

UNIVERSIDAD  
BOLIVARIANA  
DEL ECUADOR



**UNIVERSIDAD BOLIVARIANA DEL ECUADOR**  
**MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE**  
**MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

**Compromiso Laboral y su relación con el desempeño: un estudio realizado en la empresa**  
**Ecuainstalaciones S. A.**

**TEMA**

**Autor/es**

Martha Patricia Ayora León

Luis Enrique Yáñez Veintimilla

**Tutor**

Alba Ruth Vargas Montealegre

Guayaquil, 2024

## **DEDICATORIA**

A Dios que me permitió alcanzar esta meta, a mis padres por su apoyo en cada uno de mis proyectos y en especial a mis hijos que son el motor e inspiración para seguir adelante.

*Martha Ayora L.*

En honor a Dios, que es la fuente de toda sabiduría.

A mi papá, por tu amor, a mi hermana, por tu alegría y apoyo, y a mi cuñado, por tu amistad y solidaridad.

Y a mi esposa, que es mi compañera de vida y bendición.

*Luis Yanez V.*

## **AGRADECIMIENTO**

A los directivos de *Ecuainstalaciones S.A.* por brindarnos las facilidades de poder aplicar este proyecto de investigación en su empresa, así como a la *Universidad Bolivariana del Ecuador* por darnos la oportunidad de formar parte de esta maestría y cumplir nuestra meta.

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo analizar la relación que existe entre el compromiso laboral y el desempeño en una empresa del sector industrial dedicada a la instalación de fabricación de sistemas contra incendio. Para ello se identificaron los factores de compromiso laboral, la cultura organizacional, el liderazgo, estilo de gestión, y el impacto de la satisfacción laboral en el nivel de compromiso. Se determinó la percepción del desempeño de los colaboradores por parte de los directivos de la empresa industrial y por último se relacionó el compromiso con el desempeño laboral de la empresa objeto de estudio. Se realizó un marco teórico en el cual se determinaron las principales definiciones y bases teóricas del compromiso laboral, su medición, evaluación, los factores más influyentes y qué relación existe entre el compromiso y el desempeño laboral. La metodología estuvo sustentada en el paradigma funcionalista, con método cuantitativo, alcance correlacional y técnicas como el cuestionario. Los resultados de la investigación permitieron determinar que existe una importante trayectoria en la empresa por parte de la mayoría de los trabajadores con un alto compromiso laboral, que se traduce en mejor productividad. Con base en el diagnóstico realizado se presentó una propuesta para optimizar el compromiso y mejorar el desempeño laboral de los colaboradores, en la empresa objeto de estudio. Se estructuraron estrategias que se aplican en etapas como la implementación de programas de reconocimiento, desarrollo profesional, mejoras en la comunicación y generación de un ambiente laboral colaborativo. La propuesta fue validada mediante un panel de expertos seleccionados. Además, se realizan recomendaciones para generar un mejor entorno laboral y un mayor desempeño.

*Palabras claves:* Compromiso, desempeño, productividad, laboral, motivación

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to analyze the relationship that exists between work commitment and performance in a company in the industrial sector dedicated to the manufacturing facility of fire protection systems. For this, the factors of work commitment, organizational culture, leadership, management style, and the impact of job satisfaction on the level of commitment were identified. The perception of the performance of the collaborators by the managers of the industrial company was determined and finally the commitment was related to the work performance of the company under study. A theoretical framework was created in which the main definitions and theoretical bases of work commitment, its measurement, evaluation, the most influential factors and what relationship exists between commitment and work performance were determined. The methodology was based on the functionalist paradigm, with a quantitative method, correlational scope and techniques such as the questionnaire. The results of the research allowed us to determine that there is an important trajectory in the company by the majority of workers with a high work commitment, which translates into better productivity. Based on the diagnosis carried out, a proposal was presented to optimize the commitment and improve the work performance of the collaborators, in the company under study. Strategies were structured that are applied in stages such as the implementation of recognition programs, professional development, improvements in communication and generation of a collaborative work environment. The proposal was validated by a panel of selected experts. In addition, recommendations are made to generate a better work environment and higher performance.

*Keywords:* Commitment, performance, productivity, work, motivation

## ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO .....	8
1.1 Antecedentes.....	8
1.2. Bases teóricas .....	10
1.2.1 El compromiso laboral .....	10
1.2.2 Teorías y modelos explicativos del compromiso laboral .....	10
1.2.3 Medición y evaluación del compromiso laboral.....	13
1.2.4 Factores influyentes en el compromiso laboral cultura organizacional y su impacto en el compromiso .....	15
1.2.5 El desempeño laboral .....	17
1.2.6 Relación entre compromiso laboral y el desempeño.....	19
1.2.7 Intersección y correlación entre compromiso laboral y desempeño.....	21
1.3 Marco contextual.....	22
1.3.1. Descripción de la empresa .....	22
1.3.2. Ámbito de servicios.....	23
1.3.3. Enfoque competitivo.....	24
1.4 Marco legal.....	25
1.5 Marco conceptual .....	26
CAPÍTULO 2: METODOLOGÍA PARA EL DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN Y ESTUDIO DIAGNÓSTICO .....	29
2.1 Conceptualización y operacionalización de las variables .....	29
2.1 Paradigma y enfoque de la investigación .....	30
2.2 Alcance y diseño.....	30
2.3 Declaración y justificación del diseño de investigación.....	30
2.4 Métodos teóricos y empíricos .....	30
2.4.1 Método cuantitativo.....	31
2.5 Instrumentos derivados.....	32
2.5.1 Encuesta sobre compromiso laboral y desempeño.....	32
2.5.2 Entrevista sobre compromiso laboral y desempeño .....	32
2.6 Población y muestra .....	32

2.7 Proceso de investigación.....	33
2.8.1. Etapa del estudio teórico (Declarado en el capítulo 1, que orienta conceptualmente las variables o categorías).....	33
2.8.2. Etapa del diagnóstico inicial.....	33
2.8.3 Etapa de la modelación de la propuesta.....	33
2.11 Resultados del estudio diagnóstico.....	34
2.11.1 Percepción de desempeño.....	34
2.11.2 Percepción de Cooperación y Adaptabilidad.....	36
2.11.3 Percepción del Manejo de Situaciones.....	38
2.11.4 Disposición a la Innovación y Desarrollo Profesional .....	40
2.11.5 Resultados de la Entrevista.....	42
<b>CAPÍTULO 3. PRESENTACIÓN Y VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA.....</b>	<b>45</b>
3.1 Fundamentación.....	45
3.2 Objetivo general .....	45
3.3 Objetivos específicos.....	46
3.4 Características.....	46
3.5 Estructura.....	46
3.5.1. Mapa estratégico.....	47
3.5.2. Cuadro de Mando Integral (CMI).....	49
3.5.3. Presupuesto estimado .....	52
3.5.4. Cronograma de ejecución .....	52
3.6 Criterios que deben cumplir las estrategias .....	53
3.7 Formas de aplicación, implementación y evaluación .....	54
3.8 Recursos y beneficiarios .....	55
3.9 Validación de la propuesta .....	55
3.9.1 Objetivo.....	55
3.9.2 Resultados de la validación.....	58
3.9.3 Análisis con gráficas de los resultados.....	58
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>64</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>65</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>66</b>



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	Instrumentos y métodos de medición del compromiso laboral.....	13
<b>Tabla 2</b>	Modelos y Enfoques de Medición del desempeño.....	18
<b>Tabla 3</b>	Ámbito de Servicios.....	23
<b>Tabla 4</b>	Marco legal.....	25
<b>Tabla 5</b>	Operacionalización de variables.....	29
<b>Tabla 6</b>	Diagnóstico del área de desempeño.....	34
<b>Tabla 7</b>	Medición del área de Cooperación y Adaptabilidad.....	36
<b>Tabla 8</b>	Percepción del manejo de situaciones.....	38
<b>Tabla 9</b>	Medición de Innovación y desarrollo profesional.....	40
<b>Tabla 10</b>	Cuadro de Mando Integral (CMI).....	49
<b>Tabla 11</b>	Presupuesto.....	52
<b>Tabla 12</b>	Cronograma.....	52
<b>Tabla 13</b>	Panel de expertos.....	56
<b>Tabla 14</b>	Descripción de categorías para validación.....	57
<b>Tabla 15</b>	Escala de valoración.....	57

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b>	Diagnóstico del área de desempeño.....	35
<b>Figura 2</b>	Medición del área de cooperación y adaptabilidad.....	37
<b>Figura 3</b>	Manejo de situaciones.....	39
<b>Figura 4</b>	Medición de innovación y desarrollo profesional .....	41
<b>Figura 5</b>	Estructura de las estrategias.....	47
<b>Figura 6</b>	Mapa estratégico .....	48
<b>Figura 7</b>	Resultados estructura de la propuesta.....	59
<b>Figura 8</b>	Resultados descripción de las estrategias .....	60
<b>Figura 9</b>	Resultados descripción para aplicación y evaluación.....	61
<b>Figura 10</b>	Resultados factibilidad económica .....	62
<b>Figura 11</b>	Resultados factibilidad en tiempo.....	63

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo 1</b> Cuestionario Colaboradores .....	70
<b>Anexo 2</b> Entrevista Administradores .....	71
<b>Anexo 3</b> Encuesta de validación de propuesta.....	73

## INTRODUCCIÓN

En el ámbito laboral contemporáneo, el compromiso de los empleados se ha establecido como un factor esencial que impacta directamente en la eficiencia y el rendimiento organizacional. La comprensión de las dinámicas que forman parte del compromiso laboral y su correlación con el desempeño se ha convertido en un área de interés central en la psicología organizacional (Cerón, 2023).

La empresa objeto de estudio se caracteriza por su tamaño pequeño dentro de la estructura organizativa ya que está formada por veinte y tres (23) trabajadores. A pesar de su tamaño, destaca por su enfoque especializado en el sector industrial, ofreciendo una amplia gama de servicios técnicos de alta calidad. Dentro de sus valores y cultura organizacional, se encuentra la innovación para adaptarse a las nuevas tecnologías, con el fin de tener altos niveles de competitividad, la seguridad laboral es un valor esencial para que los trabajadores puedan desarrollar sus actividades de una manera segura, así como también destaca la entrega de productos de alta calidad con el fin de cumplir los estándares y normativas nacionales e internacionales, pero también con el objetivo de generar una mejora continua en cada uno de los procesos. Con un equipo de profesionales altamente calificados y con una vasta experiencia en el campo, la empresa se posiciona como un actor competitivo y confiable en el mercado.

El interés de los trabajadores, es un tema que ha sido estudiado en la actualidad y que considera que en la medida que existan empleados más comprometidos con los principios y valores de la empresa, y que posean un carácter proactivo para resolver problemas esenciales que se materializan habitualmente, o prever situaciones que puedan surgir en el tiempo, logran generar un clima organizacional armónico, lo cual puede repercutir de manera directa en la productividad de cada uno de sus trabajadores así como también en beneficio económico para la empresa (Ríos, 2021). Así mismo, en la medida que esta tenga mayor productividad y mayor crecimiento va a existir una mayor seguridad laboral para todos los trabajadores (Schiel, 2022).

Esta investigación trata de comprender cómo diversas dinámicas psicológicas en el entorno laboral inciden en el compromiso de los empleados y, por ende, en la capacidad de las organizaciones para alcanzar sus objetivos. El análisis propuesto se basa en la premisa de que comprender las variables que influyen en el compromiso laboral es esencial para optimizar el rendimiento de los colaboradores y, en consecuencia, mejorar los resultados empresariales (Rengifo, 2022).

El compromiso laboral está formado por múltiples variables, dentro de las cuales se puede destacar, por una parte, la responsabilidad que tiene el empleador en motivar a los trabajadores. Para ello se hace necesario establecer un ambiente que favorezca la productividad, que el trabajador se sienta cómodo, que sienta que cuenta con los recursos necesarios para desarrollar su potencial en relación a las actividades que debe realizar. Por tal motivo, en la medida que exista un accionar por parte del empleador, en favorecer las condiciones laborales del trabajador, este podrá tener una mayor motivación, en consecuencia, un compromiso laboral con la empresa (Fabregat, 2019).

Otro de los factores que destacan en el compromiso laboral, se encuentran vinculados también con el trabajador, por ejemplo, la experiencia juega un papel muy importante, ya que en la medida que una persona tiene un recorrido laboral importante, genera mayor madurez hacia el trabajo, que implica superior responsabilidad en cada una de las labores que debe realizar en la empresa. Otro factor que evidencia el compromiso laboral de un trabajador es la edad, ya que se ha demostrado que en la medida que una persona tiene una edad más avanzada, tiene responsabilidades, tiene una familia y este tipo de situaciones generan la necesidad de un trabajo, lo cual implica un mayor compromiso e interés por cumplir con las obligaciones laborales (Figueroa, 2019).

El desempeño laboral es el objetivo general que pretende todo empleador con su trabajador, con la finalidad de lograr una mayor productividad, para ello se hace necesario también que exista los incentivos que permitan proporcionar al trabajador estabilidad económica y la tranquilidad tanto a nivel personal, como familiar, al poder contar con un trabajo que tenga un pago digno que resuelva sus necesidades esenciales (Reynoso, 2019).

El elemento primordial en toda relación laboral se encuentra vinculado por el intercambio que existe entre el empleado y el trabajador. El colaborador se compromete a realizar un conjunto de gestiones y de actividades en beneficio de la empresa y el empleador obtiene la obligación de efectuar el pago al trabajador por las gestiones realizadas, en consecuencia, en la medida que exista un mayor cumplimiento de las obligaciones patronales para con el trabajador, va a existir un mayor compromiso de este y en la medida que el tiempo avance, va a existir una mayor cohesión con la responsabilidad laboral (Obando, 2019).

El estudio del compromiso laboral es esencial, en cualquier empresa porque si el mismo no existe, o sus niveles son muy bajos, va a traer como consecuencia que exista una disminución de la productividad en la medida que se encuentren empleados que no tienen la suficiente motivación y los resultados en el ámbito laboral van a ser negativos para la empresa, puede darse el caso de que

aumente el número de ausencia injustificadas producto que no hay un interés importante o un compromiso marcado del trabajador con sus responsabilidades en la empresa, generando al final consecuencias negativas en el ámbito económico para dicha organización (Reyes, 2019).

Si en una empresa existe desmotivación de sus trabajadores, va a existir más probabilidades que busquen otras oportunidades laborales en otras empresas, generando alta rotación de personal, mayores costos para el empleador que tendrán que realizar habitualmente proceso de reclutamiento, así como también efectuar una formación para los nuevos empleados, los cuales van a necesitar un lapso para aprender las habilidades que deben realizar en el nuevo puesto de trabajo, así como también necesitarán un tiempo de adaptación para generar una producción adecuada (Jancheros, 2020).

Ahora, por el contrario en la medida que exista un mayor compromiso laboral de los trabajadores, va a existir un aumento de la productividad de la empresa, ya que en la medida que exista una mayor motivación, los trabajadores van a estar más enfocados en su tarea así como también va a existir un nivel importante de agrado en la realización de cada una de sus actividades, generando de esta manera también mejoras en la calidad del trabajo, existirá una mayor atención de cada uno de los detalles y un esfuerzo constante de los trabajadores en lograr altos estándares de calidad, lo cual va a generar de manera directa mayor producción, mayor beneficio y de forma indirecta una repercusión en los beneficios laborales resultado de los miembros de la producción de la empresa (Obando, 2019).

En este mismo sentido, en la medida que exista un mayor compromiso laboral se va a generar un clima laboral positivo, lo que va a traer como consecuencia que exista un mejor trabajo en equipo, los trabajadores laborarán bajo la visión de la empresa y en un ambiente donde existe un entorno de apoyo mutuo, pero también un vínculo importante entre el empleador y colaborador generando una mayor satisfacción y realización personal, de esta manera el empleado estará más incentivado a colaborar con cada una de las obligaciones que tiene en la empresa (Schiel, 2022).

La relevancia de esta investigación radica en su potencial para aportar una comprensión más profunda y práctica sobre cómo las interacciones psicológicas y organizacionales moldean el compromiso de los empleados y, en última instancia, impactan en el desempeño de la empresa. El análisis propuesto tiene como fin último ofrecer una base sólida para el desarrollo de estrategias efectivas que fomenten un compromiso laboral más sólido y, por ende, un rendimiento organizacional más robusto.

Esta investigación se justifica en la necesidad de comprender la relación entre el compromiso laboral y el desempeño en un contexto específico: una empresa del sector industrial dedicada a la fabricación de sistemas contra incendio. Aunque se reconoce ampliamente que el compromiso de los empleados es fundamental para el éxito organizacional, existe una brecha en la comprensión de cómo este compromiso se traduce en niveles de desempeño, especialmente en sectores industriales altamente especializados.

El objeto de esta investigación es contribuir al conocimiento existente al explorar cómo el compromiso laboral se manifiesta y afecta el desempeño en un entorno industrial específico. A pesar de que se han realizado numerosos estudios sobre la relación entre el compromiso y el desempeño, la mayoría se ha centrado en entornos empresariales más generales, creando la necesidad de explorar las dinámicas particulares de sectores como la instalación de servicios de alarmas contra incendio.

La relevancia práctica de este estudio radica en su capacidad para proporcionar perspectivas específicas que puedan informar las prácticas de gestión de recursos humanos y la toma de decisiones estratégicas en empresas del sector industrial. Al comprender mejor cómo mejorar el compromiso de los empleados en este contexto particular, los líderes empresariales podrán implementar políticas y prácticas que fomenten un ambiente laboral más comprometido y, por ende, un mayor desempeño.

Además, esta investigación también tiene implicaciones económicas significativas. El desempeño es un factor crucial para la competitividad y el crecimiento económico de las empresas, y mejorar el compromiso laboral puede tener un impacto directo en la eficiencia operativa, la calidad del producto o servicio y, en última instancia, en la rentabilidad. Por lo tanto, los hallazgos de este estudio no solo beneficiarán a la empresa estudiada, sino que también tendrán un impacto más amplio en el sector industrial en su conjunto. Si no se realizara el presente estudio vinculado al poco compromiso de los trabajadores de acuerdo lo establecido por la mayoría de la doctrina los niveles de rentabilidad descenderían en un 50% por lo cual resultaba valiosa la presente investigación.

En el contexto actual de las organizaciones, el compromiso laboral se establece como un factor más importante, crítico que impacta directamente en la desempeño y eficiencia de los empleados. Sin embargo, a pesar de la relevancia reconocida del compromiso en el ámbito laboral, persisten desafíos en la comprensión integral de las dinámicas que influyen en su desarrollo y

mantenimiento, así como en su relación con el desempeño laboral. A pesar de la existencia de numerosos enfoques y teorías en psicología organizacional, la interrelación específica entre el compromiso laboral, la satisfacción en el trabajo, la gestión del cambio, la resolución de conflictos y su influencia en el desempeño no ha sido exhaustivamente abordada (Cerón, 2023).

La comprensión de estas dinámicas es importante para los líderes y gestores de recursos humanos, para el diseño e implementación de estrategias efectivas que potencien el compromiso de los empleados y, por ende, impulsen el desempeño en los entornos laborales actuales. Esta falta de comprensión exhaustiva y detallada del entramado entre el compromiso laboral y el desempeño precisa ser abordada con mayor profundidad y enfoque analítico (López, 2020).

Específicamente, se explorará cómo el compromiso de los empleados con su trabajo influye en su rendimiento dentro de esta organización particular, la cual se distingue por la transmisión de señales a un centro de control. Este enfoque permite abordar un área crucial en la gestión de recursos humanos, donde el compromiso de los trabajadores se considera un factor fundamental para el éxito operativo y la productividad de la empresa. La elección de este contexto específico proporciona una oportunidad para examinar de cerca las dinámicas laborales dentro de una industria de alta tecnología y seguridad, donde la precisión, la atención al detalle y la eficiencia son imperativos para garantizar la fiabilidad de los sistemas de seguridad. Por lo tanto, este estudio busca aportar una comprensión más profunda de cómo el compromiso de los empleados puede impactar en el desempeño en un entorno laboral caracterizado por la complejidad técnica y la responsabilidad crítica en la prevención de riesgos.

El objetivo general es analizar la relación que existe entre el compromiso laboral y el desempeño en un estudio aplicado a una empresa del sector industrial dedicada a la instalación de fabricación de sistemas contra incendio.

En consecuencia, surge la siguiente pregunta de investigación: ¿El compromiso laboral influye en el desempeño de los trabajadores de la empresa Ecuainstalaciones S. A.?

Las variables declaradas corresponden a compromiso laboral como variable independiente y el desempeño laboral como variable dependiente, se busca determinar cómo varía el desempeño laboral en función de los niveles de compromiso de los empleados de la empresa objeto de estudio. Como objetivos específicos se encuentran primero identificar los factores de compromiso laboral por parte de los colaboradores de la empresa industrial dedicada a la instalación de fabricación de sistemas contra incendio. Como segundo objetivo específico se determinará la percepción del

desempeño de los colaboradores por parte de los directivos de la empresa industrial y como tercer objetivo específico se relacionará el compromiso con el desempeño laboral de la empresa objeto de estudio.

Además, se emplearán como métodos teóricos la revisión literaria que soporte los fundamentos teóricos sobre el compromiso laboral y el desempeño. Como métodos empíricos, se recolectará información directamente a 23 colaboradores, mediante diferentes técnicas como entrevista y el cuestionario.

La población y muestra del presente estudio estuvo formada por 23 empleados que conforman el total de la empresa Ecuainstalaciones S. A.

El tipo de investigación es cuantitativa la cual permitirá comprender en forma más completa la relación entre el compromiso laboral y el desempeño en el contexto específico de la empresa estudiada. Esta investigación tuvo un alcance descriptivo relacional permitiendo investigar las relaciones entre las variables y describir su influencia. En relación al diseño de investigación fue transversal, recopilando datos en un solo momento. El principal método utilizado fue el cuantitativo que se aplicó al momento de efectuar las encuestas a los trabajadores de la empresa, lo cual permitió obtener respuestas de preguntas con la finalidad de conseguir conclusiones generales sobre el tema estudiado.

Dentro de los principales aportes de esta investigación se encuentra la generación de conocimientos sobre la relación entre el compromiso laboral y el desempeño en el sector industrial de sistemas de seguridad. Además, contribuirá a identificar factores claves que influyen en la productividad y eficiencia de los empleados, ofreciendo *insights* valiosos para la gestión de recursos humanos y la mejora de procesos organizacionales.

Además, la presente investigación aborda una necesidad social que es necesaria con el fin de comprender cómo mejorar el rendimiento y la satisfacción laboral de los empleados, lo cual puede impactar positivamente en su bienestar y en el éxito de la organización. Metodológicamente el estudio mixto permite una comprensión holística del fenómeno estudiado y su rigor permitirá replicarse en otras investigaciones. Se eligió el enfoque cuantitativo por cuánto tiene como fin efectuar un análisis más profundo ya que de esta manera se puede lograr efectuar un estudio cuantitativo el cual va a generar conclusiones individuales del problema de estudio (Balestrini, 2020).

El diseño teórico-metodológico comprende la combinación de métodos teóricos y empíricos, así

como el enfoque cuantitativo, para obtener una comprensión completa de la relación entre el compromiso laboral y el desempeño en la empresa estudiada. En ese sentido es importante destacar que se ha aplicado el criterio de la complementariedad de mitos lo cual genera como consecuencia que se puedan aplicar aquellos que son compatibles entre sí, esto generó como consecuencia la posibilidad de obtener una visión más amplia del problema de estudio generando un mayor aporte bibliográfico sustentado en conocimiento científico (García, 2019).

El capítulo uno presenta una revisión teórica sobre el compromiso laboral y su relación con el desempeño. Se explorarán los antecedentes históricos que estarán formados en un marco teórico en el cual se describirán, así como también las principales teorías y modelos explicativos del compromiso laboral y los factores que en él influyen.

El capítulo número dos estará integrado por la conceptualización y operacionalización de las variables, los paradigmas y enfoques de la investigación, determinando cuáles fueron los métodos utilizados para la recolección de datos y de esta manera dar cumplimiento a la búsqueda de los objetivos contemplados en el presente estudio. Por último, el capítulo número tres, comprende la propuesta en la cual se establecerá los objetivos generales, específicos, su fundamentación, el mapa estratégico, así como también los criterios que deben cumplirse con el fin de materializar dicha propuesta y mejorar el desempeño de los actuales y futuros trabajadores, posteriormente se presenta la validación de la propuesta y las conclusiones y referencias.

## CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO

### 1.1 Antecedentes

En este aspecto es importante determinar que ha existido una evolución en la forma de estudiar el comportamiento humano en las organizaciones, desde Douglas Mc Gregor con la teoría X y Y que identificó estilos de dirección de acuerdo con el comportamiento de los colaboradores hasta las desarrolladas por Sierra, Mora, Quintero, y Santofimio (2021), a continuación, se describen algunas teorías.

Los estudios previos sobre el compromiso, la motivación y la satisfacción en el contexto laboral han sido fundamentales para comprender su relación con el desempeño a lo largo del tiempo. La comprensión del Factor Humano en la Organización es crucial para abordar el desempeño y el compromiso laboral. El autor expone las Teorías X e Y, dos perspectivas opuestas sobre la naturaleza humana en el entorno laboral. Mientras que la Teoría X postula que los empleados son inherentemente perezosos y necesitan ser controlados, la Teoría Y sugiere que son intrínsecamente motivados, buscan responsabilidades y metas. Esta dicotomía es vital para entender cómo las percepciones y actitudes gerenciales influyen en la motivación y el desempeño laboral. Esta postura desafía la visión autoritaria de la gestión y subraya la importancia de reconocer la autonomía y la motivación intrínseca de los empleados, impactando la comprensión del comportamiento laboral contemporáneo (Torres, 2022).

Es valioso plantear una jerarquía de necesidades que influyen el comportamiento humano, desde las básicas como alimentación y seguridad, hasta las de autorrealización. Este modelo es esencial para comprender la motivación laboral, ya que sugiere que conforme se satisfacen las necesidades en un nivel, se busca la satisfacción en el siguiente. En el ámbito laboral, esto influye en cómo los gerentes pueden abordar las necesidades de sus empleados para mejorar la motivación y el rendimiento laboral (Bacalla, 2023).

Al identificar dimensiones culturales que afectan el comportamiento laboral, incluyendo la individualidad versus colectividad, la distancia jerárquica y la aversión a la incertidumbre. Comprender estas dimensiones es crucial para analizar el impacto de la cultura organizacional en las prácticas laborales y el desempeño, siendo fundamental para adaptarse a diferentes culturas y maximizar la efectividad en entornos laborales diversos (Mejía, 2023).

Existen tres etapas del cambio organizacional: descongelamiento, cambio y recongelamiento. Este enfoque es crucial para entender cómo las organizaciones pueden implementar cambios de manera

efectiva, facilitando la transición de los empleados, minimizando la resistencia y optimizando la adaptación, lo que influye en el desempeño y el desempeño laboral (Andrade, 2023).

Por otra parte, es importante destacar que la cooperación en la resolución de conflictos es más efectiva que la dominación o sumisión, promoviendo la idea de que los conflictos pueden ser constructivos si se manejan de manera colaborativa y creativa. Este enfoque es esencial para comprender cómo la gestión eficaz de los conflictos influye en la dinámica laboral y el desempeño, destacando la importancia de un enfoque integrador en la resolución de disputas (Cerón, 2023).

Por otra parte, es importante destacar que los factores higiénicos se asocian con la insatisfacción, mientras que los motivadores se vinculan con la satisfacción y el desempeño. Esta comprensión permite identificar y abordar las causas de insatisfacción y buscar formas de mejorar la motivación intrínseca, impactando así en el desempeño (Sierra, 2020).

La comprensión integral del compromiso, la motivación y la satisfacción en el entorno laboral ha evolucionado a través de diversas teorías y enfoques que subrayan la importancia del Factor Humano en la Organización. Los estudios revisados proporcionan una panorámica multifacética que destaca la necesidad de reconocer la autonomía, la motivación intrínseca y las necesidades jerárquicas de los empleados. Además, resaltan la influencia de la cultura organizacional, la gestión efectiva del cambio y la resolución colaborativa de conflictos en el desempeño y el desempeño laboral. Esta comprensión más profunda ofrece a los gerentes y líderes herramientas fundamentales para fomentar entornos laborales más productivos y satisfactorios, donde se maximice el potencial humano y se optimice el rendimiento organizacional.

En este mismo sentido es pertinente destacar que el desempeño laboral va a estar determinado por un conjunto de factores dentro de los cuales se encuentra de manera directa las condiciones de la empresa así como también el estrés laboral que se pueda evidenciar dentro de ella, ya que es la medida que existen mejores con mejores condiciones la actividad que realiza el trabajador va a tener mejores resultados positivos para la empresa así como también en su motivación diaria (Torres R. , 2023).

En este mismo orden de ideas, es valioso señalar que existe una relación directa entre el compromiso laboral y el desempeño, que ellos manifiestan en su área de trabajo, en consecuencia, es valioso que cada una de las empresas efectúen actividades o políticas internas, que vinculen de manera directa al trabajador generando mayor compromiso con la empresa, ya que de esta manera se podrá evidenciar un mayor desempeño en cada una de las áreas de trabajo, generando de esta

forma mayor producción para la empresa (Mera, 2020).

## **1.2. Bases teóricas**

### ***1.2.1 El compromiso laboral***

El compromiso laboral se representa por el vínculo emocional, cognitivo y conductual que un empleado establece con su trabajo y con la organización para la cual trabaja. Va más allá de la mera satisfacción laboral, implicando un estado psicológico positivo en el que el empleado se identifica con sus responsabilidades, está emocionalmente conectado con su labor y muestra una inclinación activa hacia contribuir al éxito y metas de la empresa (Arteaga, 2022). Este compromiso involucra una conexión emocional significativa con el trabajo, donde los empleados comprometidos tienden a sentir una fuerte lealtad y orgullo por su organización (Soria, 2021).

El aspecto de identificación y valores compartidos es esencial en el compromiso laboral. Los empleados comprometidos se identifican con los valores, la cultura y la misión de la empresa, alineándose con los objetivos organizacionales y percibiéndose como parte esencial del mismo. Este sentimiento de pertenencia y adhesión a los objetivos corporativos es importante en el compromiso laboral (Prieto, 2021). Además, el compromiso laboral implica un involucramiento activo. Los empleados comprometidos no solo cumplen con sus tareas, sino que se involucran proactivamente en su trabajo, ofrecen ideas, aportan un esfuerzo adicional y muestran interés en el éxito general de la organización. Este compromiso activo y participativo ayuda a generar una fuerza laboral más comprometida y motivada (López, 2020).

En definitiva, el compromiso laboral es un elemento fundamental en la psicología organizacional, ya que su comprensión y promoción son esenciales para el bienestar de los empleados y para el rendimiento y la eficiencia general de las organizaciones. Los empleados comprometidos tienden a ser más productivos, creativos y están más dispuestos a esforzarse por alcanzar los objetivos de la empresa, lo que a su vez influye en el clima laboral y la retención del talento (Arteaga, 2022).

### ***1.2.2 Teorías y modelos explicativos del compromiso laboral***

El compromiso laboral ha sido objeto de estudio desde diversas perspectivas teóricas y modelos explicativos (Cerón, 2023). Algunas de las teorías más relevantes y modelos utilizados para comprender el compromiso laboral incluyen:

#### ***Teoría del compromiso de Kahn***

La Teoría del Compromiso de Kahn (1990), formulada por William A. Kahn, aborda la experiencia integral de los empleados en el entorno laboral. Esta teoría se aparta de la simple realización de

tareas laborales y se adentra en la conexión emocional, cognitiva y psicológica que los individuos desarrollan con su trabajo, su rol en la organización y la entidad empleadora en su totalidad.

El primer aspecto, el compromiso con el trabajo, va más allá de la ejecución de las responsabilidades laborales. Implica una ejecución activa y emocional con las tareas asignadas, donde los empleados se sienten conectados y comprometidos a un nivel más profundo, contribuyendo no solo con su tiempo, sino también con su energía emocional y cognitiva (López, 2020).

La segunda dimensión se enfoca en el compromiso con el rol. Aquí, Kahn resalta la importancia de que los empleados se identifiquen con su posición en la organización, alineando sus propias expectativas y valores con los del papel laboral que desempeñan. Este compromiso con el rol implica sentirse parte integral de la organización, comprendiendo y adoptando los objetivos y valores asociados con su posición (Chávez, 2019).

Por último, el compromiso con la organización representa el lazo emocional que los empleados desarrollan con la entidad empleadora en su conjunto. Este aspecto abarca un sentido de pertenencia y una conexión emocional profunda con la organización, donde los individuos se sienten parte de una comunidad más amplia y comparten los propósitos y metas de la entidad empleadora (Martínez, 2017).

La Teoría del Compromiso de Kahn va más allá de considerar el compromiso laboral como una mera satisfacción o motivación en el trabajo. Kahn destaca la importancia de entender el compromiso como una experiencia completa que abarca la conexión emocional, cognitiva y psicológica de los empleados con su trabajo, su rol dentro de la organización y la entidad empleadora en su totalidad.

### ***Modelo de compromiso de Meyer y Allen***

El Modelo de Compromiso Organizacional propuesto por Meyer y Allen es una teoría que describe el compromiso de los empleados como un constructo multidimensional que abarca tres componentes principales: afectivo, continuo y normativo (Mariños, 2019). El componente afectivo se refiere al apego emocional que los empleados desarrollan hacia la organización. En este caso, los trabajadores se identifican con los valores y objetivos de la empresa, sienten satisfacción y disfrute al ser parte de ella, lo que resulta en un compromiso basado en sentimientos positivos (Ale, 2022).

El componente continuo se centra en la percepción de los empleados sobre los costos asociados

con abandonar la organización. Aquí, el compromiso se basa en la necesidad de permanecer en la empresa debido a la inversión temporal, emocional o de otro tipo que han realizado. Cuanto mayor sea la percepción de estos costos, mayor será el compromiso continuo (Soria, 2021). Por último, el componente normativo involucra un sentimiento de obligación moral o social de permanecer en la organización. Este tipo de compromiso se desarrolla cuando los empleados sienten la responsabilidad de continuar en la empresa debido a normas sociales, presiones sociales o expectativas personales (Torres, 2022).

El modelo de Meyer y Allen (1991) reconoce que el compromiso de los empleados puede estar influenciado por múltiples factores y no es simplemente una cuestión de satisfacción laboral. Al considerar estos tres componentes, permite una comprensión más completa del compromiso organizacional y cómo se relaciona con la retención de empleados y el rendimiento laboral.

### ***Otros enfoques relevantes***

Aparte de los modelos ya mencionados, hay otros enfoques relevantes en el estudio del compromiso laboral y su relación con el desempeño en el entorno organizacional: Enfoque de la Psicología Positiva en el Trabajo: Este enfoque se centra en identificar y promover los aspectos positivos en el trabajo, como el compromiso, el bienestar psicológico y la satisfacción laboral. Busca entender cómo cultivar ambientes laborales que fomenten el compromiso y el florecimiento de los empleados (Mejía, 2023).

*Enfoque de la gestión del talento:* Se enfoca en identificar y retener a los empleados con alto potencial y rendimiento, considerando que el compromiso puede estar asociado con el desarrollo y la retención del talento en una organización (Mendoza, 2021). Enfoque de la Gestión de la Diversidad e Inclusión: Reconoce que la diversidad en el lugar de trabajo puede influir en el compromiso laboral. Promover un ambiente inclusivo y diverso puede aumentar el compromiso al reconocer y valorar las diferencias individuales (Prieto, 2021).

*Enfoque de la tecnología y el trabajo remoto:* Con el aumento del trabajo remoto y el uso de la tecnología en las organizaciones, este enfoque considera cómo la flexibilidad laboral y las herramientas digitales impactan el compromiso y el desempeño de los empleados (Rengifo, 2022).

*Enfoque de la sostenibilidad y responsabilidad social corporativa:* Destaca la importancia de las prácticas empresariales sostenibles y socialmente responsables para el compromiso de los empleados. Una empresa comprometida con causas sociales y ambientales puede atraer y retener empleados comprometidos con esos valores (Sierra, 2020). Estos enfoques adicionales ofrecen

perspectivas complementarias sobre cómo entender, fomentar y mantener el compromiso laboral en contextos organizacionales diversos y en constante evolución. Cada uno aporta elementos únicos para comprender cómo las organizaciones pueden optimizar el compromiso de sus empleados, para mejorar el desempeño y el rendimiento general.

### ***1.2.3 Medición y evaluación del compromiso laboral***

La medición y evaluación del compromiso laboral implican el uso de diferentes herramientas y métodos para entender el nivel y la naturaleza del compromiso de los empleados dentro de una organización (Chávez, 2019). Algunas estrategias comunes incluyen:

#### ***Instrumentos y métodos de medición del compromiso laboral***

Existen varios instrumentos y métodos de medición del compromiso laboral que han sido desarrollados y validados por investigadores en el campo de la psicología organizacional (Rengifo, 2022). Aquí hay algunos de los más utilizados:

#### **Tabla 1**

##### *Instrumentos y métodos de medición del compromiso laboral*

<b>Escala de Compromiso Organizacional (ECO) de Meyer y Allen (1991)</b>	Este instrumento mide el compromiso organizacional a través de sus tres componentes: afectivo, continuo y normativo. Evalúa el apego emocional, la percepción de los costos de irse y el sentimiento de obligación hacia la organización.
<b>Índice de Compromiso Laboral (ICI) de Kahn (1990)</b>	Kahn desarrolló este índice para medir el compromiso a través de tres dimensiones: con el trabajo, con el rol y con la organización. Evalúa la implicación activa, la identificación con el rol y el apego emocional a la organización.
<b>Escala de Compromiso Laboral (ECL) de Saks</b>	Esta escala mide el compromiso laboral desde una perspectiva más general, evaluando la conexión

	emocional y cognitiva de los empleados con su trabajo y organización.
<b>Escala de Compromiso Laboral de UWES</b>	Es un instrumento que evalúa el compromiso laboral en términos de vigor, dedicación y absorción en el trabajo. Se centra en la energía, la implicación y la concentración de los empleados en sus tareas laborales.
<b>Cuestionario Gallup de Compromiso Organizacional: Utilizado por Gallup</b>	Este cuestionario evalúa diferentes aspectos del compromiso, como el sentido de propósito, la satisfacción laboral y la relación con los líderes y compañeros de trabajo

*Nota.* Basada en diferentes autores.

Estos instrumentos pueden aplicarse mediante cuestionarios autoadministrados o entrevistas estructuradas para evaluar y cuantificar el nivel y la naturaleza del compromiso laboral de los empleados. La elección del instrumento depende de los objetivos específicos de medición y de la población a la que se dirige la evaluación. Es importante seleccionar un método que haya sido validado y sea relevante para el contexto laboral específico de la organización.

### ***Importancia de la medición precisa del compromiso laboral***

La medición precisa del compromiso laboral es esencial en el entorno organizacional por varias razones interrelacionadas. En primer lugar, permite identificar áreas críticas que puedan necesitar atención dentro de la empresa. Detectar niveles bajos de compromiso en equipos o departamentos específicos, brinda la oportunidad de abordar problemas antes de que afecten gravemente el desempeño o la retención de empleados. Esta identificación temprana facilita la implementación de estrategias correctivas y preventivas para mejorar el compromiso (Cerón, 2023).

Además, la medición del compromiso laboral proporciona información valiosa para la planificación estratégica. Comprender qué factores influyen en el compromiso permite desarrollar estrategias específicas de retención de talento y mejorar el ambiente laboral. Esto incluye la implementación de políticas y prácticas que fomenten la participación, el reconocimiento y el desarrollo profesional de los empleados, mejorando así la satisfacción laboral y el compromiso general (Ríos, 2021).

El compromiso laboral también está estrechamente relacionado con el desempeño. Los empleados comprometidos tienden a ser más productivos, creativos y dispuestos a esforzarse por el éxito de

la empresa. Por lo tanto, medir el compromiso laboral proporciona una visión clara de las oportunidades para mejorar el rendimiento individual y grupal, contribuyendo a la eficacia y competitividad de la organización (López, 2020).

Además, la medición precisa del compromiso ayuda a reducir la rotación de personal, niveles bajos de compromiso suelen estar asociados con una mayor rotación de empleados, comprender y mejorar el compromiso puede ayudar a retener el talento valioso y disminuir los costos asociados con la pérdida y reemplazo de empleados (Chávez, 2019).

La medición del compromiso laboral proporciona datos objetivos y concretos que respaldan la toma de decisiones basadas en evidencia. Esto respalda la implementación de políticas, programas y asignación de recursos destinados a mejorar el ambiente laboral y el rendimiento general de la organización, promoviendo un entorno de trabajo más saludable y productivo para los empleados.

#### ***1.2.4 Factores influyentes en el compromiso laboral cultura organizacional y su impacto en el compromiso***

Los factores que influyen en el compromiso laboral son diversos y complejos, y la cultura organizacional desempeña un papel fundamental en su formación y mantenimiento. La cultura organizacional, que abarca los valores, creencias, normas y prácticas de una empresa, tiene un impacto significativo en el compromiso de los empleados (Arteaga, 2022).

Una cultura organizacional sólida y positiva, basada en la transparencia, la confianza, el respeto y la colaboración, tiende a fomentar una mayor responsabilidad entre los empleados. Cuando los valores y objetivos de la organización están alineados con los valores personales de los empleados, estos tienden a sentirse más conectados con su trabajo y la misión de la empresa (Andrade, 2023).

Además, la cultura organizacional influye en la percepción de los empleados sobre su entorno laboral. Un ambiente donde se promueve el reconocimiento, se valora la diversidad, se ofrece apoyo para el crecimiento profesional y se fomenta un clima de trabajo positivo suele impulsar niveles más altos de compromiso (Bacalla, 2023).

La comunicación efectiva también es un componente clave de la cultura organizacional que influye en el compromiso laboral. Una comunicación abierta y transparente desde la alta dirección hasta los empleados contribuye a crear un sentido de pertenencia, donde los empleados se sienten informados, involucrados y valorados (Ríos, 2021).

Por otro lado, una cultura organizacional tóxica o disfuncional, caracterizada por conflictos constantes donde la falta de transparencia, de reconocimiento o de equidad, puede minar el

compromiso de los empleados. Estos entornos tienden a generar desconfianza, desmotivación y un sentido de desconexión con la organización y sus objetivos (López, 2020).

La cultura organizacional ejerce una influencia significativa en el compromiso laboral. Una cultura positiva, que promueva valores alineados con los individuos y fomente un ambiente laboral saludable, tiende a impulsar niveles más altos de compromiso entre los empleados, mientras que una cultura negativa puede socavar y reducir el compromiso laboral.

### ***Liderazgo y estilos de gestión en relación con el compromiso***

El liderazgo y los estilos de gestión juegan un papel crucial en la formación y el mantenimiento del compromiso laboral. La forma en que los líderes se relacionan con sus equipos y gestionan las dinámicas organizacionales, puede influir significativamente en el nivel de compromiso de los empleados (Andrade, 2023). Los líderes que adoptan un estilo de liderazgo participativo, que fomentan la comunicación abierta, la colaboración y la participación de los empleados en la toma de decisiones, tienden a generar un mayor compromiso. Este enfoque involucra a los empleados, los hace sentir valorados y contribuyentes, lo que fortalece su conexión con la organización y su trabajo (Bacalla, 2023).

Asimismo, los líderes que proporcionan apoyo y orientación muestran interés por el desarrollo profesional de sus empleados y reconocen sus logros suelen fomentar un ambiente laboral más comprometido. Este tipo de liderazgo crea un entorno donde los empleados se sienten respaldados, inspirados y motivados para desempeñarse en su máximo potencial (Arteaga, 2022). Por otro lado, los estilos de gestión autoritarios o poco colaborativos pueden tener un impacto negativo en el compromiso. Los líderes que adoptan un enfoque dictatorial imponen decisiones unilaterales o muestran una falta de interés en las preocupaciones y contribuciones de los empleados, pueden generar desmotivación, desconfianza y una disminución en el compromiso de los empleados (Cerón, 2023).

Además, la consistencia y la congruencia entre lo que se dice y se hace por parte de los líderes también son factores importantes. Los líderes que practican lo que predicán, que son coherentes en su comportamiento y valores, generan confianza y credibilidad, lo que promueve un mayor compromiso por parte de los empleados (López, 2020). El estilo de liderazgo y la forma en que se gestiona un equipo tienen un impacto significativo en el compromiso laboral. Los líderes que adoptan enfoques participativos brindan apoyo, reconocen el trabajo de sus empleados y son coherentes en su liderazgo tienden a cultivar un ambiente laboral más comprometido y productivo.

### ***Impacto de la satisfacción laboral en el nivel de compromiso***

La satisfacción laboral y el compromiso están estrechamente relacionados en el entorno laboral. La satisfacción laboral se refiere al grado en que los empleados se sienten felices, contentos o satisfechos con su trabajo, mientras que el compromiso laboral abarca la conexión emocional, cognitiva y conductual de los empleados con su trabajo y organización (Cerón, 2023). La satisfacción laboral puede influir significativamente en el nivel de compromiso de los empleados. Cuando los empleados están satisfechos con su trabajo, tienden a sentirse más comprometidos. La satisfacción laboral puede ser un precursor del compromiso, ya que los empleados que disfrutan de su trabajo se sienten valorados y reconocidos, son más propensos a involucrarse emocionalmente con las tareas laborales y la organización en su conjunto (Ríos, 2021).

Por otro lado, el compromiso laboral también puede influir en la satisfacción laboral. Los empleados comprometidos tienden a sentirse más satisfechos con su trabajo debido a su conexión emocional y su sentido de propósito en la organización. El compromiso puede llevar a una mayor dedicación y esfuerzo en el trabajo, lo que a su vez puede generar una sensación de satisfacción y logro personal (López, 2020). Es importante destacar que, aunque la satisfacción laboral y el compromiso están relacionados, no son lo mismo. Un empleado puede estar satisfecho con su trabajo, pero no necesariamente comprometido, y viceversa. Sin embargo, existe una correlación positiva entre ambos, donde altos niveles de satisfacción laboral suelen estar asociados con niveles más altos de compromiso (Chávez, 2019).

La satisfacción laboral y el compromiso están interconectados y se influyen mutuamente. Un entorno laboral que fomente la satisfacción de los empleados puede contribuir a generar niveles más altos de compromiso, lo que a su vez puede impactar positivamente en el rendimiento, la retención de talento y el bienestar general dentro de la organización.

#### ***1.2.5 El desempeño laboral***

El desempeño laboral se refiere a la medida de la eficiencia con la que se utilizan los recursos en el proceso productivo para generar bienes o servicios. Especifica la cantidad de producción o rendimiento que se obtiene en relación con la cantidad de recursos empleados, principalmente mano de obra (Ríos, 2021). En términos simples, el desempeño laboral se calcula como la producción total dividida por la cantidad de trabajo o tiempo invertido para producir esa cantidad. Esta medida es fundamental para evaluar la eficiencia de una empresa o economía, ya que indica cómo se utilizan los recursos humanos para generar resultados (López, 2020).

El concepto de desempeño laboral es importante tanto a nivel individual como organizacional o económico. A nivel individual, se refiere a la eficiencia de un empleado en su capacidad para realizar tareas y cumplir con sus responsabilidades en un período determinado. A nivel organizacional o económico, se refiere a la eficiencia general de una empresa, industria o país en la utilización de sus recursos humanos para producir bienes o servicios (Chávez, 2019).

La mejora del desempeño laboral es un objetivo clave para muchas empresas y países, ya que puede llevar a un crecimiento económico sostenible, mayores ganancias, salarios más altos y una mejor calidad de vida. Estrategias como la capacitación, la implementación de tecnología más eficiente, la mejora de los procesos de trabajo y la motivación de los empleados son algunas de las formas en que se busca mejorar el desempeño laboral.

### ***Modelos y enfoques de medición del desempeño***

Existen varios modelos y enfoques para medir el desempeño en diferentes contextos. Aquí se presentan algunos de los más utilizados:

**Tabla 2**

#### *Modelos y Enfoques de Medición del desempeño*

<b>Modelo</b>	<b>Desarrollo</b>
<b>Desempeño Total de los Factores (PTF)</b>	Este enfoque mide la eficiencia global de todos los insumos utilizados en el proceso productivo, no solo la mano de obra. Se considera la contribución conjunta de la mano de obra, el capital, la tecnología y otros recursos utilizados para generar la producción (Andrade, 2023).
<b>Desempeño Laboral</b>	Es el enfoque más común y se refiere a la relación entre la producción total y la cantidad de mano de obra empleada. Se calcula dividiendo la producción total por el número de horas trabajadas o el número de empleados.
<b>Desempeño Multifactorial</b>	Este enfoque considera múltiples insumos, como mano de obra, capital, materiales y tecnología, para medir la eficiencia en la producción. Evalúa cómo estos factores interactúan para generar resultados (Bacalla, 2023).
<b>Desempeño Parcial</b>	Se centra en un solo factor de producción, como la mano de obra o el capital, en relación con la producción total. Por ejemplo, el desempeño laboral es un enfoque de desempeño parcial que solo considera la mano de obra (Ríos, 2021).

<b>Análisis de Eficiencia y Índices de Desempeño</b>	Utiliza técnicas como el análisis envolvente de datos (DEA) o el índice de Malmquist para evaluar la eficiencia relativa de las unidades de producción en comparación con las mejores prácticas conocidas.
<b>Modelo Douglas Cobb-</b>	Es un modelo matemático que relaciona la producción con los insumos, como el trabajo y el capital. Este modelo es útil para analizar cómo los insumos afectan la producción (Cerón, 2023).

---

*Nota.* Basada en diferentes autores.

Cada uno de estos enfoques tiene sus ventajas y limitaciones, y la elección del modelo de medición del desempeño depende del contexto y los objetivos específicos de la medición. Los modelos multifactoriales tienden a ser más completos, pero también más complejos de implementar, mientras que los modelos parciales son más fáciles de aplicar, pero ofrecen una visión limitada de la eficiencia global.

### ***1.2.6 Relación entre compromiso laboral y el desempeño***

La relación entre el compromiso y el desempeño laboral es significativa y bidireccional, un alto nivel de compromiso de los empleados en su trabajo suele estar asociado con un mayor desempeño en la organización (Mariños, 2019). Los empleados comprometidos tienden a mostrar un mayor compromiso con las metas y objetivos de la organización. Esto se traduce en un mayor esfuerzo, dedicación y enfoque en sus tareas laborales. Cuando los empleados se sienten valorados, motivados y conectados emocionalmente con su trabajo y la empresa, tienden a esforzarse más por alcanzar los objetivos de la organización, lo que a su vez aumenta el desempeño (Chávez, 2019). Además, el compromiso laboral suele estar relacionado con una mayor satisfacción laboral. Los empleados comprometidos tienden a estar más satisfechos con su trabajo, lo que puede llevar a un mejor clima laboral, relaciones interpersonales más positivas y una mayor disposición a colaborar y trabajar en equipo. Esto contribuye a un entorno laboral más armonioso y productivo (Ríos, 2021).

Por otro lado, un mayor desempeño puede influir en el compromiso laboral de los empleados. Cuando se reconoce y valora el esfuerzo y la contribución de los trabajadores, esto puede aumentar su compromiso con la organización. Un entorno laboral donde se recompensa el rendimiento y se ofrece retroalimentación positiva suele fortalecer la conexión emocional de los empleados con la empresa (Bacalla, 2023). El compromiso y el desempeño laboral están interrelacionados y se

potencian mutuamente. Los empleados comprometidos tienden a ser más productivos, mientras que un mayor desempeño puede contribuir a un mayor compromiso de los empleados. Una gestión que fomente el compromiso, la satisfacción laboral y la valoración del desempeño puede ser clave para mejorar la desempeño en una organización.

### ***Mecanismos y factores moderadores en la relación***

En la relación entre el compromiso laboral y el desempeño, varios mecanismos y factores moderadores intervienen para influir en la fuerza y la dirección de esta relación. Algunos de estos mecanismos y factores incluyen:

*Satisfacción Laboral:* La satisfacción laboral actúa como un mecanismo que puede moderar la relación entre el compromiso y la desempeño. Los empleados altamente comprometidos y satisfechos con su trabajo tienden a mostrar niveles más altos de desempeño. *Clima Organizacional:* Un clima laboral positivo, donde se fomenta la colaboración, la comunicación abierta y la confianza, puede fortalecer la relación entre el compromiso y el desempeño. Un ambiente laboral que apoya y valora el compromiso tiende a impulsar un mayor desempeño (Torres, 2022).

*Estilos de Liderazgo:* Los líderes que fomentan el compromiso a través de un liderazgo participativo, de apoyo y orientado al desarrollo pueden potenciar la influencia del compromiso en el desempeño. Los estilos de liderazgo que promueven la autonomía y la motivación intrínseca pueden fortalecer esta relación.

*Recursos y Apoyo Organizacional:* La disponibilidad de recursos, apoyo y oportunidades de desarrollo profesional puede afectar la relación entre el compromiso y la desempeño. Un entorno donde se brinde a los empleados los recursos necesarios para realizar su trabajo y se les apoye en su crecimiento tiende a potenciar el impacto del compromiso en el desempeño.

*Contexto Organizacional:* El contexto específico de la organización, como la industria, la cultura organizacional y la estrategia de la empresa, puede modular la relación entre el compromiso y el desempeño. Por ejemplo, en entornos altamente competitivos, el compromiso puede jugar un papel aún más importante en la mejora del desempeño.

*Estabilidad Laboral:* La estabilidad laboral y la seguridad en el empleo pueden influir en la relación entre el compromiso y la desempeño. Los empleados que se sienten seguros en sus puestos tienden a estar más comprometidos y, por ende, más productivos (Ale, 2022).

Estos mecanismos y factores pueden interactuar de diversas maneras para fortalecer o debilitar la relación entre el compromiso laboral y el desempeño. La comprensión de estos elementos ayuda a las organizaciones a crear entornos que fomenten el compromiso y optimicen el desempeño laboral.

### ***1.2.7 Intersección y correlación entre compromiso laboral y desempeño***

La intersección entre el compromiso laboral y el desempeño se da en el punto en el que los empleados comprometidos muestran un alto rendimiento y eficiencia en su trabajo, lo que se traduce en un mayor desempeño para la organización. Esta intersección se presenta cuando el compromiso de los empleados influye positivamente en la manera en que realizan sus tareas y contribuyen al logro de los objetivos de la empresa (Martínez, 2017).

La correlación entre el compromiso laboral y el desempeño suele ser positiva, lo que significa que cuando aumenta el nivel de compromiso de los empleados, tiende a haber un incremento en el desempeño. Los empleados comprometidos están más motivados, comprometidos con la empresa y suelen mostrar un mayor esfuerzo, dedicación y enfoque en sus tareas laborales (Andrade, 2023). Sin embargo, es importante señalar que la correlación no implica causalidad. Aunque existe una relación positiva entre el compromiso y el desempeño, otros factores también pueden influir en esta relación. Por ejemplo, la cultura organizacional, el liderazgo efectivo, la capacitación, la infraestructura tecnológica y otros elementos del entorno laboral pueden interactuar con el compromiso y afectar el desempeño (Ríos, 2021).

La relación entre el compromiso laboral y el desempeño es compleja y multifacética. Si bien un alto nivel de compromiso puede contribuir a un mayor desempeño, también es necesario considerar otros factores que puedan influir en la relación entre ambos, ya que la dinámica organizacional es un sistema interconectado donde múltiples variables interactúan para influir en los resultados finales.

### ***Impacto de variables contextuales en la relación***

Las variables contextuales pueden tener un impacto significativo en la relación entre el compromiso laboral y el desempeño. Estas variables incluyen diversos aspectos del entorno laboral, la cultura organizacional, las condiciones externas y otros factores que rodean el lugar de trabajo (Cerón, 2023). Algunos ejemplos de cómo estas variables contextuales pueden influir en la relación entre el compromiso y el desempeño son:

*Cultura Organizacional:* Una cultura organizacional que valora el compromiso, la colaboración y el desarrollo profesional puede fortalecer la relación entre el compromiso y el desempeño. Por otro

lado, una cultura que no valora estos aspectos puede debilitar esta relación, incluso si los empleados están comprometidos, si no tienen el apoyo de la cultura organizacional, puede afectar el desempeño (Arteaga, 2022).

*Liderazgo y estilos de gestión:* Los líderes y sus estilos de gestión pueden influir en cómo se manifiesta el compromiso y su relación con el desempeño. Un liderazgo que fomente el compromiso a través de la participación, el apoyo y el reconocimiento puede potenciar la relación entre el compromiso y el desempeño (Ale, 2022).

*Tecnología y recursos:* La disponibilidad de tecnología adecuada y recursos necesarios en el entorno laboral puede impactar la forma en que se manifiesta el compromiso y su relación con el desempeño. La falta de herramientas o recursos puede limitar la capacidad de los empleados comprometidos para alcanzar altos niveles de desempeño.

*Estabilidad y seguridad laboral:* La estabilidad laboral y la seguridad en el empleo pueden afectar cómo se manifiesta el compromiso y su relación con el desempeño. Los empleados que se sienten inseguros en sus puestos pueden tener dificultades para mantener altos niveles de compromiso, lo que a su vez puede afectar el desempeño (Bernal, 2017).

*Contexto económico y social:* Factores externos, como la situación económica o social, pueden impactar la relación entre el compromiso y el desempeño. En tiempos de incertidumbre económica, por ejemplo, los niveles de compromiso pueden verse afectados, lo que a su vez podría influir en el desempeño (Soria, 2021).

La interacción entre estas variables contextuales y el compromiso laboral puede ser compleja y variada. Comprender cómo estas variables influyen en la relación entre el compromiso y el desempeño es fundamental para crear entornos laborales que fomenten un compromiso sólido y un desempeño óptimo.

### **1.3 Marco contextual**

La investigación se desarrollará en el contexto de una empresa del sector industrial especializada en la prestación de servicios técnicos para el sector empresarial. Para fines de confidencialidad, nos referiremos a esta empresa como "la empresa objeto de estudio".

#### ***1.3.1. Descripción de la empresa***

La empresa objeto de estudio se caracteriza por su tamaño pequeño dentro de la estructura organizativa ya que está formada por veintitrés (23) trabajadores. A pesar de su tamaño, destaca por su enfoque especializado en el sector industrial, ofreciendo una amplia gama de servicios

técnicos de alta calidad. Dentro de sus valores y cultura organizacional, se encuentra la innovación para adaptarse a las nuevas tecnologías, con el fin de tener altos niveles de competitividad, la seguridad laboral es un valor esencial para que los trabajadores puedan desarrollar sus actividades de una manera segura, así como también destaca la entrega de productos de alta calidad con el fin de cumplir los estándares y normativas nacionales e internacionales, pero también con el objetivo de generar una mejora continua en cada uno de los procesos. Con un equipo de profesionales altamente calificados y con una vasta experiencia en el campo, la empresa se posiciona como un actor competitivo y confiable en el mercado.

### **1.3.2. *Ámbito de servicios***

Los servicios ofrecidos por la empresa objeto de estudio abarcan diversas áreas dentro del sector industrial según descripción realizada en la tabla 3.

**Tabla 3**

*Ámbito de Servicios*

<b>Ámbito de servicio</b>	<b>Descripción</b>
<b>Diseño y Consultoría</b>	<p>Valoración de riesgos de incendio.</p> <p>Diseño de sistemas de protección contra incendios personalizados.</p> <p>Asesoramiento en cumplimiento de normativas y regulaciones locales e internacionales.</p> <p>Estudios de viabilidad y análisis con la finalidad de obtener el mejor costo-beneficio.</p>
<b>Fabricación</b>	<p>Fabricación de equipos y componentes para sistemas contra incendios, como rociadores, válvulas, bombas, y sistemas de alarma.</p> <p>Desarrollo de tecnología y productos innovadores adaptados a necesidades específicas.</p>
<b>Instalación</b>	<p>Instalación de sistemas de detección y alarma de incendios.</p> <p>Montaje de sistemas de rociadores automáticos (sprinklers).</p> <p>Implementación de sistemas de supresión de incendios (por agua, gas, espuma, etc.).</p>

	Integración de sistemas de control y monitoreo de incendios.
<b>Mantenimiento y Revisión</b>	<p>Inspecciones periódicas y pruebas de funcionamiento de los sistemas.</p> <p>Mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos.</p> <p>Reparación y sustitución de componentes defectuosos o desgastados.</p> <p>Actualización y mejora de sistemas existentes.</p>
<b>Capacitación y Formación</b>	<p>Entrenamiento para el personal en el uso y mantenimiento de los sistemas contra incendios.</p> <p>Programas de formación en procedimientos de emergencia y evacuación.</p> <p>Simulacros y ejercicios prácticos.</p>
<b>Gestión de Proyectos</b>	<p>Planificación y gestión integral de proyectos de instalación y mejora de sistemas contra incendios.</p> <p>Coordinación con otros contratistas y proveedores.</p> <p>Supervisión de obras y control de calidad.</p>
<b>Venta y Suministro de Equipos</b>	<p>Comercialización de equipos y accesorios relacionados con la protección contra incendios.</p> <p>Suministro de productos certificados y de alta calidad.</p>
<b>Servicios de Ingeniería</b>	<p>Modelado y simulación de escenarios de incendio.</p> <p>Ingeniería de sistemas integrados de seguridad.</p> <p>Desarrollo de soluciones específicas para industrias con requerimientos particulares (por ejemplo, petroquímica, minería, data centers).</p>

*Nota.* Datos originales de la empresa Ecuainstalaciones S. A.

### ***1.3.3. Enfoque competitivo***

La empresa objeto de estudio destaca por su enfoque técnico-económico, centrado en proporcionar soluciones efectivas y eficientes para las necesidades específicas del sector industrial. Este enfoque se respalda no solo por el alto nivel de especialización y experiencia de su personal, sino también por la utilización de tecnologías avanzadas y maquinarias modernas, lo que permite a la empresa

mantener altos estándares de calidad y eficiencia en la prestación de sus servicios.

#### 1.4 Marco legal

A continuación, se describen las normativas legales que tienen relación con los derechos laborales y a los que se rigen las empresas ecuatorianas, las cuales deben ser cumplidas con el fin de evitar sanciones y brindar un buen ambiente laboral. El marco legal ecuatoriano establece una serie de normas y regulaciones que velan por los derechos de los trabajadores y las obligaciones de las empresas. Estas disposiciones, contenidas principalmente en el Código del Trabajo y en diversas leyes complementarias, abarcan aspectos como la jornada laboral, remuneraciones, seguridad social, vacaciones, descansos remunerados y terminación de contratos. El estricto cumplimiento de estas normativas es fundamental para garantizar un buen ambiente laboral, justo y equitativo de los colaboradores. El incumplimiento puede acarrear graves consecuencias para las empresas, incluyendo multas económicas y sanciones administrativas.

#### Tabla 4

##### *Marco legal*

---

<b>Artículo 23 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948)</b>	1. Toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de s trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo. 2. Toda persona tiene derecho, sin discriminación alguna, a igual salario por trabajo igual. 3. Toda persona que trabaja tiene derecho a una remuneración equitativa y satisfactoria que le asegure, así como a su familia, una existencia conforme a la dignidad humana y que será completada, en caso necesario, por cualesquiera otros medios de protección social.4. Toda persona tiene derecho a fundar sindicatos y a sindicarse para la defensa de sus intereses.
<b>Artículo 325 de la Constitución de la República de Ecuador (2008)</b>	El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de auto sustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores.
<b>Artículo 327 de la Constitución de la República de Ecuador (2008)</b>	La relación laboral entre personas trabajadoras y empleadoras será bilateral y directa. Se prohíbe toda forma de precarización, como la intermediación laboral y la tercerización en las actividades propias y habituales de la empresa o persona empleadora, la contratación laboral

---

	por horas, o cualquiera otra que afecte los derechos de las personas trabajadoras en forma individual o colectiva. El incumplimiento de obligaciones, el fraude, la simulación, y el enriquecimiento injusto en materia laboral se penalizarán y sancionarán de acuerdo con la ley.
<b>Artículo 33 de la Constitución de la República de Ecuador (2008)</b>	El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.
<b>Art 3 Código del Trabajo (2020)</b>	Libertad de trabajo y contratación. - El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga.  Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio. Fuera de esos casos, nadie estará obligado a trabajar sino mediante un contrato y la remuneración correspondiente.
<b>Art 7 Código del Trabajo (2020)</b>	Aplicación favorable al trabajador. - En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, los funcionarios judiciales y administrativos las aplicarán en el sentido más favorable a los trabajadores.

*Nota.* La presente tabla contempla el Marco Legal tanto en el ámbito internacional como nacional vinculado al derecho laboral

### 1.5 Marco conceptual

**Compromiso laboral:** Se refiere a la conexión emocional, cognitiva y conductual que los empleados tienen con su trabajo y la organización para la cual trabajan. Implica sentirse involucrado, identificado y comprometido con los objetivos y valores de la empresa (Arteaga, 2022).

**Cultura organizacional:** Conjunto de valores, normas, creencias y prácticas compartidas por los miembros de una organización. Define el ambiente y la forma en que se comportan y operan los empleados dentro de la empresa (Andrade, 2023).

**Desempeño laboral:** Es la relación entre la producción o resultados obtenidos y los recursos utilizados en el trabajo, como tiempo, dinero, o esfuerzo. Indica la eficiencia en la utilización de recursos para alcanzar objetivos (Mariños, 2019).

**Eficiencia:** Hace referencia a la capacidad de realizar tareas utilizando la menor cantidad de recursos posibles, maximizando la producción o resultados con la menor inversión de tiempo, dinero y esfuerzo (Sierra, 2020).

**Engagement:** Término en inglés que se refiere al compromiso laboral. Se utiliza para describir la conexión emocional, motivacional y de dedicación que los empleados tienen hacia su trabajo y la organización (Martínez, 2017).

**Estilos de gestión:** Se refiere a las diferentes formas o enfoques que los líderes o gerentes utilizan para dirigir y administrar a sus equipos o empresas. Pueden variar desde un enfoque autoritario hasta uno más participativo o democrático (Ale, 2022).

**Indicadores de desempeño:** Métricas o medidas utilizadas para evaluar la eficiencia, rendimiento y logro de objetivos en el trabajo. Pueden incluir la producción por hora, la utilización de recursos o la calidad del trabajo (Mariños, 2019).

**Liderazgo participativo:** Estilo de liderazgo que implica involucrar a los empleados en la toma de decisiones y la resolución de problemas. Fomenta la colaboración, la comunicación abierta y la participación del equipo en la toma de decisiones (Mariños, 2019).

**Medición de resultados:** Proceso de evaluación y seguimiento de los logros obtenidos en un período determinado. Se utiliza para evaluar el progreso hacia los objetivos establecidos y tomar decisiones basadas en datos (Torres, 2022).

**Motivación intrínseca:** Refiere al impulso interno y personal que lleva a los empleados a realizar tareas por su propio interés, placer o satisfacción, más allá de recompensas externas (Mejía, 2023).

**Recursos humanos:** Departamento o área encargada de la gestión del personal en una organización. Se enfoca en reclutamiento, selección, capacitación, desarrollo, evaluación y retención de empleados para cumplir los objetivos organizacionales y mantener un entorno laboral saludable y productivo (Mariños, 2019).

**Rendimiento laboral:** Se refiere al nivel de logro, efectividad y eficiencia en las tareas realizadas por los empleados dentro de una organización. Incluye la calidad y cantidad de trabajo realizado, así como la capacidad para alcanzar los objetivos y metas establecidos (Soria, 2021).

**Retroalimentación:** Comentarios, evaluaciones y críticas constructivas proporcionadas a los empleados sobre su desempeño laboral. Se utiliza para mejorar habilidades, corregir errores y fomentar el crecimiento profesional (Rengifo, 2022).

**Satisfacción laboral:** Nivel de contento, gratificación y complacencia que experimentan los

empleados con respecto a su trabajo, entorno laboral, tareas asignadas y relaciones interpersonales en la organización (Bacalla, 2023).

**Tecnología de la información:** Herramientas, dispositivos, sistemas y procesos utilizados para almacenar, recuperar, transmitir y procesar datos en una organización, con el fin de facilitar la comunicación, la gestión de información y mejorar la eficiencia operativa (López, 2020).

**Toma de decisiones:** Proceso mediante el cual se elige entre diferentes opciones o alternativas disponibles para alcanzar un objetivo específico en una organización. Implica evaluar, seleccionar y ejecutar la opción más adecuada (Mariños, 2019).

**Valores organizacionales:** Principios, creencias y comportamientos fundamentales que guían las acciones y el comportamiento de los miembros de una organización. Son la base de la cultura empresarial y determinan las decisiones y acciones de los empleados (Torres, 2022).

**Wellness programs:** Programas de bienestar implementados por las organizaciones para promover la salud física, mental y emocional de los empleados. Incluyen actividades de ejercicio, manejo del estrés, apoyo emocional, entre otros, para mejorar el bienestar general (Ale, 2022).

**Work-Life Balance:** Equilibrio entre las responsabilidades laborales y personales de los empleados. Se refiere a la capacidad de manejar y priorizar las demandas del trabajo y la vida fuera del entorno laboral para mantener una calidad de vida satisfactoria (Mendoza, 2021).

**X-Y Theory:** Teoría propuesta por Douglas McGregor que describe dos perspectivas opuestas sobre la naturaleza humana en el trabajo. La Teoría X sugiere que los empleados son inherentemente perezosos y necesitan ser controlados, mientras que la Teoría Y asume que los individuos son intrínsecamente motivados y buscan responsabilidades (López, 2020).

## CAPÍTULO 2: METODOLOGÍA PARA EL DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN Y ESTUDIO DIAGNÓSTICO

Para abordar la investigación sobre las dinámicas del compromiso laboral, se empleó una metodología que estuvo sustentada en el paradigma cuantitativo. La elección de la metodología se basa en la naturaleza del estudio y la profundidad deseada para obtener conclusiones significativas.

### 2.1 Conceptualización y operacionalización de las variables

#### Variable independiente

**Compromiso laboral:** Es la disposición emocional, cognitiva y conductual de un empleado hacia su trabajo y organización. Se espera que niveles más altos de compromiso laboral estén asociados con un mayor desempeño laboral.

#### Variable dependiente

**Desempeño laboral:** Se refiere a la calidad y cantidad de trabajo realizado por un empleado en su puesto de trabajo. Se espera que el desempeño laboral esté influenciado por el nivel de compromiso laboral de los empleados.

**Tabla 5**

*Operacionalización de variables*

Variable	Dimensión	Ítem/Indicador
<b>Compromiso Laboral</b>	Afectivo	Sentimiento de conexión emocional con el trabajo. Entusiasmo y motivación hacia el trabajo.
	Normativo	Sentimiento de obligación moral de permanecer en el trabajo. Sentimiento de obligación de ayudar a los compañeros.
	Continuo	Dificultad para dejar el trabajo. Percepción de la elección del trabajo como una buena inversión para el futuro.
<b>Desempeño Laboral</b>	Calidad del trabajo realizado	Nivel de precisión en la ejecución de tareas. Cumplimiento de estándares de calidad establecidos.
	Cantidad de trabajo realizado	Número de tareas completadas en un período de tiempo determinado. Productividad en términos de unidades producidas

		por hora.
Evaluación del Supervisor/Jefe	del	Evaluación del desempeño laboral realizada por el supervisor/jefe.
Retroalimentación de los clientes	de los	Nivel de satisfacción de los clientes con el trabajo realizado.

*Nota.* Basada en varios autores.

## **2.1 Paradigma y enfoque de la investigación**

Se empleó un paradigma funcionalista que combina elementos cuantitativos (Jones, 2018). Este enfoque permitirá obtener una comprensión holística de las variables involucradas, brindando una visión detallada de la interrelación entre el compromiso laboral y el desempeño.

## **2.2 Alcance y diseño**

El estudio tuvo un alcance descriptivo relacional permitiendo investigar las relaciones entre las variables y describir su influencia (Hernández, 2012). El diseño de investigación fue transversal, recopilando datos en un solo momento para analizar la relación entre el compromiso laboral y el desempeño (Ríos, 2021)

## **2.3 Declaración y justificación del diseño de investigación**

El diseño de investigación seleccionado para este estudio es el diseño transversal causal correlacional. Este diseño se justifica por su capacidad para recopilar datos en un solo momento, lo que permite analizar la relación entre el compromiso laboral y el desempeño de manera eficiente y efectiva. Al optar por un enfoque descriptivo relacional, buscamos investigar las relaciones entre las variables de interés y describir cómo influyen entre sí. Esta elección se basa en la necesidad de comprender en profundidad la dinámica del compromiso laboral y su impacto en el desempeño laboral. Además, al utilizar un paradigma cuantitativo y funcionalista que determina elementos cuantitativos, buscamos obtener una comprensión holística de las variables involucradas, lo que nos permitirá generar conclusiones significativas y aplicables en el contexto laboral. En conjunto, este diseño de investigación nos proporcionará los datos necesarios para abordar nuestros objetivos de investigación y responder a nuestras preguntas de estudio de manera integral y fundamentada (Balestrini, 2020).

## **2.4 Métodos teóricos y empíricos**

Se utilizaron métodos teóricos como el análisis bibliográfico para comprender las teorías existentes sobre el compromiso laboral y el desempeño. Los métodos empíricos incluyeron encuestas, entrevistas estructuradas y observaciones para recopilar datos directos de los empleados.

Para llevar a cabo la investigación, se contempló la realización de entrevistas a dos empleados que ocupan cargos de alta dirección dentro de la empresa seleccionada. Estas entrevistas se diseñaron de manera estructurada o semiestructurada, dependiendo de la profundidad y especificidad de la información que se desee obtener. En estas entrevistas, se buscó explorar aspectos relacionados con el compromiso laboral, la percepción de la cultura organizacional, los desafíos y oportunidades en el ámbito laboral, así como cualquier otro tema relevante para comprender la dinámica interna de la empresa desde la perspectiva de la alta dirección.

Además, se llevó a cabo cuestionarios dirigidos a los 23 empleados que conforman la población de la investigación. Estos cuestionarios estuvieron diseñados para recopilar datos cuantitativos sobre diferentes aspectos relacionados con el compromiso laboral, la satisfacción laboral, la percepción del clima organizacional, entre otros. Los cuestionarios incluyeron escalas de medición validadas previamente, preguntas de selección múltiple, preguntas de escala Likert y preguntas abiertas, según sea necesario para obtener una comprensión completa de las percepciones y experiencias de los empleados.

Es importante garantizar la confidencialidad y anonimato e las respuestas de los participantes en los cuestionarios, así como obtener el consentimiento informado de cada empleado antes de su participación en la investigación. Además, se deberá asegurar que los empleados tengan el tiempo y los recursos necesarios para completar los cuestionarios de manera adecuada y sin interrupciones que puedan afectar la calidad de las respuestas.

La combinación de entrevistas con empleados de alta dirección y cuestionarios con el resto de los empleados de la muestra permitirá obtener una perspectiva integral de la relación entre el compromiso laboral y la productividad en la empresa del sector industrial dedicada a la instalación de servicios de fabricación de alarma contra incendios para industrias. Esto facilitará la identificación de factores clave que influyen en el compromiso laboral y cómo estos se relacionan con los niveles de productividad dentro de la organización, proporcionando así información valiosa para la toma de decisiones gerenciales y el diseño de estrategias de mejora organizacional.

#### ***2.4.1 Método cuantitativo***

Método cuantitativo fue aplicado al momento de efectuar las encuestas a los trabajadores de la empresa lo cual permitió obtener respuestas de preguntas con la finalidad de obtener conclusiones generales sobre el tema estudiado.

La elección de esta metodología es fundamental para obtener una visión completa y detallada de la

relación entre el compromiso laboral y el desempeño. El resultado otorgado por el método cuantitativo permitirá abordar la complejidad de las variables, ofreciendo una comprensión profunda de la influencia del compromiso laboral en el desempeño en entornos laborales actuales.

## **2.5 Instrumentos derivados**

### ***2.5.1 Encuesta sobre compromiso laboral y desempeño***

**Cuestionario con Escala de Likert:** Método de medición que utiliza preguntas estructuradas creadas por el autor, donde los encuestados expresan su acuerdo o desacuerdo con afirmaciones en una escala de respuesta graduada, por ejemplo, desde "totalmente en desacuerdo" hasta "totalmente de acuerdo, el objetivo es poder demostrar los objetivos planteados en la presente investigación, así como también su hipótesis. Las respuestas se puntúan numéricamente, permitiendo cuantificar actitudes, opiniones o percepciones de los encuestados (Bernal, 2017).

Es importante destacar que el presente instrumento se realizó partiendo de una variable independiente que es el compromiso laboral formada por indicadores como la disposición emocional cognitiva y conductual de un empleado vinculado a su trabajo, con una variable dependiente que es el desempeño laboral basada en indicadores como la calidad y cantidad de trabajo realizado por el empleado en su puesto.

Para esta investigación la encuesta se aplicará a los 23 empleados.

### ***2.5.2 Entrevista sobre compromiso laboral y desempeño***

#### **Entrevista**

Proceso de interacción entre un entrevistador y un entrevistado con el objetivo de recopilar información relevante. Puede ser estructurada (con preguntas predefinidas) o no estructurada (más abierta y flexible) (Bernal, 2017). Se utiliza para obtener datos detallados sobre experiencias, opiniones, percepciones o información personal. Esta entrevista estructurada de autoría del investigador será aplicada a los 2 trabajadores del nivel Alta dirección/Altos ejecutivos.

## **2.6 Población y muestra**

La población de este estudio estuvo integrada por los 23 empleados que laboran en la empresa Ecuainstalaciones S.A. Debido al tamaño relativamente pequeño de la población, se consideró pertinente incluir a todos los colaboradores en la muestra. Esta decisión se justifica por la naturaleza cuantitativa de la investigación, que busca profundizar en las percepciones y experiencias individuales de cada participante. Al incluir a toda la población, se garantiza una mayor riqueza de datos y una comprensión más completa del fenómeno estudiado.

## **2.7 Proceso de investigación**

El proceso investigativo se ha estructurado en varias etapas para garantizar la coherencia y efectividad en la obtención de resultados. A continuación, se detallan cada una de las etapas seguidas y su propósito dentro del estudio:

### ***2.8.1. Etapa del estudio teórico (Declarado en el capítulo 1, que orienta conceptualmente las variables o categorías)***

En esta etapa, se lleva a cabo una revisión exhaustiva de la literatura relacionada con el compromiso laboral, el desempeño laboral y otros conceptos relevantes. El propósito principal de esta etapa es establecer una base teórica sólida que oriente conceptualmente las variables o categorías a investigar. Se busca comprender las teorías existentes, identificar variables relevantes y establecer hipótesis o suposiciones que guíen la investigación.

### ***2.8.2. Etapa del diagnóstico inicial***

En esta etapa, se realiza un diagnóstico inicial de la situación actual en la empresa objeto de estudio. Se recopila información sobre el nivel de compromiso y desempeño laboral de los empleados a través de entrevistas, cuestionarios y observaciones. El propósito es obtener una comprensión detallada de la situación actual e identificar posibles áreas de mejora o problemas a abordar.

### ***2.8.3 Etapa de la modelación de la propuesta***

En esta etapa, se desarrolla una propuesta basada en los hallazgos del estudio teórico y el diagnóstico inicial. Se modelan estrategias o intervenciones específicas destinadas a mejorar el compromiso y el desempeño laboral en la empresa. El propósito es diseñar un plan de acción concreto que pueda implementarse en la organización para abordar los problemas identificados y mejorar los resultados.

### ***2.8.4. Etapa del diagnóstico final o validación de la propuesta (teórica o empírica)***

En esta etapa final, se realiza un diagnóstico final para evaluar la efectividad de la propuesta desarrollada. Se recopilan datos adicionales para comparar el estado actual con el estado previo a la implementación de la propuesta. El propósito es validar teórica o empíricamente la propuesta, determinar su impacto en el compromiso y el desempeño laboral, y realizar ajustes finales si es necesario.

Estas etapas se han diseñado de manera secuencial para garantizar una investigación rigurosa y una propuesta de intervención efectiva que pueda contribuir al mejoramiento de las condiciones laborales y el rendimiento organizacional.

## 2.11 Resultados del estudio diagnóstico

A continuación, se realiza la presentación de los instrumentos de diagnóstico que fueron esenciales para los fines del presente trabajo que se aplicó a la empresa Ecuainstalaciones S.A., que permitió conocer a profundidad los resultados prácticos de la investigación, a través de las encuestas aplicadas y de las entrevistas, se exponen los resultados utilizando tablas y gráficos, se realizará un análisis los cuales nos ofrecen una visión clara de la situación actual de la empresa objeto de estudio como área de desempeño, de cooperación y adaptabilidad, de manejo de situaciones, de innovación y desarrollo profesional, esto nos ayuda a conocer e identificar las problemáticas que existen, a continuación, se presentara los resultados obtenidos por cada área.

### 2.11.1 Percepción de desempeño

Una vez aplicadas las preguntas relacionadas con esta área a los colaboradores de la empresa Ecuainstalaciones S.A., obtenemos los siguientes resultados que se presentara en una tabla y un gráfico, donde mostramos los porcentajes de satisfacción relaciones con esta dimensión.

**Tabla 6**

*Diagnóstico del área de desempeño*

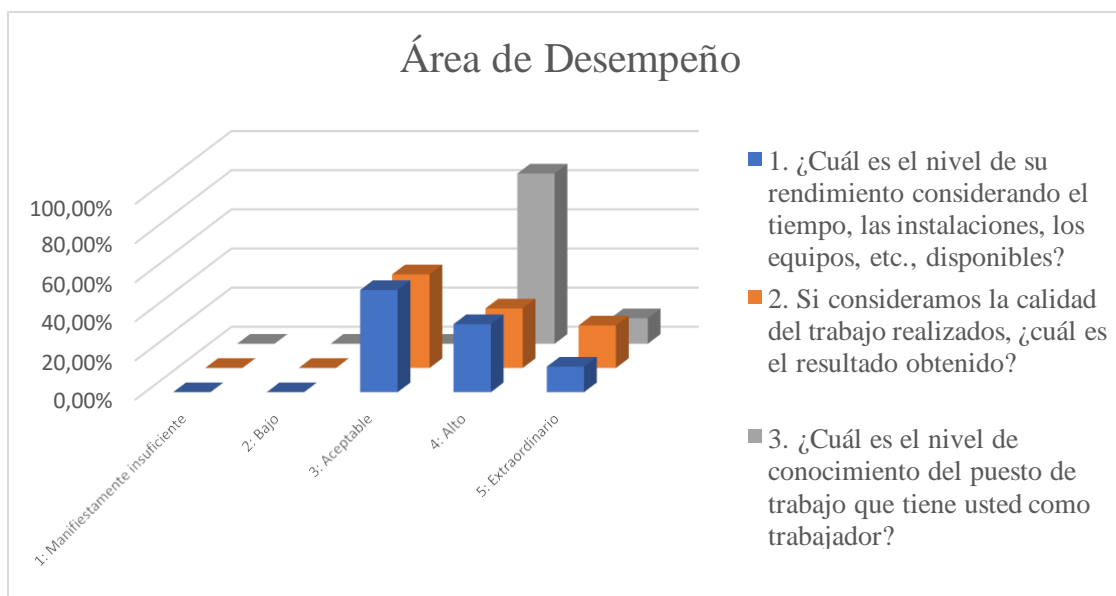
Pregunta	Área de Desempeño					Total
	1: Manifiestamente insuficiente	2: Bajo	3: Aceptable	4: Alto	5: Extraordinario	
1. ¿Cuál es el nivel de su rendimiento considerando el tiempo, las instalaciones, los equipos,	0,00%	0,00%	52,17%	4,78%	13,04%	100,00 %

etc., disponibles?						
2. Si consideramos la calidad del trabajo realizados, ¿cuál es el resultado obtenido?	0,00%	0,00%	47,83%	0,43%	21,74%	100,00%
3. ¿Cuál es el nivel de conocimiento del puesto de trabajo que tiene usted como trabajador?	0,00%	0,00%	0,00%	6,96%	13,04%	100,00%

Nota. Los datos presentados en esta tabla corresponden a los resultados.

### Figura 1

#### Diagnóstico del área de desempeño



Nota. Datos obtenidos de una encuesta realizada a 23 participantes.

Los resultados de la encuesta en el área de desempeño revelan una evaluación diversa por parte de los empleados en relación con diferentes aspectos de su rendimiento laboral. En primer lugar, en cuanto al nivel de rendimiento considerando factores como el tiempo, las instalaciones y los

equipos disponibles, se observa que la mayoría de los empleados (52.17%) lo califican como "Aceptable" y una proporción significativa (13.04%) lo considera "Extraordinario". Sin embargo, es preocupante notar que un porcentaje notable (4.78%) lo evalúa como "Alto" y un pequeño grupo (0.00%) lo califica como "Manifiestamente insuficiente" o "Bajo". Esto sugiere una variabilidad en la percepción del rendimiento laboral en función de las condiciones de trabajo y la satisfacción con los recursos disponibles.

Por otro lado, al analizar la calidad del trabajo realizado, se evidencia una perspectiva más heterogénea entre los empleados. Aunque una proporción considerable (47.83%) la considera "Aceptable", también se observa que una minoría significativa (21.74%) la califica como "Extraordinaria". Sin embargo, resulta preocupante que un pequeño porcentaje (0.43%) la evalúe como "Alta" y ningún empleado la considere "Manifiestamente insuficiente" o "Baja". Esta variabilidad en las percepciones podría reflejar diferencias en la interpretación de los estándares de calidad establecidos o posiblemente problemas en la comunicación y la definición de expectativas en relación con la calidad del trabajo. En resumen, estos resultados destacan la importancia de abordar las discrepancias en las percepciones del desempeño laboral y de implementar estrategias para mejorar la calidad del trabajo y la eficacia de los recursos disponibles en el entorno laboral.

### **2.11.2 Percepción de Cooperación y Adaptabilidad**

En la dimensión de cooperación y adaptabilidad, medimos y se obtuvo los siguientes resultados.

**Tabla 7**

*Medición del área de Cooperación y Adaptabilidad*

Pregunta	Cooperación y Adaptabilidad					Total
	1: Manifiestamente insuficiente	2: Bajo	3: Aceptable	4: Alto	5: Extraordinario	
4. ¿En qué medida cooperas con los demás miembros de la unidad de trabajo?	0,00%	0,00%	34,78%	52,17%	13,04%	100,00%
5. ¿En qué medida te esfuerzas o perseveras en la	0,00%	0,00%	30,43%	52,17%	17,39%	100,00%

consecución de resultados?

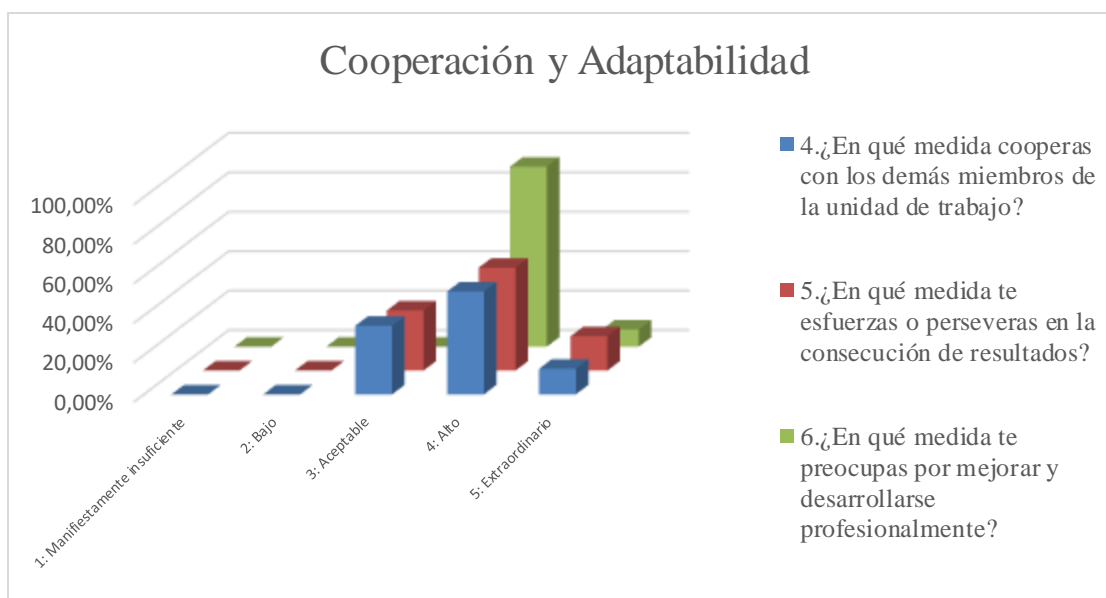
6. ¿En qué medida te preocupas por mejorar y desarrollarse profesionalmente?

	21	2	23
	0,00%	0,00%	0,00%
	91,30%	8,70%	100,00%

Nota. Los datos presentados en esta tabla corresponden a los resultados.

## Figura 2

Medición del área de cooperación y adaptabilidad



Nota. Datos obtenidos de una encuesta realizada a 23 participantes.

Los resultados de la encuesta en el área de cooperación y adaptabilidad revelan un panorama interesante sobre la percepción de los empleados en relación con su nivel de cooperación, esfuerzo y disposición para mejorar profesionalmente en el entorno laboral. En primer lugar, al analizar el grado de cooperación con otros miembros del equipo de trabajo, se destaca que más de la mitad de los encuestados (52.17%) lo consideran "Alto" y un porcentaje significativo (34.78%) lo evalúan como "Aceptable". Sin embargo, es importante notar que un pequeño grupo (13.04%) lo califica como "Extraordinario", lo que sugiere que existe un margen para mejorar la colaboración y el trabajo en equipo dentro de la unidad de trabajo.

En cuanto al esfuerzo y la perseverancia en la consecución de resultados que muestran que más de la mitad de los empleados (52.17%) lo consideran "Alto" y un porcentaje considerable (30.43%) lo evalúan como "Aceptable". Sin embargo, es alentador notar que un porcentaje significativo

(17.39%) lo califica como "Extraordinario", lo que sugiere un compromiso sólido con el logro de los objetivos laborales. Estos resultados indican una buena disposición por parte de los empleados para realizar esfuerzos adicionales en el cumplimiento de sus responsabilidades y metas laborales. Por último, al analizar la preocupación por mejorar y desarrollarse profesionalmente, se observa que la gran mayoría de los empleados (91.30%) la califican como "Alta". Sin embargo, es preocupante notar que un pequeño porcentaje (8.70%) la evalúa como "Aceptable", lo que sugiere que existe una minoría de empleados que podrían no estar tan enfocados en su desarrollo profesional. En general, estos resultados destacan la importancia de fomentar un ambiente de colaboración y apoyo mutuo, así como de promover el crecimiento profesional y el desarrollo continuo de los empleados en la organización.

### 2.11.3 Percepción del Manejo de Situaciones

En esta percepción observaremos como los colaboradores actúan ante problemas y situaciones presentados en el desarrollo de sus actividades.

**Tabla 8**

*Percepción del manejo de situaciones*

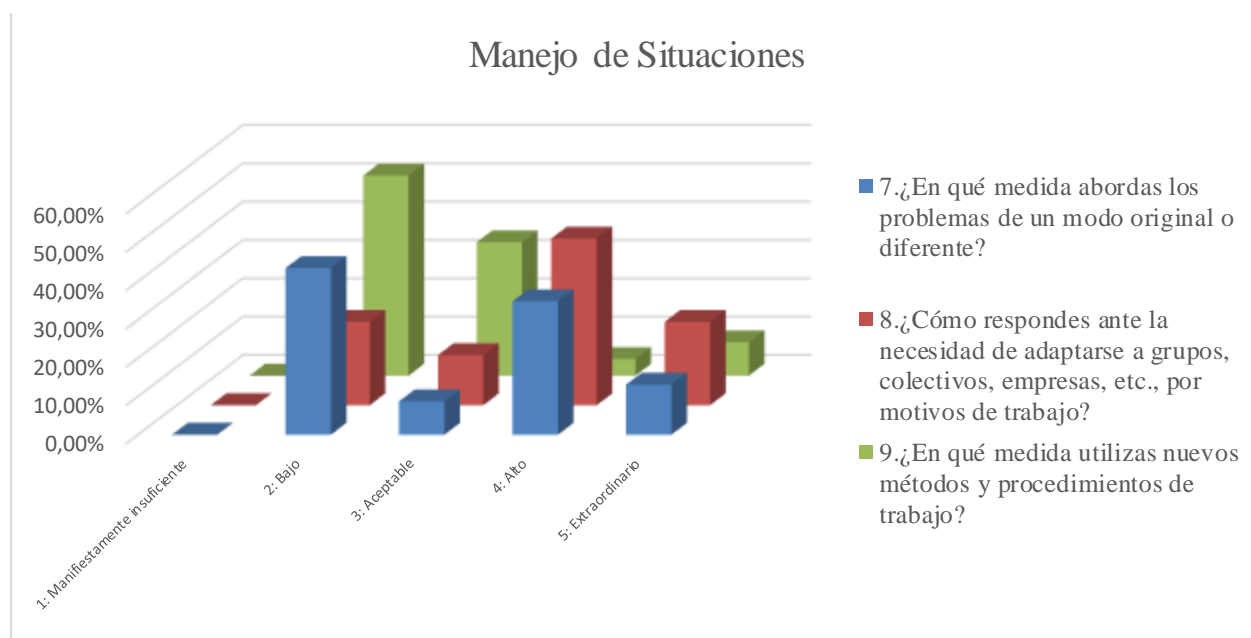
Pregunta	Manejo de Situaciones					Total
	1: Manifiestamente insuficiente	2: Bajo	3: Aceptable	4: Alto	5: Extraordinario	
7. ¿En qué medida abor das los problemas de un modo originalo diferente?		10	2	8	3	23
	0,00%	43,48%	8,70%	34,78%	13,04%	100,00%
8. ¿Cómo respondes ante la necesidad de adaptarse a grupos, colectivos, empresas, etc., por motivos de trabajo?		5	3	10	5	23
	0,00%	21,74%	13,04%	43,48%	21,74%	100,00%

9. ¿En qué medida utilizas nuevos métodos y procedimientos de trabajo?	0,00%	12	8	1	2	23
		52,17%	34,78%	4,35%	8,70%	100,00%

Nota. Los datos presentados en esta tabla corresponden a los resultados.

### Figura 3

#### Manejo de situaciones



Nota. Datos obtenidos de una encuesta realizada a 23 participantes.

Los resultados de la encuesta en el área de manejo de situaciones ofrecen una visión integral sobre la percepción de los empleados en relación con su capacidad para abordar problemas, adaptarse a nuevas situaciones y utilizar métodos innovadores en el entorno laboral. En primer lugar, al analizar la manera en que los empleados abordan los problemas de manera original o diferente, se destaca que un porcentaje significativo (43.48%) considera que lo hacen de manera "Baja", mientras que una minoría (13.04%) lo califica como "Extraordinario". Sin embargo, es alentador notar que una proporción considerable (34.78%) lo evalúa como "Alto", lo que sugiere una capacidad general para afrontar los desafíos de manera creativa y efectiva.

En cuanto a la respuesta ante la necesidad de adaptarse a diferentes entornos de trabajo, los resultados muestran una distribución más equitativa. Aproximadamente la mitad de los empleados (43.48%) la califican como "Alta", lo que indica una buena capacidad de adaptación, mientras que

una proporción menor (21.74%) la considera "Extraordinaria". Sin embargo, también se observa que una minoría (13.04%) la evalúa como "Baja", lo que sugiere la existencia de áreas de mejora en la capacidad de adaptación del personal ante nuevos grupos, colectivos o empresas.

Por último, al analizar el uso de nuevos métodos y procedimientos de trabajo, se destaca que la mayoría de los empleados (52.17%) lo consideran "Alto", lo que refleja una disposición general para la adopción de nuevas técnicas y enfoques laborales. Sin embargo, es preocupante notar que una minoría significativa (34.78%) lo evalúa como "Bajo", lo que sugiere que podría haber resistencia o falta de disposición para explorar y utilizar métodos innovadores. En resumen, estos resultados destacan la importancia de fomentar la creatividad, la adaptabilidad y la disposición para la innovación en el entorno laboral para mejorar la capacidad de enfrentar desafíos y mantener la relevancia en un contexto empresarial cambiante.

#### **2.11.4 Disposición a la Innovación y Desarrollo Profesional**

En esta área se apreció la disposición de los colaboradores para el desarrollo de sus actividades.

**Tabla 9**

*Medición de Innovación y desarrollo profesional*

<b>Innovación y Desarrollo Profesional</b>						
Pregunta	1: Manifiestamente insuficiente	2: Bajo	3: Aceptable	4: Alto	5: Extraordinario	Total
10. ¿En qué medida realizas o compartes aportaciones para mejorar el trabajo?	0,00%	15 65,22%	5 21,74%	3 13,04%	0 0,00%	23 100,00%
11. ¿En qué medida analizas y estudias el entorno para facilitar el logro de los objetivos de la institución?	0,00%	13 56,52%	8 34,78%	2 8,70%	0 0,00%	23 100,00%
		12	8	3	0	23

12. ¿En qué medida acuerdas con los demás la distribución de trabajo y lo que se espera de su actuación?

0,00%      52,17%      34,78%      13,04%      0,00%      100,00%

*Nota.* los datos presentados en esta tabla corresponden a los resultados.

**Figura 4**

*Medición de innovación y desarrollo profesional*



*Nota.* Datos obtenidos de una encuesta realizada a 23 participantes.

Los resultados de la encuesta en el área de Innovación y Desarrollo Profesional brindan una perspectiva sobre la disposición de los empleados para contribuir con nuevas ideas, estudiar el entorno laboral y colaborar en la distribución del trabajo. En primer lugar, al analizar la realización o el compartir de aportaciones para mejorar el trabajo, se destaca que la mayoría de los empleados (65.22%) lo consideran "Bajo", lo que sugiere una participación en la mejora de procesos y procedimientos laborales. Sin embargo, es preocupante notar que una minoría (21.74%) lo evalúa como "Aceptable", y ningún empleado lo considera "Alto" o "Extraordinario". Esto sugiere una posible falta de iniciativa para generar nuevas ideas y contribuir a la innovación en el entorno laboral.

En cuanto al análisis y estudio del entorno para facilitar el logro de los objetivos de la institución, se observa que la mayoría de los empleados (56.52%) lo consideran "Aceptable", lo que sugiere una comprensión razonable del contexto empresarial y su influencia en el logro de metas organizacionales. Sin embargo, es alentador notar que una proporción significativa (34.78%) lo evalúa como "Alto", lo que indica un nivel satisfactorio de conciencia y análisis del entorno laboral. Sin embargo, es importante señalar que ningún empleado lo califica como "Extraordinario", lo que sugiere un margen para mejorar la capacidad de análisis y estudio del entorno.

Por último, al analizar la capacidad de acuerdo con los demás en la distribución del trabajo y las expectativas de actuación, se destaca que la mayoría de los empleados (52.17%) lo consideran "Aceptable". Esto sugiere una disposición para la colaboración y la coordinación en el entorno laboral. Sin embargo, es preocupante notar que una proporción considerable (34.78%) lo evalúa como "Bajo", lo que sugiere posibles desafíos en la comunicación y la coordinación entre los miembros del equipo en términos de asignación de tareas y expectativas de actuación. En resumen, estos resultados resaltan la importancia de fomentar una cultura de innovación, análisis del entorno y colaboración efectiva para mejorar el desarrollo profesional y la eficacia en el entorno laboral.

#### ***2.11.5 Resultados de la Entrevista***

Al efectuarse un análisis sobre la entrevista realizada a los administradores de la empresa Ecuainstalaciones S.A., se abordaron temas como el dialogo entre trabajadores y administradores, propuestas de visión a futuro de la empresa, motivación para el ingreso del personal entre otros. Las respuestas de los entrevistados ofrecen una perspectiva del compromiso de ellos hacia sus colaboradores, los desafíos que se buscan superar para el futuro. Presentamos un resumen de los puntos más importantes tratados en la entrevista a los administradores.

#### **Trayectoria en la empresa**

Al efectuar un análisis de la respuesta otorgada por los entrevistados, se puede señalar que hay una excelente relación de continuidad dentro de la empresa, así como también destaca el hecho que existe una evolución natural en relación con la carrera profesional de los trabajadores, ya que muchos de ellos han iniciado un puesto bajo en la escala jerárquica y con el paso del tiempo han ido escalando posiciones, lo cual permite determinar que es una empresa que valora a los empleados.

#### **Motivación para el ingreso en la empresa**

En este aspecto, al efectuar un análisis de las respuestas de los entrevistados, se puede analizar que

la reputación de la empresa en el sector es muy importante, ya que dentro de los principales motivos que han llevado a los trabajadores, se encuentra el buen nombre que tiene en el medio, el buen trato, que le dan a los trabajadores, situación que hace que las personas que trabaja en este medio vean con buenos ojos el hecho de trabajar en esta empresa.

### **Compromiso laboral y productividad**

Al efectuar un análisis de la respuestas emanadas por los entrevistados, se pudo decir que existe un alto nivel de compromiso laboral y pasión por los empleados, situación que ha traído como consecuencia que ello se vea reflejado en la productividad de la empresa, los entrevistados pudieron manifestar que existe una valoración importante de la empresa en relación a la actuación de los trabajadores, existe un reconocimiento en virtud de las actividades laborales, lo cual influye de manera positiva en la motivación que poseen los trabajadores en el día a día, generando de esta manera un mayor compromiso laboral, motivación al desarrollar cada una de las actividades diarias, hay un importante sentido de pertenencia en cada uno de los trabajadores, producto de las acciones y el reconocimiento de la empresa hacia ellos, lo cual demuestra que el compromiso laboral que existe en este momento, es producto de la valoración y el trato de la empresa hacia los trabajadores.

### **Desafíos y oportunidades**

En este aspecto, los empleados manifestaron, que la situación es compleja ya que se puede afectar la productividad y el compromiso laboral, elementos como la rotación en los puestos de trabajo en oportunidades cuando un trabajador está acostumbrado a un puesto específico y le cuesta cambiar a otro, primero porque se requiere un aprendizaje específico, y ello también afecta la productividad mediante el tiempo que el trabajador debe adaptarse al nuevo puesto de trabajo.

### **Propuestas y mejoras**

En este aspecto de la entrevista, se pudo analizar por parte de los entrevistados que existe una importante inquietud por parte de los trabajadores, quienes parten del criterio que es importante ofrecer oportunidades de crecimiento personal, que se continúe con la cultura del reconocimiento que ha sido un elemento positivo para el compromiso laboral, y la relación con el desempeño en la empresa, así como también se requiere que se contemplen herramientas de gestión de tiempo y proyecto lo cual permita optimizar los procesos internos, principalmente haciendo un énfasis hacia lo que son las habilidades blandas, las cuales permiten un mayor desarrollo y mejor trabajo en equipo traduciéndose al final de ello en un mayor rendimiento dentro de la empresa.

### **Visión a futuro**

En este apartado los administradores fueron del criterio que esperan seguir generando mejoras continuas en relación al compromiso laboral, y que la productividad continúe en ascenso, para ello se requiere que debe continuarse con un excelente comunicación abierta tanto entre los trabajadores entre sí como entre los trabajadores y el empleador, así que también se necesita que se efectúen de manera periódica mesas de diálogo, discusiones conjuntas, a los fines de poder presentar a la empresa algún tipo de requerimiento para mejorar la productividad, lo cual demuestra que existen altos niveles de compromiso laboral y relación del desempeño de los empleados en relación a la empresa.

Este apartado permitió conocer el estado actual del compromiso actual de los colaboradores en la empresa objeto de estudio mediante la realización de un diagnóstico que consistió en la aplicación de instrumentos y el análisis de los resultados.

## **CAPÍTULO 3. PRESENTACIÓN Y VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA**

Al efectuar un análisis de los resultados obtenidos, dentro de la investigación se justifica la realización de la presente propuesta, partiendo del criterio en el que se pudo demostrar la necesidad de implementar en la organización programas de reconocimiento y de desarrollo profesional, mejora de la comunicación interna y promoción de un ambiente de trabajo colaborativo con el fin de mejorar los niveles de desempeño que a pesar de ser aceptable, estos podrían subir los estándares para proyectar mayores niveles de innovación.

### **3.1 Fundamentación**

El compromiso laboral y la productividad son aspectos importantes para el éxito y la sostenibilidad de cualquier organización. Un alto nivel de compromiso por parte de los empleados se traduce en una mayor motivación, satisfacción laboral y lealtad hacia la empresa, lo que a su vez impacta positivamente en la productividad y el rendimiento organizacional. Por lo tanto, es fundamental implementar estrategias efectivas para mejorar tanto el compromiso laboral como el desempeño dentro de la empresa.

La fundamentación de esta propuesta se basa en los resultados obtenidos de la encuesta y la entrevista realizada, que destacan la importancia de aspectos como el desarrollo profesional, la comunicación efectiva, el reconocimiento, la colaboración y la optimización de procesos internos para mejorar el compromiso laboral y rendimiento en la organización. Además, la propuesta se sustenta en la necesidad de adaptarse a un entorno laboral en constante cambio y evolución, donde la retención del talento, el bienestar de los empleados y la promoción de una cultura organizacional sólida son factores clave para mantener la competitividad y el crecimiento sostenible a largo plazo. En este contexto, la implementación de medidas concretas destinadas a fortalecer el compromiso laboral y aumentar la productividad no solo beneficiará a los empleados, mejorando su satisfacción y calidad de vida laboral, sino que también contribuirá significativamente al logro de los objetivos organizacionales y al éxito global de la empresa.

### **3.2 Objetivo general**

Diseñar un conjunto de acciones estratégicas orientadas a mejorar el compromiso laboral y aumentar la productividad en una empresa de prestación de servicios técnicos, con el fin de fortalecer el ambiente laboral, impulsar el rendimiento organizacional y promover el crecimiento sostenible a largo plazo.

### **3.3 Objetivos específicos**

Desarrollar prácticas para mejorar el compromiso laboral y desempeño en la empresa objeto de estudio.

Verificar la efectividad de las prácticas diseñadas para mejorar el compromiso laboral y el desempeño en la empresa, mediante la recopilación y análisis de datos post- implementación.

### **3.4 Características**

La propuesta diseñada para mejorar el compromiso laboral y aumentar la productividad en la empresa de prestación de servicios técnicos se distingue por su enfoque cuantitativo y funcionalista. Se basa en un exhaustivo análisis de las necesidades específicas de la organización, lo que permite la elaboración de estrategias a medida, adaptadas a su contexto único. Estas estrategias están diseñadas para abordar áreas claves identificadas durante el diagnóstico inicial, garantizando una respuesta precisa a los desafíos enfrentados por la empresa.

Una de las características principales de esta propuesta es su énfasis en la implementación de acciones efectivas y concretas. Se prioriza la ejecución de medidas que puedan generar un impacto real en el compromiso y el desempeño laboral, contribuyendo así a la mejora del ambiente laboral y al impulso del rendimiento organizacional. Estas acciones se diseñan con la finalidad de lograr resultados tangibles y medibles, que puedan ser evaluados de manera continua para identificar áreas de mejora y ajustar las estrategias según sea necesario.

La propuesta también se destaca por su orientación a resultados. Más allá de simplemente implementar acciones, se busca generar efectos positivos y sostenibles a largo plazo en la empresa. Esto se traduce en la promoción de un ambiente laboral más sólido, en el aumento de la eficiencia operativa y en el fomento del crecimiento organizacional sostenible. Además, se establece un proceso de evaluación continua para verificar la efectividad de las estrategias implementadas, lo que permite una retroalimentación constante y la identificación de áreas de mejora.

En última instancia, la propuesta se caracteriza por su capacidad de adaptabilidad. Se reconoce la importancia de responder de manera ágil a los cambios en el entorno laboral y organizacional, lo que se refleja en la flexibilidad y agilidad con la que se implementan las acciones propuestas. Esta adaptabilidad asegura que la propuesta pueda ajustarse a las necesidades emergentes de la empresa, garantizando así su relevancia y efectividad a lo largo del tiempo.

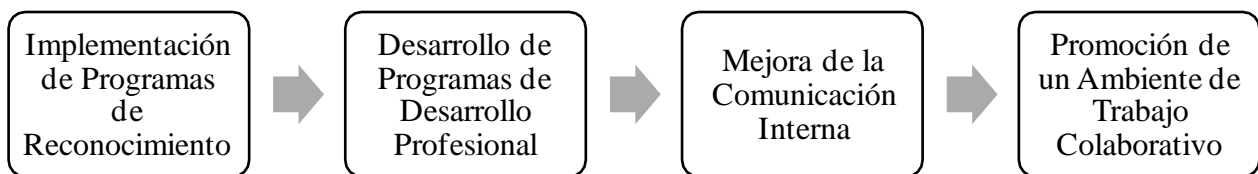
### **3.5 Estructura**

La propuesta para mejorar el desempeño se centra en invertir en nuestros empleados. A través de

un conjunto de iniciativas y estrategias diseñadas para hacer crecer el desarrollo profesional, el reconocimiento, la comunicación abierta y el bienestar, buscamos crear un ambiente de trabajo armonioso. A continuación, se describen estas estrategias en la figura 5, ya que estas están sujetas por etapas, una vez realizada la primera etapa seguiremos con el desarrollo de la siguiente para de esta manera abarcar todas ellas en el periodo de doce meses (un año):

### Figura 5

#### *Estructura de las estrategias*



*Nota. Etapas de las estrategias de la propuesta.*

#### **3.5.1. Mapa estratégico**

**Objetivo principal:** Mejorar el compromiso laboral y aumentar la productividad en la empresa de servicios técnicos.

#### **Perspectivas del mapa estratégico:**

##### **1. Perspectiva financiera:**

- Controlar el presupuesto de las iniciativas.
- Maximizar el retorno de la inversión en programas de desarrollo y reconocimiento.

##### **2. Perspectiva del cliente:**

- Aumentar la satisfacción de los clientes internos (empleados).
- Reducir la rotación de personal.

##### **3. Perspectiva de procesos internos:**

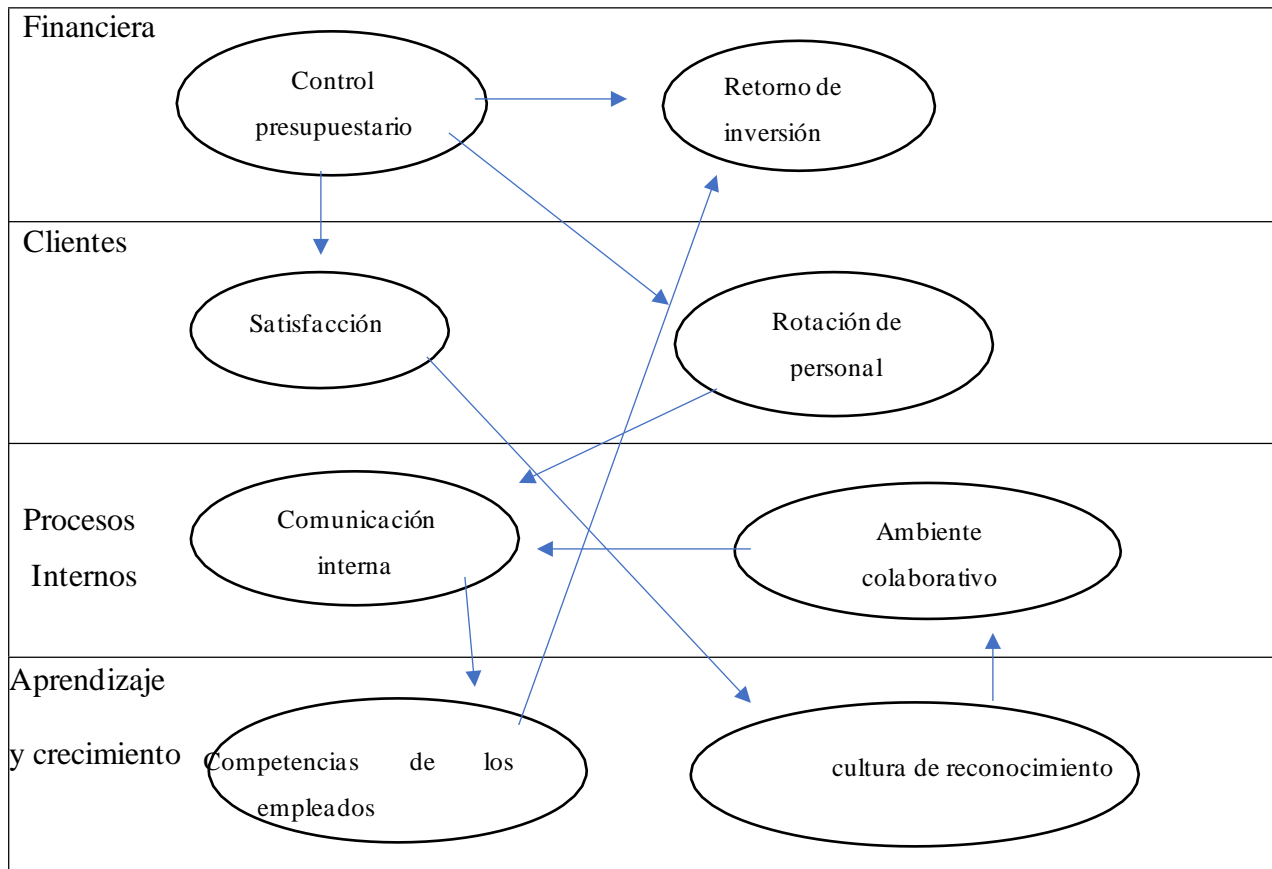
- Mejorar la comunicación interna.
- Fomentar un ambiente de trabajo colaborativo.

##### **4. Perspectiva de aprendizaje y crecimiento:**

- Desarrollar habilidades y competencias de los empleados.
- Promover una cultura de reconocimiento y aprecio.

**Figura 6**

*Mapa estratégico*



*Nota.* Datos originales de la propuesta

### 3.5.2. Cuadro de Mando Integral (CMI)

**Tabla 10**

*Cuadro de Mando Integral (CMI)*

	OBJETIVOS ESTRATEGICOS	INDICADOR	FUENTE DE DATOS	RESPONSABLE	META TARGET	PARAMETRO DE FRECUENCIA			FRECUENCIA DE MEDICION	INICIATIVAS
PERSPECTIVA TRABAJADORES	Implementación de Programas de Reconocimiento	(# Número de empleados reconocidos semanalmente / # Trabajadores)*100	Registro de empleados.	Talento Humano	90%	55% al 100%	35% al 54%	0% al 34%	Semanal	Hay que destacar y premiar el desempeño excepcional de los empleados.
	Desarrollo de Programas de Desarrollo Profesional	(# Participación de los empleados en los programas de capacitación/# trabajadores)*100	Registro de empleados.	Talento Humano	80%	55% al 100%	35% al 54%	0% al 34%	Trimestral	Ofrecer capacitación y desarrollo profesional adaptados a las necesidades individuales.
PERSPECTIVA FINANCIERA	Maximizar el retorno de la inversión en programas de desarrollo y reconocimiento	ROI= (Utilidad Neta/Inversión) *100	Estados Financieros	Departamento Financiero	50%	55% al 100%	35% al 54%	0% al 34%	Anual	Incrementar la eficiencia y eficacia de los recursos, mediante el uso adecuado.
PERSPECTIVA DE PROCESOS INTERNOS	Mejora de la Comunicación Interna	(# Número de reuniones y sesiones informativas realizadas / # 12 meses)*100	Registro de empleados.	Talento Humano	85%	55% al 100%	35% al 54%	0% al 34%	Mensual	Garantizar una comunicación clara y transparente en toda la organización.

<b>PERPECTIVA DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO</b>	Promoción de un Ambiente de Trabajo Colaborativo	(# Participación de los empleados en actividades de colaboración/# trabajadores) *100	Registro de empleados.	Talento Humano	90%	55% al 100%	35% al 54%	0% al 34%	Anual	Fomentar la colaboración y el trabajo en equipo.

*Nota.* Datos originales de la propuesta.

### **1. Implementación de programas de reconocimiento**

**Objetivos:** Destacar y premiar el desempeño excepcional de los empleados.

**Indicadores Clave:** Número de empleados reconocidos semanalmente, frecuencia de ceremonias de reconocimiento y nivel de satisfacción de los empleados con el programa de reconocimiento.

**Metas:** Reconocer al menos a un empleado destacado cada semana, realizar ceremonias de reconocimiento todos los viernes y así lograr un 90% de satisfacción en encuestas trimestrales sobre el programa de reconocimiento.

### **2. Desarrollo de programas de desarrollo profesional**

**Objetivos:** Ofrecer capacitación y desarrollo profesional adaptados a las necesidades individuales.

**Indicadores clave:** número de programas de capacitación implementados, la participación de los empleados en los programas de capacitación e incremento en las competencias y habilidades de los empleados.

**Metas:** Implementar al menos tres programas de capacitación (Excel, Power BI, liderazgo) en el primer trimestre, asegurar una participación del 80% de los empleados en los programas de capacitación e incrementar en un 20% las competencias claves identificadas en evaluaciones anuales.

### **3. Mejora de la comunicación interna**

**Objetivos:** Garantizar una comunicación clara y transparente en toda la organización.

**Indicadores Clave:** Número de reuniones y sesiones informativas realizadas, frecuencia y alcance de los boletines internos y nivel de satisfacción de los empleados con la comunicación interna.

**Metas:** Realizar reuniones de equipo y sesiones informativas cada 45 días, publicar boletines internos mensualmente para lograr un 85% de satisfacción en encuestas trimestrales sobre la comunicación interna.

**4. Promoción de un ambiente de trabajo colaborativo** **Objetivos:** Fomentar la colaboración y el trabajo en equipo.

**Indicadores Clave:** Número de actividades de team building y eventos sociales organizados, participación de los empleados en actividades de colaboración y nivel de satisfacción de los empleados con el ambiente de trabajo.

**Metas:** Organizar actividades de team building al menos cada tres meses y lograr una participación del 70% en actividades colaborativas para alcanzar un 90% de satisfacción en encuestas anuales sobre el ambiente de trabajo.

### 3.5.3. Presupuesto estimado

Después de haber realizado el diagnóstico a la empresa Ecuainstalaciones S.A., se presenta el presupuesto para las actividades planteadas.

**Tabla 11**

*Presupuesto*

<b>Concepto</b>	<b>Costo Anual Estimado</b>
Programas de Reconocimiento	\$3,000
Desarrollo Profesional (Cursos y Talleres)	\$10,000
Mejora de la Comunicación Interna	\$2,000
Actividades de Team Building	\$5,000
Eventos Sociales	\$3,000
<b>Total</b>	<b>\$23,000</b>

*Nota.* Presupuesto para la materialización de la propuesta

### 3.5.4. Cronograma de ejecución

Después de la realización del presupuesto hemos analizado las etapas de inversión de este, procedemos a recomendar el siguiente calendario que es de un año para la aplicación de las estrategias propuestas, éstas serán calificadas en base de la aplicación, del tiempo tomado para su desarrollo, el calendario podrá estar sujeto a modificaciones en caso de ser necesario o que la etapa en desarrollo se lleve más tiempo de lo estimado.

**Tabla 12**

*Cronograma*

<b>Mes</b>	<b>Actividad</b>
<b>Mes 1</b>	Planificación detallada y definición de metas. Contacto con proveedores de capacitación y diseño del programa de reconocimiento.
<b>Mes 2-3</b>	Inicio del programa de reconocimiento. Realización de la primera ceremonia de reconocimiento. Lanzamiento de la comunicación interna a través de Telegram.
<b>Mes 4</b>	Implementación de los primeros cursos de capacitación (Excel y Power BI). Realización de la primera reunión informativa.
<b>Mes 5-6</b>	Evaluación inicial del programa de reconocimiento y ajuste según el feedback. Continuación de los programas de capacitación.
<b>Mes 7</b>	Realización de la primera actividad de team building. Publicación del segundo boletín interno.

<b>Mes 8-9</b>	Evaluación y seguimiento del impacto de los programas de desarrollo profesional. Ajuste y mejora de los programas según necesidades.
<b>Mes 10</b>	Segunda actividad de team building. Realización de la segunda reunión informativa. Publicación del tercer boletín interno.
<b>Mes 11-12</b>	Evaluación final del año. Análisis de resultados y planificación del próximo año. Ajuste del presupuesto y de los programas según resultados y feedback.

*Nota.* Cronograma para materializar la propuesta de la presente investigación

### **3.6 Criterios que deben cumplir las estrategias**

#### **1. Implementación de programas de reconocimiento:**

**Frecuencia y regularidad:** Los programas de reconocimiento deben llevarse a cabo de manera semanal, con la designación de un empleado destacado cada semana.

**Ceremonias de reconocimiento:** Las ceremonias periódicas de reconocimiento deben realizarse todos los viernes, con una duración de 30 minutos antes de finalizar la jornada laboral.

**Promoción de una cultura de reconocimiento:** Se requiere que los líderes y colegas promuevan activamente una cultura de reconocimiento, expresando regularmente su aprecio por el trabajo bien hecho.

#### **2. Desarrollo de programas de desarrollo profesional:**

**Adaptabilidad a las necesidades individuales:** Los programas de capacitación y desarrollo profesional deben adaptarse a las necesidades y aspiraciones individuales de los empleados, incluyendo cursos específicos como Excel y Power BI.

**Diversidad de oportunidades de capacitación:** Se deben ofrecer oportunidades de capacitación en una amplia gama de habilidades técnicas, liderazgo, trabajo en equipo y desarrollo personal.

**Claridad en los planes de carrera:** Se espera que los planes de carrera sean claros y que se proporcionen oportunidades tangibles de crecimiento dentro de la empresa.

#### **3. Mejora de la comunicación interna:**

**Eficacia de los canales de comunicación:** La implementación de un canal de comunicación a través de Telegram debe garantizar una comunicación clara y transparente en toda la organización.

**Frecuencia de las reuniones y boletines:** Las reuniones de equipo, sesiones informativas y boletines internos deben llevarse a cabo cada 45 días para mantener a los empleados informados sobre los objetivos y cambios organizacionales.

**Fomento del diálogo abierto:** Se espera que se promueva el diálogo abierto y la

retroalimentación constructiva, brindando a los empleados la oportunidad de expresar sus ideas y sugerencias de manera regular.

#### **4. Promoción de un ambiente de trabajo colaborativo:**

**Frecuencia de las actividades de team building:** Se deben organizar actividades de team building, proyectos conjuntos y eventos sociales al menos cada 3 meses para fomentar la colaboración y el trabajo en equipo.

**Creación de espacios virtuales:** Se requiere la creación de espacios virtuales, como canales de Meet, para facilitar la interacción y el intercambio de ideas entre los equipos y departamentos.

**Cultura de apoyo mutuo:** Se promoverá una cultura de apoyo mutuo y reconocimiento del trabajo en equipo, destacando los logros colectivos y la contribución de cada miembro del equipo.

Estos criterios y condiciones deben cumplirse rigurosamente durante la implementación de las estrategias diseñadas para mejorar el compromiso laboral y aumentar el desempeño en la empresa objeto de estudio. La asignación de responsabilidades claras y el establecimiento de indicadores clave de rendimiento son fundamentales para monitorear el progreso y evaluar el impacto de las acciones implementadas.

### **3.7 Formas de aplicación, implementación y evaluación**

#### **1. Aplicación e implementación:**

**Planificación detallada:** Se elaborará un plan detallado que establezca los pasos específicos para la implementación de cada estrategia.

**Asignación de responsabilidades:** Se designarán responsables claros para cada tarea, asegurando que haya una supervisión adecuada en todas las etapas.

**Comunicación efectiva:** Se promoverá una comunicación abierta y transparente para garantizar que todos los empleados estén informados sobre las acciones a implementar y su propósito.

#### **2. Evaluación:**

**Indicadores de rendimiento:** Se establecerán indicadores clave de rendimiento (KPIs) para evaluar el progreso y el impacto de las acciones implementadas.

**Monitoreo continuo:** Se realizará un monitoreo continuo de los KPIs para identificar áreas de mejora y ajustar las estrategias según sea necesario.

**Retroalimentación de los empleados:** Se recopilará retroalimentación periódica de los empleados para evaluar su percepción sobre el compromiso laboral y la efectividad de las

acciones implementadas.

**Instrumento de evaluación:** Se utilizará un cuestionario estructurado diseñado específicamente para evaluar el compromiso laboral y la percepción de los empleados sobre las acciones implementadas. El cuestionario incluirá preguntas relacionadas con el reconocimiento, el desarrollo profesional, la comunicación interna, el trabajo en equipo y otros aspectos relevantes para la mejora del compromiso y la productividad. Se aplicará de manera periódica para realizar evaluaciones comparativas a lo largo del tiempo y medir el impacto de las estrategias implementadas.

### **3.8 Recursos y beneficiarios**

**Recursos necesarios:** Los recursos requeridos como son los financieros, tecnológicos y humanos para llevar a cabo la propuesta se plantean en el presupuesto que se detalla en la tabla 11.

**Beneficiarios directos:** Los beneficiarios directos de la aplicación de mejora del desempeño base de la presente propuesta son: la empresa Ecuainstalaciones S.A. y sus 23 colaboradores actuales, quienes experimentarán cambios en su compromiso y desempeño laboral, así como en su entorno de trabajo.

**Beneficios a largo plazo:** Entre los beneficiarios tenemos: las personas interesadas en incrementar el compromiso de los colaboradores podrán aplicar la propuesta con adaptaciones a sus organizaciones; los académicos quienes podrán guiarse por la estructura, diseño, resultados y propuesta de esta investigación. Además de la empresa objeto de estudio en su conjunto se beneficiará de un aumento en la productividad, la retención del talento y la mejora del clima organizacional a los actuales y futuros empleados.

### **3.9 Validación de la propuesta**

#### **3.1.1 Objetivo**

La validación permite corroborar que la propuesta va en dirección correcta con los objetivos estratégicos de la organización, que cumple con los requisitos establecidos y cuenta con apoyo necesario para ponerla en marcha, siendo el objetivo principal de la validación asegurar que la propuesta sea viable y aplicable para alcanzar los resultados estimados. Se busca que la idea se transforme en un plan de acción confiable para el desarrollo y mejora de la empresa.

**Técnica:** Una de las técnicas de validación ya la que se utilizara en la presente propuesta será: Un panel de expertos, que es una técnica de validación utilizada en trabajos de investigación, conformada por un grupo de profesionales con experiencia y conocimientos especializados, que

proporcionan análisis críticos, emiten juicios y ofrecen recomendaciones basadas en evidencia sobre un tema complejo, con el fin de orientar la toma de decisiones o mejoras que deban hacerse al tema analizado (Wright & Vogel, 2020). Al estar formado por un conjunto de profesionales altamente calificados en un área específica que, a través de discusiones estructuradas, participan sus conocimientos para evaluar problemas complejos, así como generan recomendaciones fundamentadas para la toma de decisiones estratégicas (Smith & Freeman, 2021).

El panel de expertos permite recopilar, gestionar y aprovechar el conocimiento de estos especialistas para obtener insights valiosos que enriquezcan el proceso de investigación.

**Participantes:** En el panel de expertos para la validación de la propuesta participaron 9 integrantes con las siguientes características y estándares como son los directivos de la empresa Ecuainstalaciones S.A., gerentes generales, gerentes de talento humano y jefes administrativos de otras empresas, quienes evaluaron los puntos claves de la propuesta en base a las categorías de suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, los perfiles de cada uno de ellos los describimos a continuación:

**Tabla 13**

*Panel de expertos*

<b>Nombre y Apellido</b>	<b>Profesión</b>	<b>Cargo u Ocupación</b>
<b>Marlon Rodríguez</b>	Ingeniero mecánico	Gerente general
<b>Xavier Rodríguez</b>	Ingeniero industrial	Gerente general
<b>Ma. Dolores Yáñez</b>	Ingeniera comercial	Jefe administrativo
<b>Johana Vera</b>	Ingeniera comercial, magister en administración de empresas	Jefe administrativo
<b>Lorena Ugalde</b>	Administración de empresas	Gerente de compras y representante legal
<b>David Guamán</b>	Licenciado en psicología del trabajo	Gerente de talento humano
<b>Erika Flores</b>	Contadora publica autorizada	Presidenta
<b>Jairo Tumbaco</b>	Ingeniero industrial	Gerente general
<b>Ariana Sánchez</b>	Técnico en gastronomía	Gerente de talento humano

*Nota.* Lista de participantes del panel de expertos para la validación.

A continuación, se detalla las categorías con la cuales se validarán cada uno de los elementos de la propuesta:

**Tabla 14***Descripción de categorías para validación*

<b>Categoría</b>	<b>Abreviatura</b>	<b>Concepto</b>
Suficiencia	(S)	La propuesta planteada integra los elementos necesarios para su aplicación.
Claridad	(CI)	La propuesta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.
Coherencia	(C)	La propuesta tiene relación lógica con su campo de aplicación siendo factible para las empresas a las cuales va dirigidas.
Relevancia	(R)	El aspecto presentado es esencial e importante para ser incluido a la propuesta.

*Nota.* Detalle de las categorías para la validación de las propuestas.

Para la evaluación de la propuesta se tuvieron en cuenta para cada categoría mencionada la siguiente escala de valoración con un rango de 1 a 4.

**Tabla 15***Escala de valoración*

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>
Suficiencia (S)	1. No cumple con el criterio
	2. Bajo Nivel
	3. Moderado nivel
	4. Alto nivel
Claridad (CI)	1. No cumple con el criterio
	2. Bajo Nivel
	3. Moderado nivel
	4. Alto nivel
Coherencia (C)	1. No cumple con el criterio

	2. Bajo Nivel
	3. Moderado nivel
	4. Alto nivel
Relevancia (R)	1. No cumple con el criterio
	2. Bajo Nivel
	3. Moderado nivel
	4. Alto nivel

*Nota.* Escala de valoración para las diferentes categorías.

### **3.1.2 Resultados de la validación**

La validación de la propuesta se llevó a cabo mediante la consulta a nueve expertos, directivos de la empresa y gerencias de otras empresas, quienes evaluaron la presente propuesta en un lapso de 48 horas. Utilizando una rúbrica de evaluación en la cual analizaron aspectos como estructura de la propuesta, descripción de las estrategias, aplicación y evaluación, factibilidad económica y el tiempo de ejecución. Los resultados obtenidos mostraron un promedio del 85% de los expertos la validaron con un puntaje de “4. Alto nivel” y la diferencia con una calificación del “3. Moderado Nivel”, no se obtuvo puntuaciones menores a las antes indicadas. Las principales observaciones de los expertos se centraron en el tipo de propuesto y la aplicación a otras empresas, así como los resultados que se proyecta obtener, presentado una observación en el presupuesto y validando el plan de ejecución en un nivel óptimo a desarrollarse en el tiempo previsto, todo esto en su conjunto tiene como finalidad ayudar a mejorar el desempeño de los colaboradores y presentar un mayor compromiso laboral de parte de los administradores de la empresa Ecuainstalaciones S.A.

### **3.1.3 Análisis con gráficas de los resultados**

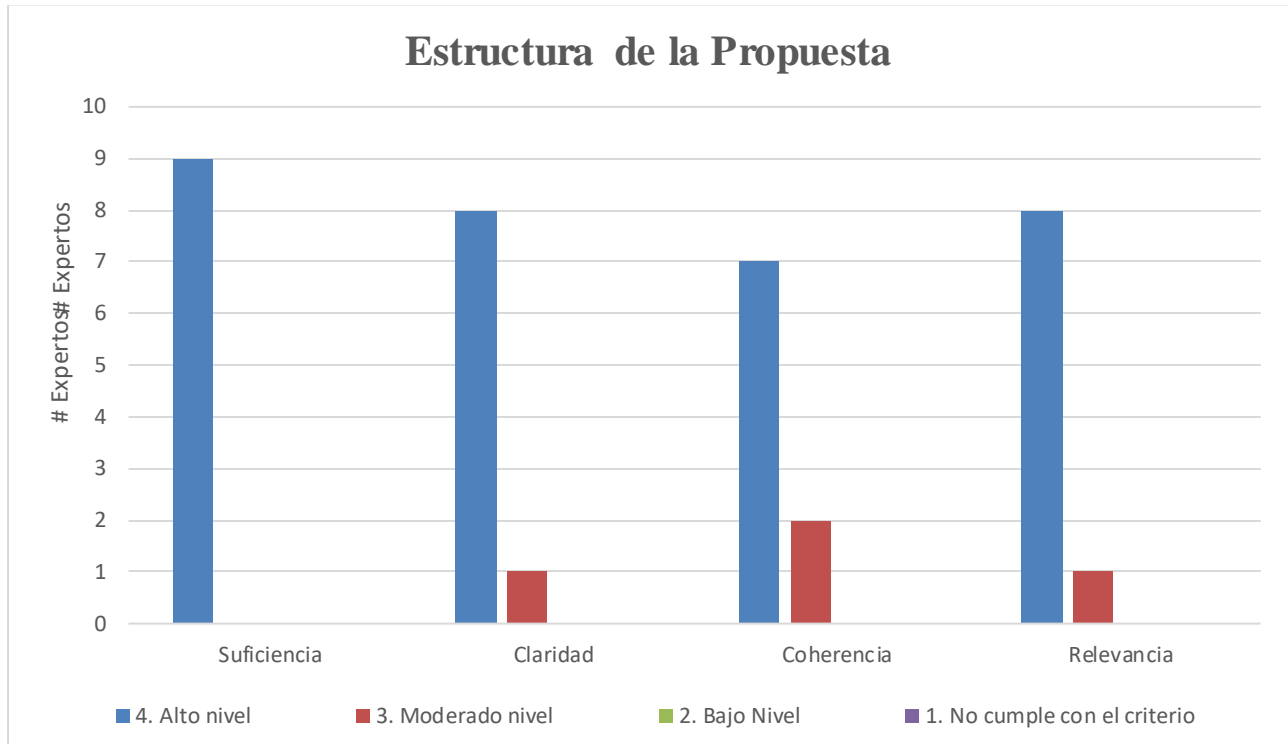
Después de la tabulación de los resultados de las encuestas de validación realizada al panel de expertos tenemos los siguientes datos representados en gráficos de barras y se detallan a continuación:

#### ***Estructura de la propuesta***

El panel de expertos validó la estructura con alto y moderado nivel en los cuatro aspectos, siendo suficiencia la de mayor aceptación dentro de los encuestados, en cuanto a claridad indica que es comprensible en términos generales, coherencia revela que tiene lógica con el campo de aplicación, así como relevancia presenta una valoración moderada, es decir que la propuesta integra todos los elementos para ser aplicada.

**Figura 7**

*Resultados estructura de la propuesta*



*Nota.* Resultados obtenidos de la validación del panel de expertos.

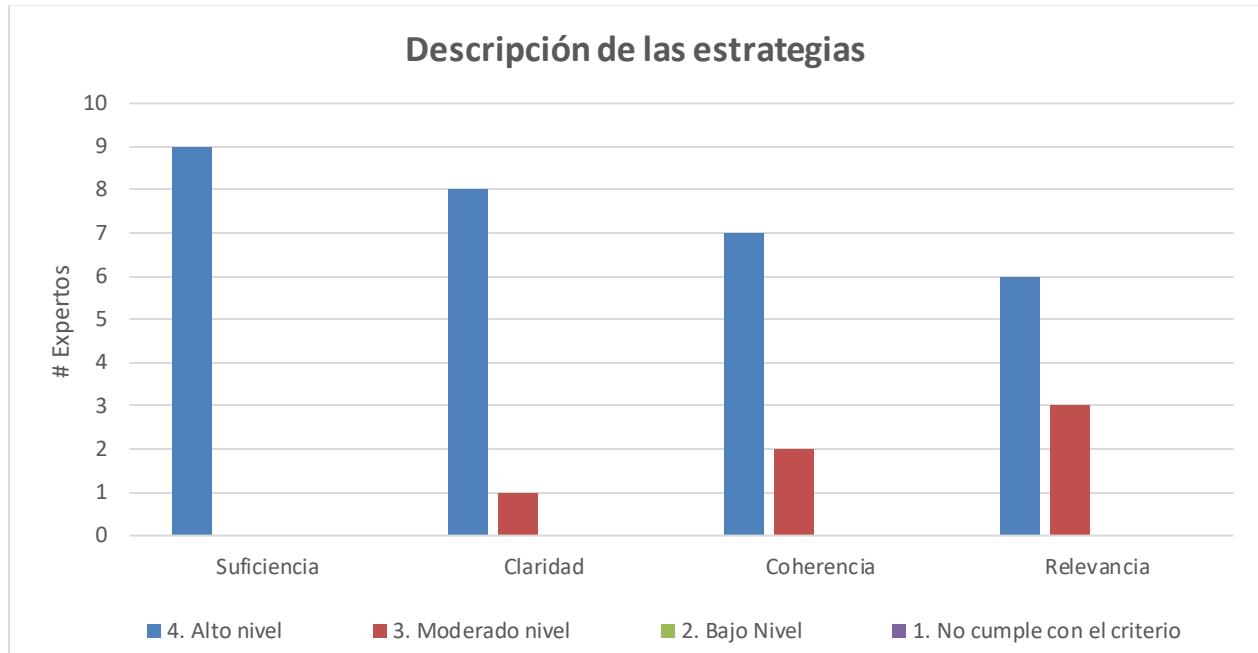
El 89% de los expertos la validan con la calificación máxima, es decir, como una propuesta con un nivel alto de aceptación, mientras que el 11% de panelistas valoran la propuesta con respecto a su estructura con un nivel moderado.

### ***Descripción de las estrategias***

En cuanto al desarrollo de las estrategias, éstas fueron aprobadas por los expertos, las cuales según su análisis revela una impresión generalmente positiva sobre su descripción.

**Figura 8**

*Resultados descripción de las estrategias*



*Nota.* Resultados obtenidos de la validación del panel de expertos.

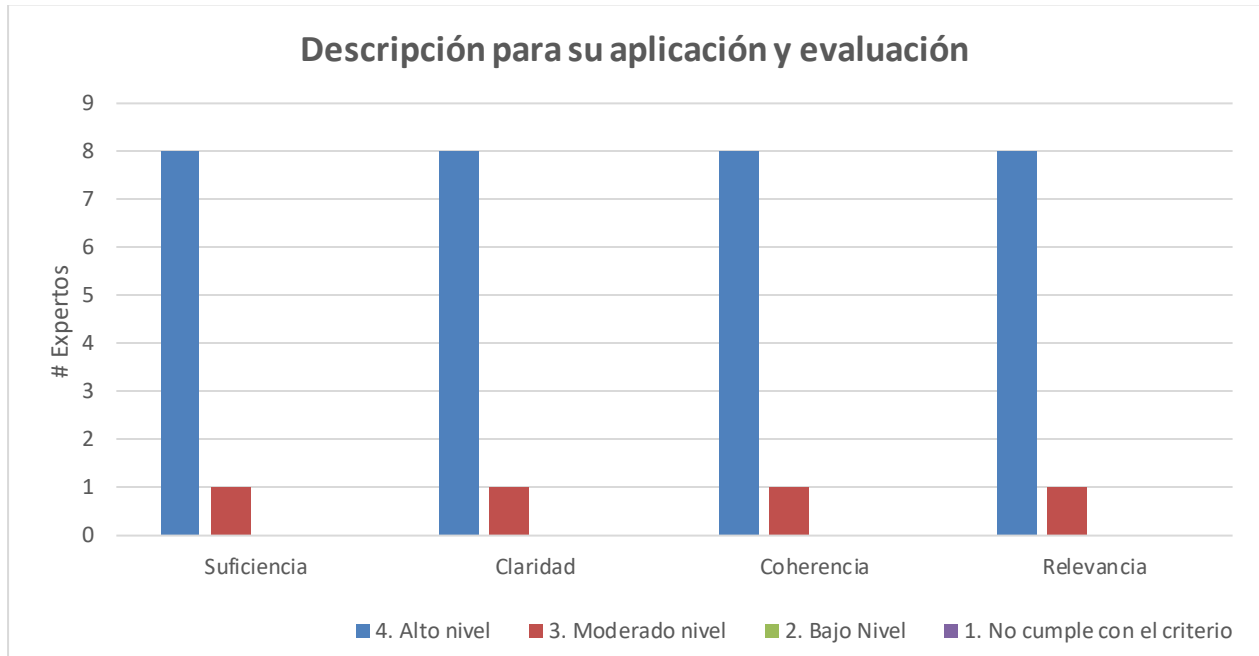
El 83% de los evaluadores considera que el detalle es suficiente en cuanto a la cantidad de información proporcionada y que en términos generales es clara y comprensible otorgando un nivel alto con respecto a la descripción de la estrategia, en cuanto a la coherencia los resultados indican que la descripción presenta una lógica entre sus diferentes partes, con referencia a la relevancia los expertos consideran que debe ser más específica, ya que se abordan temas importantes en la descripción de la estrategia.

#### ***Descripción para su aplicación y evaluación***

A partir de la evaluación realizada por los expertos, podemos concluir que la estructura de la propuesta presenta un nivel de calidad aceptable. La gran parte de los evaluadores coinciden en que la propuesta es suficiente en términos de contenido, cubriendo los puntos claves y proporcionando la información necesaria.

**Figura 9**

*Resultados descripción para aplicación y evaluación*



*Nota.* Resultados obtenidos de la validación del panel de expertos.

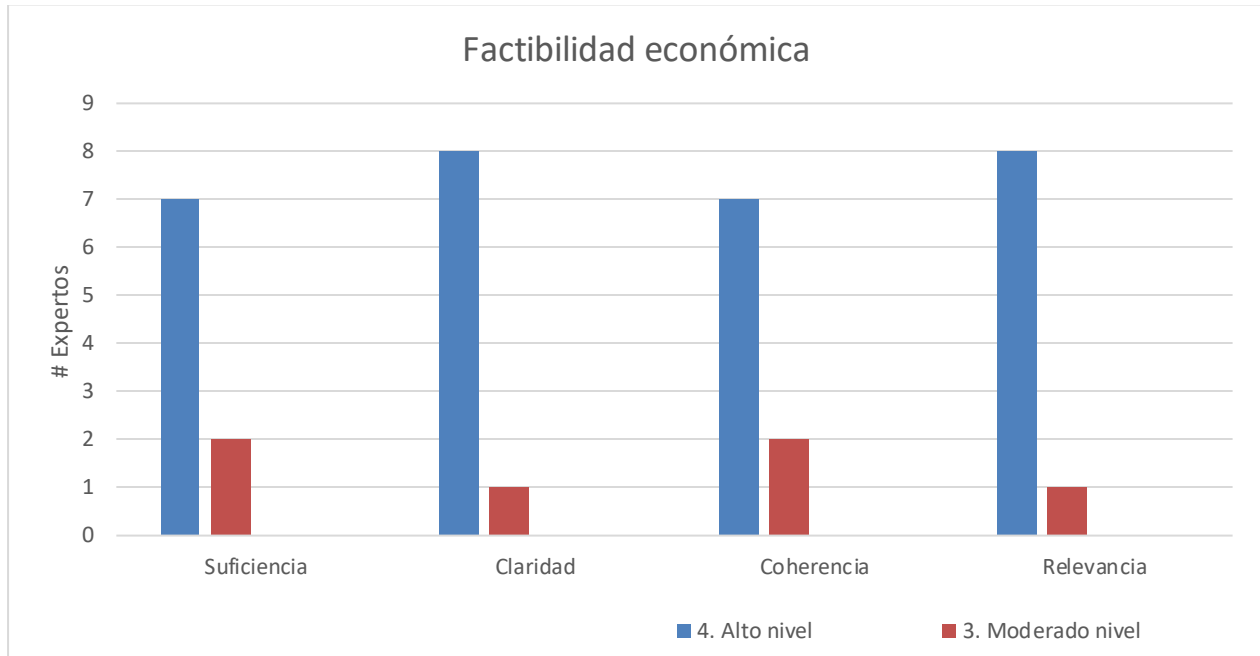
Entre los diferentes expertos se establece que el 89% validan el proyecto con un nivel alto de aceptación, quedando un 11% en un nivel moderado, identificando como la descripción de la aplicación y evaluación de los resultados de la propuesta como suficiente, clara, coherente y con un nivel de relevancia que cumple las expectativas.

### ***Factibilidad económica***

El análisis de factibilidad económica presentado, muestra una evaluación generalmente positiva, la información proporcionada es considerada suficiente para evaluar la viabilidad del proyecto.

**Figura 10**

*Resultados factibilidad económica*



*Nota.* Resultados obtenidos de la validación del panel de expertos.

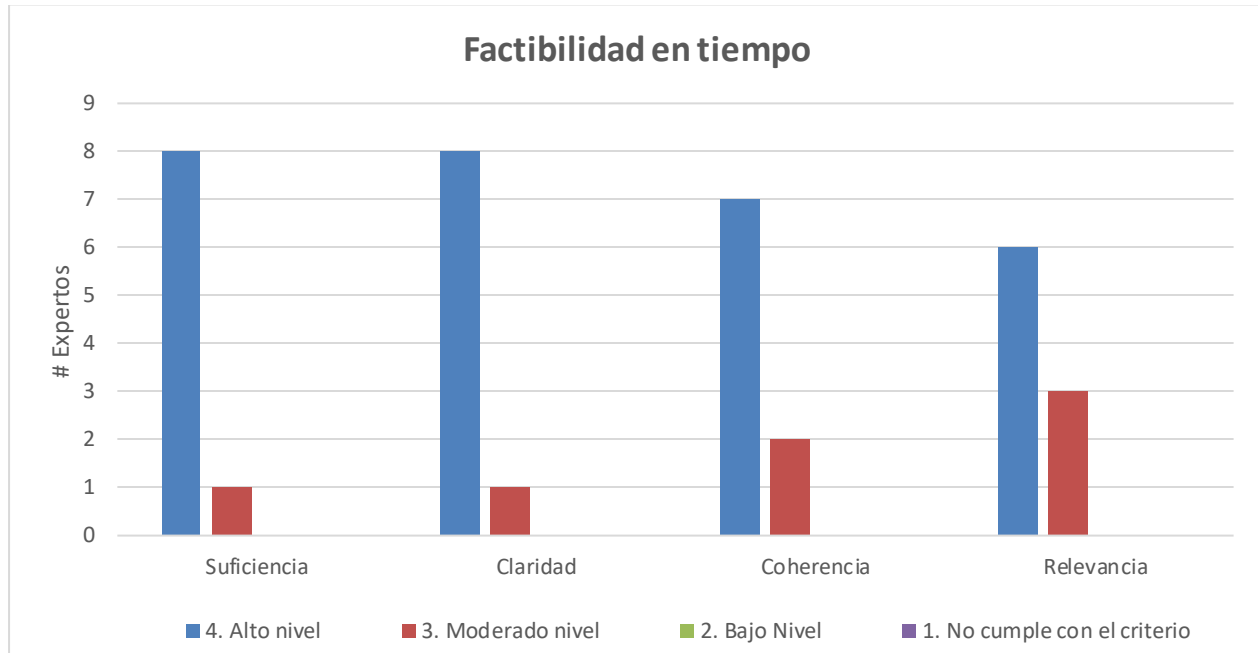
La validación de los expertos con respecto a la factibilidad económica que presenta la propuesta da como resultado un 83% validada, con una discrepancia en el tema de suficiencia y coherencia, entre los elementos que conforman, así como la interrelación se necesitará ser revisada en el transcurso de la aplicación de las estrategias planteadas.

### ***Factibilidad en tiempo***

La evaluación realizada por el grupo de expertos entrega resultados positivos en esta área. En general, los expertos consideran que la información proporcionada sobre los plazos y cronograma es suficiente para tener una visión general, ya que se ha establecido fechas de inicio y finalización para las diferentes etapas y actividades para alcanzar los objetivos.

**Figura 11**

*Resultados factibilidad en tiempo*



*Nota.* Resultados obtenidos de la validación del panel de expertos.

En la validación de este punto de la propuesta se tiene un 81% que califican con un nivel alto en lo que corresponde a tiempo, en el caso de los demás expertos consideran que este punto se presenta como moderado, el resultado que más resalta en la categoría es la relevancia, misma que deberá ser evaluada a medida que se aplican las estrategias.

### **Observaciones de los participantes**

*Experto 1.* Si explica muy bien el desarrollo de cada estrategia.

*Experto 2.* Presentar una propuesta anual de >20K y moderado uso de horas laborables tiene que verse claramente reflejado y cuantificado en la mejora de productividad y correspondiente retorno de inversión.

*Experto 3.* El presupuesto desde mi punto de vista lo encuentro en una perspectiva muy alta por el tamaño de la empresa ya que hay que considerar el número de colaboradores.

*Experto 4.* Plan de ejecución de 12 meses debe contar con mediciones periódicas del porcentaje de cumplimiento de los objetivos y lograr generar un hábito en la empresa.

*Experto 5.* Para mi punto de vista no es necesario realizarlo semanal ya que para el colaborador también afectaría en su tiempo lo adecuado para mi parecer es una vez al mes.

*Experto 6.* Está bien el cronograma para poder cumplir el mismo.

## CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos en el presente proyecto de investigación y con base en el objetivo general de analizar la relación que existe entre el compromiso laboral y el desempeño, un estudio aplicado a una empresa del sector industrial dedicada a la instalación de fabricación de sistemas contra incendio se ha llegado a las siguientes conclusiones:

1. Se determinó los factores que influyen en el compromiso laboral de todo trabajador, se encontró que existe una cultura organizacional por parte de la empresa, que genera una sensación de tranquilidad y una garantía de estabilidad, que los derechos de los trabajadores son respetados, al mismo tiempo es valioso que los responsables de la empresa ejerzan un liderazgo positivo a fin de impulsar de manera asertiva a sus colaboradores al logro de sus actividades.
2. Se efectuó un análisis de la percepción del desempeño de los colaboradores por parte de los directivos de la empresa industrial, se pudo determinar que existe una visión de compromiso por parte de los trabajadores, situación que se ve reflejada al final de los resultados presentados en dicha investigación, con la cual ha generado que la empresa demuestre un importante adelanto dentro del compromiso hacia los trabajadores, considerando que tiene recursos para lograr la excelencia.
3. Al efectuar un análisis directo entre el compromiso de los trabajadores con el desempeño laboral en la empresa Ecuainstalaciones S. A. los resultados de la investigación permitieron determinar que existe un desempeño aceptable en relación al rendimiento de los trabajadores, tomando en consideración que la empresa ha desarrollado ciertas políticas que permiten que a los trabajadores se sientan realizados, situación que contribuye de manera importante a la relación con el compromiso y el desempeño de la empresa, sin embargo los resultados demostraron que existen aspectos que pueden seguir mejorando y en base a ellos se elaboró una propuesta.
4. Por último, al realizar la validación de la propuesta mediante un panel de expertos, se obtuvo una calificación entre alto y moderado por parte de los panelistas, siendo aprobada su estructura, desarrollo y aplicación, permitiendo tener una propuesta viable y aplicable dentro de la empresa.

## RECOMENDACIONES

Los resultados del estudio y en base a la propuesta presentada se recomienda:

1. Implementar los programas de reconocimiento como las recompensas económicas, celebraciones de logros individuales y grupales, publicaciones en las redes sociales de la empresa o en la cartelera de los mejores empleados, así como retroalimentación positiva en tiempo real, son iniciativas que pueden incrementar el sentido de pertenencia y la motivación de los colaboradores.
2. Presentar y efectuar programas de capacitación continua y planes de carrera para los empleados, permitirá el desarrollo profesional e incrementará las competencias dentro de la empresa, así como asumir nuevas responsabilidades, no solo mejorará las habilidades de los trabajadores, sino que también generará motivación y compromiso al ver que la empresa invierte y se preocupa por la superación profesional de cada uno de ellos.
3. La propuesta se puede ajustar de acuerdo con la disponibilidad presupuestal de cada organización, para este caso se podría reducir el número de actividades de cada una de las etapas planteadas.
4. Considerar el ajuste de los tiempos establecidos para llevar a cabo cada una de las etapas, considerando el tamaño, carga operativa y administrativa de la empresa que lo aplique.
5. Se recomienda establecer canales de comunicación interna efectivos y transparentes en todos los niveles jerárquicos, iniciando desde la propagación de la misión y visión de la empresa como la retroalimentación continua sobre el desempeño individual y colectivo de los colaboradores. Una comunicación directa promueve la confianza de los colaboradores en la empresa y sus directivos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ale, V. (2022). *Compromiso organizacional y productividad laboral de una institución educativa particular, Arequipa 2021*. Disponible en <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/87999>
- Andrade, N. L. (2023). *Abordaje al contexto del trabajo y las organizaciones desde la Psicología Comunitaria*. Disponible en <https://repository.unad.edu.co/jspui/bitstream/10596/58064/3/nlandradec.pdf>
- Arteaga, E. P. (2022). Compromiso laboral en sector privado a partir de la pandemia por covid- 19: una revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 3009-3029. Disponible en <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3297>
- Asamblea Nacional. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi: Registro Oficial 449 de 20-oct-2008.
- Asamblea Nacional. (2020). *Código del Trabajo*. Quito: Registro Oficial Suplemento 167 de 16- dic-2005 Última modificación: 22-jun.-2020.
- Bacalla, A. F. (2023). Productividad y Motivación Laboral en el personal de la Municipalidad Provincial de Rodríguez de Mendoza, Amazonas. *Horizonte Empresarial*, 282-299. Disponible en <https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/3306>
- Balestrini. (2020). *Metodología de la Investigación*. Colombia. Disponible en <https://es.scribd.com/document/442663349/Metodologia-de-la-investigacion- Balestrini>
- Bernal, C. (2017). *Metodología de la Investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Guatemala. Cuarta edición: Prentice Hall. Disponible en <https://www.freelibros.me/metodologia-de-la-investigacion/metodologia-de-la-investigacion-4ta-edicion-cesar-bernal>.
- Cerón, B. R. (2023). *Satisfacción laboral de los funcionarios del área administrativa del gobierno autónomo descentralizado de Cotopaxi*. Cotopaxi: Universidad Técnica de Cotopaxi. Disponible en <https://repositorio.utc.edu.ec/jspui/handle/27000/11306?mode=full>
- Chávez, M. (2019). *El compromiso laboral y su influencia en la productividad de los conductores de una empresa de transportes de carga nacional 2018*. Disponible en

- [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31343/marroquin\\_cha.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31343/marroquin_cha.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- CITEC. (2019). *Cámara de Industrias, Producción y Empleo de Cuenca, Ecuador*. Disponible en Cámara de Industrias, Producción y Empleo de Cuenca, Ecuador.: <https://citec.com.ec>
- Fabregat, G. (2019). *Derecho laboral*. Madrid: Tirant lo Blanch.
- Figueroa, E. (2019). *Derecho laboral*. Lima: Pirámide. Disponible en <https://es.scribd.com/document/145009303/Figueroa-Ge-1-Copy>
- García, D. (2019). *La metodología de la investigación jurídica en el siglo XXI*. México: Universidad Nacional Autónoma de México. Disponible en [https://repositorio.unam.mx/contenidos/la-metodologia-de-la-investigacion-juridica-en-el-siglo-xxi-5024538?c=xRBI46&d=false&q=\\*&i=3&v=1&t=search\\_1&as=1](https://repositorio.unam.mx/contenidos/la-metodologia-de-la-investigacion-juridica-en-el-siglo-xxi-5024538?c=xRBI46&d=false&q=*&i=3&v=1&t=search_1&as=1)
- Hernández, F. C. (2012). *Metodología de la investigación*. México. Disponible en <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Jancheros, J. (2020). *Derecho laboral colectivo*. Bogotá: Colección Universitaria.
- Jones. (2018). *Metodología de la investigación*. Disponible en <https://diseno2fundamentosteoricos.blogspot.com/2017/12/metodo-de-diseno-john-christopher-jones.html>
- López, J. M. (2020). Análisis del compromiso laboral en colaboradores de gobiernos locales de la ciudad de Arequipa, Perú. *Universidad Ciencia y Tecnología*, 106(24), 13-19. Disponible en [https://www.researchgate.net/publication/347014957\\_analisis\\_del\\_compromiso\\_laboral\\_en\\_colaboradores\\_de\\_gobiernos\\_locales\\_de\\_la\\_ciudad\\_de\\_arequipa\\_peru](https://www.researchgate.net/publication/347014957_analisis_del_compromiso_laboral_en_colaboradores_de_gobiernos_locales_de_la_ciudad_de_arequipa_peru)
- Mariños, Z. (2019). *Compromiso Organizacional y productividad de empresas mineras no metálicas ubicadas en la región de la Libertad y Ancash-2018*. Disponible en <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31389>
- Martínez, E. (2017). La gestión del talento humano y su influencia en la competitividad de las empresas del sector comercial. *Revista Internacional de Investigación en Recursos Humanos*, 57-69. Disponible en

<https://ojs.southfloridapublishing.com/ojs/index.php/jdev/article/download/3010/2282/6859>

- Mejía, P. I. (2023). *Estrategias de medición del clima laboral y su impacto en los resultados empresariales*. Disponible en <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/667448>
- Mendoza, L. F. (2021). Análisis del compromiso y la satisfacción del cliente interno de la UCB Tarija mediante el modelo de ecuaciones estructurales (SEM). *Revista Investigación y Negocios*, 14(23), 77-87. Disponible en [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2521-27372021000100077&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2521-27372021000100077&script=sci_abstract)
- Mera, C. (2020). *Compromiso laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la unidad de gestión educativa local Cuterbo Cajamarca*. Chiclayo - Perú: Universidad César Vallejo. Disponible en <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51714>
- Obando, J. (2019). *Derecho Laboral*. Bogotá: Temis. Disponible en <https://es.scribd.com/document/481822555/05-Obando-J-2010-Derecho-procesal-laboral>
- Organización de las Naciones Unidas. (1948). *Declaración Universal de Derechos Humanos*. Paris: ONU.
- Prieto, F. (2021). Compromiso laboral: nueva escala para su medición. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 1(53), 133-142. Disponible en [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-05342021000100133](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-05342021000100133)
- Rengifo, E. L. (2022). Compromiso organizacional y su relación con la productividad de los docentes de educación superior. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2(6), 1-28. Disponible en <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1862>
- Reyes, L. (2019). *Derecho Laboral*. México: Tercer Milenio. Disponible en <https://www.academia.edu/15666975/Derecho-laboral-1232558688295662-3>
- Reynoso, C. (2019). *Derecho del trabajo panorama y tendencias*. Madrid: Porrúa.
- Ríos, I. (2021). *Compromiso organizacional en la productividad laboral de trabajadores de la planta de tratamiento de agua potable de Trujillo PECH-2021*. Disponible en

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/85284>

Schiel, E. (2022). *Curso de derecho laboral*. México: Erreius.

Sierra, W. (2020). Ejercicio profesional del psicólogo en el contexto del trabajo y las organizaciones. *Informes Psicológico*, 20(1), 111-129. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8346163>

Smith, L. A., & Freeman, M. J. (2021). *Expert panels in modern decision-making processes: A comprehensive review*. *Decision Science Journal*, 36(3), 245-262.

Soria, K. (2021). Empresas B en Latinoamérica: un estudio exploratorio sobre compromiso laboral. *Información tecnológica*, 3(32), 113-120. Disponible en [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-07642021000300113](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642021000300113)

Torres. (2022). Gestión del capital humano por competencias laborales en el contexto empresarial: una revisión de literatura. *Lúmina*,, 23. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8679439.pdf>

Torres, R. (2023). *El estrés laboral y el desempeño laboral en los empleados de Lely Special Corporation de Lima, 2022*. Lima: Universidad Continental. Disponible en <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/13258>

Wright, J. T., & Vogel, J. (2020). *Expert panels in decision-making: Best practices and future directions*. *Journal of Applied Decision Analysis*, 45(2), 112-135.

## ANEXOS

### Anexo 1

#### Cuestionario Colaboradores

### Compromiso Laboral y su relación con el desempeño: un estudio realizado en la empresa Ecuainstalaciones S. A.

#### EMPEÑO LABORAL "ECUAINSTALACIONES S.A"

Por favor, complete la siguiente encuesta (creada por el autor) sobre el compromiso y desempeño laboral dentro la empresa que usted labora, misma que será utilizado con fines académicos. Su respuesta estará dentro del siguiente rango de 1 a 5 siendo:

1: Manifiestamente insuficiente.		2: Bajo		3: Aceptable.		4: Alto.		5: Extraordinariamente alto.	
Área de Desempeño:									
#	Pregunta	1	2	3	4	5			
1	¿Cuál es el nivel de su rendimiento considerando el tiempo, las instalaciones, los equipos, etc., disponibles?								
2	Si consideramos la calidad del trabajo realizado, ¿cuál es el resultado obtenido?								
3	¿Cuál es el nivel de conocimiento del puesto de trabajo que tiene usted como trabajador?								
Cooperación y Adaptabilidad:									
#	Pregunta	1	2	3	4	5			
4	¿En qué medida cooperas con los demás miembros de la unidad de trabajo?								
5	¿En qué medida te esfuerzas o perseveras en la consecución de resultados?								
6	¿En qué medida te preocupas por mejorar y desarrollarse profesionalmente?								
Manejo de Situaciones y Adaptabilidad:									
#	Pregunta	1	2	3	4	5			
7	¿Cómo respondes ante la necesidad de adaptarse a grupos, colectivos, empresas, etc., por motivos de trabajo?								
8	¿En qué medida abor das los problemas de un modo original o diferente?								
9	¿En qué medida utilizas nuevos métodos y procedimientos de trabajo?								
Innovación y Desarrollo Profesional:									
#	Pregunta	1	2	3	4	5			
10	¿En qué medida realizas o compartes aportaciones para mejorar el trabajo?								
11	¿En qué medida analizas y estudias el entorno para facilitar el logro de los objetivos de la institución?								
12	¿En qué medida acuerdas con los demás la distribución de trabajo y lo que se espera de su actuación?								

## **Anexo 2**

### *Entrevista Administradores*

**Introducción:** El propósito de esta entrevista es explorar tus percepciones, experiencias y opiniones relacionadas con el compromiso laboral y su impacto en el desempeño en el entorno laboral. Tus respuestas serán confidenciales y se utilizarán únicamente para fines de investigación académica.

Preguntas:

Entrevista para Empleados de Alta Dirección en la Empresa Objeto de Estudio

#### **1. Antecedentes Personales y Profesionales:**

- Cuéntame un poco sobre tu trayectoria profesional y tu experiencia en la empresa hasta el momento.
- ¿Cuáles son tus responsabilidades principales dentro de la empresa?
- ¿Qué te motivó a unirme a esta empresa y qué aspectos destacarías de tu experiencia hasta ahora?

#### **2. Perspectiva sobre Compromiso Laboral y Productividad:**

- Desde tu posición, ¿cómo definirías el compromiso laboral en nuestra empresa?
- ¿Qué crees que influye más en el compromiso laboral de los empleados en nuestra empresa?
- ¿Cómo crees que el compromiso laboral está relacionado con la productividad en nuestro entorno laboral?
- ¿Has observado algún cambio significativo en el compromiso laboral de los empleados durante tu tiempo aquí?

#### **3. Desafíos y Oportunidades:**

- ¿Qué desafíos crees que enfrenta nuestra empresa en términos de compromiso laboral y productividad?
- ¿Cuáles consideras que son las principales oportunidades para mejorar el compromiso laboral y la productividad en nuestra empresa?
- ¿Hay algún aspecto específico que crees que deberíamos abordar para mejorar el compromiso y la productividad en nuestra organización?

#### **4. Propuestas y Mejoras:**

- ¿Qué acciones o iniciativas crees que podrían ser efectivas para aumentar el compromiso laboral entre los empleados?
- ¿Tienes alguna idea o sugerencia para mejorar la productividad en nuestra empresa?
- ¿Cómo crees que podríamos fomentar un ambiente de trabajo más colaborativo y motivador para todos los empleados?

**5. Visión a Futuro:**

- ¿Qué visión tienes para el futuro en términos de compromiso laboral y productividad en nuestra empresa?
- ¿Qué crees que podemos hacer para mantener y mejorar el compromiso de los empleados a medida que la empresa crece y evoluciona?
- ¿Hay algún otro aspecto relacionado con el compromiso laboral y la productividad que consideres importante mencionar?

### Anexo 3

#### Encuesta de validación de propuesta

## VALIDACIÓN DE PROPUESTA

Agradecemos y estamos muy orgullosos que usted forme parte de nuestro panel de expertos, mismo que tiene la finalidad de validar la siguiente propuesta, diseñada con la finalidad de mejorar el desempeño de una empresa dedicada a la instalación y fabricación de sistemas contra incendios.

Su respuesta a esta encuesta de validación hará que nuestro proyecto tenga la aprobación o mejora necesaria para que sea una propuesta viable y aplicable.

Categoría	Calificación
Suficiencia (S)	1. No cumple con el criterio
	2. Bajo Nivel
	3. Moderado nivel
	4. Alto nivel
Claridad (Cl)	1. No cumple con el criterio
	2. Bajo Nivel
	3. Moderado nivel
	4. Alto nivel
Coherencia (C)	1. No cumple con el criterio
	2. Bajo Nivel
	3. Moderado nivel
	4. Alto nivel
Relevancia (R)	1. No cumple con el criterio
	2. Bajo Nivel
	3. Moderado nivel
	4. Alto nivel

### VALIDACIÓN

Propuesta para la validación	Suficiencia 1-4	Claridad 1-4	Coherencia 1-4	Relevancia 1-4	Observaciones
Estructura de la Propuesta					
Descripción de las estrategias					
Descripción para su aplicación y evaluación					
Factibilidad económica					
Factibilidad en tiempo					