ¿Te alegra hablar de tu institución con otras personas?, se evidenció un considerable 22% de trabajadores que se sienten a gusto hablando de su empresa con otras personas de su entorno y se debe analizar más al detalle para conocer los motivos de este comportamiento.

4.1.2 Nivel Compromiso de continuidad

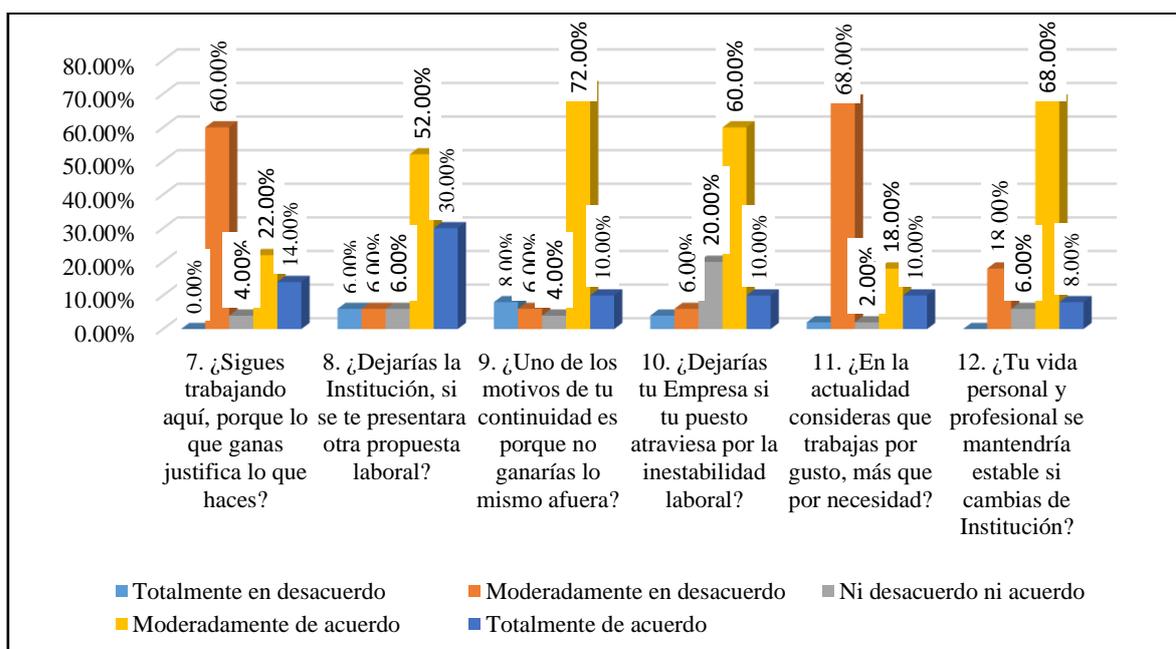
Tabla 7.

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		Totalmente de acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
7. ¿Sigues trabajando aquí, porque lo que ganas justifica lo que haces?	0	0,00%	30	60,00%	2	4,00%	11	22,00%	7	14,00%
8. ¿Dejarías la Institución, si se te presentara otra propuesta laboral?	3	6,00%	3	6,00%	3	6,00%	26	52,00%	15	30,00%
9. ¿Uno de los motivos de tu continuidad es porque no ganarías lo mismo afuera?	4	8,00%	3	6,00%	2	4,00%	36	72,00%	5	10,00%
10. ¿Dejarías tu empresa si tu puesto atraviesa por la inestabilidad laboral?	2	4,00%	3	6,00%	10	20,00%	30	60,00%	5	10,00%
11. ¿En la actualidad consideras que trabajas por gusto, más que por necesidad?	1	2,00%	34	68,00%	1	2,00%	9	18,00%	5	10,00%
12. ¿Tu vida personal y profesional se mantendría estable si cambias de Institución?	0	0,00%	9	18,00%	3	6,00%	34	68,00%	4	8,00%

Figura 2.

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



En la tabla 7 figura 2, se pueden mostrar las preguntas realizadas y respuestas recabadas, en donde la pregunta 7: ¿Sigues trabajando aquí, porque lo que ganas justifica lo que haces?, un 60% no se encuentra conforme con el sueldo que gana y se sienten que no justifica con las labores realizadas, en la pregunta 8: ¿Dejarías la institución si se presentara otra propuesta laboral?, se evidenció que un 52% de los encuestados estarían dispuestos a dejar su centro de labor si se presentara otra propuesta mejor en otra entidad, en la pregunta 9: ¿Uno de los motivos de tu continuidad es porque no ganarías lo mismo afuera?, el resultado fue de un 72% de encuestados que mencionan que continuarán perteneciendo a la empresa porque en estos momentos el mercado laboral está muy competitivo y el sueldo que ofrecen no superan sus expectativas salariales; además, en la pregunta 10 ¿Dejarías tu empresa si tu puesto atraviesa por la inestabilidad laboral?, un 60% de los entrevistados indicaron que si estarían dispuestos a dejar su trabajo y que el tema de estabilidad laboral es un factor muy importante para el trabajador por la carga familiar.

Por otro lado, en la pregunta 11: ¿En la actualidad consideras que trabajas por gusto más que por necesidad?, un considerable 68% de los trabajadores encuestados mencionaron encontrarse en desacuerdo con el hecho de trabajar por un gusto y que para ellos prima más el trabajo por necesidad debido a muchos factores internos y externos de cada uno de los colaboradores, en la pregunta 12: ¿Tu vida personal y profesional se mantendría estable si cambias de institución?, lo que resultó en un 68% de trabajadores que sostienen que al cambiar de trabajo todo se mantendría equilibrado y de la misma forma que lo vienen manejando y no afectaría lo profesional con su vida personal; cabe indicar que en la misma pregunta sólo un 18% mencionó que si habría un desequilibrio en su vida personal y profesional si cambiaran de trabajo debido a que las personas se encuentran en su zona de confort y no quieren abandonarlo.

4.1.3 Nivel Compromiso de normativo

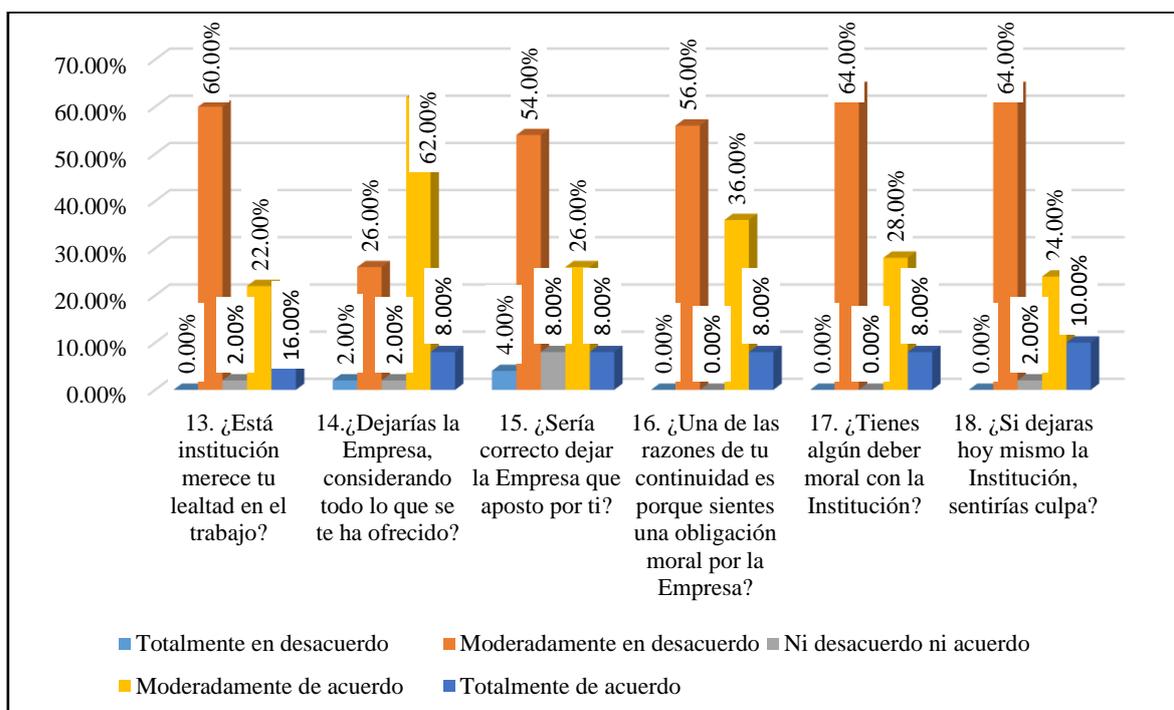
Tabla 8.

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		Totalmente de acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
13. ¿Está institución merece tu lealtad en el trabajo?	0	0,00%	30	60,00%	1	2,00%	11	22,00%	8	16,00%
14. ¿Dejarías la Empresa, considerando todo lo que se te ha ofrecido?	1	2,00%	13	26,00%	1	2,00%	31	62,00%	4	8,00%
15. ¿Sería correcto dejar la Empresa que apostó por ti?	2	4,00%	27	54,00%	4	8,00%	13	26,00%	4	8,00%
16. ¿Una de las razones de tu continuidad es porque sientes una obligación moral por la Empresa?	0	0,00%	28	56,00%	0	0,00%	18	36,00%	4	8,00%
17. ¿Tienes algún deber moral con la Institución?	0	0,00%	32	64,00%	0	0,00%	14	28,00%	4	8,00%
18. ¿Si dejaras hoy mismo la Institución, sentirías culpa?	0	0,00%	32	64,00%	1	2,00%	12	24,00%	5	10,00%

Figura 3.

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



En la tabla 8 figura 3, se pueden observar las preguntas planteadas y los resultados obtenidos, que se logra interpretar de la siguiente manera; correspondiente a la pregunta 13: ¿Está institución merece tu lealtad en el trabajo?, un 60% de entrevistados mencionan que están en desacuerdo por la pregunta y que indican que la empresa no merece su lealtad por diversas razones personales que los llevaron a tomar esta decisión, en la pregunta 14: ¿Dejarías la empresa, considerando todo lo que se te ha ofrecido?, un 62% de los trabajadores menciona que si están dispuestos a dejar la empresa y que no sienten que se les haya brindado las oportunidades de crecimiento y beneficios que se indicó en un inicio, en la pregunta 15: ¿Sería correcto dejar la empresa que apostó por ti?, se obtuvo un considerable 54% de colaboradores que están moderadamente en desacuerdo con dejar la empresa y sienten que no es correcto, pero a su vez hay un 24% que no tienen este apego emocional y piensan que sería algo favorable el dejar la empresa por un mejor futuro.

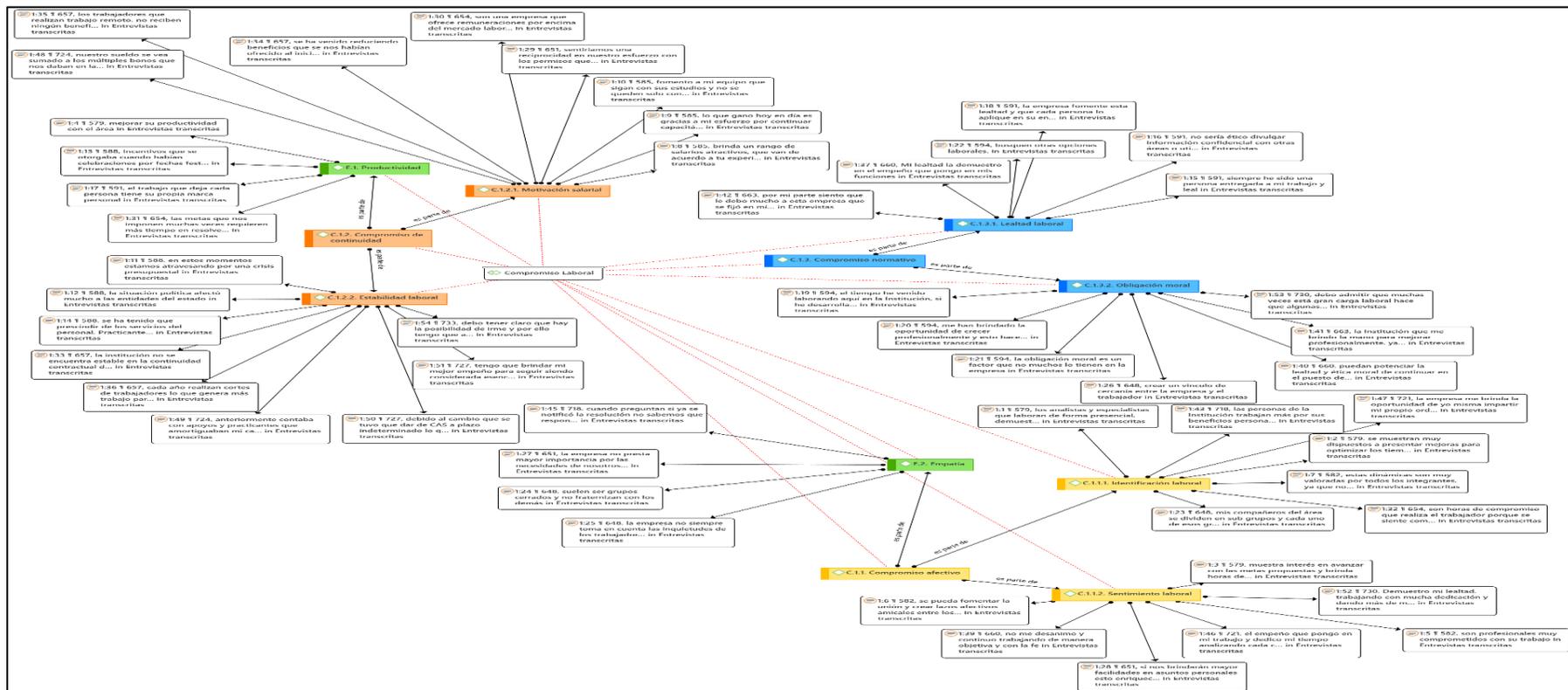
Por otro lado, en la pregunta 16: ¿Una de las razones de tu continuidad es porque sientes una obligación moral por la empresa?, en donde se obtuvo un 56% de colaboradores que están en desacuerdo con la pregunta y que su permanencia no se debe a ninguna obligación moral y no consideran que se haya ofrecido lo que necesitan en el área de trabajo, en la pregunta 17: ¿Tienes algún deber moral con la Institución?, se consignó un resultado del 64% de trabajadores que no se encuentran aferrados a la empresa y no tienen ningún deber moral de seguir trabajando en esta empresa y que si se presentara algo mejor se irían a otra Institución; además, en la pregunta 18: ¿Si dejaras hoy mismo la institución sentirías culpa?, un 64% de encuestados están en desacuerdo con sentir culpa y que sus necesidades no fueron atendidas y no son escuchados cuando tuvieron un problema, además si en algún momento se presentará la oportunidad de dejar la institución lo tomarían en cuenta, un mínimo del 24% de encuestados tienen un compromiso normativo y si dejaran la empresa sentirían que no es correcto.

4.2 Descripción de resultados cualitativos

4.2.1 Análisis del Compromiso laboral

Figura 4.

Análisis de la categoría Compromiso laboral



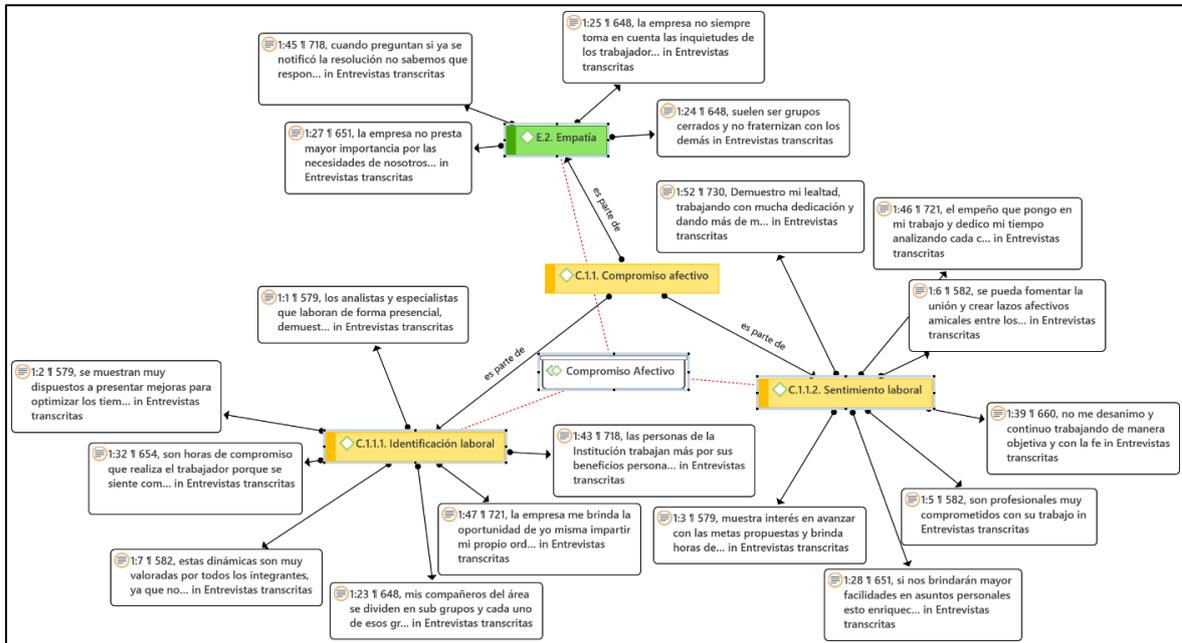
Con respecto a la categoría compromiso laboral, las personas entrevistadas mencionan que es bajo el compromiso dentro del trabajo y no sentirse parte importante de la empresa los hace no estar identificados con los problemas que atraviesan las áreas, generando un sentimiento de indiferencia por parte de los trabajadores, asimismo este sentimiento se ve reflejado en las metas encomendadas y no sienten que el trabajo los ayudará en un futuro cercano, la empresa debe realizar charlas de confraternización con los grupos de trabajo o actividades recreativas con el fin de disminuir estos aspectos evidenciados en la entrevista y contrastados con las encuestas, la escala salarial que maneja la institución no está uniformizada y se puede observar que la mayoría de los trabajadores no están conformes con lo que perciben económicamente, además sienten que el hecho de tener más estudios genera tiempo invertido y en este momento lo que ellos necesitan es un aumento salarial para trabajar con mayor motivación y entusiasmo.

Por otro lado, la crisis económica que atraviesa el país ha generado que algunas áreas de la Institución se vean obligadas a reducir sus recursos con el fin de mantener a sus trabajadores dentro de la empresa pero no se ha podido ejecutar en todas las áreas y ha dado como resultado rescindir los contratos de varios colaboradores generando una sensación de incertidumbre en su permanencia y si esta inestabilidad todavía continuará en los siguientes meses generaría desmotivación en sus funciones, los trabajadores mencionaron que no sienten alguna obligación emocional y moral y si se presentará otra oferta laboral con mayores beneficios dejarían el trabajo porque para ellos prima el factor económico y su lealtad también se cuestiona, según los resultados se puede determinar que las personas trabajan por la necesidad de contar con un salario fijo y un puesto estable que permita cubrir sus gastos personales y emocionalmente estén tranquilos y carecen de lealtad por la Institución y no sienten que le deban algo porque no han tenido esa reciprocidad por todo lo que el colaborador ha brindado para mantener en marcha la empresa.

4.2.2 Análisis de la subcategoría Compromiso afectivo

Figura 5.

Análisis cualitativo de la subcategoría Compromiso afectivo

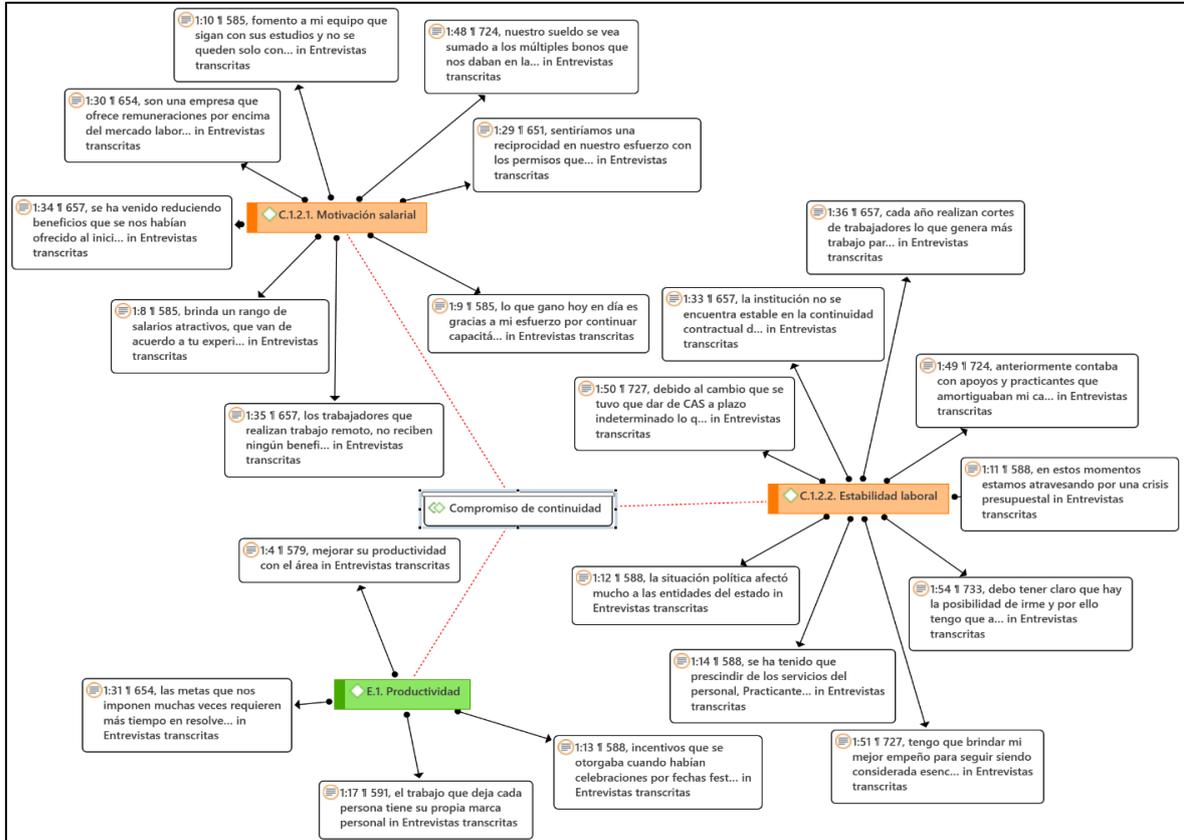


El compromiso afectivo está respaldado en los indicadores como la identificación laboral y el sentimiento laboral; por esta razón en la identificación se puede observar al personal que trabaja de manera presencial y remoto, realizan sus actividades con un bajo desempeño y para lograr las metas tienen que ofrecer más horas de trabajo que no son reconocidas por la Institución; asimismo la empresa no brinda las oportunidades de crecimiento a sus trabajadores que permita fomentar la identificación y el compromiso con el trabajo. Por otro lado, el indicador sentimiento laboral es muy notable en los entrevistados ya que se sienten parte de la empresa, pero a su vez sienten que no son reconocidos por toda su dedicación que ofrecen a su trabajo, además consideran que el dar más de sus horas laborales sólo favorece a la empresa y no a ellos; cabe indicar que dentro de la subcategoría se halló un emergente que es la empatía y está ligado al sentimiento laboral, la empresa debe tomar en cuenta las inquietudes y necesidades que tienen los trabajadores para evitar que no sientan que están solos y que son parte fundamental de la empresa.

4.2.3 Análisis de la subcategoría Compromiso de continuidad

Figura 6.

Análisis cualitativo de la subcategoría Compromiso de continuidad



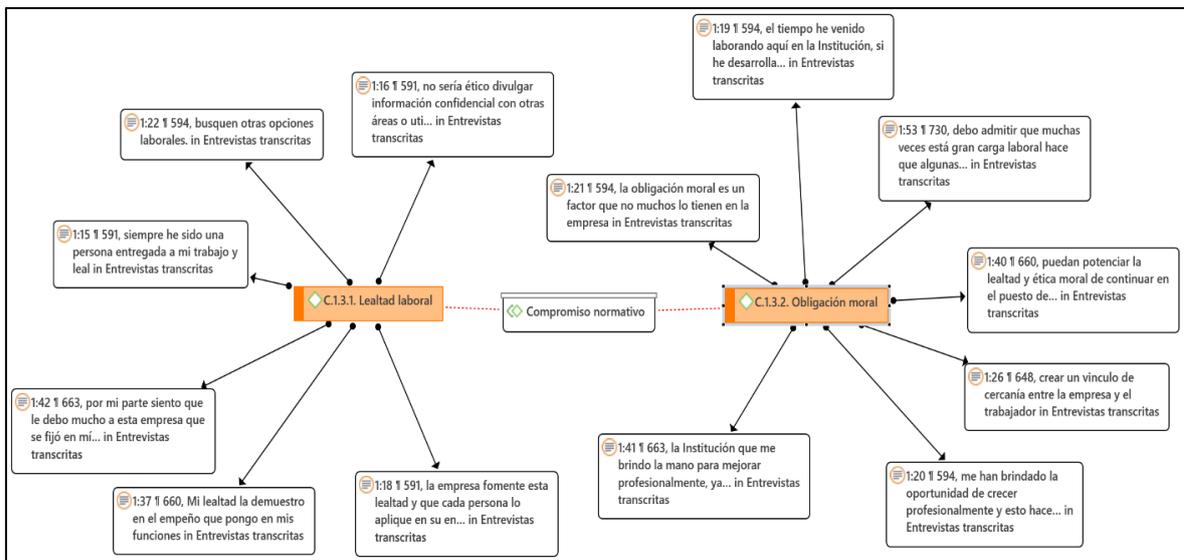
El compromiso de continuidad está dividido en motivación salarial y estabilidad laboral, en donde la motivación salarial está ligado a las emociones que tienen los trabajadores en recibir beneficios por sus esfuerzos realizados en la Institución, pero en la práctica esto no se da debido al escaso presupuesto de la empresa y falta de oportunidades de crecimiento para los trabajadores generando insatisfacción en sus funciones; asimismo la falta de capacitación constante es otro de los motivos para que el trabajador no tenga las herramientas y conocimientos necesarios para realizar su trabajo con eficiencia, ocasionando una baja productividad y un ambiente cargado en el área; por otro lado, la estabilidad laboral depende mucho de la Institución y según la información recopilada de los trabajadores se ha evidenciado el gran recorte de personal que se realiza cada año ocasionando incertidumbre por parte del equipo de trabajo y disminuyendo su motivación de trabajar, la empresa al no fomentar y brindar estabilidad en los puestos de trabajo ocasiona que el personal desista de continuar laborando; por otro lado los trabajadores no están conformes con la reducción de

beneficios ya que anteriormente se les brindaba incentivos materiales para que realicen sus actividades con mayor interés y el hecho de quitárselos hace que disminuya sus ganas de trabajar por la empresa y busquen otra opción laboral.

4.2.4 Análisis de la subcategoría Compromiso normativo

Figura 7.

Análisis cualitativo de la subcategoría Compromiso normativo



En la subcategoría compromiso normativo está dividido en dos indicadores y se inicia con la lealtad laboral de los trabajadores partiendo de la ética de no difundir información confidencial y trabajar de manera objetiva y honesta cumpliendo con las 8 horas de trabajo y mantener una postura firme en trabajar en conjunto con la empresa, lo que se ha visto que no ocurre por falta de interés por parte de la empresa, la obligación moral es un factor que no muchos dentro de la empresa lo practican debido a que a lo largo de su tiempo en la empresa no han formado vínculos que hagan que el trabajador se sienta en la obligación de quedarse o dar explicaciones de sus decisiones por tal motivo este punto debe fortalecerse más en la empresa para contar con la predisposición del trabajador cuando se requiera.

4.3 Diagnóstico MIXTO

Como diagnóstico mixto entre los datos cuantitativos realizados por las encuestas y los datos cualitativos recabados por las entrevistas, se puede determinar que el compromiso laboral en la Entidad de telecomunicaciones refleja una serie de conflictos presentados por los encuestados y entrevistados y en la triangulación de los datos cuantitativos y cualitativos es importante mencionar que la falta de compromiso por los trabajadores es un factor que se debe trabajar para mejorarlo; no obstante en el compromiso afectivo, un 58% de los encuestados mencionan que no están de acuerdo en considerar los problemas de la institución como propios y otro 48% no pasaría toda su vida laboral en la institución y si se les presentará otra oferta laboral lo tomarían sin dudarlo; por consiguiente, un 72% mencionan que tiene una fuerte sensación de pertenencia con la empresa y la considera como parte de su familia y es un resultado muy favorable para poder partir desde ese factor y mejorar las otras falencias detectadas en las entrevistas; por consiguiente el emergente que se detectó fue la empatía, es uno de los puntos que se debe trabajar con mayor énfasis y entre los mismos trabajadores no se aplica y genera retrasos en los procesos con el personal que necesita apoyo de sus compañeros, además esta empatía también tiene que ser aplicada a la empresa por no escuchar las necesidades de los trabajadores.

Por otro lado, el compromiso de continuidad se basa en los resultados que tiene mayor preocupación y que sus índices demuestran que tienen un 68% de trabajadores que trabajan para cubrir sus necesidades y no lo hacen por un gusto o compromiso hacia la empresa tal como se ve reflejado también en la entrevista este factor negativo; asimismo un 20% prefiere mantenerse al margen y no brindar una respuesta concreta y genera incertidumbre con respecto a la problemática, también se puede observar que un 72% mantiene su posición en el trabajo debido a que no encuentran otra vacante que cumpla con sus expectativas salariales, lo mismo se ha visto reflejado en las entrevistas y su continuidad se debe más a un tema económico que ha un tema afectivo; asimismo el emergente de esta subcategoría es la productividad y sus motivaciones están basados en el factor económico y con la estabilidad laboral para presentar un mejor empeño en sus actividades con el objetivo de no ser removidos de sus puestos de trabajo.

Con relación al compromiso normativo se puede determinar que no hay afinidad con la obligación moral de los trabajadores y la Institución, mostrando un preocupante 64%, además, también este mismo porcentaje se presenta en la ausencia de culpa por irse de la

empresa a pesar del tiempo invertido en sus capacitaciones para el puesto, el personal buscaría otra opción laboral si el caso se llegara a presentar; cabe señalar que sólo un 26% no estaría considerando dejar la empresa y resulta una ventaja partir de ese resultado para ver los detalles que llevaron a tomar esa decisión y aplicarlo para los resultados negativos y mejorarlos. Con respecto al punto crítico se puede mencionar que el 10.87% y 20.81% son los que están en total desacuerdo y moderadamente en desacuerdo y consideran que el trabajo que realizan es más por una necesidad económica y que no sienten ninguna obligación moral, en caso llegarán a rescindir ellos mismos su contrato y buscar otras oportunidades laborales que los favorezcan.

Además, según Arias (2017), el compromiso normativo se debe a la reciprocidad del trabajador por las capacitaciones, prestaciones y beneficios ofrecidos para fomentar su permanencia dentro de la empresa; asimismo el compromiso de continuidad se debe a la falta de oportunidades laborales, lo que hace que el trabajador no deje el puesto que tiene en ese momento generado por la inestabilidad que atraviesa el mercado laboral.

4.4 Identificación de los factores de mayor relevancia

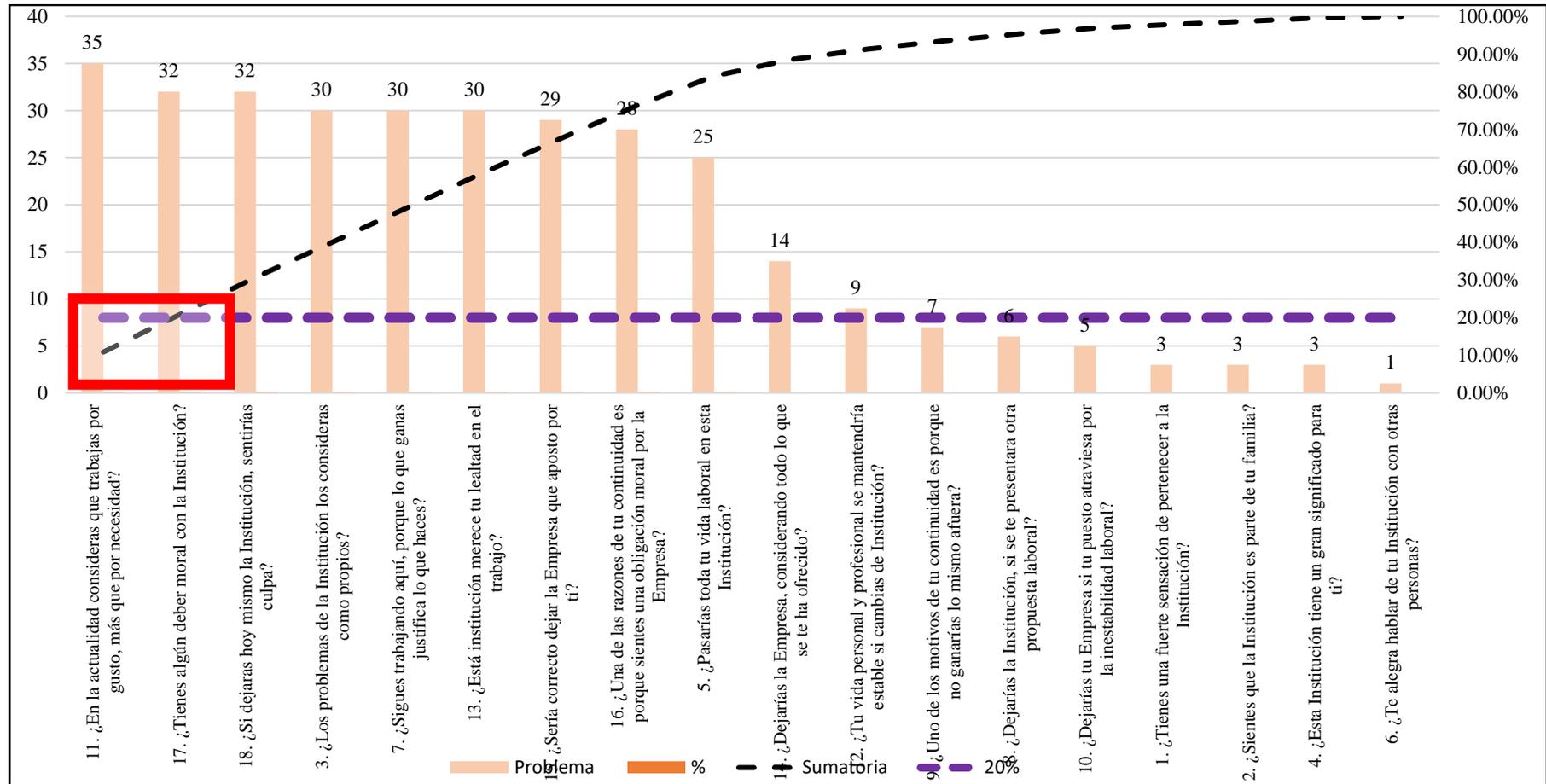
Tabla 9.

Pareto de la categoría compromiso laboral

Ítems	Puntaje	%	Acumulativo	20.00%
11. ¿En la actualidad consideras que trabajas por gusto, más que por necesidad?	35	10,87%	10,87%	20%
17. ¿Tienes algún deber moral con la Institución?	32	9,94%	20,81%	20%
18. ¿Si dejaras hoy mismo la Institución, sentirías culpa?	32	9,94%	30,75%	20%
3. ¿Los problemas de la Institución los consideras como propios?	30	9,32%	40,06%	20%
7. ¿Sigues trabajando aquí, porque lo que ganas justifica lo que haces?	30	9,32%	49,38%	20%
13. ¿Esta institución merece tu lealtad en el trabajo?	30	9,32%	58,70%	20%
15. ¿Sería correcto dejar la Empresa que apostó por ti?	29	9,01%	67,70%	20%
16. ¿Una de las razones de tu continuidad es porque sientes una obligación moral por la Empresa?	28	8,70%	76,40%	20%
5. ¿Pasarías toda tu vida laboral en esta Institución?	25	7,76%	84,16%	20%
14. ¿Dejarías la Empresa, considerando todo lo que se te ha ofrecido?	14	4,35%	88,51%	20%
12. ¿Tu vida personal y profesional se mantendría estable si cambias de Institución?	9	2,80%	91,30%	20%
9. ¿Uno de los motivos de tu continuidad es porque no ganarías lo mismo afuera?	7	2,17%	93,48%	20%
8. ¿Dejarías la Institución, si se te presentara otra propuesta laboral?	6	1,86%	95,34%	20%
10. ¿Dejarías tu empresa si tu puesto atraviesa por la inestabilidad laboral?	5	1,55%	96,89%	20%
1. ¿Tienes una fuerte sensación de pertenecer a la Institución?	3	0,93%	97,83%	20%
2. ¿Sientes que la Institución es parte de tu familia?	3	0,93%	98,76%	20%
4. ¿Esta Institución tiene un gran significado para ti?	3	0,93%	99,69%	20%
6. ¿Te alegra hablar de tu Institución con otras personas?	1	0,31%	100,00%	20%

Figura 8.

Pareto de la categoría Compromiso laboral



En la relación a las preguntas cruciales de la encuesta realizada, se toma en cuenta la pregunta 11: ¿En la actualidad consideras que trabajas por gusto, más que por necesidad?, mediante el análisis de Pareto un 10,87% de punto crítico en base al 20%; mencionan que el trabajo que realizan los trabajadores es más por la necesidad y que el mercado laboral de hoy en día está en una situación competitiva y con pocas ofertas laborales atractivas, lo que hace que no se pueda encontrar otra opción de trabajo que vaya acorde al gusto del colaborador y genera conformismo en el mismo puesto de trabajo y su compromiso es por continuidad, la otra interrogante en la pregunta 17: ¿Tienes algún deber moral con la institución?, muestra una respuesta crítica de 20,81% de trabajadores que no sienten que le deban nada a la empresa y que no están obligados a permanecer o trabajar para ellos, lo que se debe de tomar en cuenta para reforzar y mejorar esta actitud de este grupo de personas a fin de obtener un resultado que sea favorable para ambas partes.

4.5 Propuesta

4.5.1 Priorización de los problemas

Con respecto a los resultados recopilados en la investigación mediante la aplicación del diagrama de Pareto y el Atlas. Ti 9, se han priorizado los problemas más críticos del resultado cuantitativo y cualitativo en donde se menciona que los trabajadores encuestados mencionaron encontrarse en desacuerdo con trabajar por un gusto y para ellos prima más el trabajo por necesidad debido a muchas falencias de factores internos y externos; asimismo los colaboradores no sienten culpa si dejaran la institución en cualquier momento, debido a que sus necesidades no han sido atendidas y no los han escuchado cuando atravesaron por problemas y si en algún momento se les presentara la oportunidad de dejar la empresa lo tomarían en cuenta; además los colaboradores mencionaron que esta institución no merece su lealtad por razones personales que los llevaron a tomar esta decisión de estar en esa postura.

Por consiguiente, el personal que trabaja de manera presencial y remoto no se encuentra identificado laboralmente con sus actividades, mostrando un bajo desempeño y para lograr las metas tienen que ofrecer más horas de trabajo que no son reconocidas por la Institución generando insatisfacción en el cumplimiento de sus labores, la ausencia del sentimiento laboral se debe a que no son reconocidos por toda su dedicación que ofrecen en su trabajo y consideran que el dar más horas sólo favorece a la empresa y no a los

trabajadores; asimismo la motivación salarial es un factor que afecta a los colaboradores y debido a la falta de presupuesto para brindar capacitaciones y oportunidades de crecimiento (línea de carrera) se genera una falta de motivación en las funciones diarias que realizan dentro de la empresa creando un bajo compromiso laboral.

En ese sentido se logró identificar tres problemas principales de todo el estudio, el primero es la sobrecarga laboral, genera que el trabajador no realice sus funciones por vocación sino por obligación; el segundo son los trabajadores porque no cuentan con herramientas que los ayude a crear un vínculo laboral y a practicar la lealtad en la Institución y en el último problema se encontró, que la falta de motivación laboral hace que se genere un bajo desempeño en las funciones de los trabajadores dentro de la institución

4.5.2 Consolidación del problema

En la presente investigación se evidenció que los colaboradores se encuentran saturados con la sobrecarga del trabajo generando incomodidad en realizar sus labores de manera adecuada y la empresa no brinda a sus trabajadores las herramientas que los ayude a fortalecer su vínculo y lealtad laboral; en consecuencia a ello, se ha presentado la falta de compromiso en el desempeño de sus funciones de cada trabajador, porque la empresa no brinda una comunicación adecuada que permita absolver sus necesidades y considerando todas estas falencias identificadas se ha planteado la interrogante de cómo mejorar el desarrollo de las funciones en el área de la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos (STSR), para incrementar el compromiso laboral y establecer una adecuada propuesta salarial.

4.5.3 Categoría solución (conceptualización)

El presente estudio realizado a los colaboradores de la Entidad Reguladora de Telecomunicaciones, se sustenta en el planteamiento de tres teorías en donde la Teoría General de los Sistemas propone darle sentido al desarrollo innovador tecnológico, mediante una ciencia sistematizada en paralelo con los principios cognoscitivos de las personas que se encuentran dentro de una empresa que dan lugar a la generación tecnológica, logrando así un gran impacto en los medios de comunicación y velocidad de la información digital, lo que genera un cambio para la sociedad en donde tiene que ir de la mano con la tecnología para mantenerse actualizado según la evolución de la tecnología en la sociedad; además esta teoría refuerza la optimización de procesos mediante herramientas que permiten la

sistematización y la adaptación de las personas hacia la tecnología de vanguardia para realizar un trabajo en conjunto en beneficio profesional y de la empresa (Bertalanffy, 1976).

Asimismo, en la Teoría Conductista se sostiene que la conducta del individuo está basado en los procesos mentales, en la personalidad, en la identidad y las emociones donde prima la influencia del entorno donde convive por más tiempo la persona, siendo este el entorno laboral o familiar y el estímulo que se ve reflejado en la conducta de las personas dentro y fuera de la empresa; no obstante, se puede decir que la conducta humana puede ser repetida por otras personas, creando un patrón de repetición, es por ello que el entorno donde se encuentre el individuo debe ser positivo para lograr formar una conducta adecuada que vaya con los principios personales y de la empresa; con el fin de reflejar un comportamiento que aporte en las relaciones interpersonales con el equipo de trabajo o familiar (Watson citado en Álvarez, 2012).

Por otro lado, en la teoría del aprendizaje, sostiene el autor que el aprendizaje es un estímulo que causa una respuesta y está respuesta es debido a una consecuencia, ya sea un refuerzo que aumenta la probabilidad de repetir la conducta del individuo, o sea un castigo que ocasiona que disminuya esta repetición, cuando el individuo sabe que tendrá un reconocimiento por determinada acción realiza su trabajo con mayor entusiasmo y motivación, desarrollando un mejor compromiso en base al aprendizaje obtenido por estímulos positivos (Skinner citado el Arancibia, Herrera y Strasser, 2008).

De manera que con el refuerzo teórico de estos tres autores, en donde sostuvieron que la adaptación de la tecnología es un proceso de aprendizaje continuo según el entorno donde se encuentre la persona; seguidamente con la transformación del mercado tradicional al mercado digital en el que toma mayor fuerza el uso de herramientas tecnológicas y plataformas digitales en la vida del individuo, lo que conllevó a la formulación de la categoría solución el cual es la implementación del uso de herramientas tecnológicas para fortalecer el compromiso laboral en la Entidad Reguladora de Telecomunicaciones con la finalidad de mejorar y optimizar las actividades que realizan los colaboradores.

4.5.4 Objetivo general y específicos de la propuesta

Para la investigación realizada mediante el análisis del cuadro de Pareto y el programa Atlas Ti 9, se planteó el objetivo general que es mejorar el desarrollo de las funciones en el área del STSR para incrementar el compromiso laboral y establecer una adecuada propuesta salarial, para ello se formuló los siguientes objetivos específicos que son el revisar los expedientes administrativos para reducir la sobrecarga laboral; además, el implementar herramientas tecnológicas que ayuden a desarrollar un vínculo laboral con la finalidad de poner en práctica la lealtad del colaborador en la Institución, asimismo determinar estrategias para la solución de conflictos internos que afectan el desempeño del colaborador, con el propósito de lograr un buen compromiso laboral dentro de la Institución.

4.5.5 Impacto de la propuesta

El impacto que va generar esta propuesta en la Entidad Reguladora de Telecomunicaciones es contribuir en la aplicación e implementación de herramientas tecnológicas como la instalación de una red 5G, que aumentará la velocidad de la información, el diseño del chatbot, la implementación de una agenda digital sincronizada a los correos corporativos de la empresa, la app del buen colaborador que tendrá un gran impacto positivo y permitirá brindar a los trabajadores una manera más accesible y rápida a las diferentes aplicaciones administrativas que tendrá esta app; con la finalidad de fortalecer la vocación del trabajador con sus labores diarias en el área y afianzará la lealtad laboral del trabajador mediante los reconocimientos y programas de beneficios laborales y generará estrategias que permitan satisfacer las necesidades del colaborador dentro de la Institución para mejorar la lealtad del trabajador y fortalecer el compromiso laboral.

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. Revisar el estado de los expedientes administrativos para reducir la sobrecarga laboral.	Alternativa 1. Optimizar los procedimientos del trámite documentario utilizando los códigos QR.	A1. Automatizar los procesos documentarios mediante la red 5G.	5/01/2022	9	14/01/2022	a. jefe de Administración b. jefe de Presupuesto c. jefe de Servicios generales	5580	KPI 1. Expedientes administrativos / código QR diseñados	Evidencia 1. Propuesta de instalación de Red 5G.
		A2. Implementación de códigos QR en los expedientes administrativos.	14/01/2022	7	21/01/2022	a. jefe de Administración b. jefe de Informática	2860		Evidencia 2. Diseño del código QR para los expedientes administrativos.
		A3. Elaboración de un flujograma del trámite documentario incorporando los códigos QR creados.	21/01/2022	4	25/01/2022	a. jefe de Administración	220		Evidencia 3. Diseño del flujograma con código QR.

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. Implementar herramientas tecnológicas que ayuden a desarrollar un vínculo laboral y poner en práctica la lealtad en la Institución.	Alternativa 2. Elaborar un diseño de la App del buen colaborador, que permitirá interactuar con el trabajador.	A4. Creación del concurso virtual de ideas tecnológicas.	25/01/2022	7	01/02/2022	a. jefe de Recursos Humanos	390	KPI 2. Herramientas tecnológicas / Aplicación del código QR	Evidencia 4. Diseño de la APP del buen colaborador para difundir en folleto los concursos virtuales. Evidencia 5. Diseño del Chatbot Evidencia 6 Diseño del código QR para visualizar al trabajador más destacado del mes.
		A5. Elaboración del modelo del Chatbot para la interacción con el colaborador.	1/02/2022	5	6/02/2022	a. jefe de Informática	200		
		A6. Creación del código QR que mencione a los trabajadores más destacados del mes.	6/02/2022	3	9/02/2022	a. jefe de Informática	370		

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. Determinar estrategias para la solución de conflictos internos que afectan el desempeño del colaborador.	Alternativa 3. Implementar una agenda digital, sincronizada a los correos corporativos para concretar reuniones con los colaboradores.	A7. Creación de un programa de bienestar laboral para el trabajador utilizando el código QR.	9/02/2022	10	19/02/2022	a. jefe de Administración	5470	KPI 3. Agenda digital / Aplicación de programas virtuales	Evidencia 7. Programa de bienestar laboral presentado mediante código QR.
		A8. Creación del calendario de reuniones utilizando el Google meet.	19/02/2022	1	20/02/2022	a. jefe del área del STSR	200		Evidencia 8. Print del calendario digital.
		A9. Talleres sobre el manejo de herramientas digitales.	20/02/2022	9	1/03/2022	a. jefe de Administración b. jefe de Recursos Humanos	900		Evidencia 9. Flyer de difusión del taller.

4.5.7 Entregable 1

Actividad 1: Automatización de los procesos documentarios mediante la red 5G

En la presente investigación se realizó la matriz de direccionalidad de la propuesta en el cuadro 1, el objetivo específico es revisar los expedientes administrativos para reducir la sobrecarga laboral y se ha propuesto la alternativa de solución que es optimizar los procedimientos de trámite documentario de manera inteligente utilizando los códigos QR, que permitirá una mejor visualización de los procesos y aportará en la retroalimentación de manera virtual; asimismo se han propuesto las siguientes actividades y se iniciará en la automatización de los procesos documentarios mediante la red 5G, la finalidad de esta instalación es optimizar los tiempos de descarga y visualización de los archivos digitales por parte de los trabajadores de la Institución (ver figura 9 al 13).

Actividad 2: Implementación de códigos QR en los expedientes administrativos.

En la siguiente actividad se ha implementado los códigos QR en los expedientes administrativos que se generan del ingreso de un reclamo por parte del usuario hacia la entidad rectora de telecomunicaciones, estos códigos QR permitirán brindar información precisa y de manera dinámica a todos los colaboradores de la empresa y a los nuevos ingresantes porque este código QR será un medio de inducción más factible y se visualizará un expediente completo de manera virtual y se conocerá en qué estado se encuentra el expediente tramitado por el usuario (ver figura 14).

Actividad 3: Elaboración de un flujograma del trámite documentario incorporando los códigos QR creados.

En esta actividad se ha propuesto la elaboración de un flujograma para el área de trámite documentario y se ha incorporado los códigos QR creados permitiendo conocer el proceso y tiempo que dura cada secuencia del expediente administrativo desde su inicio a fin, lo que ayudará al colaborador en profundizar sus conocimientos sobre cómo se genera un expediente después del reclamo que presenta el usuario a la entidad reguladora de telecomunicaciones y así poder considerar los tiempos que dura cada proceso e informar al usuario el plazo del resultado; además, este flujograma permitirá organizar sus demás actividades laborales, que presenta el trabajador dentro de la empresa, lo que dará como resultado el cumplimiento de sus actividades según en las fechas que establezca la empresa (ver figura 15 y 16).

4.5.8 Entregable 2

Actividad 4: Creación de la app del buen colaborador para la difusión del concurso virtual de ideas tecnológicas

A continuación, hablaremos de la matriz de direccionalidad de la propuesta en el cuadro 2, se planteó el objetivo específico que es el implementar herramientas tecnológicas que ayuden a desarrollar un vínculo laboral y poner en práctica la lealtad en la Institución y se ha propuesto la creación de la app del buen colaborador con diferentes aplicaciones administrativas y una de ellas es la difusión del concurso virtual sobre ideas tecnológicas, esto impulsará a los trabajadores en la presentación de propuestas y permitirá a la empresa conocer cada una de estas ideas y poder implementar la idea ganadora dentro del trabajo y así fomentar la participación de todos por el progreso de la empresa (ver figura 17 al 22).

Actividad 5: Elaboración del modelo del Chatbot para la interacción con el colaborador

Por otra parte, se ha considerado realizar la elaboración del modelo del Chatbot dentro de la app del buen colaborador y permitirá la interacción directa con el trabajador y podrá absolver las dudas que tenga relacionado a algún tema en específico; asimismo este Chatbot indicará la utilidad que tienen las demás funciones de esta app, logrando así entender y utilizar este programa en la hora, lugar y día que se requiera, dentro y fuera de la empresa (ver figura 23).

Actividad 6: Creación del código QR que mencione a los trabajadores más destacados del mes.

Para la difusión de los trabajadores más destacados se ha propuesto la creación del código QR, permitiendo así visualizar quienes son las personas que alcanzaron el mérito a ser los mejores en su área, consiguiendo con ello; la motivación de continuar realizando sus funciones de manera eficiente y constante; por otro lado esta difusión estará en una de las aplicaciones de la app del buen colaborador que se ha propuesto realizar; con el fin de no solo informar por medio de folletos o avisos de los trabajadores más destacados sino también de forma virtual y por código QR; haciendo así una difusión más dinámica dentro de la empresa (ver figura 24).

4.5.9 Entregable 3

Actividad 7: Creación de un programa de bienestar laboral para el trabajador utilizando el código QR

Con respecto a la elaboración de la matriz de direccionalidad de la propuesta en el cuadro 3, se propuso como objetivo específico en determinar estrategias para la solución de conflictos internos que afectan el desempeño del colaborador; para ello, se ha propuesto la creación de un programa de bienestar laboral, el cual tiene como finalidad crear un impacto positivo en los colaboradores y mejorar la satisfacción en el manejo de sus actividades continuas, este programa de bienestar está al alcance de todos los trabajadores mediante el código QR y se pretende tener un mayor alcance a todo el personal de la empresa y conocer cuáles son sus beneficios para acogerse de una manera más factible (ver figura 25 al 30).

Actividad 8: Creación del calendario de reuniones utilizando Google meet

Se realizó la creación del calendario de reuniones utilizando Google meet, el calendario mostrará las actividades programadas en la agenda y enviará una alerta minutos antes de iniciar la reunión; por otro lado se debe precisar que esta agenda estará vinculada a los correos corporativos logrando así programar las demás actividades que tenga el trabajador con el fin de participar en esta reunión y recabar las necesidades y soluciones planteadas para la ejecución de las tareas diarias que tiene el colaborador dentro de la empresa, estas reuniones se programarán en forma virtual ingresando al enlace que se enviará a su correo corporativo junto con la invitación a la reunión (ver figura 31).

Actividad 9: Talleres sobre el manejo de herramientas digitales

Con respecto a los talleres sobre el manejo de herramientas digitales, se promoverá la participación de los colaboradores de forma virtual y se brindará un certificado de participación, permitiendo captar el interés del colaborador y estos talleres estarán a cargo de un asesor que los guíe en el manejo de herramientas digitales en sus funciones dentro de la empresa, con la finalidad de contar con trabajadores mejor capacitados sobre estas herramientas digitales y la aplicación dentro de las funciones diarias que se presentan en la empresa (ver figura 32 al 34).

4.6 Discusión

En conformidad con los resultados obtenidos de la investigación realizada a los colaboradores de la entidad reguladora de telecomunicaciones, se planteó la propuesta de la implementación de herramientas tecnológicas que permiten reforzar el compromiso laboral de los trabajadores y se obtuvo varias alternativas de solución con el fin de proponer estrategias para mejorar los problemas identificados en la empresa y que permitan cumplir con los objetivos de la investigación.

A continuación, Bertalanffy (1976) indicó en su teoría de los sistemas, que el mercado de hoy en día está conformado por varios sistemas sociales, interpersonales, familiares, profesionales y tecnológicos en donde todo tiene relación y se trabaja en conjunto para circular la información, esta teoría sostiene la propuesta de la instalación de red 5G y permite crear una sola red de información la que es compartida por todo el personal de la empresa y permite tener una mayor fluidez de la información enviada y recibida por parte de la empresa y el trabajador.

Por esta razón, se busca optimizar los procedimientos del trámite documentario mediante los códigos QR y se pretende optimizar los tiempos de búsqueda por medio de la instalación de una antena de red 5G que permite aumentar la velocidad de la información para facilitar las labores del personal de la institución. Los códigos QR son la respuesta que se necesita para mantener un mejor manejo de la difusión de información dentro de la empresa.

Por otro lado, Skinner citado en Arancibia, Herrera y Strasser (2008) mencionaron en su teoría del aprendizaje que las personas reaccionan ante un estímulo ya sea positivo o negativo, lo que nos lleva a plantear que una determinada acción es consecuencia de un refuerzo recibido con anterioridad; por esta razón, la institución debe brindar refuerzos que permitan al trabajador mantener ese estímulo en aras de cumplir con las funciones que dispone la organización; asimismo este refuerzo mencionado por el autor, es una repetición de su conducta estimulado por un refuerzo percibido por el individuo, el factor motivacional está relacionado con los estímulos interviniendo en el aprendizaje constante de la persona.

Con respecto a la implementación de códigos QR en los expedientes administrativos y el diseño de un flujograma que grafique el trámite de los documentos entrantes y salientes de la organización refuerza la teoría de los sistemas que garantizan un manejo sistematizado

de cada uno de los procesos de los expedientes administrativos y la teoría del aprendizaje que determina el estímulo por trabajar en conjunto y lograr la motivación necesaria para alcanzar el objetivo de la empresa y el cumplimiento de sus funciones con un compromiso favorable.

Asimismo, Watson citado en Álvarez (2012) sostuvo en su teoría conductista, el cual está basado en los procesos mentales con respecto a las ideas y el poder de decisión que tienen las personas al ejercer alguna autoridad o reforzar una idea con respecto a implementar cambios en la organización; también se debe precisar que con esta teoría se busca reforzar la conducta que van a tener los trabajadores con respecto a los cambios tecnológicos que se implementarán en sus labores diarias, la empresa debe tener presente que el entorno donde se encuentre el personal tiene que ser positivo y influye en su comportamiento y en sus decisiones para cumplir con los objetivos marcados por la empresa para mejorar el compromiso del colaborador.

En el marco teórico el autor Gutiérrez y Rico (2019) realizaron un estudio sobre el compromiso y las nuevas formas de trabajo dentro de la empresa y no hay diferencia entre ambas variables y consiste en que el ambiente de trabajo es fundamental para mantener un buen compromiso dentro de la empresa, lo que sostiene la teoría del conductismo con relación a la influencia que tiene en entorno con la conducta de la persona, del mismo modo esto refuerza el compromiso afectivo, ya que habla de la identificación y sentimiento que ejerce el trabajador para realizar su actividades de manera motivada y comprometida con la empresa.

La propuesta del diseño de una app permite crear lazos y vínculos con el trabajador para facilitar sus tareas diarias y que esta aplicación permita que la empresa esté más cerca de su personal y conocer sus necesidades y atender sus requerimientos de una manera más óptima con la finalidad de motivar al trabajador para lograr el buen desempeño de sus funciones, se buscó reforzar esta alternativa de solución con la creación de concursos virtuales con temas relacionados a ideas tecnológicas que permitan desarrollar y capacitar los conocimientos del personal e incentivar a la utilización de estas herramientas tecnológicas, con la creación del Chat Bot se propone mejorar la comunicación y llenar esos vacíos que los trabajadores mencionan en sus entrevistas en donde consideran que no son escuchados y sus requerimientos son vistos pero no atendidos.

Por otra parte, Arcos (2017) mencionó en su investigación que la sobrecarga de trabajo trae consigo el resultado de la ausencia de compromiso organizacional en la gerencia de la empresa y como se señaló en el cuadro de Pareto de los problemas más críticos, lo que se busca es aminorar esta sobrecarga de documentación física, para la cual la propuesta de implementar códigos QR en los expedientes digitalizados permitirá que esta sobrecarga de documentos físicos disminuya y al mismo tiempo con ayuda del flujograma visualizada a través de los códigos QR hará que el personal conozca el estado y realice el seguimiento de los expedientes de manera oportuna y en los tiempos establecidos consiguiendo de esta forma un mejor resultado de las actividades realizadas.

De igual importancia, Mendoza (2019) en su investigación realizada sobre la motivación y el compromiso, sostiene que la sobrecarga laboral afecta en el aspecto emocional del trabajador lo que provoca que su compromiso laboral se vea afectado, con este estudio se pretende tomar conciencia sobre los procesos que se aplican en el trabajo, con el fin de realizar procedimientos de manera dinámica que permita al colaborador no sobrecargarse con sus actividades y estos mismo procesos se encuentren al alcance de todo el personal; por este antecedente se puede decir, que la creación de un flujograma de procesos en las actividades del personal administrativo apoyaría en los tiempos de ejecución, permitiendo al colaborador lograr la meta y mantener un orden secuencial según cada proceso de sus actividades para atender los requerimientos de los usuarios y disminuir la sobrecarga mejorando el compromiso del trabajador por medio de estas herramientas tecnológicas como la creación de un código QR para los procesos.

Además, Cabanillas (2018) mencionó en su investigación relacionada a la motivación del personal y su influencia con el compromiso laboral; que se debe fortalecer la motivación mediante un plan de capacitaciones que permitan reforzar las habilidades del personal, este antecedente tiene relación con la tercera alternativa de solución que nos habla de implementar una agenda digital que permita concretar reuniones y se busca crear una comunicación directa entre el jefe y su personal para conocer cuáles son las necesidades y falencias que tiene el trabajador dentro de su entorno de trabajo y cumplir de esta manera con el objetivo de la propuesta que es determinar estrategias de solución de conflictos que afectan el desempeño del trabajador y se refuerza la actividad de impulsar talleres que permitan al trabajador desempeñarse de una mejor manera y optimizar sus tiempos con ayuda de las herramientas digitales.

Por otro lado, Elton Mayo citado en Chiavenato (2014) con respecto a su teoría de las relaciones humanas, nos habla sobre las relaciones interpersonales que se desarrollan en el entorno laboral donde convive la persona; lo cual crea lazos y vínculos sociales que permiten al trabajador desarrollar sus funciones de una manera más óptima, las relaciones humanas influyen en el desempeño y compromiso laboral, son aspectos emocionales que influyen en la persona según lo que sostiene el autor. Esta teoría está reforzada en uno de los objetivos de la propuesta que nos señala en la implementación de herramientas tecnológicas que ayuden en el desarrollo de un vínculo laboral que permita poner en práctica la lealtad laboral en la institución y con ello se pueda crear un ambiente positivo que fortalezca el compromiso laboral del trabajador.

Según Arias (2017) menciona sobre el compromiso laboral que está comprendido por el compromiso afectivo, que nos habla sobre los aspectos emocionales y el vínculo que forman en la empresa debido a varios factores internos y externos que lograron desarrollar este afecto hacia su trabajo; asimismo el compromiso de continuidad determina el tiempo laboral que tiene el colaborador en la institución, lo que para muchos autores lo definen como un conformismo, el cual refuta Arias y define este compromiso como una relación de bienestar personal y estabilidad laboral lo que resulta en la continuidad de sus labores; por otro lado el compromiso normativo se sostiene en la obligación moral de continuar laborando en la empresa debido a los múltiples beneficios y oportunidades que ha recibido a lo largo de su experiencia laboral y fortalece su compromiso normativo con la empresa.

Por consiguiente, en los resultados cuantitativos se pudo observar que los trabajadores cuentan con este compromiso de ser considerados parte de la institución, pero no es recíproco el sentimiento, lo que provoca que esta relación de empleado a empleador se vea afectado, ocasionando un bajo rendimiento en sus labores y disminuyendo el compromiso afectivo lo que se ve reflejado en los resultados, el compromiso de continuidad dentro de la institución es bajo y un 68% de los trabajadores encuestados no realizan su trabajo por un gusto sino por obligación debido a que la empresa no toma interés en conocer las necesidades que aquejan a su equipo de trabajo, por tal motivo este compromiso depende del interés que tenga la empresa en retener al talento humano dentro de su organización, el compromiso normativo dentro la institución tiene un nivel preocupante y un 60% de los encuestados reafirman que la empresa no merece su lealtad debido a que sus necesidades no

han sido atendidas y a su vez no cuentan con una obligación moral de continuar en la empresa tal como lo refleja los resultados con un 54% de los encuestados.

Por otro lado, en la triangulación realizada de la información cuantitativa recabada de la encuesta y los resultados cualitativos de las entrevistas, es importante recalcar que la falta de compromiso es un factor que debe trabajar la institución, es por ello que la propuesta que se ha considerado es impulsar estas falencias encontradas en la triangulación como en los puntos críticos de Pareto y la implementación de herramientas tecnológicas permite fortalecer estos resultados negativos y mediante estrategias generar un impacto positivo a la propuesta de mejorar el compromiso laboral de los colaboradores dentro de la institución con ayuda de estas herramientas.

Por lo tanto estos resultados obtenidos de los datos cuantitativos y cualitativos aportan a la investigación y permiten crear conciencia en las empresas para no dejar de lado las necesidades de sus trabajadores, las teorías citadas tienen relación con los objetivos para mejorar el compromiso laboral seguido de la propuesta que propone mejorar esta problemática con la utilización de la tecnología y sus herramientas para optimizar la sobrecarga de trabajo que se evidencia en los resultados de la investigación.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- Primera** : Con esta investigación realizada en la empresa de telecomunicaciones se logró un mejor análisis sobre la categoría problema que es el compromiso laboral y con un enfoque mixto se contrastaron ambos resultados cuantitativos recabados por la encuesta y cualitativos obtenidos de la entrevista y se analizaron mediante los programas Excel y Atlas ti que permitió proponer estrategias que mejoren el compromiso laboral y sus subcategorías que son el compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo, el cual también se observó en la triangulación que tienen un nivel bajo muy preocupante y merece toda la atención por parte de la institución.
- Segunda** : En esta problemática se identificó cada uno de los factores que afectan a los colaboradores, además se analizó el compromiso laboral y subcategorías que complementan esta categoría problema; por otro lado, debido a la falta de interés por mejorar la comunicación interna y facilitar la información de las formas y seguimiento del trabajo que se realizan a los trabajadores, se ha visto afectado la identificación laboral y el vínculo de empleador a empleado que fue analizado por el investigador para proponer mejoras y fortalecer el compromiso laboral dentro de la empresa.
- Tercera** : El compromiso laboral en la empresa presenta un nivel bajo, ocasionado por la sobrecarga laboral que incide en el sentimiento de obligación de continuar laborando dentro de la institución, este resultado se ve reflejado en los colaboradores de la empresa y los factores con mayor incidencia en el compromiso son: la sobrecarga de trabajo, lo que afecta en la productividad y genera un bajo compromiso por no llegar a las metas propuestas por la empresa y la falta de herramientas a sus empleados para efectuar sus labores y la ausencia de talleres que permitan al trabajador crear un estímulo positivo y genere motivación por mantenerse en la organización, estos mismos resultados concuerdan con el diagnóstico y la triangulación realizada a los trabajadores de la institución, el cual se ha comprobado que los instrumentos empleados tienen un alto grado de confiabilidad.

5.2 Recomendaciones

- Primera** : Aprovechar las herramientas tecnológicas con las que está propuesta pretende implementar en la Institución y con la instalación de una antena de red 5G se pretende optimizar los tiempos en descarga de estos archivos digitales que almacenan información importante para llevar a cabo las funciones del personal de la empresa. Además, mediante la creación de códigos QR se busca que los empleados tengan acceso en tiempo real a estos archivos con la finalidad de realizar el seguimiento de los expedientes mediante la decodificación del código QR en sus equipos móviles y se realizará la elaboración de un flujograma donde se precise los procesos y tiempo que tiene un reclamo recibido por el usuario hasta su resolución y notificación correspondiente.
- Segunda** : Mejorar la comunicación interna y el vínculo emocional en conjunto con la lealtad laboral mediante la creación de una app corporativa que permite mostrar a través de aplicaciones distintas funciones que tiene para facilitar el trabajo de los colaboradores y con la creación de un Chatbot se pretende lograr un mejor alcance de comunicación interna con el personal y poder absolver sus dudas y formar un mejor vínculo entre la empresa y en esta aplicación se busca difundir entre los trabajadores que a lo largo del mes mostraron compromiso y esfuerzo con su trabajo logrando un reconocimiento el cual es visto por todos sus compañeros de la empresa para impulsar la motivación del trabajador.
- Tercera** : Trabajar en cada una de las estrategias planteadas en la propuesta de solución con el fin de promover el compromiso laboral dentro de la empresa, mediante la implementación de una agenda digital se busca crear un calendario para que los trabajadores y jefes tengan claro cuáles son las actividades que van a realizar en los meses posteriores con la finalidad de lograr organizarse en sus tareas diarias e incentivar al trabajador mediante talleres que permitan aplicar sus conocimientos de manejo de herramientas digitales en su trabajo, además se propone la creación de un programa de bienestar laboral que tenga como objetivo fortalecer el compromiso laboral del trabajador dentro y fuera de la empresa.

REFERENCIAS

- Alpízar, M. (2007). Herramientas tecnológicas en el proceso de enseñanza y aprendizaje de la estadística. *Investigación y formación*, 2(3), 99-118.
- Alvarez, M. (2012). *Teorías psicológicas*. (1ra ed.). Red Tercer Milenio.
- Amador, A. (2003). *Control emocional y cerebral: Técnicas para una salud mental positiva*. Grijalvo.
- Amorós, E. (2003). *Comportamiento organizacional, en busca del desarrollo de ventajas competitivas*. USAT.
- Arancibia, V., Herrera, P., & Strasser, K. (2008). *Manual de Psicología Educacional*. (6ta. ed.). Ediciones UC.
- Arcos, M. (2017). *La sobrecarga de trabajo y efecto sobre el compromiso organizacional en la gerencia de negocios de una empresa de telecomunicaciones*. (Tesis de maestría). Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Arias, F. (2017). *Calidad de vida en las organizaciones, la familia y la sociedad* (1ra ed.). AEMI.
- Becker, H. (1960). *Notes in the concept of commitment*. *American Journal of Sociology*, 66(1), 32-40.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (3ra ed.). Pearson.
- Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas*. (1ra ed.). Fondo de cultura económica.
- Cabanillas, M. (2018). *La motivación del personal y su influencia en el compromiso laboral en la empresa telefónica movistar*. (Tesis de título profesional). Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca.
- Camarena, K. (2020). *Compromiso organizacional de la última década: Una revisión sistemática*. (Tesis de título profesional). Lima: Universidad César Vallejo.

- Carhuanchu, I., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). *Metodología para la investigación holística*. UIDE.
- Chaviano, O., & Bohórquez, D. (2017). Implementation of mobile applications for the management of research from bibliometric information. *Bibliotecas anales de investigación*, 13(2), 158-168.
- 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.
- Domínguez, L., Ramírez, Á., & García, A. (2013). El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional. *Revista Nacional de Administración*, 4(1), 59-70.
- Espinoza, R. (2009). *El fayolismo y la organización contemporánea*. *Visión Gerencial*(1), 53-62.
- Estrada, F. (2006). Herbert A. Simon y la economía organizacional. *Sociedad y economía*(11), 146-174.
- Fields, D. (2013). *Taking the measure of work*. Information Age Publishing.
- Flores, J., & Gómez, I. (2018). *Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en una empresa privada*. (Tesis de título profesional). Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Fontalvo, T., De la Hoz, E., & Morelos, J. (2017). Productivity and its factors: Impact on organizational improvement. *Dimensión Empresarial*, 2(15), 47-60.
- Franklin, E., & Krieger, M. (2011). *Comportamiento organizacional*. (1ra ed.). Pearson Educación.
- García, J., & Okazaki, S. (2012). El uso de los códigos QR en España. *Academia*, 46-62.
- Garita, R. (2013). Tecnología móvil: desarrollo de sistemas y aplicaciones para las unidades de información. *E-Ciencias de la información*, 3(2), 1-14.
- Gutiérrez, L., & Rico, D. (2019). *Compromiso organizacional y nuevas formas de trabajo*. (Tesis de título profesional). Colombia: Universidad Santo Tomás.
- Hellriegel, D., & Slocum, J. (2005). *Comportamiento organizacional* (10ma ed.). Thomson.

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). *Metodología de la Investigación* (5ta ed.). Mac Graw Hill
- Hernández, H. (2011). *La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías administrativas científica, funcional, burocrática y de relaciones humanas*. *Dialnet*, 9(1), 38-51.
- Hurtado de Barrera, J. (2006). *Metodología de la investigación* (4ta ed.). Sypal.
- Ibarra, E. (2020). *Herbert A. Simon y su monomanía del comportamiento humano como comportamiento artificial*. *Gestión y Política Pública*, 19(1), 155-170.
- ISBL. (2021). *Informe del comportamiento organizacional*. Triple C.
- Jiménez, C. (2012). Consumidores que escanean y códigos QR. *Punto Biz*, 17(2), 93.
- León, J., & Caldera, J. (2013). Códigos QR en las bibliotecas. *Ciencias de la Información*, 44(1), 41-47.
- López, M., Richaud, M., & Arán, V. (2014). Empatía: Desde a Percepção Automática até os Processos Controlados. *Avances en psicología latinoamericaca*, 32(1), 37-51.
- López, P., Oñate, P., & Chavero, P. (2018). El horse-race campaign frente al issue-campaign en la agenda digital. *Risti*, 270-282.
- Marsollier, R., & Expósito, C. (2017). *Los valores y el compromiso laboral en el empleo público*. *Empresa y Humanismo*, 20(2), 29-50.
- Martínez, M. (2007). *La investigación cualitativa etnográfica en educación, manual teórico práctico* (3ra ed.). Trillas.
- Mendoza, A. (2019). *Motivación laboral y compromiso organizacional en colaboradores de empresas de telecomunicaciones*. (Tesis de título profesional). Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Meyer, J., & Allen, N. (1997). *A three-component Conceptualization of Organizational Commitment*. Sage Publication.
- Moraga, C. (2011). ¿Existen en Chile procedimientos administrativos que presentan, también una naturaleza jurisdiccional? *Derecho PUCP*, 231-251.

- Munilapunta. (2021). *Plan de compromiso laboral y clima organizacional*. Lima: Oficina General de Administración.
- Navarro, G., Maluenda, J., & Varas, M. (2016). Diferencias en empatía según sexo y área disciplinar en estudiantes universitarios chilenos. *Educación*, 15(49), 63-82.
- OIT. (2015). *Informe final de la discusión, foro de diálogo mundial sobre las relaciones del trabajo en los servicios de telecomunicaciones*. Turpin distribution.
- Ortiz, L. (2018). *Estrés laboral y su impacto en el compromiso organizacional en una empresa de telecomunicaciones*. (Tesis de Maestría). México: Universidad Autónoma de Queretaro.
- Pagés, C. (2010). *La era de la productividad*. BID.
- Patiño, L. (2018). *Teorías y métodos conductismo y enfoque cognitivo*. Miembro de la red Ilumino.
- Peralta, E. (2016). Teoría general de los sistemas aplicada a modelos de gestión. *Aglala*, 1(7), 122-146.
- Ponce, C. (2017). The Evidentiary activity as part of the due procedure in administrative sanctioning procedures. *Lex*, 339-370.
- Possenti, V. (1997). *La obligación moral y la percepción de los valores*. Servicio de Publicaciones de la Universidad de Navarra.
- Ramos, G., & Triana, M. (2007). *Escuela de relaciones humanas y su aplicación en una empresa de telecomunicaciones*. *Scientia Et Technica*, 8(34), 309-314.
- Ricoy, C. (2010). Competencias para la utilización de las herramientas digitales en la sociedad de la información. *Facultad de educación UNED*, 1(13), 199-219.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional* (13ra ed.). Pearson Education.
- Romero, S., González, I., García, A., & Lozano, A. (2018). Herramientas tecnológicas. *Tecnología ciencia y educación*(9), 83-112.
- Ruiz de Alba, J. (2013). Compromiso organizacional: Un valor personal y empresarial en el marketing interno. *Estudios Empresariales*(1), 67-86.

- Sagol, C. (2014). Producción y gestión de contenidos educativos digitales y una nueva agenda. *Filodigital*, 284-296.
- Salazar, P. (2018). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en una entidad pública*. (Tesis de Maestría). Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Saldarriaga, M. (2020). *Relación entre empowerment y compromiso laboral en los trabajadores de una entidad pública*. (Tesis de Maestría). Piura: Universidad César Vallejo.
- Shunk, D. (2012). *Teorías del aprendizaje*. (6ta ed.). Pearson educación.
- Soberanes, L., & De la Fuente, A. (2009). El clima y el compromiso organizacional en las organizaciones. *La Nueva Gestión Organizacional*(9), 120-127.
- Soler, Y. (2017). Teoría sobre los sistemas complejos. *A&D*, 2(47), 52-69.
- Soria, V. (2004). *Relaciones Humanas*. (2da ed.). Limusa.
- Soto, J., & Torres, C. (2016). La percepción del trabajo colaborativo mediante el soporte didáctico de herramientas digitales. *Innovación educativa*, 8(1), 1-12.
- Suárez, R. (2013). Watson, Skinner y algunas disputas dentro del conductismo. *Colombiana de Psicología*, 22(2), 389-399.
- Tecla, A., & Garza, A. (1981). *Teoría, métodos y técnicas en la investigación social*. Taller Abierto.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Implementación de herramientas tecnológicas para fortalecer el compromiso laboral de los colaboradores en una entidad reguladora de telecomunicaciones, Lima 2021

Problema general	Objetivo general	Categoría 1: Compromiso laboral				
		Sub categorías	Indicadores	Ítem	Escala	Nivel
¿Cómo mejorar el compromiso laboral de los colaboradores del área de la Secretaría Técnica de Solución y Reclamos (STSR) en una entidad reguladora de telecomunicaciones, lima 2021	Proponer estrategias para mejorar el compromiso laboral de los colaboradores del área de la STSR en una entidad reguladora de telecomunicaciones, lima 2021	Compromiso afectivo	1. Identificación laboral	Del 1 al 3	Likert	1 a 5
			2. Sentimiento laboral	Del 4 al 6	Likert	1 a 5
		Compromiso de continuidad	3. Motivación salarial	Del 7 al 9	Likert	1 a 5
			4. Estabilidad laboral	Del 10 al 12	Likert	1 a 5
		Compromiso normativo	5. Lealtad laboral	Del 13 al 15	Likert	1 a 5
			6. Obligación moral	Del 16 al 18	Likert	1 a 5
Problemas específicos	Objetivos específicos	Categoría 2: Herramientas tecnológicas				
¿Cuál es la situación del compromiso laboral de los colaboradores del área de la STSR en una entidad reguladora de telecomunicaciones, lima 2021?	Analizar la situación del compromiso laboral de los colaboradores del área de la STSR en una entidad reguladora de telecomunicaciones, lima 2021	Alternativas: 1. Optimizar los procedimientos del trámite documentario utilizando los códigos QR. 2. Elaborar un diseño de la App del buen colaborador, que permitirá interactuar con el trabajador. 3. Implementar una agenda digital, sincronizada a los correos corporativos para concretar reuniones con los colaboradores.				
¿Cuáles son los factores de mayor incidencia en el compromiso laboral de los colaboradores del área de la STSR en una entidad reguladora de telecomunicaciones, lima 2021?	Identificar los factores de mayor incidencia que tienen los colaboradores del área de la STSR con el compromiso laboral en una entidad reguladora de telecomunicaciones, 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: 110 personas Muestra: 50 personas Unidad informante: 03 responsables de área	Técnicas: Encuesta y entrevista Instrumentos: Cuestionario y guía de entrevista	Procedimiento: se realizó por 5 pasos Análisis de datos: Excel, Spss, Atlas.Ti8 y triangulación			

Anexo 2: Evidencias de la propuesta (al detalle, es decir manuales)

Figura 9.

Propuesta de instalación de antena con red 5G; justificación, base legal y alcance

<p>PROPUESTA DE INSTALACIÓN DE ANTENA CON RED 5G EN LA EMPRESA REGULADORA DE TELECOMUNICACIONES EN LIMA</p> <p>JUSTIFICACIÓN</p> <p>La denominación de 5G se refiere a la quinta generación de redes móviles que conocemos. Atrás quedó la antigua red de 1G, la de aquellos primeros teléfonos móviles que solo permitirán hablar. La tecnología 2G introdujo los SMS, y poco a poco nuestro “smartphone” se convirtió en una herramienta de comunicación cada vez más amplia. Primero se incorporó la conexión a internet 3G y después llegó la banda ancha 4G, lo que trajo consigo la reproducción de videos en tiempo real (streaming) o la realidad aumentada, algo a lo que ya estamos muy acostumbrados, pero que hace unos años eran completamente inviables.</p> <p>BASE LEGAL</p> <p>Ordenanza reguladora de la instalación y operación de antenas, estaciones base radioeléctricas, accesorios, similares para prestación de servicios de telecomunicaciones de telefonía móvil en los distritos de Lima, con Ordenanza N° 333-2015-MDCH.</p> <p>ALCANCE</p> <p>La propuesta de instalación de la antena 5G en la cima del edificio de la empresa reguladora de telecomunicaciones ubicado en el distrito de San Borja en la provincia y departamento de Lima, va dirigido para todo los trabajadores y para los usuarios que se encuentran alrededor de la Institución, para una mayor cobertura y distribución de información mediante las herramientas tecnológicas.</p>

Figura 10.

Fines de la instalación de la antena con red 5G, objetivo general y específicos

FINES DE LA INSTALACION	
<p>La finalidad de la instalación es poder brindar a los trabajadores mayor velocidad al momento de realizar la visualización y seguimiento de los expedientes administrativos que se llevan a cabo en la Institución, ya que los procedimientos administrativos están automatizados y se aplica su visualización mediante el código QR, además permitirá que se descargue con una mejor velocidad y reduzca considerablemente el tiempo de latencia, lo que garantizará la optimización de los tiempos por parte del trabajador y del usuario que este ubicado en el rango de alcance de la red 5G.</p>	
OBJETIVOS DE LA INSTALACION	
OBJETIVO GENERAL	
<p>Proponer una amplia gama de velocidad para navegar y descargar hasta 10GBps (gigabytes por segundo), 10 veces más rápido que las principales ofertas de fibra óptica del mercado.</p>	
OBJETIVO ESPECÍFICO	
<ul style="list-style-type: none"> • Impulsar el uso de la red 5G entre los trabajadores. • Analizar las condiciones ambientales para la ejecución de la red. • Determinar la velocidad que se empleará para el procesamiento de la información. 	

Figura 11.

Presupuesto y cronograma de la instalación de la antena con red 5G

PRESUPUESTO					
Egresos					
Código	Descripción	Unidad	Cantidad		Total
1	Contratación de técnicos	3	S/. 800.00		S/. 2,400.00
2	Licencia municipal	1	S/. 380.00		S/. 380.00
3	Instalación de antena	1	S/. 1,500.00		S/. 1,500.00
4	Mantenimiento	2	S/. 350.00		S/. 700.00
5	Implementos de seguridad	3	S/. 200.00		S/. 600.00
TOTAL					S/. 5,580.00

CRONOGRAMA												
Cronograma de actividades del mes de enero 2022												
Nº	Actividades	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	Hrs
1	Verificación del permiso municipal	4h										4
2	Configuración de sistemas de red 5G		6h	6h								12
3	Test de Instalación				8h							8
4	Instalación de la antena 5G					8h	8h	8h	8h			32
5	Supervisión de implementos de seguridad					1h	1h	1h	1h	1h		5
6	Mantenimiento									4h		4
7	Conformidad de instalación										3h	3
TOTAL DE HORAS												68hr

Figura 12.

Ventajas y desventajas de la instalación de la antena con red 5G

<p>VENTAJAS</p> <p>La antena con red 5G, se refiere a la instalación de una tecnología de quinta generación con acceso a banda ancha, el cual proporciona las siguientes ventajas:</p> <ul style="list-style-type: none">• Brinda una velocidad de datos de hasta 10Gbps, lo cual es de 10 a 100 veces mejor que la redes 4G y 4.5G.• La latencia de 1 milisegundo.• Banda ancha 1000 veces más rápida por unidad de área.• Hasta 100 dispositivos más conectados por unidad de área (en comparación con las redes 4G LTE).• Disponibilidad del 99,999%.• Cobertura del 100%.• Reducción del 90% en el consumo energético de la red. <p>DESVENTAJA</p> <ul style="list-style-type: none">• No se puede definir con claridad su desventaja hasta no ser implementado, ya que la tecnología de generación 5, no presenta las desventajas de las redes anteriores.

Figura 13.

Tipo de Antena e instalación

<p><i>Antena de Red 5G</i></p> 
<p><i>Instalación de la Antena</i></p> 

Figura 14.

Diseño del código QR de expediente administrativo



Al escanearlo direcciona a: <https://drive.google.com/file/d/1-u4G8RQ8B4vB9KgkNlgOUR6p5zEHrswU/view?usp=sharing>

Figura 15.

Propuesta de diseño del flujograma con código QR

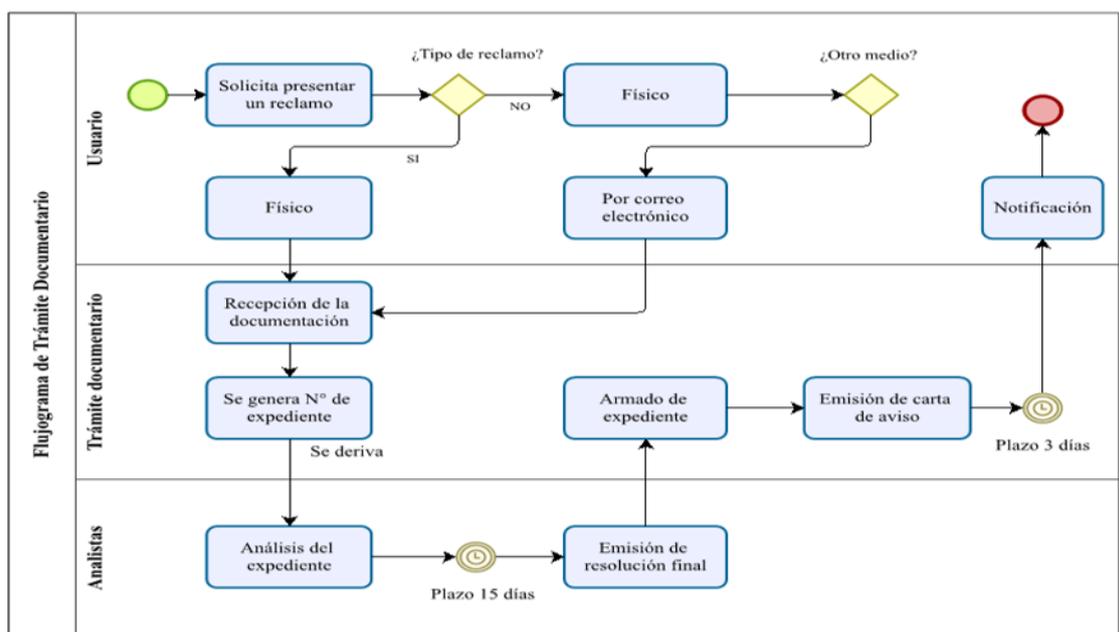


Figura 16.

Código QR del flujograma



Al escanearlo direcciona a: <https://drive.google.com/file/d/1pvGSYO5YSrsxdABj-aU5NVoeEHZHfMrjs/view?usp=sharing>

Figura 17.

Diseño de la App del buen colaborador; utilidad y objetivo



Figura 18.

Diseño de la App del buen colaborador; menú de aplicación



Figura 19.

Modelo del aplicativo App del buen colaborador



Figura 20.

Portada del folleto de concursos virtuales

APROVECHA Y ATRÉVETE A MOSTRAR TU IDEA TECNOLÓGICA

Los interesados en participar en el presente concurso virtual, deberán solicitarlo al correo electrónico señalado, incluyendo su propuesta o idea tecnológica.

Asimismo la fecha límite de su participación será el 24/01/2021.



PARTICIPACIÓN VOLUNTARIA

PRESENTACIÓN MEDIANTE MEET A PARTIR DEL 25/01/2022 AL 01/02/2022

<https://meet.google.com/fvc-wifu-rtz>

CONCURSOS VIRTUALES 2022

El objetivo de este concurso es impulsar el sentido de creatividad e innovación tecnológica de cada uno de los colaboradores, con el fin de escoger la mejor propuesta y ponerla en práctica en la Institución.



PARA MAYOR INFORMACIÓN

Para cualquier aclaración o información adicional que requieran pueden contactarse con la encargada del concurso virtual:

Central: (01) 225-1313 anexo: 258
E-mail: cgamarrapizarro@gmail.com

Figura 21.

Información sobre el concurso virtual

ESTRATEGIAS A TOMAR EN CUENTA AL PROPONER SU IDEA TECNOLÓGICA

- BUSCAR LAS MEJORES IDEAS TECNOLÓGICAS**
Las ideas deben estar orientadas a la implementación de las herramientas tecnológicas, que sean innovadoras y que optimice los procesos de las labores.
- ANALIZAR LOS PROCESOS QUE ESTAN AFECTOS A LOS CAMBIOS TECNOLÓGICOS**
Analizar las falencias de los procesos que consideras que debe tener un cambio de 360° y aplicar su idea innovadora.
- FOMENTAR LA PARTICIPACIÓN DEL ÁREA**
Puedes interactuar con el área en donde se propone aplicar la propuesta tecnológicos.

TEMAS DE LOS CONCURSOS VIRTUALES:

ALGUNA DE LAS IDEAS VANGUARDISTAS QUE SE EXPONDRAN SON:

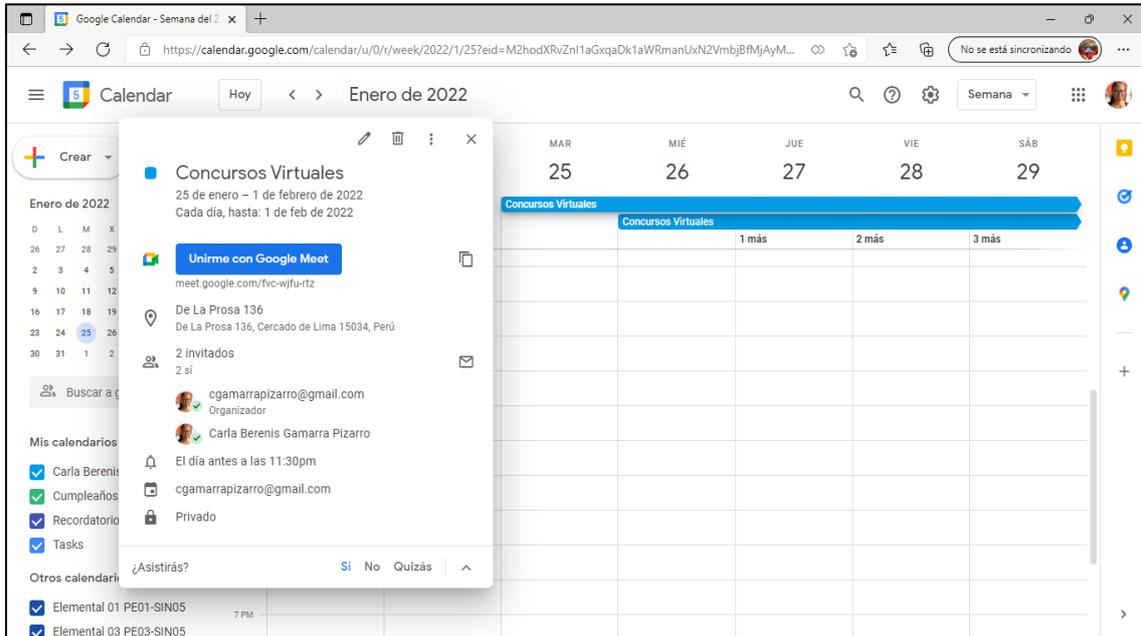
- CREACIÓN Y APLICACIÓN DE LOS CÓDIGOS QR.
- UTILIZACIÓN DE LA RED 5G.
- EXPOSICIÓN DE UN MODELO DE APP DEL BUEN COLABORADOR.
- PLATAFORMAS DIGITALES.
- CREACIÓN DE JUEGOS DÍNAMICOS UTILIZANDO LAS PLATAFORMAS DIGITALES.

“La motivación es el ingrediente catalizador de cualquier innovación exitosa”

- Clayton Christensen -

Figura 22.

Difusión del concurso virtual mediante Google meet



Vínculo de la videollamada: <https://meet.google.com/fvc-wjfu-rtz>

Figura 23.

Modelo del Chat Bot



Figura 24.

Creación de código QR que mencione a los trabajadores más destacados del mes



Al escanearlo dirección a:

<https://drive.google.com/file/d/1cszJi9kzjJn6hc7NHuNiaZlesrD3rgpE/view?usp=sharing>

Figura 25.

Programa de bienestar laboral mediante código QR



Al escanearlo direcciona a:

https://drive.google.com/file/d/1iTVIWIZhE4Nk_cHjLpPmBs8dr1m1MYwq/view?usp=sharing

Figura 26.

Programa de bienestar laboral; alcance, base legal e importancia

PROGRAMA DE BIENESTAR LABORAL PARA LOS COLABORADORES

ALCANCE

Este programa de bienestar laboral es imprescindible para mantener una comunicación abierta con los trabajadores y facilitar así la retroalimentación; asimismo es una medida que implementa la empresa para mejorar la calidad de vida; además este programa trabaja el desarrollo del empleado, el personal, y el familiar, mediante distintas actividades y beneficios que brinden mayores posibilidades de crecimiento dentro de la empresa sacando a relucir su talento que les permita ser partícipe de estos beneficios.

BASE LEGAL

- El marco regulatorio en torno a los programas de bienestar laboral está compuesto por lo siguiente:
- Ley 1562 de 2012 que define un Sistema General de Riesgos Laborales.
- Decreto 1572 de 1998 el cual establece incentivos monetarios y no monetarios para los trabajadores del sector público.
- Ley 100 de 1993 el cual está creado el Sistema de Seguridad Social Integral.

IMPORTANCIA

La implementación de un programa de bienestar laboral va causar un impacto positivo hacia los colaboradores como a la Institución, creando una satisfacción en el manejo de sus actividades, una mejor productividad y progreso conjunto, logrando así que los trabajadores estén más motivados; además, cuando el trabajador siente que su empresa lo cuida, no duda en comentarlo con las personas de su entorno favoreciendo y enriqueciendo de una manera positiva la imagen de la Empresa.

Figura 27.

Programa de bienestar laboral; objetivo general y específicos

<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Reducir el abandono laboral con la mejora en la contratación y retención de talentos, por ello se busca fomentar la moral y el compromiso de los colaboradores dentro de la empresa.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none">• Crear un ambiente de hábitos saludables.• Brindar una flexibilidad horaria para remoto y presencial.• Considerar el teletrabajo como una opción tan eficaz como el trabajo presencial.• Contribuir una oferta de valor para los colaboradores a través de la percepción de una atmósfera positiva.• Creación de oportunidades y aprendizaje.• Fomentar un sentido de pertenencia y compromiso.• Buscar incrementar el bienestar de los empleados incluyendo a sus familiares.• Cuidar la salud mental y la inteligencia emocional de cada empleado.• Mejorar las instalaciones de la empresa.
--

Figura 28.

Programa de bienestar laboral; finalidad y actividades

<p>FINALIDAD</p> <p>La finalidad de este programa es permitir a los colaboradores que impulsen sus posibilidades de progreso y beneficios a través de estos programas de bienestar laboral, para estimular el desarrollo profesional, personal y familiar de cada empleado; asimismo busca hacer sentir a cada uno de nuestro equipo humano que es parte fundamental e imprescindible para la empresa, para ello este programa estará al alcance visual de todos los trabajadores, ya que por medio del código QR se pretende difundir de una manera tecnológica este programa.</p> <p>ACTIVIDADES</p> <ul style="list-style-type: none">• Atención psicológica• Manejo del estrés (sesiones de masajes por 30min a los primeros 10 trabajadores).• Salud física (pausas activas).• Asesoría de nutrición (campañas de concientización).• Asesoría financiera (capacitaciones de finanzas personales).• Programa de becas de postgrado en convenio con ESAN.• Programas de reconocimiento del buen desempeño.• Reconocimiento al trabajador del mes.

Figura 29.

Programa de bienestar laboral; bonificaciones y presupuesto

BONIFICACIONES					
<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento público a la labor meritoria con constancia en su hoja de vida y tres días de día libre remuneradas. • Posibilidad de recibir ascensos en otras áreas. • Un diplomado cubierto al 70% por la empresa. 					
PRESUPUESTO					
Egresos					
Código	Descripción	Unidad	Cantidad	Total	
1	Asesoría psicológica	1	S/. 350.00	S/.	350.00
2	Asesoría nutricional	1	S/. 350.00	S/.	350.00
3	Asesoría física	1	S/. 350.00	S/.	350.00
4	Asesoría financiera	1	S/. 350.00	S/.	350.00
5	Diplomado con ESAN	5	S/. 800.00	S/.	4,000.00
6	Diseñador de código QR	1	S/. 70.00	S/.	70.00
TOTAL				S/.	5,470.00

Figura 30.

Programa de bienestar laboral; cronograma de actividades y ejecución

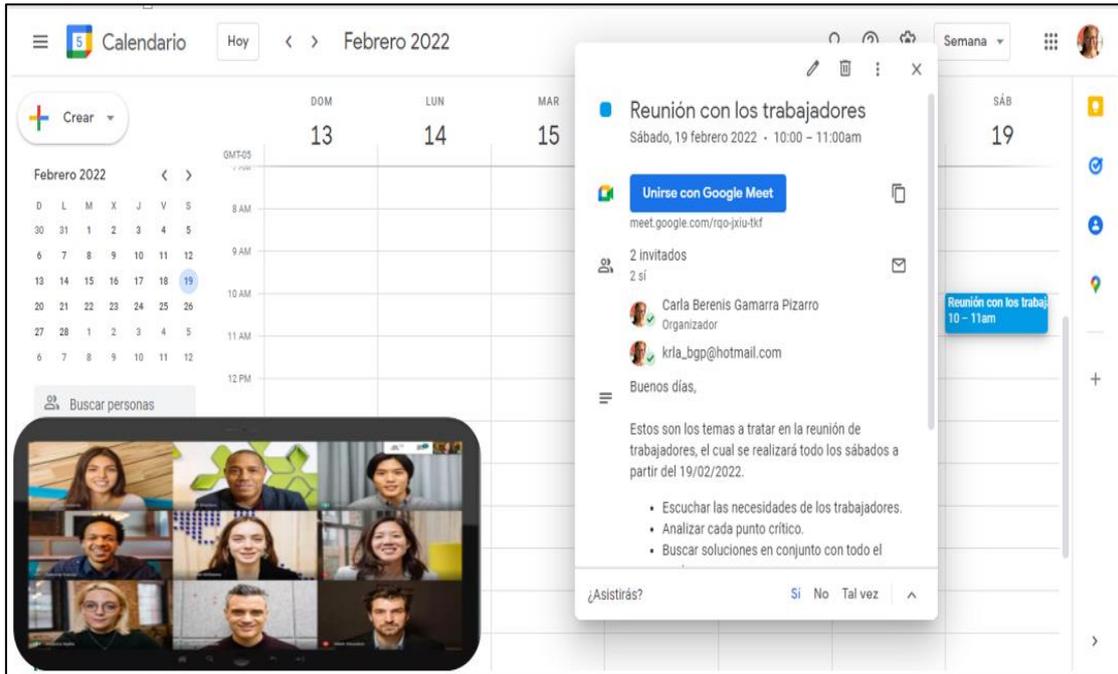
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES													
Cronograma de actividades del mes de febrero 2022													
Nº	Actividades	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	Hrs
1	Atención psicológica	2h				2h			2h				6
2	Sesiones de masajes		30 min		30 min		30 min		30 min		30 min		2.30
3	Pausas activas	10 min	10 min	10 min	10 min	10 min	10 min	10 min	10 min	10 min	10 min	10 min	1.50
4	Asesoría de nutrición			2h				2h		2h			6
5	Asesoría financiera personal			1h				1h				1h	3
6	Programa de becas	Programa realizado en el Instituto ESAN											0
7	Reconocimiento del buen desempeño										6h		6
8	Empleado del mes											6h	6
												Total de horas	31.20 horas

EJECUCIÓN

Para la ejecución del programa de bienestar laboral, será llevado a cabo con la participación de la Gerencia de Administración en coordinación con la Gerencia de Recursos Humanos el cual trabajará en conjunto con el área de bienestar Social en beneficio para los colaboradores de la empresa.

Figura 31.

Calendario digital de reuniones mediante Google meet



Vinculo a la videollamada: <https://meet.google.com/rqo-jxiu-tkf>

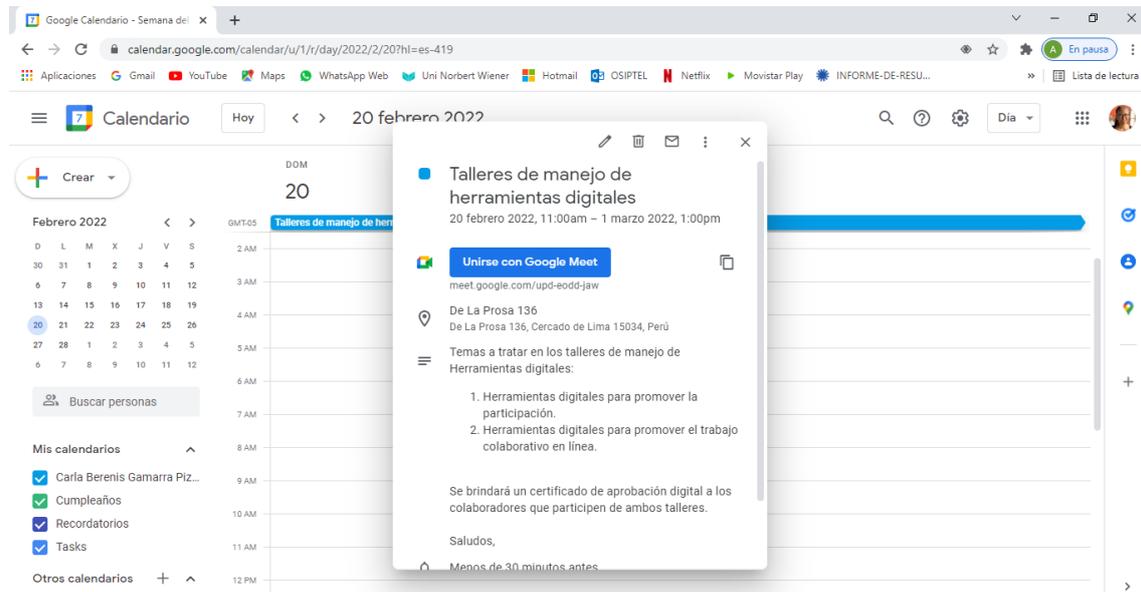
Figura 32.

Flyer de difusión del taller de manejo de herramientas digitales



Figura 33.

Programación de los talleres virtuales



Vinculo a la videollamada: <https://meet.google.com/upd-eodd-jaw>

Anexo 3: Instrumento cuantitativo

Figura 34.

Cuestionario sobre el compromiso laboral

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)	Totalmente de acuerdo (5)		
Nro.	Items	Valoración				
	SUB CATEGORIA: Compromiso Afectivo	1	2	3	4	5
1	Tienes una fuerte sensación de pertenecer a la Institución	1	2	3	4	5
2	Sientes que la Institución es parte de tu familia	1	2	3	4	5
3	Los problemas de la Institución los consideras como propios	1	2	3	4	5
4	Esta Institución tiene un gran significado para ti	1	2	3	4	5
5	Pasarías toda tu vida laboral en esta Institución	1	2	3	4	5
6	Te alegra hablar de tu Institución con otras personas	1	2	3	4	5
SUB CATEGORIA: Compromiso de continuidad						
7	Sigues trabajando aquí, porque lo que ganas justifica lo que haces	1	2	3	4	5
8	Dejarías la Institución, si se te presentara otra propuesta laboral	1	2	3	4	5
9	Uno de los motivos de tu continuidad es porque no ganarías lo mismo afuera	1	2	3	4	5
10	Dejarías tu Empresa si tu puesto atraviesa por la inestabilidad laboral	1	2	3	4	5
11	En la actualidad consideras que trabajas por gusto, más que por necesidad	1	2	3	4	5
12	Tu vida personal y profesional se mantendría estable si cambias de Institución	1	2	3	4	5
SUB CATEGORIA: Compromiso Normativo						
13	Esta institución merece tu lealtad en el trabajo	1	2	3	4	5
14	Dejarías la Empresa, considerando todo lo que se te ha ofrecido	1	2	3	4	5
15	Sería correcto dejar la Empresa que apostó por ti	1	2	3	4	5
16	Una de las razones de tu continuidad es porque sientes una obligación moral por la Empresa	1	2	3	4	5
17	Tienes algún deber moral con la Institución	1	2	3	4	5
18	Si dejaras hoy mismo la Institución, sentirías culpa	1	2	3	4	5

Anexo 4: Instrumento cualitativo

Figura 35.

Guía de entrevista 1, sobre el compromiso laboral

Guía de entrevista (Instrumento cualitativo)		
Datos:		
Cargo o puesto en que se desempeña:	Jefe del STSR	
Nombres y apellidos	Laura Tamayo Ramos	
Código de la entrevista	Entrevistado1 (Entrev.1)	
Fecha	05/10/2021	
Lugar de la entrevista	Sede principal en San Borja - Lima	
Nro.	Sub Categoría	Preguntas de la entrevista
1	Compromiso Afectivo	¿Cómo ha visto reflejado la identificación laboral dentro de la empresa? ¿Por qué?
2		¿Cómo el empleado de la empresa, demuestra su compromiso afectivo?
3	Compromiso de Continuidad	¿Desde su experiencia siente que la empresa satisface sus expectativas salariales? ¿Por qué?
4		¿Desde su perspectiva, la empresa brinda la estabilidad que merecen los trabajadores? ¿Por qué?
5	Compromiso Normativo	¿Cómo demuestras tu lealtad laboral en el trabajo?
6		¿Ha sentido usted en algún momento, obligación moral por la Empresa?

Figura 36.

Guía de entrevista 2, sobre el compromiso laboral

Guía de entrevista		
(Instrumento cualitativo)		
Datos:		
Cargo o puesto en que se desempeña:	Analista del STSR	
Nombres y apellidos	Josseline Barraza Huaso	
Código de la entrevista	Entrevistado 2 (Entrev.2)	
Fecha	05/10/2021	
Lugar de la entrevista	Sede principal en San Borja - Lima	
Nro.	Sub Categoría	Preguntas de la entrevista
1	Compromiso Afectivo	¿Cómo ha visto reflejado la identificación laboral dentro de la empresa? ¿Por qué?
2		¿Cómo el empleado de la empresa, demuestra su compromiso afectivo?
3	Compromiso de Continuidad	¿Desde su experiencia siente que la empresa satisface sus expectativas salariales? ¿Por qué?
4		¿Desde su perspectiva, la empresa brinda la estabilidad que merecen los trabajadores? ¿Por qué?
5	Compromiso Normativo	¿Cómo demuestras tu lealtad laboral en el trabajo?
6		¿Ha sentido usted en algún momento, obligación moral por la Empresa?

Figura 37.

Guía de entrevista 3, sobre el compromiso laboral

Guía de entrevista		
(Instrumento cualitativo)		
Datos:		
Cargo o puesto en que se desempeña:	Asistente Administrativa	
Nombres y apellidos	Naisa Soledad Chungui	
Código de la entrevista	Entrevistado3 (Entrev.3)	
Fecha	05/10/2021	
Lugar de la entrevista	Sede principal en San Borja - Lima	
Nro.	Sub Categoría	Preguntas de la entrevista
1	Compromiso Afectivo	¿Cómo ha visto reflejado la identificación laboral dentro de la empresa? ¿Por qué?
2		¿Cómo el empleado de la empresa, demuestra su compromiso afectivo?
3	Compromiso de Continuidad	¿Desde su experiencia siente que la empresa satisface sus expectativas salariales? ¿Por qué?
4		¿Desde su perspectiva, la empresa brinda la estabilidad que merecen los trabajadores? ¿Por qué?
5	Compromiso Normativo	¿Cómo demuestras tu lealtad laboral en el trabajo?
6		¿Ha sentido usted en algún momento, obligación moral por la Empresa?

Anexo 5: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos

Figura 38.

Validación 1, de los ítems del 1 al 10

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.	Tienes una fuerte sensación de pertenecer a la Institución	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.	4	4	4	4	La redacción del ítem no es clara/redundante. El ítem requiere modificaciones en base al marco conceptual. Es necesaria la modificación del ítem.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
2.	Sientes que la institución es parte de tu familia																							
3.	Los problemas de la Institución los consideras como propios																							
Indicador 2: Sentimiento laboral																								
4.	Esta Institución tiene un gran significado para ti	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.	4	4	4	La redacción del ítem no es clara/redundante. El ítem requiere modificaciones en base al marco conceptual. Es necesaria la modificación del ítem.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
5.	Pasarías toda tu vida laboral en esta Institución																							
6.	Te alegra hablar de tu Institución con otras personas																							
Sub categoría 2: Compromiso de continuidad																								
Indicador 3: Motivación salarial																								
7.	Sigues trabajando aquí, porque lo que ganas justifica lo que haces	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.	4	4	4	La redacción del ítem no es clara/redundante. El ítem requiere modificaciones en base al marco conceptual. Es necesaria la modificación del ítem.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
8.	Dejarías la Institución, si se te presentara otra propuesta laboral																							
9.	Uno de los motivos de tu continuidad es porque no ganarías lo mismo afuera																							
Indicador 4: Estabilidad laboral																								
10.	Dejarías tu Empresa si tu puesto atraviesa por la inestabilidad 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.	4	4	4	La redacción del ítem no es clara/redundante. El ítem requiere modificaciones en base al marco conceptual. Es necesaria la modificación del ítem.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			

Figura 40.

Validación 2, de los ítems del 01 al 10

Ficha de validez del cuestionario sobre el 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.	Tienes una fuerte sensación de pertenecer a la Institución	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.	4	4	4	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.	4	4	4	4	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.	4	4	4	4	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																				
2.	Sientes que la Institución es parte de tu familia																						4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3.	Los problemas de la Institución los consideras como propios																						4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Indicador 2: Sentimiento laboral																																									
4.	Esta Institución tiene un gran significado para ti				4	4				4	4				4	4				4	4																				
5.	Pasarías toda tu vida laboral en esta Institución				4	4				4	4				4	4				4	4																				
6.	Te alegra hablar de tu Institución con otras personas				4	4				4	4				4	4				4	4																				
Sub categoría 2: Compromiso de continuidad																																									
Indicador 3: Motivación salarial																																									
7.	Sigues trabajando aquí, porque lo que ganas justifica lo que haces				4	4				4	4				4	4				4	4																				
8.	Dejarías la Institución, si se te presentara otra propuesta laboral				4	4				4	4				4	4				4	4																				
9.	Uno de los motivos de tu continuidad es porque no ganarías lo mismo afuera				4	4				4	4				4	4				4	4																				
Indicador 4: Estabilidad laboral																																									
10.	Dejarías tu Empresa si tu puesto atraviesa por la inestabilidad laboral				4	4				4	4				4	4				4	4																				

Figura 41.

Validación 2, de los ítems del 11 al 18

11.	En la actualidad consideras que trabajas por gusto, más que por necesidad	4	4	4	4
12.	Tu vida personal y profesional se mantendría estable si cambias de Institución	4	4	4	4
Sub categoría 3: Compromiso normativo					
Indicador 5: Lealtad laboral					
13.	Esta institución merece tu lealtad en el trabajo	4	4	4	4
14.	Dejarías la Empresa, considerando todo lo que se te ha ofrecido	4	4	4	4
15.	Sería correcto dejar la Empresa que apostó por ti	4	4	4	4
Indicador 6: Obligación laboral					
16.	Una de las razones de tu continuidad es porque sientes una obligación moral por la Empresa	4	4	4	4
17.	Tienes algún deber moral con la Institución	4	4	4	4
18.	Si dejaras hoy mismo la Institución, sentirías culpa	4	4	4	4

OPINION DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Nombres y Apellidos	PIETRO PABLO GUISEPI DONDERO CASSANO	DNI N°	43571188
Condición en la universidad	DOCENTE A TIEMPO COMPLETO	Teléfono / Celular	996993863
Años de experiencia	20 AÑOS	Firma	
Título profesional/ Grado académico	LIC.EN ADMINISTRACIÓN/DR. EN ADMINISTRACIÓN	Lugar y fecha	LIMA 07/10/2021
Metodólogo/ temático	METODOLOGO		

¹Pertinencia: La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo
³Costrucción gramatical: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se deservuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.

Figura 42.

Validación 3, de los ítems del 01 al 10

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.	Tienes una fuerte sensación de pertenecer a la Institución				4						4										4			
2.	Sientes que la Institución es parte de tu familia				4						4										4			
3.	Los problemas de la Institución los consideras como propios				4						4										4			
Indicador 2: Sentimiento laboral																								
4.	Esta Institución tiene un gran significado para ti				4						4										4			
5.	Pasarías toda tu vida laboral en esta Institución				4						4										4			
6.	Te alegra hablar de tu Institución con otras personas				4						4										4			
Sub categoría 2: Compromiso de continuidad																								
Indicador 3: Motivación salarial																								
7.	Sigues trabajando aquí, porque lo que ganas justifica lo que haces				4						4										4			
8.	Dejarías la Institución, si se te presentara otra propuesta laboral				4						4										4			
9.	Uno de los motivos de tu continuidad es porque no ganarías lo mismo afuera				4						4										4			
Indicador 4: Estabilidad laboral																								
10.	Dejarías tu Empresa si tu puesto atraviesa por la inestabilidad laboral				4						4										4			

Figura 43.

Validación 3, de los ítems del 11 al 18

11.	En la actualidad consideras que trabajas por gusto, más que por necesidad	4	4	4	4
12.	Tu vida personal y profesional se mantendría estable si cambias de Institución	4	4	4	4
Sub categoría 3: Compromiso normativo					
Indicador 5: Lealtad laboral					
13.	Esta institución merece tu lealtad en el trabajo	4	4	4	4
14.	Dejarías la Empresa, considerando todo lo que se te ha ofrecido	4	4	4	4
15.	Sería correcto dejar la Empresa que aposto por ti	4	4	4	4
Indicador 6: Obligación laboral					
16.	Una de las razones de tu continuidad es porque sientes una obligación moral por la Empresa	4	4	4	4
17.	Tienes algún deber moral con la Institución	4	4	4	4
18.	Si dejaras hoy mismo la Institución, sentirías culpa	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	Julio Ricardo Capristán Miranda	DNI N°	06663183
Condición en la universidad	Docente	Teléfono / Celular	953708849
Años de experiencia	20	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Maestro	Lugar y fecha	08/10/2021
Metodólogo/ temático	Temático		

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.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.

Anexo 6: Fichas de validación de la propuesta

Figura 44.

Validación 1 de la propuesta; indicadores de evaluación

		<p>Anexo.....Ficha de validez de la propuesta</p>							
<p>Universidad Norbert Wiener</p>		<p>CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA</p>							
<p>Título de la investigación: Compromiso laboral de los colaboradores en una entidad reguladora de telecomunicaciones, Lima 2021</p> <p>Nombre de la propuesta: Implementación de herramientas tecnológicas tecnológicas para fortalecer el compromiso laboral de los colaboradores en una entidad reguladora de telecomunicaciones, Lima 2021</p>									
<p>Yo, Solano Lavado Mariela Stacy identificado con DNI Nro 09911082 Especialista en Turismo Actualmente laboro en Universidad Privada Norbert Wiener Ubicado en Av. Petit Thouars 2021, Lince. Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:</p> <p>Pertinencia: La propuesta es coherente entre el problema y la solución.</p> <p>Relevancia: Lo planteado en la propuesta aporta a los objetivos.</p> <p>Construcción gramatical: se entiende sin dificultad alguna los enunciados de la propuesta.</p>									
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			

Figura 45.

Validación 1 de la propuesta; datos del validador

Y después de la revisión opino que:

1. Cumple con los criterios de la propuesta elaborada por la estudiante Carla Gamarra.

Es todo cuanto informo;



Firma

Fecha: 19/11/2021

Apellidos y nombres:	Mariela Stacy Solano Lavado		
Profesional en:	Licenciada en Turismo y Hotelería	Título / grado	Licenciada / Doctora
Experiencia en años:	15 años	Experto en:	Turismo
DNI:	09911082	Celular:	993603755
		Relación con la entidad	Docente

Figura 46.

Validación 2 de la propuesta; indicadores de evaluación



Anexo N.º 6 Ficha de validez de la propuesta

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: Compromiso laboral de los colaboradores en una entidad reguladora de telecomunicaciones, Lima 2021
Nombre de la propuesta: Implementación de herramientas tecnológicas para fortalecer el compromiso laboral de los colaboradores en una entidad reguladora de telecomunicaciones, Lima 2021

Yo, Leoncio Robinson SÁNCHEZ ROQUE identificado con DNI N° 43339740. Especialista en Docente Temático. Actualmente laboro en la Escuela de Administración y Negocios Internacionales. 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.

Nº	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			

Figura 47.

Validación 2 de la propuesta; datos del validador

Y después de la revisión opino que:

1. La propuesta es consistente.
2. El planteamiento se constituye en un aporte en la resolución de la problemática identificada
3. Se debe continuar con los siguientes pasos hasta la sustentación

Es todo cuanto informo;



Firma

Fecha: 21 de noviembre 2021

Apellidos y nombres:	Sánchez Roque Leoncio Robinson		
Profesional en:	Licenciado en Educación/Ciencias militares	Máximo grado:	Doctor en Administración Doctor Ciencias de la Educación
Experiencia en años:	13 años	Experto en:	Docente-Temático
DNI:	43339740	Celular:	995607633
		Relación con la entidad	Docente de la Escuela de Administración y Negocios Internacionales

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	4	3	4	3	2	4	2	4	3	2	4	2	4	3	2	4	4	4
2	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	2	5	2	1	4	5	4
3	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5	2	5	1	1	2	4	4
4	2	2	4	2	2	4	2	5	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	3	2	2	4	2	2	2	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
7	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	4	1	1	1	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
11	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	2	2	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5
13	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	2	4	4	4	2	2	2
15	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
16	5	5	5	5	5	5	4	2	1	5	3	3	5	2	4	4	4	4
17	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4
18	5	5	5	5	4	5	4	2	5	4	5	4	5	2	4	4	4	3
19	4	4	4	4	4	5	3	5	3	5	2	2	4	4	4	2	4	4
20	3	3	4	4	2	4	2	5	2	5	2	2	4	4	2	2	2	2
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4
22	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	2	3	2	2	4	4	2	2
23	4	4	2	4	2	4	2	5	4	4	2	4	2	4	3	2	2	2
24	4	4	2	4	2	3	2	4	4	4	2	4	2	4	3	2	2	2
25	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	2	4	2	4	3	2	2	2
26	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	2	2	2
27	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	4	2	2
28	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	2	2	2
29	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	2	2	2
30	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	2	2	2
31	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	2	2	2
32	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	2	2	2
33	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	2	2	2
34	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	2	2	2
35	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	2	2	2
36	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	2	2	2
37	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	2	2	2
38	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	2	2	2
39	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	2	2	2
40	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	2	2	2	4	2	2	2	2
41	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	2	2	2
42	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	2	2	2
43	4	4	2	3	3	4	2	5	4	3	2	4	2	2	2	2	2	2
44	4	4	2	4	3	3	4	5	4	3	2	4	2	2	2	2	2	2
45	4	4	2	4	3	4	2	5	4	3	2	4	2	2	2	2	2	2
46	4	4	2	4	3	4	2	5	4	3	2	4	2	2	2	2	2	2
47	4	4	2	4	3	4	2	5	4	3	2	3	3	2	3	4	2	2
48	4	4	2	4	3	4	2	5	4	3	2	4	2	2	2	4	2	2
49	4	4	2	4	3	4	2	5	4	3	2	4	2	2	2	4	2	2
50	4	4	2	4	3	4	2	5	4	3	2	4	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 ha visto reflejado la identificación laboral dentro de la empresa? ¿Por qué?	Puedo mencionarte que en el área de la Secretaria Técnica de Solución de Reclamos-STSR, los analistas y especialistas que laboran de forma presencial, no demuestran estar totalmente identificados con su trabajo, ya que no expresan sus aportes para mejorar las resoluciones que son emitidas a los usuarios, además de ello, no se muestran muy dispuestos a presentar mejoras para optimizar los tiempos de emisión de las resoluciones, ocasionando retrasos; por otra parte el personal que trabaja de forma remota muestra poco interés en avanzar con las metas propuestas y en brindar horas de compromiso, esto quiere decir que no alcanzan a terminar dentro de sus 8 horas sus resoluciones, ya que su interés es cumplir con su horario y retirarse, lo que ocasiona una baja en su productividad con el área; asimismo el personal administrativo que son las secretarias de apelaciones y quejas, son fundamental para llevar a cabo este proceso ya que ellas nos apoyan en la notificación, seguimiento y digitalización de las resoluciones emitidas, pero están atadas si estas resoluciones no son emitidas, lo que retrasa poder cerrar el ciclo de la atención al usuario.
2	¿Cómo el empleado de la empresa, demuestra su compromiso afectivo?	Según lo que he visto a lo largo de mi experiencia, es que los trabajadores de mi equipo, son profesionales muy comprometidos con su trabajo, y en muchas oportunidades rompemos la monotonía del trabajo mecanizado, ya que los mismos analistas o las chicas del pull de secretarias proponen juegos de bingo y concursos virtuales, que se realizan los viernes después del horario

		<p>de trabajo, con el fin de que tanto los de remoto como el equipo presencial participen de esta dinámica y así se pueda fomentar la unión y crear lazos afectivos amicales entre los grupos de trabajo y puedan conocerse mejor, pero no todos participan, ya que siempre es un mismo grupo reducido que fomenta esta participación, pero no intervienen todos, lo que genera incomodidad y falta de compromiso en integrarse al resto, lo que es una actitud negativa, que es generalmente copiada por otros; también te puedo decir que debido a la coyuntura que estamos atravesando, el personal se ha venido aislando y se ha perdido estas iniciativas de unión, logrando que el personal empiece a perder esa alegría que nos caracterizaba como equipo de trabajo es por ello, que estas dinámicas ya no son practicadas por los equipos de trabajo e integrantes, y se pierde el espíritu de compañerismo por la misma distancia.</p>
3	<p>¿Desde su experiencia siente que la empresa satisface sus expectativas salariales? ¿Por qué?</p>	<p>No brinda un salario justo para todo el trabajo que se realiza en la oficina, y comparado con otras instituciones, está es la que menos paga, además hay otras instituciones que brindan un rango de salarios atractivos, que van de acuerdo a tu experiencia laboral y sus estudios realizados; pero esta empresa sólo te brinda peso en el currículum, por ello es que el personal sigue laborando aquí, por la experiencia nomás; asimismo lo que gano hoy en día es muy poco a todo el esfuerzo que realizo por capacitarme y mejorar mi perfil profesional, pero la experiencia y el nombre de la Institución es lo que me ha llevado a este puesto que tengo hoy; por lo que fomento a mi equipo que sigan con sus estudios y no se queden solo con un título, ya que en cualquier momento puede</p>

		abrirse otra plaza o aparecer otra oportunidad y seguir formándose.
4	¿Desde su perspectiva, la empresa brinda la estabilidad que merecen los trabajadores? ¿Por qué?	Como bien sabemos todos aquí, en estos momentos estamos atravesando por una crisis presupuestal y la situación política afectó mucho a las entidades del estado, esto hace que se cree una inestabilidad en los puestos de trabajo, no obstante, la Institución está tratando de reducir algunos gastos como el servicio de movilidad, prescindir del comedor, quitar los productos de café, azúcar e incentivos que se otorgaba cuando habían celebraciones por fechas festivas; todo ello con el fin de no tener que realizar reducción de personal, pero en la práctica no se aplica y varias áreas han tenido que dejar de prescindir de los servicios del personal, Practicantes, Service y de CAS; además se ha tenido que fusionar algunas áreas el cual ha hecho una modificación en el organigrama y creando un malestar en el trabajador y sentimiento de preocupación por no conocer que puede pasar mañana.
5	¿Cómo demuestras tu lealtad laboral en el trabajo?	Como demuestro mi lealtad laboral, te puedo decir que en cada empresa donde he laborado, siempre he sido una persona entregada a mi trabajo y leal, ya que la información que he manejado y que manejo aquí son de carácter sensible; y por ello no sería ético divulgar información confidencial con otras áreas o utilizarlas para fines personales, es por ello que me considero una persona leal y con valores morales; no obstante te puedo decir que dentro del trabajo si hay varios grupos de personas que no manejan la lealtad y divulgan información que no les corresponde, generando un teléfono malogrado en la información, además el trabajo de cada persona tiene su propia marca personal y se

		<p>puede identificar si otra persona interviene o afecta el trabajo de otro; además estas situaciones ya han sido reportadas, pero no se toman las medidas correctivas y los problemas como la deslealtad entre compañeros y en sus trabajos es constante y solo queda el seguir avanzando como se pueda.</p>
6	<p>¿Ha sentido usted en algún momento, obligación moral por la Empresa?</p>	<p>En todo el tiempo he venido laborando aquí en la Institución, no he desarrollado obligación moral, ya que la empresa no aplica ni ofrece lo que hace ver a los demás, como una empresa sin conflictos ni sobrecarga laboral que genere estrés en el trabajador, esto hace que no me sienta agradecida de trabajar aquí, ya que siento que soy yo la que les hace un favor por brindar mis servicios; además, he percibido que la obligación moral es un factor que no muchos lo tienen en la empresa ni en el área, ya que la misma empresa no busca la forma de cambiarlo y hace que los demás no generen un sentimiento o empatía hacia la empresa, también han hecho que tomen decisiones como dejar prematuramente el puesto y busquen otras opciones laborales.</p>

Entrevistado 2

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	<p>¿Cómo ha visto reflejado la identificación laboral dentro de la empresa? ¿Por qué?</p>	<p>La identificación laboral, no es un tema que sea aplicado por los trabajadores de la institución, al menos lo puedo decir por lo que he visto en la oficina, ya que mis compañeros del área se dividen en sub grupos y cada uno de esos grupos trabajan en conjunto, pero al mismo tiempo suelen ser grupos cerrados y no fraternizan con los demás, por otro lado la empresa no siempre toma en cuenta las inquietudes de los trabajadores lo que hace que no se pueda crear un vínculo de cercanía entre la empresa y el trabajador, entonces opino que deberían tomar en cuenta esta pregunta que realizas para poder mejorar tanto externa como internamente en la empresa.</p>
2	<p>¿Cómo el empleado de la empresa, demuestra su compromiso afectivo?</p>	<p>A pesar que en muchas ocasiones la empresa no presta mayor importancia por las necesidades de nosotros los trabajadores, siempre demostramos tener la disposición de trabajar bajo presión y alcanzar las metas que se nos fijan dentro del mes, pero al mismo tiempo no somos escuchados y esto reduce y baja la motivación de nosotros; no obstante pienso que como empleados, si nos brindarían mayor facilidades en asuntos personales esto enriquecería nuestro compromiso afectivo, ya que sentiríamos una reciprocidad en nuestro esfuerzo con los permisos que nos otorgan y nuestro compromiso sería positivo, pero esto no se da con facilidad en las áreas; sólo aplica para las personas con mayor llegada al jefe.</p>
3	<p>¿Desde su experiencia siente que la empresa satisface sus</p>	<p>Desde mi punto de vista, pienso que la institución muchas veces menciona y publica que son una empresa que ofrece remuneraciones por encima del</p>

	<p>expectativas salariales? ¿Por qué?</p>	<p>mercado laboral, pero en la práctica no es lo mismo, ya que en muchas ocasiones lo que ganamos no justifica con lo que nos pagan, además de ello las metas que nos imponen muchas veces requieren más tiempo en resolver las resoluciones, pero ese tiempo extra no es tomado en cuenta y solo mencionan que son horas de compromiso que realiza el trabajador porque se siente comprometido con la institución, pero desde el punto del analista pienso que no es así, ya que somos quienes más carga laboral nos otorgan y en plazos que muchas veces tienen que ser ampliados porque el tiempo otorgado no alcanza para resolverlos.</p>
4	<p>¿Desde su perspectiva, la empresa brinda la estabilidad que merecen los trabajadores? ¿Por qué?</p>	<p>Desde mi punto de vista, la institución no se encuentra estable en la continuidad contractual de mucho de los trabajadores, ya que por un tema muy conocido como la falta de presupuesto, se ha venido reduciendo beneficios que se nos habían ofrecido al inicio de nuestra estancia en el trabajo, pero que ahora ya no tenemos por el simple hecho que la empresa está reduciendo costos, además los trabajadores que realizan trabajo remoto, no reciben ningún beneficio, sino por el contrario tiene que invertir en su internet para poder resolver los reclamos de los usuarios; asimismo cada año realizan cortes de trabajadores lo que genera más trabajo para los pocos que quedamos en el área.</p>
5	<p>¿Cómo demuestras tu lealtad laboral en el trabajo?</p>	<p>Mi lealtad la demuestro en el empeño que pongo en mis funciones, ya que a pesar que considero que la Institución tiene algunas falencias con el trabajador, no me desánimo y continuo trabajando de manera objetiva y con la fe que esta situación pasará cuando</p>

		<p>la coyuntura de la pandemia termine y se puedan dar mejores oportunidades dentro de la empresa, pero mi manera de pensar no lo tienen todos y muchas veces hasta yo misma he pensado si vale la pena tanto esfuerzo?, bueno solo me queda continuar en el puesto, por mi ética moral y quedar bien con la empresa por las referencias, para que así se pueda dar una buena imagen de mi trabajo realizado en este periodo.</p>
6	<p>¿Ha sentido usted en algún momento, obligación moral por la Empresa?</p>	<p>Si he sentido obligación moral por mi área y por la Institución que me brindo la mano para crecer de forma profesional, ya que al inicio solo era practicante, pero apareció una plaza y aproveche la oportunidad, del puesto de analista, que me ayudará para la experiencia y poder postular a otra empresa más adelante, es por ello que siento agradecimiento, pero esto no quiere decir que tenga que dejar de lado mis horas familiares, ya que el trabajo me absorbe mucho más que cuando era practicante, así que mi ascenso no sé si verlo como una oportunidad de mejora o estancamiento, ya que no me permite equilibrar mis otras actividades.</p> <p>Por otro lado, debo acotar que muchos de mis compañeros, está en la misma situación que yo, ya que no sienten esta moral ya que supongo que por la misma carga laboral que hay, hace que muchas veces se absorba todo tu tiempo en el trabajo y no les permita un tiempo para la familia como a mí, pero creo que esto se debe a la falta de orden en sus procesos que no tiene la Institución.</p>

Entrevistado 3

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	<p>¿Cómo ha visto reflejado la identificación laboral dentro de la empresa? ¿Por qué?</p>	<p>He visto que las personas de la Institución trabajan más por sus beneficios personales y solo se preocupan por los pendientes de sus áreas y su trabajo, asimismo mucho de ellos no son empáticos con los compañeros, ya que en la posición de los que vemos el trámite documentario, tenemos que consolidar toda la información que recibimos por parte de los analistas, el cual muchas veces por la premura de los plazos están errados y se tienen que realizar enmiendas ocasionando retrasos lo que afecta al personal administrativo, porque cuando preguntan si ya se notificó la resolución no sabemos que responder ya que el involucrado no siente empatía y simplemente dicen que se mandó al área de trámite para su atención y nosotras tenemos que dar la cara por las faltas de otros.</p>
2	<p>¿Cómo el empleado de la empresa, demuestra su compromiso afectivo?</p>	<p>Al menos yo demuestro mi compromiso con el empeño que pongo en mi trabajo a pesar que muchas veces esto me tome más tiempo y tenga que dejar de lado otras cosas o simplemente no pase mucho tiempo con mi familia por el hecho de estar analizando cada caso que llega antes de notificar al usuario para brindarle una buena atención a su reclamo que realizo y así no hayan quejas que la Institución está a favor de la empresa operadora y no del usuario; por otro lado mis compañeros no tienen un buen compromiso, ya que llegan a su hora y van contando los minutos para irse, lo que me hace pensar que solo vienen por cumplir, además el desorden de los documentos hace que una se estrese porque nunca vez que terminas y esto hace que</p>

		no haya compromiso, ya que no vez tu avance, porque siempre llega más y más trabajo.
3	¿Desde su experiencia siente que la empresa satisface sus expectativas salariales? ¿Por qué?	En lo económico siento que en estos momentos la Institución no nos brinda los beneficios que teníamos antes, que hacía que nuestro sueldo se vea sumado a los múltiples bonos que nos daban en las festividades, asimismo el sueldo que gano ahora no satisface en su totalidad con las funciones que realizo, ya que anteriormente contaba con apoyos y practicantes que amortiguaban mi carga laboral, pero debido al recorte de personal, me veo sola haciendo todas las funciones que antes delegaba y que tengo que presentar en el mismo plazo.
4	¿Desde su perspectiva, la empresa brinda la estabilidad que merecen los trabajadores? ¿Por qué?	Desde mi perspectiva siento que la institución atraviesa por una gran inestabilidad laboral, debido al cambio que se tuvo que dar de CAS a plazo indeterminado lo que generó un mayor costo para la empresa, no obstante el hecho de estar en la incertidumbre que mi puesto sea reemplazado por otra persona con una remuneración menor a la mía, hace que me ponga a pensar que mi puesto peligra y que tengo que brindar mi mejor empeño para seguir siendo considerada esencial para el puesto y no busquen un reemplazo por el simple hecho que tienen que optimizar en gastos.
5	¿Cómo demuestras tu lealtad laboral en el trabajo?	Demuestro mi lealtad, trabajando con mucha dedicación y a pesar que tengo que dar más de mis 8 horas de trabajo, para que la empresa vea que soy una persona muy comprometida a dar más del 100%, no me siento conforme, ya que no es algo que la empresa deba permitir, porque mentalmente una se desgasta, pero solo nos ven como números de productividad y a pesar

		de mi buena disposición, siento que no soy tratada como merezco y quizás si me fuera podría conseguir algo mejor en otro lado; pero también debo admitir que muchas veces está gran carga laboral hace que algunas de mis compañeras desistan y vean otros trabajos que no les sobre exijan demasiado tiempo, lo que hace que su permanencia sea corta.
6	¿Ha sentido usted en algún momento, obligación moral por la Empresa?	Obligación moral, he sentido en pocas ocasiones, por lo poco que he recibido por parte de esta institución, además la incertidumbre que pasamos con el presupuesto y la inestabilidad que cada vez está más cerca de llegar a mi área , debo tener claro que hay la posibilidad de irme y por ello tengo que aprovechar al máximo este tiempo en la empresa en ganar experiencia, para que en otro lado sea reconocida y no tenga que sacrificar momentos personales y todo sea por un bien mayor para mí y mi futuro en otro lado.

Anexo 9: Pantallazos del Atlas. Ti

Figura 48.

Creación del nombre en el Atlas. Ti



Figura 49.

Redes del compromiso laboral con las subcategorías

