

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE
HUAMANGA**

ESCUELA DE POSGRADO

**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES**



TESIS:

**Compromiso laboral e influencia en el cumplimiento de obligaciones de
trabajadores en la empresa de transportes interprovincial “Divino Señor
Tours” Ayacucho, 2024**

Para optar el grado académico de:

**MAESTRA EN CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN EN
GESTIÓN EMPRESARIAL**

PRESENTADO POR:

Bach. Alicia CANCHARI QUISPE

ASESOR:

Dr. Víctor Raúl RODRÍGUEZ HURTADO

AYACUCHO - PERÚ

2024

DEDICATORIA

A Dios por brindarme vida y salud que me permite cumplir mis propósitos profesionales.

A mis padres Aurelio y Leonilda por ser mi motivación para ser perseverante ante las adversidades.

AGRADECIMIENTOS

A mi alma mater, la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, por haberme dado el cobijo en sus instalaciones para el logro de mi grado de maestría.

A mi asesor Víctor, quien a través de su sabiduría me ha acompañado en el proceso de la elaboración de tesis que es un aporte para la sociedad y la escuela de posgrado en la maestría de ciencias económicas.

ÍNDICE

RESUMEN	8
ABSTRACT	9
INTRODUCCIÓN	10
I. REVISIÓN DE LITERATURA	15
1.1. Marco histórico.....	15
1.2. Marco referencial.....	16
1.2.1. Internacionales.....	16
1.2.2. Nacionales	17
1.3. Sistema teórico	19
1.4. Marco conceptual	26
II. MATERIALES Y MÉTODOS	29
2.1. Tipo y nivel de investigación	29
2.2. Población y muestra.....	29
2.3. Diseño de investigación	30
2.4. Técnicas e instrumentos.....	30
2.5. Consideraciones a tener en cuenta en la interpretación de resultados	31
2.6. Método de análisis estadístico	31
2.7. Aspectos éticos	32
III. RESULTADOS	33
3.1. Resultados a nivel descriptivo	33
3.2. Resultados a nivel inferencial	37
IV. DISCUSIÓN	41
CONCLUSIONES	44
RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	46
ANEXOS	54

Anexo 1: Matriz de consistencia.....	54
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables	56
Anexo 3: Instrumentos	57
Anexo 4: Base de datos	61

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de operacionalización de variables.....	Error! Bookmark not defined.
Tabla 2 Niveles de compromiso laboral de trabajadores de la empresa de transportes Divino Señor Tours EIRL, Ayacucho 2024.....	33
Tabla 3 Dimensiones de compromiso laboral de trabajadores de la empresa de transportes Divino Señor Tours EIRL, Ayacucho 2024	34
Tabla 4 Niveles de cumplimiento de obligaciones de trabajadores de la empresa de transportes Divino Señor Tours EIRL, Ayacucho 2024	35
Tabla 5 Dimensiones de cumplimiento de obligaciones de trabajadores de la empresa de transportes Divino Señor Tours EIRL, Ayacucho 2024	36
Tabla 6 Prueba de normalidad o paramétrica	37
Tabla 7 Compromiso laboral con el cumplimiento de obligaciones.....	37
Tabla 8 Compromiso laboral con la retroalimentación.....	38
Tabla 9 Compromiso laboral con el trabajo en equipo	39
Tabla 10 Compromiso laboral con el reconocimiento del trabajo	40

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Diagrama del diseño.....	30
Figura 2 Niveles de compromiso laboral de trabajadores de la empresa de transportes Divino Señor Tours EIRL, Ayacucho 2024.....	33
Figura 3 Dimensiones de compromiso laboral de trabajadores de la empresa de transportes Divino Señor Tours EIRL, Ayacucho 2024	34
Figura 4 Niveles de cumplimiento de obligaciones de trabajadores de la empresa de transportes Divino Señor Tours EIRL, Ayacucho 2024	35
Figura 5 Dimensiones de cumplimiento de obligaciones de trabajadores de la empresa de transportes Divino Señor Tours EIRL, Ayacucho 2024	36

RESUMEN

La presente tesis tuvo como propósito demostrar el compromiso laboral e influencia en el cumplimiento de obligaciones de trabajadores en la empresa de transportes interprovincial “Divino Señor Tours” Ayacucho, 2024. Sobre la sección metodológica fue cuantitativo el enfoque, tipo aplicado, nivel explicativo relacional y diseño no experimental transversal. La población fueron todos trabajadores de la empresa con muestra de 30 participantes, mediante el muestreo no probabilístico a conveniencia del investigador mediante criterios de inclusión y exclusión. La técnica correspondió a la encuesta, con instrumentos cuestionarios debidamente validados por juicio de expertos y confiables mediante estadígrafo Alfa de Cronbach con 0.928 y 0.893. En cuanto al resultado en compromiso laboral fue 53.3% nivel bueno; por otra parte, en cumplimiento de obligaciones fue 63.3% nivel bueno. Con respecto a la prueba de hipótesis por ser datos anormales se consideró el estadístico Rho de Spearman demostrando el p valor 0.004; además, la correlación del coeficiente 0.506. De ello se asume la conclusión, que el compromiso laboral influye significativamente en el cumplimiento de obligaciones de trabajadores en la empresa de transportes interprovincial “Divino Señor Tours” Ayacucho, 2024.

Palabras clave: compromiso laboral, cumplimiento de obligaciones, liderazgo, motivación, reciprocidad

ABSTRACT

The purpose of this thesis was to demonstrate the work commitment and influence on the fulfillment of obligations of workers in the interprovincial transport company “Divino Señor Tours” Ayacucho, 2024. Regarding the methodological section, the approach, applied type, relational explanatory level and cross-sectional non-experimental design. The population was all company workers with a sample of 30 participants, using non-probabilistic sampling at the convenience of the researcher using inclusion and exclusion criteria. The technique corresponded to the survey, with questionnaire instruments duly validated by expert judgment and reliable using Cronbach's Alpha statistician with 0.928 and 0.893. Regarding the result in work commitment, it was 53.3% good level; On the other hand, in compliance with obligations it was 63.3% good level. Regarding the hypothesis test, since the data were abnormal, Spearman's Rho statistic was considered, demonstrating the p value of 0.004; Furthermore, the correlation coefficient 0.506. From this, the conclusion is assumed that work commitment significantly influences the fulfillment of workers' obligations in the interprovincial transportation company “Divino Señor Tours” Ayacucho, 2024.

Keywords: work commitment, fulfillment of obligations, leadership, motivation, reciprocity

INTRODUCCIÓN

El compromiso laboral es la identificación en su centro de trabajo, considerando el espacio físico y también la interrelación con los demás, donde se plasman actividades o trabajos que competen a sus funciones. Donde se involucra las formas de desenvolvimiento con cada colaborador hasta lograr la complacencia entre los mismos orientándose con los fines de la institución o empresa (Naranjo y Kuchen, 2021).

El cumplimiento de obligaciones procura establecer el cumplimiento del servicio de calidad o labor que asumen los trabajadores en la organización; asimismo, el espacio donde pueden desarrollar sus capacidades como colaborador de la entidad para concretar de manera satisfactoria las tareas o responsabilidades que le compete, los que inciden directamente o indirecta para la obtención de los resultados esperados por la empresa (Castro et al, 2020).

El compromiso laboral busca potencializar las capacidades de los trabajadores, respondiendo a las metas y objetivos de las organizaciones a la cual pertenecen, despertando el clima organizacional intrapersonal, así como también la externa que está relacionada con algunos incentivos que son reconocidos por competencias y méritos propios del colaborador. Por otro lado, el desempeño laboral, tiende a caracterizar las condiciones e intereses del trabajador que busca reconocimiento y logros por su buen desenvolvimiento personal en su área laboral (Chumbiauca y Vilca, 2021).

En el contexto internacional en España, la falta de cumplimiento de obligaciones produce un bajo desempeño laboral, por ello el empleador debe incurrir a estrategias en reconocimientos del talento humano; en efecto cuando existen latencia de falta de interés de un empleado hacia sus labores diarias en su centro de trabajo puede estar sujeto a distintos factores como la falta de respeto sobre empleador y empleado, deficiencia en equipos de trabajo, capacitaciones continuas, ausencia de bienestar psicológico y trabajo bajo presión entre otros (Franco et al. 2018).

Entre los problemas que se denotan sobre el cumplimiento de obligaciones en Ecuador, es la desigualdad remunerativa, la inestabilidad laboral, además de preferencias políticas en contra y favor de algunos trabajadores con contratos a plazo fijo; no siendo suficiente estos problemas, también se suma un mal clima organizacional que posiblemente se puede encontrar por comportamientos egoístas, envidias, el individualismo laboral que posiblemente se generen discusiones y desmotivaciones en muchos colaboradores, y es natural la preocupación porque

tales comportamientos afecta a muchos usuarios, quienes se encuentran en mayores casos disgustados, insatisfechos y hasta decepcionados por la forma de cómo se encuentran actualmente las gestiones a nivel público (Iglesias y Torres, 2018).

En el plano nacional, se evidencian problemas que suscita en la gestión, sabiendo que ahora las entidades públicas trabajan a nivel de metas presupuestales y ello se evidencia en la satisfacción e insatisfacción de la ciudadanía, lo cual sin ninguna duda la efectividad laboral es fundamental para satisfacer las necesidades de la población quienes esperan con prontitud que cambien la forma de gobernar, para ello las autoridades de alta dirección comprenda que el factor humano en las instituciones públicas es clave para el desarrollo y mejora de las diversas metas institucionales (Iglesias y Torres, 2018).

Según Agencia Peruana de Noticias, algunas empresas no escuchan y valoran a sus trabajadores dentro de sus empresas, y no son tratados con respeto por sus superiores y esto afecta que no mantienen un equipo activo y motivado ni dispensable para algún tipo de retos, metas y logros. Hoy las entidades deben centrarse en las necesidades de sus trabajadores, y es primordial que se sienten satisfecho con su labor y su rol en las instituciones. Con la finalidad de mejorar el cumplimiento de obligaciones en cada uno de ellos, y promover al ser escuchado para fomentar una cultura de reconocimiento e implementar las participaciones de los trabajadores (Tacuri, 2021).

Iglesias y Torres (2018) plantean que a nivel local el compromiso laboral no es óptimo porque se debe cumplir con ciertas características inherentes a las necesidades que muchas veces no se da por que justamente este núcleo fundamental en las entidades públicas no necesariamente está funcionando correctamente, nos referimos al desempeño de los servidores públicos, en este caso, las entidades deben seguir mejorando a partir del aporte de las investigaciones vinculadas al desempeño laboral, que de todas maneras influye en la efectividad o no en las entidades estatales, quien dicho sea de paso, el principal responsable para hacer cumplir las políticas e incidir para el mejor desempeño del personal es el responsable de Recursos humanos, o como se les denomine.

En la población que se estudió se ha identificado que los trabajadores conllevan factores que obstaculizan su avance en los roles que les compete; entre las causas se puede deber porque hoy en día las entidades municipales requieren de talentos humanos eficientes, que cumplan funciones de manera integral, y a partir de esa necesidad buscan mejorarla a través de múltiples capacitaciones, sobre todo en aspectos relacionados con el compromiso laboral y el

cumplimiento de obligaciones de sus trabajadores, situación que puede influir en la productividad y metas institucionales - la efectividad en la gestión, haciendo necesario y fundamental en atender los problemas que presentan los trabajadores en distintos aspectos, una tarea complicada para el personal de la empresa de transportes Divino Señor Tours EIRL de Ayacucho, por ello esta investigación formará parte para poder solucionar sus problemas organizacionales a partir de un análisis exhaustivo, como es claro.

En la empresa de transportes Divino Señor Tours EIRL de Ayacucho que tiene como propósito brindar servicios de movilidad para trasladar a personas, equipajes, encomiendas, donde se ha podido percibir que los colaboradores no conocen con claridad sus propósitos con la institución; asimismo, las prioridades, conllevando a que exista comunicación inadecuada, descoordinación entre cada uno de los trabajadores, generando deficiencias para cumplir con rapidez y satisfacción el servicios a los clientes, quienes al no estar satisfechos cambian a otra empresas sus servicios. Por otra parte, las malas decisiones que no son oportunas conllevan dificultades como es el estrés, poca motivación, disgusto, entre otros que afectan en desarrollar de manera eficiente sus actividades y a veces al límite de renunciar o ser despedidos para no cumplir con los objetivos empresariales. De ello se planteó la interrogante ¿Cómo el compromiso laboral influye en el cumplimiento de obligaciones de trabajadores en la empresa de transportes interprovincial “Divino Señor Tours” Ayacucho, 2024?, asimismo los problemas específicos: P.E.1: ¿En qué medida el liderazgo influye en la retroalimentación de trabajadores en la empresa de transportes interprovincial “Divino Señor Tours” Ayacucho, 2024?. P.E.2: ¿En qué medida la motivación influye en el trabajo en equipo de trabajadores en la empresa de transportes interprovincial “Divino Señor Tours” Ayacucho, 2024?. P.E.3: ¿En qué medida la reciprocidad influye en el reconocimiento del trabajo de trabajadores en la empresa de transportes interprovincial “Divino Señor Tours” Ayacucho, 2024?

La delimitación de la tesis estuvo enfocada en el departamento de Ayacucho, provincia Huamanga que está ubicada en la sierra centro sur y los participantes serán los trabajadores de ambos sexos de la empresa de transportes Divino Señor Tours EIRL durante el año 2024.

Las limitaciones correspondieron a ser una investigación de diseño no experimental; es decir, que no habrá intervención para modificar el proceso natural del fenómeno de estudio. Otra limitación considerada que la cantidad de trabajadores será pequeña, debido a que la empresa no cuenta gran cantidad de personas que laboran para brindar el servicio que tiene como fin.

En consecuencia, se propuso el objetivo general: demostrar el compromiso laboral e influencia en el cumplimiento de obligaciones de trabajadores en la empresa de transportes interprovincial “Divino Señor Tours” Ayacucho, 2024. También, los específicos: O.E.1. Identificar el liderazgo y su influencia en la retroalimentación de trabajadores en la empresa de transportes interprovincial “Divino Señor Tours” Ayacucho, 2024. O.E.2. Identificar la motivación y su influencia en el trabajo en equipo de trabajadores en la empresa de transportes interprovincial “Divino Señor Tours” Ayacucho, 2024. O.E.3. Identificar la reciprocidad y su influencia en el reconocimiento del trabajo de trabajadores en la empresa de transportes interprovincial “Divino Señor Tours” Ayacucho, 2024.

En consecuencia, se planteó la hipótesis general: El compromiso laboral influye significativamente en el cumplimiento de obligaciones de trabajadores en la empresa de transportes interprovincial “Divino Señor Tours” Ayacucho, 2024. Asimismo, las específicas: He1: El liderazgo influye significativamente en la retroalimentación de trabajadores en la empresa de transportes interprovincial “Divino Señor Tours” Ayacucho, 2024. He2: La motivación influye significativamente en el trabajo en equipo de trabajadores en la empresa de transportes interprovincial “Divino Señor Tours” Ayacucho, 2024. He3: La reciprocidad influye significativamente en el reconocimiento del trabajo de trabajadores en la empresa de transportes interprovincial “Divino Señor Tours” Ayacucho, 2024.

El aporte de la investigación permitirá en tres aspectos que es la teórica lo que conllevará a dar fundamentos que sustente las variables de estudio, asimismo se podrán proponer alternativas de solución con mayor precisión en base a los resultados obtenidos; además, la metodología orientará para posteriores investigaciones asumiendo contextos similares para la aplicación de instrumentos.

El aporte teórico de la tesis tiene fundamento para otorgar conocimientos que serán de utilidad en materiales de gestión para comprender el soporte teórico del compromiso laboral y cumplimiento de obligaciones, en ese sentido la empresa pueda asumir intervenciones a través de capacitar a los colaboradores; además, brindar estrategias que motiven al personal; asimismo, tener espacios que otorguen comodidad, lo que asumirá que haya mejor desenvolvimiento y productividad de los trabajadores.

En lo práctico, los soportes para la sociedad permitirán a que basados en los resultados se puedan comprender los comportamientos en contextos similares, en ese sentido se puedan proponer otras políticas en las empresas de transporte para estar a la vanguardia competitiva;

por ende el crecimiento empresarial se soportará en la satisfacción de los clientes, siendo pilar en entidades del estado, puesto que generará beneficios para los usuarios que son la razón de la existencia empresarial.

El aporte metodológico, se basa en la metodología compuesta del diseño, tipo, enfoque de investigación que se desarrolló porque ello ha permitido encaminar para cumplir con los propósitos científicos, manteniendo la ética para evitar infracciones que desnaturalicen la importancia de tener bases que complementen a la comunidad científica; además, se podrá asumir las técnicas e instrumentos validados en otras tesis, conjugando ampliar información a nivel local, nacional o internacional.

En cuanto al resultado en compromiso laboral fue 53.3% nivel bueno; por otra parte, en cumplimiento de obligaciones fue 63.3% nivel bueno. Con respecto a la prueba de hipótesis por ser datos anormales se consideró el estadístico Rho de Spearman demostrando el p valor 0.004; además, la correlación del coeficiente 0.506. De ello se asume la conclusión, que el compromiso laboral influye significativamente en el cumplimiento de obligaciones de trabajadores en la empresa de transportes interprovincial “Divino Señor Tours” Ayacucho, 2024.

I. REVISIÓN DE LITERATURA

1.1. Marco histórico

1.1.1. Compromiso laboral

Inicia de la perspectiva socio construccionista, proporcionando un panorama entendible de lo real y se sustenta como agente integrador del accionar social. De acuerdo a Gergen en el año 1996 entabla el paso de una psicología moderna occidental, dominante en el siglo XX, a una postmoderna y post occidental. Donde varía la razón particular de la comunidad, donde la persona se ubica inmersa y precedida por la sistematización y un modo de vivencia de la cultura. Se comprende la comunicación como la acción de la sistematización para una mejor interrelación. De acuerdo a Wittgenstein quien fue referenciado por Gergen, el lenguaje obtiene significancia en la estructura de las organizaciones para llevar a cabo la interrelación que componen a la acción. Es así que, involucrarse en lo científico no significa proyectar la realidad sino intervenir con acciones para una culturalización. Es así que los discursos que abarcan el compromiso y la praxis de las culturas resultan pertinentes en una circunstancia en acciones laborales originan conflictos.

Las actividades de la cultura sumado a comprometerse en las labores resultan convenientemente para superar las dificultades que se hallan atravesando el sector empresarial. Por ello, corresponde imprescindible englobar aspectos como la era globalizada, la libertad de negocios y las variaciones en el sentido laboral; asimismo, la conceptualización de culturizar la organización. La terminología globalización donde se fomentó en mayor énfasis el compromiso laboral, inició a popularizarse desde años sesenta que fue a distinguirse la aproximación entre las divergentes naciones por medio de modificaciones de comunicación y tecnología, para constituir comunidades en el mundo de acuerdo a Fazio (2000). Siendo el procesamiento de integrarse sobre divergentes secciones sociales, ha originado el descenso de obstáculos de aduanas, la conformación de sectores de la economía, el acrecentamiento en la rapidez de información, las variaciones tecnológicas y el paso del capital internacional.

1.1.2. Cumplimiento de obligaciones

De acuerdo a la concepción de Justiniano, la obligación es la conexión jurídica que corresponde a pagar por cierta actividad constituida. Se puede comprender como el acuerdo implantado entre individuos por el que una de estas tiene la posibilidad de requerir a la otra el proporcionamiento de alguna cosa o la satisfacción de un servicio. En el derecho romano se plasmaba el cumplimiento de obligaciones a la deuda que se garantizaba de diversos modos y que un tercero se responsabilice por la escasez de cumplimiento o que se mantenga reservada

a disposición del acreedor de una cosa sobre la que él pueda gratificarse en caso de incumplimiento. En Roma se daba de dos maneras, por intermedio de una persona que al equivalente del deudor confirmaba el crédito o bien, el individuo otorgaba o ponía a argumentar un bien como garantía de dicho crédito sobre el que era posible gratificar su interés en caso de incumplimiento de la obligación primordial (Jiménez, 2013)

1.2. Marco referencial

1.2.1. Internacionales

Romo (2023) en la investigación *fortalecimiento del compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de Baldoré*, tuvo el propósito de generar proposiciones participativas en optimización para fortificar el acuerdo de la organización y satisfacer en la labor de los laboradores. La investigación tiene un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, corte transversal y alcances descriptivo y correlacional. Se trabajó con 56 colaboradores. Se efectuó el cuestionario de Meyer y Allen (1991) que consta con 18 preguntas confiables por Cronbach situada en 0,906. Las resultantes adquiridas reflejan que, se halla la asociación directa de satisfacción laboral con el compromiso organizacional puntuado en 0.837, la correspondencia afectiva es una de las dimensiones con superior nivel de relación entre satisfacción laboral con el compromiso de la institución que por el lado de los trabajadores están vinculados con diligencias de integrarse y participar, complementado sobre la satisfacción de obtener alguna contribución económica en relación a la valoración, aspectos vinculados con respecto a lo eterno de estar satisfecho.

Pino et al, (2021) en la indagación *influencia del clima organizacional en el cumplimiento de obligaciones de trabajadores del Hospital Tipo B Huambalo*, tuvo como propósito examinar la repercusión del clima organizacional con el cumplimiento de obligaciones. La metodología fue cuantitativa, tipo empírica con metodología analítica, descriptivo y correlacional. La población constituida de 30 participantes, por medio de la encuesta que fue la técnica y el instrumento fue el cuestionario mediante la escala Likert. Implantando la síntesis de la motivación es mayormente imprescindible y relevante en los laboradores, asimismo la comunicación interpersonal es prioritaria. Como resultado se obtuvo que entre el clima organizacional existe relación directa con el desempeño.

Paredes (2021) elaboró la tesis *correlación entre clima organizacional y cumplimiento de obligaciones en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados*, con el propósito de determinar la asociación del clima organizacional con el cumplimiento de obligaciones. La investigación fue aplicada, cuantitativa, no experimental, diseño transversal y correlacional y correlacional. Se seleccionó la muestra de 379 evaluados y se utilizó un cuestionario con 55

preguntas basado en una escala de Likert para recopilar datos. Los hallazgos en los grupos de supermercados sugieren que los espacios adecuados fomentan un entorno organizacional más favorable, lo que mejora el rendimiento y promueve un incremento significativo en la productividad.

Meza (2021) refiere que la tesis evaluó el impacto del clima organizacional en el cumplimiento de las obligaciones de los empleados de Mendotel S.A., con el objetivo de analizar esta relación. Se empleó un enfoque cuantitativo, con un método deductivo y un alcance correlacional. La muestra incluyó a 62 trabajadores, y se utilizaron encuestas y cuestionarios como herramientas para la recolección de datos. Los resultados revelaron que el clima organizacional era deficiente, evidenciado por la falta de reconocimiento del cumplimiento de las obligaciones, lo que provocó deficiencias en la organización y en la planificación. Además, el desempeño fue calificado como regular, con problemas notables como la carencia de apoyo institucional y la falta de incentivos para el logro de objetivos.

1.2.2. Nacionales

Quenaya (2020) en la investigación En 2020, se llevó a cabo un estudio en la empresa de transportes Peche's E.I.R.L. en Arequipa para investigar cómo el bienestar laboral impacta el compromiso de la organización en los empleados. El objetivo principal fue identificar la manera en que las condiciones de bienestar en el trabajo influyen en el grado de compromiso que los trabajadores tienen con la organización. con la metodología de diseño no experimental transversal, enfoque cuantitativo, tipo correlacional, técnica encuesta, instrumentos cuestionarios, la muestra de 108 trabajadores, concluyendo que el bienestar El bienestar en el entorno de trabajo está asociado al compromiso afectivo de empleados de la entidad de transportes PECHE'S E.I.R.L., con el valor $p = 0.008$ y el coeficiente de correlación de $r = 0.855$. Estos resultados indican una relación significativa, con un vínculo fuerte y positivo entre ambas variables.

Espinoza (2024) en la investigación El análisis efectuado en 2021 en la Empresa de Transportes y Servicios Los Mártires del Pueblo S.A.C. – Hualmay se enfocó en evidenciar la repercusión en el compromiso institucional en el servicio de calidad. La investigación se catalogó como aplicada, con un diseño no experimental y un enfoque transversal o transeccional debido a su naturaleza temporal. Fue de nivel explicativo y se realizó con una perspectiva cuantitativa. la muestra estuvo integrada por 86 afiliados. La técnica encuesta con instrumento cuestionario. Los productos dan por entender que hay un vínculo importante (p-

valor $0.000 < 0.05$), dentro de los compromisos de la organización y grado de atención en la Empresa de Transportes y Servicios.

Marroquín (2019) en la investigación el compromiso laboral y su influencia en la productividad de los conductores de una empresa de transportes de carga nacional 2018, tuvo el objetivo de determinar la relación de dos variables. El análisis adoptó un enfoque correlacional y cuantitativo, con un esquema no experimental de tipo transversal. Se compuso la muestra por 195 evaluados, utilizando sondeos y encuestas como herramientas. Los resultados indicaron que el compromiso institucional de los conductores era de nivel medio (46.2%) y demostraron una conexión significativa entre el compromiso institucional con la eficacia de los que conducen en una empresa de transportes. La relación se evaluó mediante el Rho de Spearman, consiguiendo un coeficiente de 0.852, revelando una alta asociación positiva, indicando una relación significativa entre el compromiso institucional y la eficacia de los conductores.

En un estudio realizado por Bautista (2019) sobre satisfacción en el trabajo y compromiso institucional en la empresa de transportes San Martín de Porres en Huacho, 2018, el objetivo principal fue examinar cómo la satisfacción laboral afecta el compromiso institucional. La investigación fue transversal y de nivel explicativo, utilizando un esquema no experimental y transeccional. Se emplearon cuestionarios para la recogida de información. La muestra incluyó a 124 empleados. La validación de las hipótesis se realizó mediante la prueba Chi-Cuadrado, con un 95% de confianza ($P=0.001 \leq 0.05$), confirmando que existe una relación entre la satisfacción en el trabajo y el compromiso institucional. De este modo, se concluye que, a mayor compromiso institucional, mayor es la satisfacción laboral.

Díaz y Sernaque (2019) realizaron un análisis sobre el papel del compromiso en la relación entre el diseño y la eficacia organizacional en una empresa de transporte. El objetivo fue comprender cómo el compromiso influye en la relación entre el diseño y la eficacia organizacional. El enfoque fue cuantitativo, con una metodología aplicada, y un esquema correlacional causal. La muestra consistió en 35 colaboradores, utilizando sondeos y cuestionarios para la recolección de datos. El análisis de las respuestas mostró que al comprometerse no actúa como intermedio en la asociación entre el diseño y la eficacia organizativa; en cambio, el compromiso institucional desempeña un rol independiente que potencia dicha relación.

Joyo (2019) examinó la influencia del compromiso laboral en el desempeño de los empleados de la gerencia comercial. Su propósito fue analizar cómo el compromiso laboral afecta el desempeño en la gerencia comercial. La investigación fue de tipo causal no

explicativo, básica pura y con un diseño no experimental. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, empleando cuestionarios, con una población de 36 trabajadores de la gerencia comercial. Se concluyó que existe un nivel adecuado de compromiso laboral y desempeño en la gerencia comercial, indicando que los empleados están comprometidos con la organización y creen en su capacidad para alcanzar objetivos personales y profesionales. También es relevante considerar que un indicador negativo puede impactar en el compromiso laboral disminuir el nivel de desempeño en los trabajadores.

1.3. Sistema teórico

1.3.1. Compromiso laboral

1.3.1.1. Teorías del compromiso laboral.

López et al. (2018) menciona:

Cabrera: en el año de 1999 menciona que el compromiso laboral es una personalidad que identifica a una empresa, mencionando que el compromiso laboral se forma a través de una planificación respecto a las singularidades correspondientes de una empresa, es el clima el medio en el que se manifiesta las autoridades o ciertos problemas donde los colaboradores desarrollan dentro de su centro laboral ya sea para poder aumentar o disminuir su productividad, Maish en el 2004 afirma que valorizando el compromiso laboral es probable obtener y delimitar los impedimentos existentes y se desarrollan dentro de la corporación a nivel de los recursos humanos, y donde el capital humano labora en la corporación para poder favorecer o imposibilitar los procesos que canalizarán la producción de ellos y por lo mismo también en la corporación, ambos autores definen que el compromiso laboral es un término con difícil definición ya que este concepto engloba diferentes características de un empleado, haciendo así que es el concepto puede ser complicado, frágil y diversificado debido a que se manipula diversos compuestos, que pueden afectarse y ser variado al estudiarlos con sus compuestos se pueden hacer o implementar mejores acciones correctivas.

Goncalves: en el año de 1999 menciona que el compromiso laboral es aquel componente multidimensional de los diferentes elementos que se pueden descomponer en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación estilos de liderazgo y otros, finalmente Rodríguez en el 2001 menciona que el compromiso laboral así como las impresiones distribuidas por los integrantes de una organización en cuanto al trabajo es un entorno físico en el que se efectúan los vínculos interpersonales entre los colaboradores que acontecen en torno a todos y que influye las múltiples regulaciones formales que damnifican dentro del campo laboral. Asimismo, grillos autores menciona que el ambiente

organizacional tiene la capacidad de contrastar con el estudio de iceberg, donde las peculiaridades visibles son demasiado imprescindibles pero los que se ubican bajo la superficie se mantiene ocultos, pero a pesar de ello son los que merecen también una atención. Por otro lado, Gilamar en 1999 refiere que las variables que define el clima organizacional con el ambiente físico, las variables de la estructura, ambiente social, personales y comportamiento organizativo.

1.3.1.2. Importancia de compromiso laboral.

Un adecuado y agradable el compromiso laboral es importante para poder alcanzar la satisfacción en los colaboradores y por lo tanto desarrollar adecuadamente la productividad de los mismos, tener un adecuado compromiso laboral es el punto definitivo en el que la empresa puede aumentar y mejorar su productividad y tener trabajadores o colaboradores con mayor eficiencia, leales y responsables. para lograr un adecuado compromiso laboral primero se debe descartar aquellas personas que puedan afectar el humor del equipo, se debe también promover reuniones para poder dialogar frente a frente y generar una cercanía y confianza entre cada 1 de los trabajadores; se debe generar en el equipo una comunicación en primera persona para sentir mayor pertenencia en el grupo; a su vez se debe reconocer los logros y los objetivos adecuados y un trabajo adecuado entre los miembros del equipo; se debe escuchar a cada colaborador cuando estén tengan sugerencia o queja alguna respecto al ambiente laboral; bajo el horario y los espacios del trabajo; se debe mantener un entorno agradable con una adecuada ventilación y climatización, con espacios amplios y adecuados. Finalmente, el compromiso laboral adecuado es importante dentro de una determinada empresa para poder llevar el equipo de manera conjunta y con propósitos más elevados logrando objetivos para estoy viendo la organización (Yamassake et al., 2021).

1.3.1.3. Características del compromiso laboral.

Dentro del compromiso laboral se debe fomentar una adecuada comunicación o una comunicación asertiva, el cual se encuentra basado en la confianza, el diálogo cordial, el buen trato, la empatía, el respeto recíproco y la diplomacia, todo ello con la finalidad de poder beneficiar la productividad y originar un contexto apto, para tener superiores logros dentro de la corporación, para ello se debe desarrollar la motivación, que no solo se da en las condiciones laborales sino además por una serie de las particularidades dentro de la cultura organizacional, desde el ambiente agradable para poder desarrollar una determinada actividad; liderazgo, donde el líder debe comprometerse un adecuado compromiso laboral con mayor gratitud en un ambiente ameno para cada miembro del equipo; se debe fomentar el sentido de pertenencia,

fomentando también las sensaciones de unión dónde se produce un sentimiento para participar en equipo; el desarrollo de la capacidad que forma parte de la motivación de los miembros de la empresa por lo tanto también forma parte del clima organizacional; sí en constante evaluación ya sea de forma semestral o anual dónde se plantean con sus superiores en la que se destacan las fortalezas de cada persona y trabajan para la mejora de sus debilidades (Cruz et al., 2021).

1.3.1.4. Beneficios de un buen compromiso laboral.

Trabajar en un adecuado compromiso laboral posibilita la comunicación y el vínculo entre los asociados de la organización: aumenta la seguridad dentro de los grupo de trabajo para poder ser partícipe de ciertas operaciones y elecciones dentro de la organización, se acrecenta también el interés respecto a los propósitos y a las metas trazadas de la empresa, Asimismo aumenta la satisfacción laboral mediante el sentimiento de pertenencia y reconocimiento del centro laboral, evita el ausentismo laboral y mejora la productividad de cada uno de los empleadores frente a las metas y a los objetivos que éste quiere lograr a lo largo de su trabajo o cumplimiento de obligaciones; por otro lado, mejora el estado anímico, físico y sobre todo mental de los colaboradores de la empresa, incrementando el desarrollo de la creatividad frente a las metas y objetivos desarrollando las estrategias de efectividad para lograrlos; así también la relación entre el empleado con el entorno y los compañeros en el centro laboral; mejora la gestión entre los equipos del trabajo. Un adecuado compromiso laboral da como resultado un trabajo eficaz, en equipo, con mejores ideas de mejora, generando en los trabajadores un sentido de pertenencia y cumplimiento de obligaciones adecuado, logrando mejoría en ello (Dávila et al., 2021).

1.3.1.5. Efectos de inadecuado compromiso laboral.

Un inadecuado o mal compromiso laboral hace que el equipo de trabajo que tenga afección en la productividad de sus actividades, donde no controlan a tiempo, siendo difícil de aplacar el efecto contagioso que tienen las actitudes apáticas de algunos trabajadores, y generando individualismo en ellos; se genera también una fricción entre los colaboradores debido a la falta de pertenencia dentro del equipo; colaboradores sienten poca valoración frente a la falta de comunicación; se genera un estrés laboral, que a largo o mediano plazo puede desencadenar en una depresión, ansiedad algunos males estomacales e incluso la neurosis, todo ello repercute en el colaborador de manera negativa dentro de la empresa ya que debe abordar de manera obligatoria respecto a la salud ocupacional de los colaboradores donde los costos asociados al ausentismo y rotación laboral. El inadecuado compromiso laboral genera en el

colaborador enfrentamiento frente los compañeros de trabajo, el cual puede desencadenar en agresiones verbales o físicas, generando rivalidad entre los compañeros y debilitando a la empresa en sus actividades de mejora (Yslado et al., 2021).

1.3.1.6. Dimensiones de compromiso laboral.

De acuerdo a Pedraza (2020) plantea las siguientes:

1.3.1.6.1. Liderazgo

El liderazgo viene a ser aquel conjunto o serie de actividades y habilidades que van a En el futuro, el liderazgo será crucial para dirigir y apoyar a un grupo de individuos. El líder no solo tiene la capacidad de influir en el equipo, sino también de ofrecer ideas innovadoras y estimular a cada miembro para que participe activamente, maximizando su potencial. Max Weber describe al líder como alguien que orienta a los demás en la dirección correcta para alcanzar objetivos específicos y metas compartidas, actuando como un guía del grupo. Por su parte, Collins define al líder como una persona de gran humildad y generosidad, que, aunque modesta en su comportamiento, se dedica a inspirar y motivar a su equipo para lograr el éxito. una ambición de crecimiento.

1.3.1.6.2. Motivación

En el entorno laboral, la motivación es el proceso mediante el cual los empleados desarrollan sus habilidades para alcanzar metas específicas a través de la realización de diversas tareas, con el objetivo de cumplir sus propias apreciaciones. La intensidad del esfuerzo invertido por los colaboradores varía según cómo anticipan los resultados futuros de su trabajo. La motivación puede ser **externa**, impulsada por factores externos como un aumento salarial o una promoción. Alternativamente, puede ser **interna**, originándose de una satisfacción personal y un sentido de logro derivados del propio esfuerzo.

1.3.1.6.3. Reciprocidad

La reciprocidad es más genérica en los tiempos actuales ya que se ubica con colaboradores o laboradores que desde un principio investigan el modo de mejorar y desenvolver a un ritmo conveniente las divergentes diligencias para alguna corporación que imprevistamente descienda el cumplimiento con los compromiso de su labor, no obstante, los desenlaces de la escasa o mínima comprensión puede generar dificultades porque continuará progresando de modo consecutivo en el laborador correspondiendo a la corporación a circunstancias de mínima eficiencia y reduciendo los grados de ingresos.

1.3.2. Cumplimiento de obligaciones

1.3.2.1. *Teorías de cumplimiento de obligaciones.*

Ramírez et al. (2021) menciona que:

Modelo de Campbell: este modelo surge de la necesidad de poder medir el cumplimiento de obligaciones de manera integral, el cual es considerado como 1 de los pilares teóricos para poder evaluar el cumplimiento de obligaciones al ser un concepto multidimensional, mantiene la intención de obtener los constituyentes primordiales para poder valorizar el desempeño y de este modo poder contribuir a las fórmulas estratégicas encaminadas al desempeño de los propósitos, donde sus componentes especifican la estructura latente del desempeño de la totalidad los colaboradores de una organización. Este modelo se da en origen a causa de una investigación en el Ejército de Estados Unidos en el siglo XX, donde se necesitaba medir el desempeño de manera integral, resaltando que para ese entonces ya existía un modelo formulado donde el constructo como estaba de cuatro componentes, pero dichos componentes no describía todos para poder realizar una correcta evaluación, por lo tanto al ver la insuficiencia Campbell agregó cuatro componentes, las cuales se encuentran divididas en comportamiento vinculados a las tareas específicas de cada conducta y puesto que va a brindar un soporte en el ambiente laboral.

Faria: En el año 2000 precisa al cumplimiento de obligaciones como aquel resultado de los comportamientos de los trabajadores en respuesta a aquellas actividades asignadas y aquellos aportes en función a su cargo los cuales dependen de un regulador entre el colaborador en la empresa y el gerente o la propia empresa, del mismo modo Palmar, Rafael, Valero y Johan, en el año de 2014 mencionaron que es una respuesta o resultado ante aquel cumplimiento de las labores que se les asigna de manera adecuada respecto a sus exigencias y requerimientos de una empresa u organización de tal modo que si el trabajador o el colaborador es eficiente, eficaz y efectivo también será parte del cumplimiento de las responsabilidades que se le designa para lograr propósitos con las metas establecidas para tener éxito en la empresa, además, Palacio en el 2005 define con una semejanza al cumplimiento de obligaciones con un valor esperado para la empresa en cuanto a las conductas de los colaboradores que realizan en un determinado tiempo para lograr los objetivos trazados con el mío de la empresa.

1.3.2.2. *Importancia de cumplimiento de obligaciones.*

El cumplimiento de obligaciones es una revisión acerca del trabajo que realiza una determinada persona frente a la organización para dar a conocer la calidad de sus actividades, un supervisor generalmente va a observar dichas habilidades y los logros que el colaborador

obtiene durante el período de tiempo específico y evalúa si éste ha logrado cumplir con las expectativas, o en todo caso si es que fue más allá del objetivo principal o si logró los resultados deseados. La importancia de evaluar el cumplimiento de obligaciones en el colaborador tiene como base el permitir que el colaborador y el supervisor puedan identificar y discutir las áreas en los que se puede mejorar el desempeño, también se puede una bastante para poder reforzar y aclarar las diferentes expectativas tanto del colaborador como del supervisor o el jefe del trabajador. El cumplimiento de obligaciones se encuentra estrechamente relacionado con la capacidad, eficiencia y eficacia del colaborador o de la persona quien labora en una determinada organización o institución, siendo así que el empleado tiene mayor probabilidad de obtener reconocimientos y ser reconocido como el mejor empleador del mes u obtener algún otro reconocimiento por desenvolverse adecuadamente dentro de sus labores (Gabel y Riva, 2021).

1.3.2.3. *Características de cumplimiento de obligaciones.*

El cumplimiento de obligaciones tiene dos elementos principales: el primero es el estándar de cumplimiento, donde la medición necesita de los diferentes parámetros de desempeño que cumplen las normativas que van a permitir las mediciones con mayor objetividad y Por otro lado se encuentran las mediciones del desempeño, los cuales son los sistemas de calificación de cada labor realizada por el colaborador, el cumplimiento de obligaciones se mide de manera subjetiva los cuales pueden orientar a una distorsión de la parte calificativa y dichas variaciones generalmente ocurren consecutivamente cuando la persona que califica no logra desarrollar y conservar la imparcialidad en los diferentes aspectos cómo: los prejuicios personales, los efectos de acontecimientos recientes, la tendencia a la medición central, en efecto de halo o aureola, las interferencias de razones subconscientes y los métodos para reducir las distorsiones. El cumplimiento de obligaciones adecuado en la persona se caracteriza principalmente por desenvolverse adecuadamente en el centro de trabajo, logrando las metas y los objetivos trazados (Izquierdo et al., 2021).

1.3.2.4. *Efectos de cumplimiento de obligaciones.*

El adecuado cumplimiento de obligaciones, trae consigo efectos positivos cómo: la satisfacción de su cargo, este aspecto es una importancia respecto a la motivación que genera en el empleado, en caso contrario la insatisfacción podría conducir hacia un ausentismo y hacia la pérdida de los laboradores con lo cual se adjudicataria el progreso de la empresa u organización; la competencia del empleado, generalmente el trabajador al obtener éxito en sus diligencias y en sus objetivos es más probable que se siga capacitando y desarrollando mayores

habilidades para hacer frente a los futuros obstáculos, sin embargo si el trabajador no suele obtener éxito lo más probable es que no posea los conocimientos necesarios para poder llevar a cabo las actividades encomendadas; se encuentra también el conocimiento de su puesto, ello cuando un trabajador no mantiene preciso el papel dentro de su corporación y origina alguna confusión y confusión en la forma de realizar sus diligencias, ya que al trabajar el equipo y definir oportunidades y actividades para cada uno ayuda evidentemente para que los colaboradores puedan lograr concluir sus objetivos y metas; realmente el ambiente empresarial también genera ciertos valores acerca de la empresa en la que laboran y los estudiantes tienen mayor importancia en la práctica siendo así un empleado con mayor valor (Navarro et al., 2022).

1.3.2.5. *Procedimientos para mejorar el cumplimiento de obligaciones.*

Para poder mejorar el cumplimiento de obligaciones las empresas debe tener mayor conocimiento sobre los trabajadores, respecto a su motivación ya que de ellos depende en gran medida las productividades dentro de la empresa en la eficiencia con la que se desenvuelve, sin embargo, dicha área suele complicarse cuando se trata de motivar desde diferentes puntos, durante la pandemia, para ello se han realizado ciertas herramientas y plataformas, en la actualidad permite motivar a los trabajadores de manera eficiente y con mayor facilidad, desarrollando una relación estrecha entre la motivación y el cumplimiento de obligaciones, sin embargo los mismos estímulos no siempre funcionan de la misma forma, debido a que cada uno de ellos tiene una manera de percibir y entender su entorno de una manera diferente, básicamente para poder mejorar el cumplimiento de obligaciones, se debe tener en cuenta cómo se encuentra la motivación en los colaboradores, de este modo se podrá mejorar y desarrollar algunas capacidades y habilidades, para tener mayor estrategias en su cumplimiento de obligaciones (Delgado et al., 2020).

1.3.2.6. *Dimensiones*

De acuerdo a Delgado et al. (2020) describe las siguientes:

1.3.2.6.1. *Retroalimentación*

La retroalimentación laboral está establecida con anterioridad de la herramienta, la retroalimentación en el entorno de trabajo es crucial para el avance profesional. Funciona como una herramienta para ofrecer datos a los empleados sobre sus actividades con el propósito de optimizar su rendimiento futuro. En lugar de emitir juicios, su función es ajustar y perfeccionar las prácticas actuales, ya sea manteniéndolas, fortaleciendo o

modificando lo que sea necesario. Este proceso permite a los trabajadores obtener una visión más clara de su desempeño, facilitando así su progreso y mejora continua en futuras tareas.

1.3.2.6.2. Trabajo en equipo

El trabajo en equipo se vuelve crucial cuando surge la importancia del mejoramiento, tanto las acciones como el desempeño de los empleados. Este enfoque se activa cuando cada miembro aporta sus habilidades individuales y participa en una retroalimentación constructiva, con el fin de superar los objetivos establecidos por la empresa u organización. El trabajo colaborativo tiene el potencial de cultivar la lealtad, la seguridad y la autoestima entre los integrantes del equipo, satisfaciendo así sus necesidades individuales. Al valorar el sentido de pertenencia, se fomenta una relación laboral más positiva tanto dentro como fuera del entorno de trabajo.

. Reconocimiento del trabajo

El reconocimiento laboral se refiere al reconocimiento que el jefe o gerente de una empresa otorga a cada uno de sus colaboradores en función de su desempeño durante el período de trabajo. El propósito de esta dimensión es valorar el cumplimiento de las responsabilidades del empleado y fortalecer las conductas y comportamientos adecuados. Al implementar este reconocimiento, se busca que los colaboradores mejoren su rendimiento y sus acciones en beneficio de la organización, promoviendo resultados positivos en el futuro.

1.4. Marco conceptual

1.4.1. Definiciones de compromiso laboral

El compromiso laboral, es un ambiente El entorno laboral, tanto físico como humano, donde se lleva a cabo una actividad o trabajo, juega un papel crucial en el compromiso de los empleados. Este compromiso se refleja en cómo los colaboradores interactúan entre sí y en el nivel de satisfacción que experimentan en su puesto. En otras palabras, el compromiso laboral está relacionado con el contexto en el que se desarrolla el trabajo, influyendo en la calidad del ambiente y, en consecuencia, en la tranquilidad de los empleados. Un ambiente positivo permite a los colaboradores desempeñar sus funciones con mayor eficacia y rendimiento. El compromiso laboral se define como el entorno que los trabajadores experimentan mientras realizan sus diversas tareas, y está condicionado

por factores relacionados con la percepción y el bienestar general en el lugar de trabajo. la característica de los mismos colaboradores (Naranjo y Kuchen, 2021).

Sin embargo, el compromiso el compañerismo en el entorno laboral tiene un impacto considerable en los sentimientos y emociones de los empleados. Cuando un individuo está comprometido en un entorno de trabajo positivo, esto se traduce en un ambiente laboral favorable, lo que implica que la persona fomenta la participación de los demás colaboradores, así como también la solidaridad y los valores organizacionales, rectificando de esta forma que se pueda lograr los objetivos y metas de una determinada empresa y en un determinado tiempo ya sea a corto, mediano o largo plazo. Por ello, tener o encontrarse en un adecuado compromiso laboral es importante para que los trabajadores de la corporación puedan sentirse alegres y satisfechos con sus compañeros, de esta manera desarrollan sus actividades, sintiéndose motivados, y dispuestos para poder lograr sus objetivos, Como resultado, cada empleado se dedica a la mejora continua en su área de trabajo (Pedraza, 2020).

El compromiso laboral viene a ser aquel ambiente en el cual se desarrollan las diferentes actividades y funciones de cada uno de los colaboradores en una organización o área, por ende, la calidad del compromiso laboral va a influir de manera directa con la satisfacción y el desempeño de los colaboradores y entre ellos también se evidenciará la productividad y mejora dentro de la empresa. el compromiso laboral también se encuentra relacionado con el manejo social de los directivos de una determinada organización u empresa, con el comportamiento que ellos tienen como empresa con los colaboradores o trabajadores, partiendo desde el punto en cómo se relacionan y de qué manera es la interacción que tienen los altos ejecutivos con los colaboradores, así como también de los instrumentos que se usan y las propias rasgos de los trabajadores, debido a que lograr un compromiso administrativo dentro de una empresa es de obligación de los gerentes de la empresa, los cuales con su formación y con su forma de dirigir deben también alistar el ambiente apto para que los colaboradores puedan desarrollarse y desenvolverse de manera correcta y con plenitud (Pilligua y Arteaga, 2019).

1.4.2. Definiciones de cumplimiento de obligaciones

El cumplimiento de La eficacia de un colaborador en una empresa se refleja en el impacto de sus habilidades y actitudes en los resultados organizacionales. Este impacto incluye tanto sus capacidades profesionales como sus aptitudes personales y su habilidad

para interactuar con otros. El desempeño de un empleado se evalúa por cómo realiza sus tareas y el efecto que tiene en la empresa, ya sea beneficioso o perjudicial. Un rendimiento deficiente puede disminuir la eficacia general y desmotivar al equipo, mientras que un desempeño destacado y una actitud positiva pueden elevar la moral del grupo y facilitar el logro de los objetivos empresariales. Por lo tanto, es vital que los colaboradores mantengan un alto nivel de desempeño para contribuir al éxito global de la organización o empresa (Castro et al., 2020).

El cumplimiento de obligaciones de un empleado o trabajador el desempeño y la eficiencia del empleado se manifiestan en su capacidad para lograr los propósitos de la empresa a corto, mediano y el plazo extenso, un aspecto que se denomina productividad futura. Este término también engloba la eficacia del colaborador, un concepto que trasciende la mera efectividad y calidad, pues la eficiencia abarca múltiples dimensiones personales de forma consciente. En esencia, el trabajador está capacitado para llevar a cabo las tareas y funciones que se le asignan dentro de la organización, mostrando una disposición positiva y un esfuerzo significativo en el cumplimiento de sus responsabilidades. Además, es crucial que la persona posea las habilidades necesarias para colaborar en equipo, coordinándose adecuadamente con los demás y manteniendo una comunicación efectiva y asertiva con sus colegas para asegurar resultados positivos (Delgado et al., 2020).

El cumplimiento de obligaciones es también el rendimiento que realiza y desarrolla un trabajador en el momento de realizar las actividades correspondientes de la persona, considerando que la persona es eficaz y eficiente en sus actividades asignadas, para ello dentro de una empresa se encuentra el departamento de los recursos humanos, quienes básicamente son encargados de evaluar el cumplimiento de obligaciones en las diversas actividades que desarrolla el colaborador en sus labores, para ello es importante que dicho departamento tenga en consideración la trayectoria del colaborador, así como también los en los criterios de referencia que se deben relacionar con el área en el que se encuentra desempeñándose y otras características que crea pertinente, sin embargo, al realizar una evaluación no solo la empresa se beneficia con los resultados sino también cada uno de los colaboradores, ya que pueden obtener mejores oportunidades de trabajo ya su vez puedan poner a prueba la capacidad que desarrollan en el cargo que tienen dentro de la empresa (Gonzales, 2020).

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Tipo y nivel de investigación

2.1.1. Tipo de investigación

El enfoque cuantitativo, según Hernández y Mendoza (2018), se relaciona principalmente con la cantidad y, en consecuencia, se basa principalmente en la medición y el cálculo.

Tipo aplicado, de acuerdo a Baena (2017) plantea que se basa en conocimiento científicos para acotar información relevante con característica de fiabilidad basado en la resolución de problema.

2.1.2. Nivel de investigación

Fue de nivel explicativo relacional, según Hernández y Mendoza (2018) plantean al explicativo como alcance que se pretende conocer las causas para comprender los efectos del suceso o fenómeno estudiado; también, en lo relacional entender la asociación entre las variables.

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población.

A través de Oré (2015) manifiesta que es el total de elementos considerados con características requeridas para el estudio.

Se constituyó la población por 30 trabajadores de la empresa de transportes Divino Señor Tours EIRL, Ayacucho 2024.

2.2.2. Muestra.

Según Ríos (2012) sostiene que a partir de la población se asume una parte de ello para obtener la información y que tenga la representación lo más cercana posible a la totalidad de elementos.

Fue considerada la muestra censal por todos los trabajadores que corresponden a 30 trabajadores de la empresa de transportes Divino Señor Tours EIRL, Ayacucho 2024.

2.2.3. Muestreo.

Se consideró el muestreo no probabilístico, a criterio del investigador, considerando lo siguiente:

Criterios de inclusión.

- Colaboradores que deseen participar en la investigación.
- Colaboradores que firmen el consentimiento informado.

Criterios de exclusión.

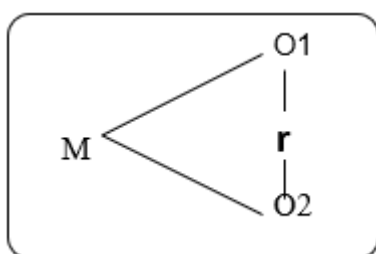
- Colaboradores que hayan respondido mal los cuestionarios.
- Colaboradores que no firmen el consentimiento informado.

2.3. Diseño de investigación

Se consideró no experimental transversal en cuanto al diseño, según Hernández y Mendoza (2018) afirman que sucede cuando no se da la intervención por parte del investigador para cambiar la naturaleza de la realidad que conlleva el fenómeno estudiado; además, la recogida de información se procede en un solo momento a cada elemento de la muestra.

Figura 1

Diagrama del diseño



Donde:

O1 = Primera observación de variable independiente: compromiso laboral

M = Muestra

O2 = Segunda observación de variable dependiente: cumplimiento de obligaciones

r = Influencia entre las variables.

2.4. Técnicas e instrumentos

2.4.1. Técnica.

La técnica utilizada será la encuesta.

Según Baena (2017) se considera a los procesos para llegar al fin de la recogida de información, utilizando recursos que permiten hacerlo posible y posteriormente realizar su análisis respectivo.

2.4.2. Instrumentos:

Los instrumentos serán los cuestionarios, porque Baena (2017) sustenta que el cuestionario es la agrupación de ítems que fueron estructuradas teniendo coherencia de constructo para su validez y confiabilidad que se podrán aplicar en la tesis.

Se utilizaron los cuestionarios conformados por cada variable de estudios obteniendo la información de fuente primaria, debido a que se aplicará los instrumentos de manera directa a los trabajadores para obtener el registro correspondiente, de acuerdo al siguiente detalle:

- Variable independiente: Compromiso laboral.

Ficha técnica:

Se medirá a través del cuestionario compuesto por tres dimensiones: liderazgo, motivación, reciprocidad; y, 20 ítems con valores de calificación: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre. Niveles: pésimo, regular, excelente. Aplicados durante 12 minutos de manera individual.

- Variable 2: Cumplimiento de obligaciones.

Ficha técnica:

Se medirá a través del cuestionario compuesto por tres dimensiones: retroalimentación, trabajo en equipo, reconocimiento del trabajo; y, 20 ítems con valores de calificación: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre. Niveles: pésimo, regular, excelente. Aplicados durante 12 minutos de manera individual.

Validez

El instrumento de medición empleado fue adaptado y supeditado a la validación de tres expertos, validando el contenido, pues cada ítem fue enfocado, respetando cada dimensión del instrumento establecidos.

Confiabilidad

Para definir la confiabilidad del instrumento se utilizó el estadígrafo Alfa de Cronbach, siendo el resultado es 0,928 en compromiso laboral y 0.893 en cumplimiento de obligaciones, lo que significa que el instrumento aplicado a la población de estudio tiene un nivel altamente significativo de fiabilidad en las dos variables.

2.5. Consideraciones a tener en cuenta en la interpretación de resultados

Las consideraciones se dieron en base a la estadística descriptiva para conocer la tendencia de comportamientos en cada variable con sus dimensiones; por otra parte, en la inferencial mediante los datos de normalidad y las hipótesis.

2.6. Método de análisis estadístico

El análisis de estadístico se realizará en dos etapas, la primera mediante la estadística descriptiva donde se detalla a través de tables y figuras las frecuencias de cada variable con sus respectivas dimensiones. La segunda etapa a con la estadística inferencial, para dar a conocer la prueba de normalidad y asumir el estadístico Rho de Spearman para la comprobación de hipótesis general y específica que responden a cada objetivo.

2.7. Aspectos éticos

Mediante la resolución de consejo universitario (2021) sintetiza que tiene por objeto garantizar el cumplimiento de los principios de la ética que orientan las acciones, decisiones de cada investigador como docentes, estudiantes, u otros que sean parte del proceso investigativo para cumplir a cabalidad con los propósitos institucionales de la UNSCH.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados a nivel descriptivo

Tabla 1

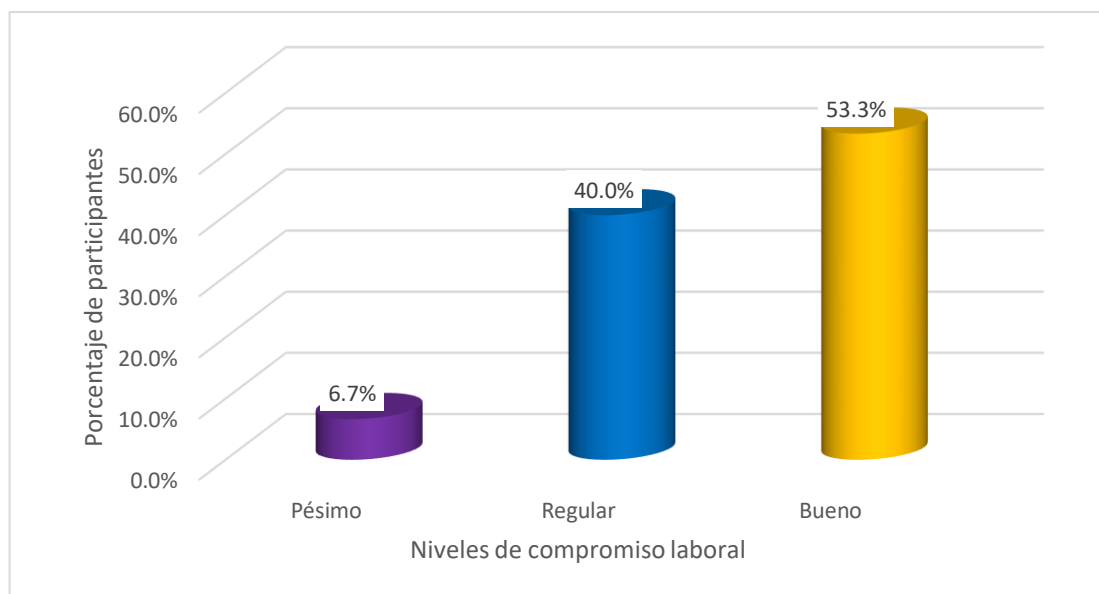
Compromiso laboral de trabajadores de la empresa de transportes Divino Señor Tours EIRL, Ayacucho 2024

Compromiso laboral	fi	%
Pésimo	2	6.7%
Regular	12	40.0%
Bueno	16	53.3%
Total	30	100.0%

Fuente. Cuestionario de compromiso laboral.

Figura 2

Compromiso laboral de trabajadores de la empresa de transportes Divino Señor Tours EIRL, Ayacucho 2024



Fuente. Tabla 2.

Interpretación. De 30 participantes sobre niveles de compromiso laboral que representan el 100%, se obtuvo el 6.7% pésimo, 40.0% regular, 53.3% bueno.

Tabla 2

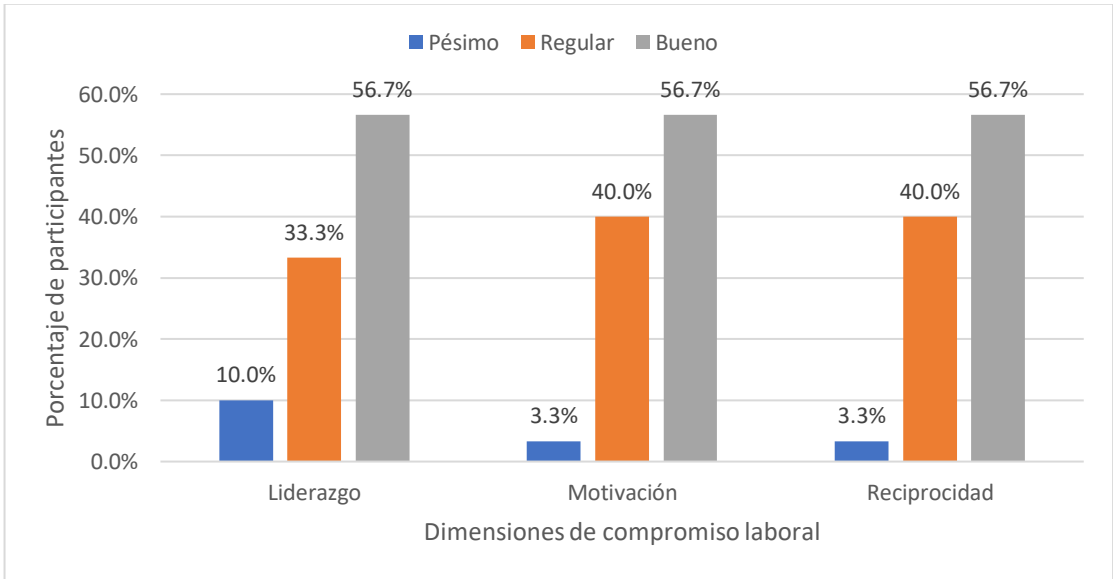
Dimensiones liderazgo, motivación, reciprocidad de compromiso laboral de trabajadores de la empresa de transportes Divino Señor Tours EIRL, Ayacucho 2024

Niveles	Dimensiones de compromiso laboral					
	Liderazgo		Motivación		Reciprocidad	
	fi	%	fi	%	fi	%
Pésimo	3	10.0%	1	3.3%	1	3.3%
Regular	10	33.3%	12	40.0%	12	40.0%
Bueno	17	56.7%	17	56.7%	17	56.7%
Total	30	100.0%	30	100.0%	30	100.0%

Fuente. Cuestionario de compromiso laboral.

Figura 3

Dimensiones de compromiso laboral de trabajadores de la empresa de transportes Divino Señor Tours EIRL, Ayacucho 2024



Fuente. Tabla 3.

Interpretación. De 30 participantes sobre dimensiones de compromiso laboral que representan el 100%, se obtuvo en la dimensión liderazgo el 10.0% pésimo, 33.3% regular, 56.7% bueno; dimensión motivación el 3.3% pésimo, 40.0% regular, 56.7% bueno; dimensión reciprocidad el 3.3% pésimo, 40.0% regular, 56.7% bueno.

Tabla 3

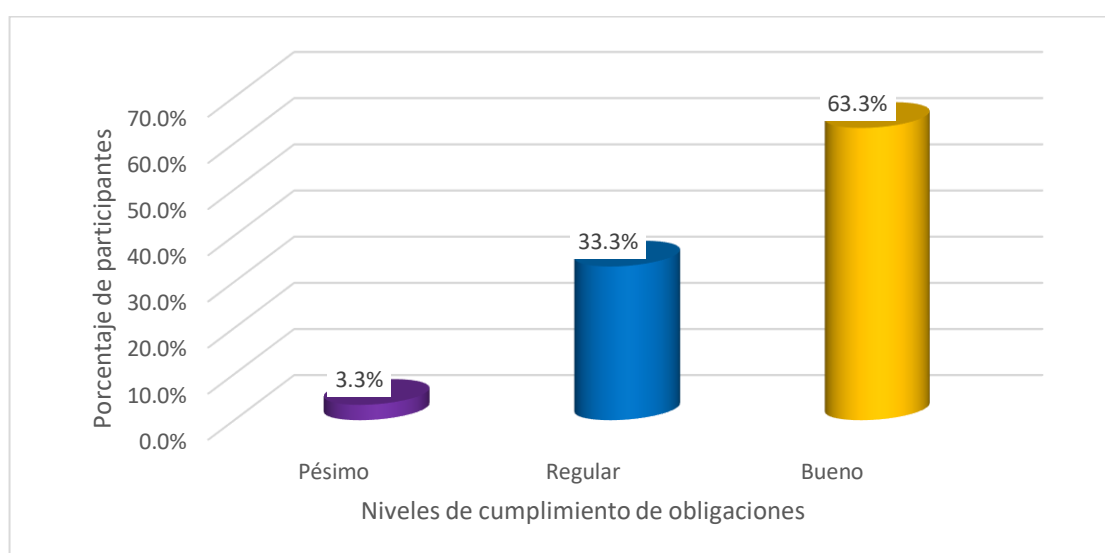
Cumplimiento de obligaciones de trabajadores de la empresa de transportes Divino Señor Tours EIRL, Ayacucho 2024

Cumplimiento de obligaciones	fi	%
Pésimo	1	3.3%
Regular	10	33.3%
Bueno	19	63.3%
Total	30	100.0%

Fuente. Cuestionario de cumplimiento de obligaciones.

Figura 4

Cumplimiento de obligaciones de trabajadores de la empresa de transportes Divino Señor Tours EIRL, Ayacucho 2024



Fuente. Tabla 4.

Interpretación. De 30 participantes sobre niveles de cumplimiento de obligaciones que representan el 100%, se obtuvo el 3.3% pésimo, 33.3% regular, 63.3% bueno.

Tabla 4

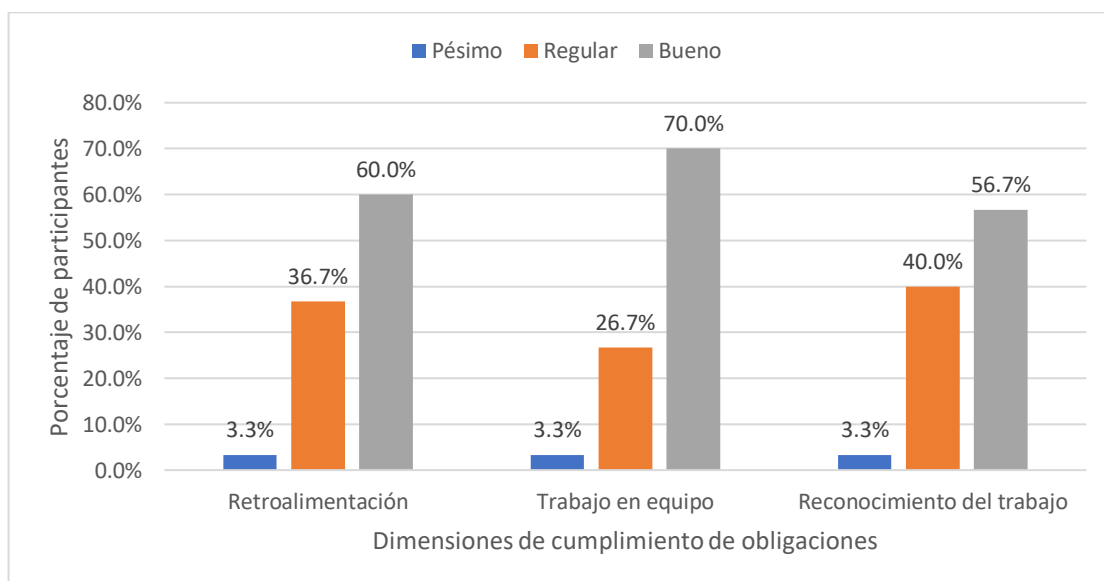
Dimensiones retroalimentación, trabajo en equipo, reconocimiento del trabajo de cumplimiento de obligaciones de trabajadores de la empresa de transportes Divino Señor Tours EIRL, Ayacucho 2024

Niveles	Dimensiones de cumplimiento de obligaciones					
	Retroalimentación		Trabajo en equipo		Reconocimiento del trabajo	
	fi	%	fi	%	fi	%
Pésimo	1	3.3%	1	3.3%	1	3.3%
Regular	11	36.7%	8	26.7%	12	40.0%
Bueno	18	60.0%	21	70.0%	17	56.7%
Total	30	100.0%	30	100.0%	30	100.0%

Fuente. Cuestionario de cumplimiento de obligaciones.

Figura 5

Dimensiones de cumplimiento de obligaciones de trabajadores de la empresa de transportes Divino Señor Tours EIRL, Ayacucho 2024



Fuente. Tabla 5.

Interpretación. De 30 participantes sobre dimensiones de cumplimiento de obligaciones que representan el 100%, se obtuvo en la dimensión retroalimentación el 3.3% pésimo, 36.7% regular, 60.0% bueno; dimensión trabajo en equipo el 3.3% pésimo, 26.7% regular, 70.0% bueno; dimensión reconocimiento del trabajo el 3.3% pésimo, 40.0% regular, 56.7% bueno.

3.2. Resultados a nivel inferencial

5.1.1. Prueba de normalidad.

Tabla 5

Prueba de normalidad o paramétrica

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Compromiso laboral	,732	30	,000
Cumplimiento de obligaciones	,669	30	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente. Cuestionario de compromiso laboral y cumplimiento de obligaciones.

Interpretación: Se demostró los datos anormales por obtener el Sig. menor a 0.050 evidenciado con el estadístico Shapiro Wilk por ser muestra pequeña; también, la escala de medición es ordinal; en ese sentido se desarrollará las hipótesis con el estadígrafo Rho de Spearman.

5.1.2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general.

Ho: El compromiso laboral no influye significativamente en el cumplimiento de obligaciones de trabajadores en la empresa de transportes interprovincial “Divino Señor Tours” Ayacucho, 2024.

Ha: El compromiso laboral influye significativamente en el cumplimiento de obligaciones de trabajadores en la empresa de transportes interprovincial “Divino Señor Tours” Ayacucho, 2024.

Tabla 6

Compromiso laboral con el cumplimiento de obligaciones

			Compromiso laboral	Cumplimiento de obligaciones
Rho de	Compromiso	Coefficiente de	1,000	,507**
Spearman	laboral	correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	30	30

Cumplimiento de obligaciones	Coeficiente de correlación	,507**	1,000
	Sig. (bilateral)	,004	.
	N	30	30

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

Fuente. Cuestionario de compromiso laboral y cumplimiento de obligaciones.

Interpretación: El p valor corresponde 0.004 siendo menor a 0.050 con el Coef. Corr. 0.507. rechazando la Ho y aceptando la Ha con el 0.05 de error, lo que concluye que el compromiso laboral influye significativamente en el cumplimiento de obligaciones de trabajadores en la empresa de transportes interprovincial “Divino Señor Tours” Ayacucho, 2024.

Hipótesis específica 1.

Ho: El liderazgo no influye significativamente en la retroalimentación de trabajadores en la empresa de transportes interprovincial “Divino Señor Tours” Ayacucho, 2024.

Ha: El liderazgo influye significativamente en la retroalimentación de trabajadores en la empresa de transportes interprovincial “Divino Señor Tours” Ayacucho, 2024.

Tabla 7

Liderazgo con la retroalimentación

		Liderazgo	Retroalimentación
Rho de Spearman	Liderazgo	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,414*
		N	.
			,023
		N	30
	Retroalimentación	Coeficiente de correlación	30
		Sig. (bilateral)	,414*
		N	1,000
			,023
		N	30

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente. Cuestionario de compromiso laboral y cumplimiento de obligaciones.

Interpretación: El p valor corresponde 0.023 siendo menor a 0.050 con el Coef. Corr. 0.414. rechazando la Ho y aceptando la Ha con el 0.05 de error, lo que concluye que el

liderazgo influye significativamente en la retroalimentación de trabajadores en la empresa de transportes interprovincial “Divino Señor Tours” Ayacucho, 2024.

Hipótesis específica 2.

Ho: La motivación no influye significativamente en el trabajo en equipo de trabajadores en la empresa de transportes interprovincial “Divino Señor Tours” Ayacucho, 2024.

Ha: La motivación influye significativamente en el trabajo en equipo de trabajadores en la empresa de transportes interprovincial “Divino Señor Tours” Ayacucho, 2024.

Tabla 8

Motivación con el trabajo en equipo

			Motivación	Trabajo en equipo
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1,000	,483**
		Sig. (bilateral)	.	,007
		N	30	30
	Trabajo en equipo	Coeficiente de correlación	,483**	1,000
		Sig. (bilateral)	,007	.
		N	30	30

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

Fuente. Cuestionario de compromiso laboral y cumplimiento de obligaciones.

Interpretación: El p valor corresponde 0.007 siendo menor a 0.050 con el Coef. Corr. 0.483. rechazando la Ho y aceptando la Ha con el 0.05 de error, lo que concluye que la motivación influye significativamente en el trabajo en equipo de trabajadores en la empresa de transportes interprovincial “Divino Señor Tours” Ayacucho, 2024.

Hipótesis específica 3.

Ho: La reciprocidad no influye significativamente en el reconocimiento del trabajo de trabajadores en la empresa de transportes interprovincial “Divino Señor Tours” Ayacucho, 2024.

Ha: La reciprocidad influye significativamente en el reconocimiento del trabajo de trabajadores en la empresa de transportes interprovincial “Divino Señor Tours” Ayacucho, 2024.

Tabla 9*Compromiso laboral con el reconocimiento del trabajo*

			Reciprocidad	Reconocimiento del trabajo
Rho de Spearman	Reciprocidad	Coeficiente de	1,000	,300
		correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,007
		N	30	30
	Reconocimiento del trabajo	Coeficiente de	,300	1,000
		correlación		
		Sig. (bilateral)	,007	.
		N	30	30

Fuente. Cuestionario de compromiso laboral y cumplimiento de obligaciones.

Interpretación: El p valor corresponde 0.007 siendo menor a 0.050 con el Coef. Corr. 0.300. rechazando la Ho y aceptando la Ha con el 0.05 de error, lo que concluye que la reciprocidad influye significativamente en el reconocimiento del trabajo de trabajadores en la empresa de transportes interprovincial “Divino Señor Tours” Ayacucho, 2024.

IV. DISCUSIÓN

De acuerdo al objetivo general, demostrar el compromiso laboral e influencia en el cumplimiento de obligaciones de trabajadores en la empresa de transportes interprovincial “Divino Señor Tours” Ayacucho, 2024; con el estadístico Rho de Spearman, se obtuvo el $p = \text{Sig. Asintótica (bilateral)}$ es 0.004 siendo menor a 0.050 con el Coef. Corr. 0.507, permitiendo concluir que el compromiso laboral influye significativamente en el cumplimiento de obligaciones en trabajadores. En consecuencia, se comparó con Quenaya (2020) en la investigación relación entre bienestar laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa de transportes Peche’s E.I.R.L., Arequipa, 2020, quien concluyó que el bienestar El bienestar en el entorno de trabajo está asociado al compromiso afectivo de empleados de la entidad de transportes PECHE’S E.I.R.L., con el valor $p = 0.008$ y el coeficiente de correlación de $r = 0.855$. Estos resultados indican una relación significativa, con un vínculo fuerte y positivo entre ambas variables. Asimismo, con Espinoza (2024) en la investigación el compromiso organizacional y su influencia en la calidad del servicio de la Empresa de Transportes y Servicios Los Mártires del Pueblo S.A.C. – Hualmay en el año 2021, quien plantea en los resultados hacen concluir que los productos dan por entender que hay un vínculo importante ($p\text{-valor } 0.000 < 0.05$), dentro de los compromisos de la organización y grado de atención en la Empresa de Transportes y Servicios. De manera parcial con Meza (2021) desarrolló la investigación influencia del clima organizacional en el cumplimiento de obligaciones de los colaboradores de la empresa Mendotel S.A., concluyendo que el clima organizacional era deficiente, evidenciado por la falta de reconocimiento del cumplimiento de las obligaciones, lo que provocó deficiencias en la organización y en la planificación.

A través del objetivo específico uno, identificar el liderazgo y su influencia en la retroalimentación de trabajadores en la empresa de transportes interprovincial “Divino Señor Tours” Ayacucho, 2024; con el estadístico Rho de Spearman, se obtuvo el $p = \text{Sig. Asintótica (bilateral)}$ es 0.023 siendo menor a 0.050 con el Coef. Corr. 0.414, permitiendo concluir que el liderazgo influye significativamente en el cumplimiento de obligaciones en trabajadores. En ese sentido se contrastó con Joyo (2019) en la investigación influencia del compromiso laboral en el desempeño de los trabajadores de la gerencia comercial de Electro Sur S.A., Tacna – 2019, llegando a la conclusión que existe un nivel adecuado de compromiso laboral y desempeño en la gerencia comercial, indicando que los empleados están comprometidos con la organización y creen en su capacidad para alcanzar objetivos personales y profesionales. También es relevante considerar que un indicador negativo puede impactar en el compromiso laboral disminuir el nivel de desempeño en los trabajadores. De la misma manera con Romo

(2023) en la investigación fortalecimiento del compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de Baldoré, quien plantea en los resultados obtenidos reflejan que, halla la asociación directa de satisfacción laboral con el compromiso organizacional puntuado en 0.837.

Mediante el objetivo específico dos, identificar la motivación y su influencia en el trabajo en equipo de trabajadores en la empresa de transportes interprovincial “Divino Señor Tours” Ayacucho, 2024; con el estadístico Rho de Spearman, se obtuvo el $p = \text{Sig. Asintótica (bilateral)}$ es 0.007 siendo menor a 0.050 con el Coef. Corr. 0.483, permitiendo concluir que la motivación influye significativamente en el cumplimiento de obligaciones en trabajadores; de lo referido se pudo llegar a contrastar parcialmente con Bautista (2019) en la investigación satisfacción laboral y compromiso organizacional de los empleados de la empresa de transportes san Martín de Porres de la ciudad de Huacho, año 2018, quien concluye que existe una relación entre la satisfacción en el trabajo y el compromiso institucional. De este modo, se concluye que, a mayor compromiso institucional, mayor es la satisfacción laboral. Asimismo, con Pino et al, (2021) en la investigación influencia del clima organizacional en el cumplimiento de obligaciones de trabajadores del Hospital Tipo B Huambalo, estableciendo la conclusión que la motivación es muy importante y relevante en los trabajadores, así como también la motivación es mayormente imprescindible y relevante en los laboradores, asimismo la comunicación interpersonal es prioritaria. Como resultado se obtuvo que entre el clima organizacional existe relación directa con el desempeño.

Finalmente, del objetivo específico tres, identificar la reciprocidad y su influencia en el reconocimiento del trabajo de trabajadores en la empresa de transportes interprovincial “Divino Señor Tours” Ayacucho, 2024; con el estadístico Rho de Spearman, se obtuvo el $p = \text{Sig. Asintótica (bilateral)}$ es 0.007 siendo menor a 0.050 con el Coef. Corr. 0.300, permitiendo concluir que la reciprocidad influye significativamente en el cumplimiento de obligaciones en trabajadores; de ello se pudo realizar la comparación parcial con Díaz y Sernaque (2019) en la investigación rol del compromiso en relación al diseño y la eficacia organizacional: caso de una empresa de transportes, de esta manera concluye que al comprometerse no actúa como intermedio en la asociación entre el diseño y la eficacia organizativa; en cambio, el compromiso institucional desempeña un rol independiente que potencia dicha relación. También con Marroquín (2019) en la investigación el compromiso laboral y su influencia en la productividad de los conductores de una empresa de transportes de carga nacional 2018, se pudo determinar que los resultados indicaron que el compromiso institucional de los conductores era de nivel medio (46.2%) y demostraron una conexión significativa entre el compromiso institucional con

la eficacia de los que conducen en una empresa de transportes. La relación se evaluó mediante el Rho de Spearman, consiguiendo un coeficiente de 0.852, revelando una alta asociación positiva, indicando una relación significativa entre el compromiso institucional y la eficacia de los conductores.

CONCLUSIONES

- Se demostró que el compromiso laboral influye significativamente en el cumplimiento de obligaciones de trabajadores en la empresa de transportes interprovincial “Divino Señor Tours” Ayacucho, 2024. Respaldado con el estadístico Rho de Spearman, obteniéndose la prueba de hipótesis el valor $p = 0.004$ con el Coef. Corr. 0.507.
- Se determinó que el liderazgo influye significativamente en la retroalimentación de trabajadores en la empresa de transportes interprovincial “Divino Señor Tours” Ayacucho, 2024. Respaldado con el estadístico Rho de Spearman, obteniéndose la prueba de hipótesis el valor $p = 0.023$ con el Coef. Corr. 0.414.
- Se identificó que la motivación influye significativamente en el trabajo en equipo de trabajadores en la empresa de transportes interprovincial “Divino Señor Tours” Ayacucho, 2024. Respaldado con el estadístico Rho de Spearman, obteniéndose la prueba de hipótesis el valor $p = 0.007$ con el Coef. Corr. 0.483.
- Se evidenció que la reciprocidad influye significativamente en el reconocimiento del trabajo de trabajadores en la empresa de transportes interprovincial “Divino Señor Tours” Ayacucho, 2024. Respaldado con el estadístico Rho de Spearman, obteniéndose la prueba de hipótesis el valor $p = 0.007$ con el Coef. Corr. 0.300.

RECOMENDACIONES

- Al existir influencia del compromiso laboral en el cumplimiento de obligaciones, se recomienda al gerente de la empresa de transportes implementar acciones de motivación a fin de que el liderazgo que va asumiendo genere interés en los trabajadores para cumplir con las actividades que les compete.
- Demostrándose que el liderazgo influye en la retroalimentación, se sugiere que exista una evaluación semestral a los trabajadores, realizar talleres mensuales donde realicen trabajos en equipo y planteen sugerencias a fin de optimizar recursos para cumplir las metas establecidas a los objetivos de la empresa.
- Al conocer que la motivación influye en el trabajo en equipo, se propone a los trabajadores que afiancen su interrelación con los demás a través de la solidaridad y el apoyo mutuo para garantizar un mejor trabajo articulado en beneficio institucional y de cada trabajador que despierten interés para sostener el trabajo en equipo.
- Evidenciándose que la reciprocidad influye en el reconocimiento del trabajo, es conveniente que la plana jerárquica oriente a los trabajadores para que asuman con responsabilidad sus labores de manera articulada y sea compensado con reconocimientos tangibles e intangibles.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aragadvay, M. (2022). Influencia de la comunicación interna en el desempeño del personal en el Hospital Básico Moderno de Riobamba [Universidad Católica de Santiago de Guayaquil].
https://www.lareferencia.info/vufind/Record/EC_3c737b11c5eb75f7234fe5e8a23773aa
- Baena, G. (2017). Metodología de la investigación. Grupo editorial Patria. 3ra edición.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Bautista, M. (2018). Clima organizacional en el centro de salud “Vista Alegre”, Ayacucho – 2017 [Universidad Alas Peruanas].
https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/8832/Tesis_Clima_Organizacional_Centro.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bautista, R. (2019). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional de los empleados de la empresa de transportes san martín de porres de la ciudad de huacho, año 2018*. [Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión].
<https://repositorio.unjfc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/3284/LISSETH%20MARIELA%20IBARRA%20ESTUPIÑAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carrión, N., Castelo, W., Alcívar, M., Lisbeth, Q., y Llambo, H. (2022). Influencia de la COVID-19 en el compromiso laboral de trabajadores de la salud en Ecuador. *Revista Información Científica*, 101(1).
<https://www.redalyc.org/journal/5517/551770301007/551770301007.pdf>
- Castro, K., Luna, K., y Erazo, J. (2020). Gestión de talento humano para la mejora laboral en el banco solidario. *Telos*, 22(1).
<https://www.redalyc.org/journal/993/99362098020/99362098020.pdf>
- Cruz, N., Alonso, M., Armendáriz, N., y Lima, J. (2021). Work climate, work stress and alcohol consumption in workers in the industry. A systematic review. *Revista Espanola de Salud Publica*, 95(0). <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85107247161&origin=resultslist&sort=plf-fysrc=syst1=clima++laboral&sid=d3257340aa8514258667b6e9b49a3646&ysot=bysdt=by&sl=29&ys=TITLE-ABS-KEY%28clima++laboral%29&relpos=2&citeCnt=0&ysearchTerm=>

- Damián, J., Castillo, E., Reyes, E., Salas, R., y Ayala, C. (2021). Comunicación interna y cumplimiento de obligaciones en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID-19. *MediSur*, 19(4), 624–632.
<https://www.redalyc.org/journal/1800/180069886011/180069886011.pdf>
- Dávila, R., Agüero, E., Ruiz, J., y Guanilo, C. (2021). Organizational climate and job satisfaction in a peruvian industrial company. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(5), 663–677. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85112625410yorigin=resultslistysort=plf-fysrc=syst1=clima++laboralysid=d3257340aa8514258667b6e9b49a3646ysot=bysdt=by sl=29ys=TITLE-ABS-KEY%28clima++laboral%29yrelpos=1yciteCnt=1ysearchTerm=>
- Delgado, S., Calvanapón, F., y Cárdenas, K. (2020). El estrés y cumplimiento de obligaciones de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, 14(2), 11–18.
<https://www.redalyc.org/journal/5728/572863748003/html/>
- Díaz, L. y Sernaque, G. (2019). *Rol del compromiso en relación al diseño y la eficacia organizacional: caso de una empresa de transportes*. [Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo].
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2527/1/TL_DiazLizaLorena_SernaqueChavestaGonzalo.pdf
- Escalante, N. (2022). Pandemia provocó crecimiento de la informalidad laboral en Ayacucho. *Correo*. <https://diariocorreo.pe/edicion/ayacucho/pandemia-provoco-crecimiento-de-la-informalidad-laboral-en-ayacucho-noticia/#:~:text=Según el panorama laboral elaborado,decir%2C que de diez pobladores>
- Espinoza, K. (2024). *El compromiso organizacional y su influencia en la calidad del servicio de la Empresa de Transportes y Servicios Los Mártires del Pueblo S.A.C. – Hualmay en el año 2021*. [Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión].
<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/8798/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gabel, R., y Riva, F. (2021). Toward an understanding of the relationship between LMX and performance over time: the role of trust in leader and appraisal satisfaction. *Academia Revista Latinoamericana de Administracion*, 34(4), 578–593.
<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0->

85114450584yorigin=resultslistysort=plf-
 fysrc=syst1=desempeño+laboralysid=98de1000684809887418925af036e85eysot=bysdt
 =bysl=32ys=TITLE-ABS-
 KEY%28desempeño+laboral%29yrelpos=2yciteCnt=0ysearchTerm=

Gonzales, K. (2022). Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del área de Centro Quirúrgico, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021 [Universidad Cesar Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78809/Gonzales_ZKE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gonzales, Y. (2020). Capacitación y cumplimiento de obligaciones en trabajadores de Serenazgo. *Avances*, 22(4).

<https://www.redalyc.org/journal/6378/637869118004/637869118004.pdf>

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores.

Huaranca, M. (2018). Influencia del clima y motivación laboral en el desempeño de trabajadores del Centro de Salud de San Martín – Red de San Francisco - Ayacucho, 2018 [Universidad Cesar Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29846/huaranca_gml.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Jiménez, J. (2013). *La obligación civil romana y las garantías del derecho de crédito*.

Revista jurídica: Costa Rica. <https://www.corteidh.or.cr/tablas/r31073.pdf>

Izquierdo, A., Baque, L., y Álvarez, L. (2021). Organizational design to improve work performance at the Vélez Carriel Quevedo agency. *Universidad y Sociedad*, 13(s3), 319–325. [https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85120649005yorigin=resultslistysort=plf-fysrc=syst1=desempeño+laboralysid=98de1000684809887418925af036e85eysot=bysdt=bysl=32ys=TITLE-ABS-KEY%28desempeño+laboral%29yrelpos=1yciteCnt=0ysearchTerm=)

85120649005yorigin=resultslistysort=plf-
 fysrc=syst1=desempeño+laboralysid=98de1000684809887418925af036e85eysot=bysdt
 =bysl=32ys=TITLE-ABS-
 KEY%28desempeño+laboral%29yrelpos=1yciteCnt=0ysearchTerm=

Inglessi Leon, D. R., y Mimbela Cahua, K. A. (2017). El compromiso laboral y su relación con el desempeño de los colaboradores de la empresa Tai Loy SA local El Golf de la

- ciudad de Trujillo en el I trimestre del año 2017.
<http://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/2996>
- Joyo Fernández, C. F. (2019). Influencia del Clima Laboral en el Desempeño de los Trabajadores de la Gerencia Comercial de Electrosur SA, Tacna, 2019.
<https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/995>
- López, M., Efstathios, S., Herrera, M., y Apolo, D. (2018). School climate and teacher performance: A case of success. Approaches to public schools in the province of Carchi-Ecuador. Espacios, 39(35). https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85056435273yorigin=resultslistysort=plf-fysrc=syst1=Clima+laboral+y+desempeño+laboralysid=5500e48b40f7908fddac221f67189544ysot=bysdt=bysl=48ys=TITLE-ABS-KEY%28Clima+laboral+y+desempeño+laboral%29yrelpos=0yciteCnt=0ysearchTerm=yfeatureToggles=FEATURE_NEW_DOC_DETAILS_EXPORT:1
- Marroquín, A. (2019). *El compromiso laboral y su influencia en la productividad de los conductores de una empresa de transportes de carga nacional 2018*. [Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31343/marroquin_cha.pdf?sequence=1
- Mandemio. (2020). ¿Cómo mantener un buen compromiso laboral en tiempos de pandemia? Esan. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/como-mantener-un-buen-clima-laboral-en-tiempos-de-pandemia>
- Meza, M. (2021). Influencia del clima organizacional en el cumplimiento de obligaciones de los colaboradores de la empresa Mendotel S.A. [Universidad Católica de Santiago de Guayaquil].
https://www.lareferencia.info/vufind/Record/EC_0d9fce1aa96659e958634ce652d9c2cf
- Meza Luque, M. C. (2021). Influencia del clima organizacional en el cumplimiento de obligaciones de los colaboradores de la empresa Mendotel SA.
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15875>
- Molina, D. P., Villota, W. V., Muñoz, W. V., y Andrade, J. P. (2019). *El compromiso laboral y su relación con el rendimiento del personal administrativo de los distritos de salud de la provincia de manabí–ecuador labor climate and its relationship with the performance*

of the administrative staff of the health districts of the province of.

<https://www.eumed.net/rev/oel/2019/10/rendimiento-personal-administrativo.pdf>

Montañez, J. y Pama, A. (10 de enero de 2024). *Propuesta para la Elaboración de Baremos de un Instrumento en Trabajos de Investigación.*

[https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/9284/13804#:~:text=\(2018\)%20definen%20que%20el%20baremo,23](https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/9284/13804#:~:text=(2018)%20definen%20que%20el%20baremo,23)).

Narasuci, W., Setiawan, M., y Noermijati, N. (2018). *Effect of work environment on lecturer performance mediated by work motivation and job satisfaction. Jurnal Aplikasi Manajemen*, 16(4), 645-653.

<https://jurnaljam.ub.ac.id/index.php/jam/article/view/1367>

Naranjo, Y., y Kuchen, E. (2021). Indicators to evaluate the performance of office users in warm temperate climate. *Informes de La Construcción*, 73(73), 564.

[https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85125084566yorigin=resultslistysort=plf-fysrc=syst1=clima++laboralysid=d3257340aa8514258667b6e9b49a3646ysot=bysdt=by)

[85125084566yorigin=resultslistysort=plf-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85125084566yorigin=resultslistysort=plf-fysrc=syst1=clima++laboralysid=d3257340aa8514258667b6e9b49a3646ysot=bysdt=by)

[fysrc=syst1=clima++laboralysid=d3257340aa8514258667b6e9b49a3646ysot=bysdt=by](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85125084566yorigin=resultslistysort=plf-fysrc=syst1=clima++laboralysid=d3257340aa8514258667b6e9b49a3646ysot=bysdt=by)

[sl=29ys=TITLE-ABS-KEY%28clima++laboral%29yrelpos=4yciteCnt=0ysearchTerm=](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85125084566yorigin=resultslistysort=plf-fysrc=syst1=clima++laboralysid=d3257340aa8514258667b6e9b49a3646ysot=bysdt=by)

Navarro, V., Mercado, C., Alarcón, M., Luy, C., y Meza, L. (2022). Technology implemented to job performance in COVID-19 times in uncontrolled scenarios. *RISTI - Revista Iberica de Sistemas e Tecnologias de Informacao*, 48(0), 371–380.

[https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85129333572yorigin=resultslistysort=plf-fysrc=syst1=desempeño+laboralysid=98de1000684809887418925af036e85eysot=bysdt)

[85129333572yorigin=resultslistysort=plf-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85129333572yorigin=resultslistysort=plf-fysrc=syst1=desempeño+laboralysid=98de1000684809887418925af036e85eysot=bysdt)

[fysrc=syst1=desempeño+laboralysid=98de1000684809887418925af036e85eysot=bysdt](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85129333572yorigin=resultslistysort=plf-fysrc=syst1=desempeño+laboralysid=98de1000684809887418925af036e85eysot=bysdt)

[=bysl=32ys=TITLE-ABS-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85129333572yorigin=resultslistysort=plf-fysrc=syst1=desempeño+laboralysid=98de1000684809887418925af036e85eysot=bysdt)

[KEY%28desempeño+laboral%29yrelpos=0yciteCnt=0ysearchTerm=](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85129333572yorigin=resultslistysort=plf-fysrc=syst1=desempeño+laboralysid=98de1000684809887418925af036e85eysot=bysdt)

Oré, E. (2015). *El ABC de la tesis con contrastación de hipótesis*. Ayacucho, Perú: Multiservicios Publigráf.

Paredes Rodas, L. L. (2019). *Compromiso laboral y desempeño de los colaboradores del Hospital II EsSalud de Pucallpa 2017.*

<http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/4688>

Paredes Floril, P. R. (2021). *Correlación entre clima organizacional y cumplimiento de obligaciones en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados*. *Revista San*

Gregorio, 1(46), 81-93.

http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072021000200081

Paredes, P. (2021). Correlación entre clima organizacional y cumplimiento de obligaciones en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados [Universidad San Gregorio de Portoviejo].

https://www.lareferencia.info/vufind/Record/EC_c1f76d699ed7f4b065e649398c1c6ba5

Pedraza, N. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*, 30(76), 9–23.

<https://www.redalyc.org/journal/818/81863414002/81863414002.pdf>

Pilligua, C., y Arteaga, F. (2019). El compromiso laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. Cuadernos Latinoamericanos de Administración, XV(28).

<https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf>

Prado, J. (2020). Centros de salud. Medline.

Pino-Loza, E. D., Granja-Pino, A. C., y Niño-Arguelles, Y. L. (2021). Influencia del clima organizacional en el cumplimiento de obligaciones de trabajadores del Hospital Tipo B Huambalo. *Dominio de las Ciencias*, 7(4), 23-38.

<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2079>

Peralta, M., Santofimio, A y Segura, V. (2007). *El compromiso laboral: Discursos en la organización*. Psicología desde el Caribe.

<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/pdc/n19/n19a05.pdf>

Quenaya, E. (2020). *Relación entre bienestar laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa de transportes Peche's E.I.R.L, Arequipa, 2020*.

[Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa].

<https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/ddfc9fc9-585b-4e71-8580-c4d4e52d96db/content>

Quijano, E. (2019). Clima Organizacional y cumplimiento de obligaciones de los colaboradores de la Cía. Seguros MAPFRE, Lima 2018 [Universidad Cesar Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38430/Quijano_SEA.pdf?s

equen=1yisAllowed=y

- Romo, C. (2023). *Fortalecimiento del compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de Baldoré*. [Pontifica Universidad Católica del Ecuador].
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/4189/1/79347.pdf>
- Rosales, N., Cortez, D., y López, D. (2018). *Ambiente laboral y su relación con el desempeño de los profesionales de enfermería en los servicios cerrados del hospital Alfredo Ítalo Perrupato* (Doctoral dissertation, Universidad Nacional de Cuyo. Facultad de Ciencias Médicas. Escuela de Enfermería.).
https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/12782/rosales-natalia.pdf
- Ramírez, J., Ruiz, A., y Peña, S. (2021). The relationship between graduates' job performance and specialization: The case of a bachelor of arts degree in English teaching. *Education Policy Analysis Archives*, 29(103).
<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85123689502yorigin=resultslistysort=plf-fysrc=syst1=desempeño+laboralysid=98de1000684809887418925af036e85eysot=bysdt=bysl=32ys=TITLE-ABS-KEY%28desempeño+laboral%29yrelpos=3yciteCnt=0ysearchTerm=>
- Rodriguez, M. (2022). *Clima Laboral y Desempeño de los Colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, Distrito de Lima, 2021* [Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81774/Rodriguez_CMM-SD.pdf?sequence=1yisAllowed=y
- Rodriguez Castillo, M. M. (2022). *Compromiso laboral y desempeño de los colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito, distrito de Lima, 2021*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81774>
- Torres Flores, D. L., y Chipana Ramos, J. (2018). *Clima organizacional y cumplimiento de obligaciones en el centro de salud Licenciados, Ayacucho 2018*.
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNSJ_04ba7cf9957273796c395261eb29b218/Details
- Torres, D., y Chipana, J. (2018). *Clima organizacional y cumplimiento de obligaciones en el Centro de Salud Licenciados, Ayacucho 2018* [Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga]. <https://1library.co/document/qo36wxmq-clima-organizacional->

desempeno-laboral-centro-salud-licenciados-ayacucho.html

Universidad César Vallejo (2017). Resolución de consejo universitario N° 0126-2017/UCV. Trujillo, Perú.

Vinelli, M. (2020). Impacto del COVID-19 en el empleo en el Perú. Esan.

<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/impacto-del-covid-19-en-el-empleo-en-el-peru>

Westreicher, G. (2020). Empleado. Eeconomipedia.

<https://economipedia.com/definiciones/empleado.html>

Yamassake, T., Baptista, P., Albuquerque, V., y Rached, C. (2021). Job satisfaction vs.

organizational climate: a cross-sectional study of Brazilian nursing personnel. Revista Enfermagem, 29(0). [https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85127202440yorigin=resultslistysort=plf-fysrc=syst1=clima++laboralysid=d3257340aa8514258667b6e9b49a3646ysot=bysdt=by)

[85127202440yorigin=resultslistysort=plf-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85127202440yorigin=resultslistysort=plf-fysrc=syst1=clima++laboralysid=d3257340aa8514258667b6e9b49a3646ysot=bysdt=by)

[fysrc=syst1=clima++laboralysid=d3257340aa8514258667b6e9b49a3646ysot=bysdt=by](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85127202440yorigin=resultslistysort=plf-fysrc=syst1=clima++laboralysid=d3257340aa8514258667b6e9b49a3646ysot=bysdt=by)
[sl=29ys=TITLE-ABS-KEY%28clima++laboral%29yrelpos=3yciteCnt=0ysearchTerm=](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85127202440yorigin=resultslistysort=plf-fysrc=syst1=clima++laboralysid=d3257340aa8514258667b6e9b49a3646ysot=bysdt=by)

Yslado, R., Ramírez-Asís, E., García-Figueroa, M., y Arquero, J. (2021). Work climate and

burnout in university professor. Revista Electronica Interuniversitaria de Formacion Del Profesorado, 24(3), 101–114. [https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85114726712yorigin=resultslistysort=plf-fysrc=syst1=clima++laboralysid=d3257340aa8514258667b6e9b49a3646ysot=bysdt=by)

[85114726712yorigin=resultslistysort=plf-](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85114726712yorigin=resultslistysort=plf-fysrc=syst1=clima++laboralysid=d3257340aa8514258667b6e9b49a3646ysot=bysdt=by)

[fysrc=syst1=clima++laboralysid=d3257340aa8514258667b6e9b49a3646ysot=bysdt=by](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85114726712yorigin=resultslistysort=plf-fysrc=syst1=clima++laboralysid=d3257340aa8514258667b6e9b49a3646ysot=bysdt=by)
[sl=29ys=TITLE-ABS-KEY%28clima++laboral%29yrelpos=0yciteCnt=1ysearchTerm=](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85114726712yorigin=resultslistysort=plf-fysrc=syst1=clima++laboralysid=d3257340aa8514258667b6e9b49a3646ysot=bysdt=by)

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Compromiso laboral e influencia en el cumplimiento de obligaciones de trabajadores en la empresa de transportes interprovincial “Divino Señor Tours” Ayacucho, 2024

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Metodología
Problema general: ¿Cómo el compromiso laboral influye en el cumplimiento de obligaciones de trabajadores en la empresa de transportes interprovincial “Divino Señor Tours” Ayacucho, 2024? Problemas específicos: - ¿En qué medida el liderazgo influye en la retroalimentación de trabajadores en la empresa de transportes interprovincial “Divino Señor Tours” Ayacucho, 2024? - ¿En qué medida la motivación influye en el trabajo en equipo de trabajadores en la empresa de transportes interprovincial “Divino Señor Tours” Ayacucho, 2024? - ¿En qué medida la reciprocidad influye en el	Objetivo general: Demostrar el compromiso laboral e influencia en el cumplimiento de obligaciones de trabajadores en la empresa de transportes interprovincial “Divino Señor Tours” Ayacucho, 2024. Objetivos específicos: - Identificar el liderazgo y su influencia en la retroalimentación de trabajadores en la empresa de transportes interprovincial “Divino Señor Tours” Ayacucho, 2024. - Identificar la motivación y su influencia en el trabajo en equipo de trabajadores en la empresa de transportes interprovincial “Divino Señor Tours” Ayacucho, 2024.	Hipótesis general: El compromiso laboral influye significativamente en el cumplimiento de obligaciones de trabajadores en la empresa de transportes interprovincial “Divino Señor Tours” Ayacucho, 2024. Hipótesis específicas: - El liderazgo influye significativamente en la retroalimentación de trabajadores en la empresa de transportes interprovincial “Divino Señor Tours” Ayacucho, 2024. - La motivación influye significativamente en el trabajo en equipo de trabajadores en la empresa de transportes interprovincial	Variable 1: Compromiso laboral. Dimensiones: - Liderazgo - Motivación - Reciprocidad Variable 2: Cumplimiento de obligaciones Dimensiones: - Retroalimentación - Trabajo en equipo - Reconocimiento del trabajo	Tipo Cuantitativo Tipo Aplicado Nivel Explicativo correlacional Diseño No experimental, transversal Técnicas: - Encuesta Instrumento: - Cuestionario Población: Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga,

reconocimiento del trabajo de trabajadores en la empresa de transportes interprovincial “Divino Señor Tours” Ayacucho, 2024?	- Identificar la reciprocidad y su influencia en el reconocimiento del trabajo de trabajadores en la empresa de transportes interprovincial “Divino Señor Tours” Ayacucho, 2024. - La reciprocidad influye significativamente en el reconocimiento del trabajo de trabajadores en la empresa de transportes interprovincial “Divino Señor Tours” Ayacucho, 2024.	“Divino Señor Tours” Ayacucho, 2024. 30 participantes Estadígrafo para la prueba de hipótesis: Uso de Excel para tablas y gráficos de frecuencias. SPSS para prueba de hipótesis
--	---	---

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Variable independiente: Compromiso laboral	El compromiso laboral es la identificación en su centro de trabajo, considerando el ambiente tanto físico como humano, en el cual se desarrolla una determinada actividad o algún trabajo. Se va incluyendo desde la manera en cómo se relacionan los colaboradores o empleadores hasta el desarrollo de la satisfacción que los mismos sienten en el trabajo (Naranjo y Kuchen,2021)	El compromiso laboral se realizará a través de la técnica la encuesta con el instrumento del cuestionario de tipo Likert, compuesta de tres dimensiones: liderazgo, motivación y reciprocidad.	Liderazgo	- Dirección - Toma de decisiones - Resolución de problema - Conocimiento del objetivo	Ordinal
			Motivación	- Estímulo - Condiciones de trabajo - Realización personal	
			Reciprocidad	- Aplicación al trabajo - Retribución - Equidad	
Variable dependiente: Cumplimiento de obligaciones	Es la calidad del servicio o del trabajo que realiza el colaborador dentro de la empresa u organización, dentro de este ámbito se encuentran las competencias profesionales para concretar de manera satisfactoria las tareas o responsabilidades que le compete, los cuales van a incidir de manera directa o indirecta en los resultados de la organización (Castro et al, 2020)	El cumplimiento de obligaciones se realizará a través de la técnica la encuesta con el instrumento del cuestionario de tipo Likert, compuesta de tres dimensiones: retroalimentación, trabajo en equipo y reconocimiento del trabajo	Retroalimentación	- Tiempo de respuesta - Efectividad - Incremento productivo	Ordinal
			Trabajo en equipo	- Relación personal - Comunicación - Logro de objetivo	
			Reconocimiento del trabajo	- Retribución - Reciprocidad - Compromiso - Compatibilidad de intereses	

Anexo 3: Instrumentos

Compromiso laboral

Para responder piense en lo que realmente sucede en su centro laboral, no hay respuestas correctas o incorrectas, refleje su criterio, las preguntas tienen 5 niveles de respuesta, solo marque “+” o “x” la alternativa de su elección, no marque dos opciones. Sus respuestas son confidenciales y anónimas, muchas gracias por su valiosa colaboración.

Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Siempre 4	Casi siempre 5
------------	-----------------	--------------	--------------	-------------------

Ítems		Alternativas de respuestas				
		1	2	3	4	5
Dimensión: Liderazgo						
1	La orientación del jefe es comprensible					
2	La iniciativa del jefe es propicia para la participación de los subordinados					
3	El jefe inmediato toma decisiones convenientes para agilizar el trabajo					
4	Los directivos coordinan acertadamente para asumir decisiones en bien institucional					
5	Los directivos resuelven problemas de manera eficiente					
6	Existe eficacia ante las adversidades por parte de los jefes					
7	Los jefes participan frecuentemente con los subordinados sobre la visión y misión institucional					
8	Los directivos emiten órdenes coherentes a los propósitos institucionales					
Dimensión: Motivación						
9	Se fomenta el compañerismo					
10	Se promueve acciones de incentivo a los trabajadores					
11	Se desarrolla trabajos en equipo para mejorar la unión entre el personal					
12	Se siente cómodo para desarrollar sus actividades laborales					
13	El trabajador puede asumir nuevos cargos					
14	Se propicia la meritocracia en el personal					
Dimensión: Reciprocidad						
15	Existe el compromiso de cumplir las tareas adecuadamente					
16	Considera de utilidad la labor que realiza					
17	El desempeño del trabajador es considerado para otorgar beneficios					
18	El apoyo laboral que otorgan los trabajadores es retributivo entre ellos					
19	Se puede contar con los compañeros cuando se les necesita					
20	Se prevalece los derechos que corresponden a cada trabajador frente a conflictos existentes					

Cumplimiento de obligaciones

Para responder piense en lo que realmente sucede en su centro laboral, no hay respuestas correctas o incorrectas, refleje su criterio, las preguntas tienen 5 niveles de respuesta, solo marque “+” o “x” la alternativa de su elección, no marque dos opciones. Sus respuestas son confidenciales y anónimas, muchas gracias por su valiosa colaboración.

Nunca 1	Casi Nunca 2	A veces 3	Siempre 4	Casi siempre 5
------------	-----------------	--------------	--------------	-------------------

Ítems		Alternativas de respuestas				
		1	2	3	4	5
Dimensión: Retroalimentación						
1	Sobre las dudas que tengo me informan oportunamente los jefes					
2	Coordinamos gestiones entre compañeros para no tardar					
3	Simplifico procedimientos para cumplir en menor tiempo					
4	Busco estrategias que me permitan cumplir con mayor eficiencia mis actividades					
5	Planifico las actividades para lograr mayor producción					
6	Evalúo frecuentemente los avances y logros					
Dimensión: Trabajo en equipo						
7	Procuro tener empatía con mis compañeros de trabajo					
8	Comparto metas comunes con mi equipo de trabajo					
9	Existe comunicación fluida con los compañeros en bien institucional					
10	La comunicación es cordial con los jefes					
11	Existe capacitación para estar acorde al logro de objetivos					
12	Participo en la reestructuración de los objetivos					
Dimensión: Reconocimiento del trabajo						
13	La remuneración recibida es adecuada					
14	La institución valora y retribuye mis labores					
15	Recibo un trato justo por mis jefes					
16	Existen oportunidades para ascender como trabajador					
17	Me esfuerzo por cumplir con mis labores					
18	Me siento identificado con la institución					
19	Considero que en la medida que mejora la institución, también me beneficia					
20	Por lo general trabajamos en equipo para tener mejores resultados en el trabajo					

Anexo 3: Ficha técnica de instrumentos

Nombre del instrumento	Cuestionario de compromiso laboral	
Autora	Alicia Canchari Quispe	
Año de elaboración	2024	
Administración	Será aplicado en la modalidad de anonimato donde no se definen respuestas correctas o incorrectas para obtener la veracidad de respuestas por parte de los encuestados.	
Dirigido	Trabajadores en la empresa de transportes interprovincial “Divino Señor Tours de Ayacucho	
Tiempo de aplicación	10 minutos	
Validez	- Validez de constructo mediante juicio de expertos (03 especialistas con el grado de maestría y doctorado) - Validez de contenido mediante el estadígrafo del coeficiente de Pearson.	
Confiabilidad	Se estableció mediante la aplicación de prueba piloto a una población similar al del estudio, y luego procesado y luego procesado con el estadígrafo Alfa de Cronbach 0.928 por tener valores en Escala de Likert.	
Propiedades psicométricas	Técnica: Encuesta	
	Instrumento: Cuestionario.	
	Número de ítems: 20.	
	Medida: Escala de Likert.	
	Valores: - Nunca = 1 - Casi nunca = 2 - Algunas veces = 3 - Casi siempre = 4 - Siempre = 5	
	Escala: Ordinal mediante la distribución de Baremos (Montañez y Palma, 2024). - Pésimo (1 Pc. – 32 Pc.) (20 Pts. – 46 Pts.) - Regular (33 Pc. – 65 Pc.) (47 Pts. – 73 Pts.) - Bueno (66 Pc. – 100 Pc.) (74 Pts. – 100 Pts.)	
	Dimensiones:	Indicadores
	Liderazgo	- Dirección - Toma de decisiones - Resolución de problema - Conocimiento del objetivo
	Motivación	- Estímulo - Condiciones de trabajo - Realización personal
	Reciprocidad	- Aplicación al trabajo - Retribución - Equidad

Nombre del instrumento	Cuestionario de cumplimiento de obligaciones	
Autora	Alicia Canchari Quispe	
Año de elaboración	2024	
Administración	Será aplicado en la modalidad de anonimato donde no se definen respuestas correctas o incorrectas para obtener la veracidad de respuestas por parte de los encuestados.	
Dirigido	Trabajadores en la empresa de transportes interprovincial “Divino Señor Tours de Ayacucho	
Tiempo de aplicación	10 minutos	
Validez	- Validez de constructo mediante juicio de expertos (03 especialistas con el grado de maestría y doctorado) - Validez de contenido mediante el estadígrafo del coeficiente de Pearson.	
Confiabilidad	Se estableció mediante la aplicación de prueba piloto a una población similar al del estudio, y luego procesado y luego procesado con el estadígrafo Alfa de Cronbach 0.893 por tener valores en Escala de Likert.	
Propiedades psicométricas	Técnica: Encuesta	
	Instrumento: Cuestionario.	
	Número de ítems: 20.	
	Medida: Escala de Likert.	
	Valores: - Nunca = 1 - Casi nunca = 2 - Algunas veces = 3 - Casi siempre = 4 - Siempre = 5	
	Escala: Ordinal mediante la distribución de Baremos (Montañez y Palma, 2024). - Pésimo (1 Pc. – 32 Pc.) (20 Pts. – 46 Pts.) - Regular (33 Pc. – 65 Pc.) (47 Pts. – 73 Pts.) - Bueno (66 Pc. – 100 Pc.) (74 Pts. – 100 Pts.)	
	Dimensiones:	Indicadores
	Retroalimentación	- Tiempo de respuesta - Efectividad - Incremento productivo
	Trabajo en equipo	- Relación personal - Comunicación - Logro de objetivo
	Reconocimiento del trabajo	- Retribución - Reciprocidad - Compromiso - Compatibilidad de intereses

Anexo 4: Base de datos

	COMPROMISO LABORAL																			
	Liderazgo								Motivación						Reciprocidad					
N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4
2	3	3	2	2	3	3	1	3	5	4	4	4	2	2	3	3	3	2	4	4
3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	4	4	3	3	3	2	3	2	3
4	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	3	2	2	3	3
5	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3
6	3	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	2	4	5	4	4	5	5	5
7	5	3	3	3	3	4	5	5	3	2	5	5	3	4	5	4	5	3	5	5
8	4	4	4	3	3	4	3	4	5	3	5	5	5	4	3	3	4	3	4	3
9	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2
10	4	4	4	4	3	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
11	5	4	4	4	5	3	3	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3
12	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	5	3	4	4	5	5	3	3	3
13	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3	4	2	3	3	4
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
15	3	3	4	3	3	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3
16	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	5	4	3	5	5	2	3	4	3
17	4	3	3	3	4	3	4	3	5	4	3	5	4	4	5	5	4	4	5	5
18	1	5	5	5	5	5	1	5	5	4	5	5	5	2	3	5	5	5	5	5
19	3	4	4	5	5	3	3	3	4	2	3	1	3	1	2	3	5	5	3	3
20	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4
21	1	1	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	5	5	5	5	5	5	1	2	1	1	1	5	5	5	5	5	4	4	4	4
24	3	2	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3
25	1	3	3	2	2	2	2	4	5	5	5	5	5	3	1	5	4	4	4	4
26	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
27	1	1	2	3	2	1	2	2	1	2	3	2	3	3	2	1	3	2	3	1
28	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	3	5	2	2	5	5	4	4	4
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	2	2	4	4	4	5	5
30	3	4	4	5	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	5	5	3	3

	CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES																			
	Retroalimentación						Trabajo en equipo						Reconocimiento del trabajo							
N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4
2	3	2	4	3	3	3	4	4	5	5	3	2	2	3	4	4	4	3	4	5
3	2	2	1	1	1	3	2	1	1	3	3	3	3	2	2	3	1	1	2	3
4	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2
5	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3
6	5	5	3	4	4	4	4	2	3	4	4	2	2	2	3	3	3	3	4	5
7	3	3	2	5	5	5	3	5	3	5	5	3	2	3	5	2	5	5	2	3
8	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
9	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	3	2	3	5	4	4	4	2	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	5	5	4	4	5	4
12	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4	3
13	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	4	2	3	2	4	4	4	3
14	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4
15	3	2	3	4	3	2	4	4	3	4	3	2	3	4	4	3	3	4	4	3
16	5	5	3	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	3	5	3	4	4	5	4
17	4	5	4	5	5	4	5	5	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4
18	5	1	5	5	4	5	5	3	1	5	4	5	5	5	5	1	3	3	5	5
19	2	1	2	4	3	3	4	1	4	4	4	5	5	1	1	1	3	3	4	4
20	5	1	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	1	5	5	5
21	3	1	3	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	2	1	1	5	5	5	5	3	5	1	1	1	5	5	5	1	1	5	5	2
24	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4
25	4	1	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	4	2	3	5	4	4	4	3
26	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5
27	5	2	5	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	1	3	3	5	5
28	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5
29	5	2	5	5	5	4	5	5	4	2	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5
30	5	1	3	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	4	3	5	5

Anexo 5: Validación de instrumentos



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL
DE HUAMANGA

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde que, según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
Compromiso laboral	Liderazgo	- Dirección - Toma de decisiones - Resolución de problema - Conocimiento del objetivo	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	X	
	Motivación	- Estimulo - Condiciones de trabajo - Realización personal	9, 10, 11, 12, 13, 14	X	
	Reciprocidad	- Aplicación al trabajo - Retribución - Equidad	15, 16, 17, 18, 19, 20	X	
Cumplimiento de obligaciones	Retroalimentación	- Tiempo de respuesta - Efectividad - Incremento productivo	1, 2, 3, 4, 5, 6	X	
	Trabajo en equipo	- Relación personal - Comunicación - Logro de objetivo	7, 8, 9, 10, 11, 12	X	
	Reconocimiento del trabajo	- Retribución - Reciprocidad - Compromiso - Compatibilidad de intereses	13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20	X	

Evaluado por: (Apellidos y Nombres) Bullón Solís, Omar

D.N.I.: 43674409

Fecha: 13-03-24


Firma



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA

Instrucciones de Evaluación de ítems: Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO LABORAL

Preguntas		Valoración					Observaciones
N.º	Ítems	MA	BA	A	PA	NA	
1	La orientación del jefe es comprensible	X					
2	La iniciativa del jefe es propicia para la participación de los subordinados		X				
3	El jefe inmediato toma decisiones convenientes para agilizar el trabajo		X				
4	Los directivos coordinan acertadamente para asumir decisiones en bien institucional		X				
5	Los directivos resuelven problemas de manera eficiente	X					
6	Existe eficacia ante las adversidades por parte de los jefes	X					
7	Los jefes participan frecuentemente con los subordinados sobre la visión y misión institucional	X					
8	Los directivos emiten órdenes coherentes a los propósitos institucionales	X					
9	Se fomenta el compañerismo		X				
10	Se promueve acciones de incentivo a los trabajadores		X				
11	Se desarrolla trabajos en equipo para mejorar la unión entre el personal		X				
12	Se siente cómodo para desarrollar sus actividades laborales		X				
13	El trabajador puede asumir nuevos cargos		X				
14	Se propicia la meritocracia en el personal		X				
15	Existe el compromiso de cumplir las tareas adecuadamente		X				
16	Considera de utilidad la labor que realiza		X				
17	El desempeño del trabajador es considerado para otorgar beneficios		X				
18	El apoyo laboral que otorgan los trabajadores es retributivo entre ellos		X				
19	Se puede contar con los compañeros cuando se les necesita		X				
20	Se prevalece los derechos que corresponden a cada trabajador frente a conflictos existentes		X				
Total:			X				

Evaluado por: (Apellidos y Nombres) Bullón Solís, Omar

D.N.I.: 43674409

Fecha: 13-03-24

Firma: 



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA

Instrucciones de Evaluación de ítems: Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES

Preguntas		Valoración					Observaciones
N.º	Ítems	MA	BA	A	PA	NA	
1	Sobre las dudas que tengo me informan oportunamente los jefes	X					
2	Coordinamos gestiones entre compañeros para no tardar	X					
3	Simplifico procedimientos para cumplir en menor tiempo	X	X				
4	Busco estrategias que me permitan cumplir con mayor eficiencia mis actividades		X				
5	Planifico las actividades para lograr mayor producción		X				
6	Evalúo frecuentemente los avances y logros		X				
7	Procuro tener empatía con mis compañeros de trabajo		X				
8	Comparto metas comunes con mi equipo de trabajo	X					
9	Existe comunicación fluida con los compañeros en bien institucional		X				
10	La comunicación es cordial con los jefes		X				
11	Existe capacitación para estar acorde al logro de objetivos		X				
12	Participo en la reestructuración de los objetivos		X				
13	La remuneración recibida es adecuada		X				
14	La institución valora y retribuye mis labores		X				
15	Recibo un trato justo por mis jefes		X				
16	Existen oportunidades para ascender como trabajador		X				
17	Me esfuerzo por cumplir con mis labores	X					
18	Me siento identificado con la institución	X					
19	Considero que en la medida que mejora la institución, también me beneficia	X					
20	Por lo general trabajamos en equipo para tener mejores resultados en el trabajo		X				
Total:			X				

Evaluado por: (Apellidos y Nombres) Bullón Solís, Omar

D.N.I.: 43674409

Fecha: 13-03-24

Firma: 



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL
DE HUAMANGA**

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Omar Bullón Solís, con Documento Nacional de Identidad N° 43674409, de profesión Administrador, grado académico Doctor, con código de colegiatura N° 14622, labor que ejerzo actualmente como docente, en la Institución: Universidad César Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación de los Instrumentos denominado **COMPROMISO LABORAL Y CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES**, cuyo propósito es medir los factores de estudio y el criterio de evaluación, a los efectos de su aplicación a los trabajadores de la **EMPRESA DE TRANSPORTES INTERPROVINCIAL DIVINO SEÑOR TOURS**.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.		X			
Amplitud del contenido a evaluar.		X			
Congruencia con los indicadores.		X			
Coherencia con las dimensiones.	X				

Apreciación total:

Muy adecuado () Bastante adecuado (X) A= Adecuado () PA= Poco Adecuado () No adecuado ()

Trujillo, a los 13 días del mes de marzo del 2024

Apellidos y nombres: Bullón Solís, Omar DNI: 43674409

Firma:



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL
DE HUAMANGA**

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde que, según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
Compromiso laboral	Liderazgo	- Dirección - Toma de decisiones - Resolución de problema - Conocimiento del objetivo	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	X	
	Motivación	- Estímulo - Condiciones de trabajo - Realización personal	9, 10, 11, 12, 13, 14	X	
	Reciprocidad	- Aplicación al trabajo - Retribución - Equidad	15, 16, 17, 18, 19, 20	X	
Cumplimiento de obligaciones	Retroalimentación	- Tiempo de respuesta - Efectividad - Incremento productivo	1, 2, 3, 4, 5, 6	X	
	Trabajo en equipo	- Relación personal - Comunicación - Logro de objetivo	7, 8, 9, 10, 11, 12	X	
	Reconocimiento del trabajo	- Retribución - Reciprocidad - Compromiso - Compatibilidad de intereses	13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20	X	

Evaluado por: (Apellidos y Nombres): Quispe Medina, Wilber

D.N.I.: 43674409

Fecha: 13-03-24


Mg. Wilber Quispe Medina
LIC. EN ADMINISTRACIÓN
CLAD N° 5179



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA

Instrucciones de Evaluación de ítems: Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

MA= *Muy adecuado* / BA= *Bastante adecuado* / A = *Adecuado* / PA= *Poco adecuado* / NA= *No adecuado*

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO LABORAL

Preguntas		Valoración					Observaciones
N.º	Ítems	MA	BA	A	PA	NA	
1	La orientación del jefe es comprensible	X					
2	La iniciativa del jefe es propicia para la participación de los subordinados		X				
3	El jefe inmediato toma decisiones convenientes para agilizar el trabajo		X				
4	Los directivos coordinan acertadamente para asumir decisiones en bien institucional		X				
5	Los directivos resuelven problemas de manera eficiente	X					
6	Existe eficacia ante las adversidades por parte de los jefes	X					
7	Los jefes participan frecuentemente con los subordinados sobre la visión y misión institucional	X					
8	Los directivos emiten órdenes coherentes a los propósitos institucionales	X					
9	Se fomenta el compañerismo		X				
10	Se promueve acciones de incentivo a los trabajadores		X				
11	Se desarrolla trabajos en equipo para mejorar la unión entre el personal		X				
12	Se siente cómodo para desarrollar sus actividades laborales		X				
13	El trabajador puede asumir nuevos cargos		X				
14	Se propicia la meritocracia en el personal		X				
15	Existe el compromiso de cumplir las tareas adecuadamente		X				
16	Considera de utilidad la labor que realiza		X				
17	El desempeño del trabajador es considerado para otorgar beneficios		X				
18	El apoyo laboral que otorgan los trabajadores es retributivo entre ellos		X				
19	Se puede contar con los compañeros cuando se les necesita		X				
20	Se prevalece los derechos que corresponden a cada trabajador frente a conflictos existentes		X				
Total:			X				

Evaluado por: (Apellidos y Nombres): Quispe Medina, Wilber

D.N.I.: 43674409

Fecha: 13-03-24


 Mg. Wilber Quispe Medina
 LIC. EN ADMINISTRACIÓN
 CLAD N° 5179



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA

Instrucciones de Evaluación de ítems: Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:
MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES

Preguntas		Valoración					Observaciones
N.º	Ítems	MA	BA	A	PA	NA	
1	Sobre las dudas que tengo me informan oportunamente los jefes	X					
2	Coordinamos gestiones entre compañeros para no tardar	X					
3	Simplifico procedimientos para cumplir en menor tiempo	X	X				
4	Busco estrategias que me permitan cumplir con mayor eficiencia mis actividades		X				
5	Planifico las actividades para lograr mayor producción		X				
6	Evalúo frecuentemente los avances y logros		X				
7	Procuró tener empatía con mis compañeros de trabajo		X				
8	Comparto metas comunes con mi equipo de trabajo	X					
9	Existe comunicación fluida con los compañeros en bien institucional		X				
10	La comunicación es cordial con los jefes		X				
11	Existe capacitación para estar acorde al logro de objetivos		X				
12	Participo en la reestructuración de los objetivos		X				
13	La remuneración recibida es adecuada		X				
14	La institución valora y retribuye mis labores		X				
15	Recibo un trato justo por mis jefes		X				
16	Existen oportunidades para ascender como trabajador		X				
17	Me esfuerzo por cumplir con mis labores	X					
18	Me siento identificado con la institución	X					
19	Considero que en la medida que mejora la institución, también me beneficia	X					
20	Por lo general trabajamos en equipo para tener mejores resultados en el trabajo		X				
Total:			X				

Evaluado por: (Apellidos y Nombres): Quispe Medina, Wilber

D.N.I.: 43674409

Fecha: 13-03-24


Mg. Wilber Quispe Medina
LIC. EN ADMINISTRACIÓN
CLAD N° 5179



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL
DE HUAMANGA**

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Wilber Quispe Medina, con Documento Nacional de Identidad N° 25760824, de profesión Administrador, grado académico Magister, con código de colegiatura N° 5179, labor que ejerzo actualmente como docente, en la Institución: Universidad Los Ángeles de Chimbote.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación de los Instrumentos denominado **COMPROMISO LABORAL Y CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES**, cuyo propósito es medir los factores de estudio y el criterio de evaluación, a los efectos de su aplicación a los trabajadores de la **EMPRESA DE TRANSPORTES INTERPROVINCIAL DIVINO SEÑOR TOURS**.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.		X			
Amplitud del contenido a evaluar.		X			
Congruencia con los indicadores.		X			
Coherencia con las dimensiones.	X				

Apreciación total:

Muy adecuado () Bastante adecuado (X) A= Adecuado () PA= Poco Adecuado () No adecuado ()

Trujillo, a los 13 días del mes de marzo del 2024

Apellidos y nombres: Quispe Medina, Wilber DNI: 25760824


Mg. Wilber Quispe Medina
LIC. EN ADMINISTRACIÓN
CLAD N° 5179



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL
DE HUAMANGA**

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde que, según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
Compromiso laboral	Liderazgo	- Dirección - Toma de decisiones - Resolución de problema - Conocimiento del objetivo	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	X	
	Motivación	- Estimulo - Condiciones de trabajo - Realización personal	9, 10, 11, 12, 13, 14	X	
	Reciprocidad	- Aplicación al trabajo - Retribución - Equidad	15, 16, 17, 18, 19, 20	X	
Cumplimiento de obligaciones	Retroalimentación	- Tiempo de respuesta - Efectividad - Incremento productivo	1, 2, 3, 4, 5, 6	X	
	Trabajo en equipo	- Relación personal - Comunicación - Logro de objetivo	7, 8, 9, 10, 11, 12	X	
	Reconocimiento del trabajo	- Retribución - Reciprocidad - Compromiso - Compatibilidad de intereses	13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20	X	

Evaluated por: (Apellidos y Nombres): Tipe Herrera, Carlos Celso

D.N.I.: 28219021

Fecha: 13-03-24

GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO OFICINA REGIONAL
 DE ESTUDIOS E INVESTIGACIÓN META PRE INVERSIÓN
 Mg. Lsc. Adm. Carlos C. Tipe Herrera
 ASIST. ADMINISTRACIÓN
 CLAD-1253



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA

Instrucciones de Evaluación de ítems: Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:
MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO LABORAL

Preguntas		Valoración					Observaciones
N.º	Ítems	MA	BA	A	PA	NA	
1	La orientación del jefe es comprensible	X					
2	La iniciativa del jefe es propicia para la participación de los subordinados		X				
3	El jefe inmediato toma decisiones convenientes para agilizar el trabajo		X				
4	Los directivos coordinan acertadamente para asumir decisiones en bien institucional		X				
5	Los directivos resuelven problemas de manera eficiente	X					
6	Existe eficacia ante las adversidades por parte de los jefes	X					
7	Los jefes participan frecuentemente con los subordinados sobre la visión y misión institucional	X					
8	Los directivos emiten órdenes coherentes a los propósitos institucionales	X					
9	Se fomenta el compañerismo		X				
10	Se promueve acciones de incentivo a los trabajadores		X				
11	Se desarrolla trabajos en equipo para mejorar la unión entre el personal		X				
12	Se siente cómodo para desarrollar sus actividades laborales		X				
13	El trabajador puede asumir nuevos cargos		X				
14	Se propicia la meritocracia en el personal		X				
15	Existe el compromiso de cumplir las tareas adecuadamente		X				
16	Considera de utilidad la labor que realiza		X				
17	El desempeño del trabajador es considerado para otorgar beneficios		X				
18	El apoyo laboral que otorgan los trabajadores es retributivo entre ellos		X				
19	Se puede contar con los compañeros cuando se les necesita		X				
20	Se prevalece los derechos que corresponden a cada trabajador frente a conflictos existentes		X				
Total:			X				

Evaluado por: (Apellidos y Nombres): Tipe Herrera, Carlos Celso

D.N.I.: 28219021 Fecha: 13-03-24


 GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO OFICINA REGIONAL
 DE ESTUDIOS E INVESTIGACIÓN META PRE INVERSIÓN
 Mg. Lsc. Adm. Carlos C. Tipe Herrera
 ASIST. ADMINISTRACIÓN
 CLAD-1253



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA

Instrucciones de Evaluación de ítems: Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:
MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES

Preguntas		Valoración					Observaciones
N.º	Ítems	MA	BA	A	PA	NA	
1	Sobre las dudas que tengo me informan oportunamente los jefes	X					
2	Coordinamos gestiones entre compañeros para no tardar	X					
3	Simplifico procedimientos para cumplir en menor tiempo	X	X				
4	Busco estrategias que me permitan cumplir con mayor eficiencia mis actividades		X				
5	Planifico las actividades para lograr mayor producción		X				
6	Evalúo frecuentemente los avances y logros		X				
7	Procuro tener empatía con mis compañeros de trabajo		X				
8	Comparto metas comunes con mi equipo de trabajo	X					
9	Existe comunicación fluida con los compañeros en bien institucional		X				
10	La comunicación es cordial con los jefes		X				
11	Existe capacitación para estar acorde al logro de objetivos		X				
12	Participo en la reestructuración de los objetivos		X				
13	La remuneración recibida es adecuada		X				
14	La institución valora y retribuye mis labores		X				
15	Recibo un trato justo por mis jefes		X				
16	Existen oportunidades para ascender como trabajador		X				
17	Me esfuerzo por cumplir con mis labores	X					
18	Me siento identificado con la institución	X					
19	Considero que en la medida que mejora la institución, también me beneficia	X					
20	Por lo general trabajamos en equipo para tener mejores resultados en el trabajo		X				
Total:			X				

Evaluated por: (Apellidos y Nombres): Tipe Herrera, Carlos Celso

D.N.I.: 28219021

Fecha: 13-03-24

GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO OFICINA REGIONAL
DE ESTUDIOS E INVESTIGACIÓN META PRE INVERSIÓN
Mg. Lic. Adm. Carlos C. Tipe Herrera
ASIST. ADMINISTRACIÓN
CLAD-1253



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL
DE HUAMANGA**

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Carlos Celso Tipe Herrera, con Documento Nacional de Identidad N° 28219021, de profesión Administrador, grado académico Magister, con código de colegiatura N° 1253, labor que ejerzo actualmente como administrativo, en la Institución: Gobierno Regional de Ayacucho.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación de los Instrumentos denominado **COMPROMISO LABORAL Y CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES**, cuyo propósito es medir los factores de estudio y el criterio de evaluación, a los efectos de su aplicación a los trabajadores de la **EMPRESA DE TRANSPORTES INTERPROVINCIAL DIVINO SEÑOR TOURS**.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.		X			
Amplitud del contenido a evaluar.		X			
Congruencia con los indicadores.		X			
Coherencia con las dimensiones.	X				

Apreciación total:

Muy adecuado () Bastante adecuado (X) A= Adecuado () PA= Poco Adecuado () No adecuado ()

Trujillo, a los 13 días del mes de marzo del 2024

Apellidos y nombres: Tipe Herrera, Carlos Celso DNI: 28219021


GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO OFICINA REGIONAL
DE ESTUDIOS E INVESTIGACIÓN META PRE INVERSIÓN
Mg. Lic. Adm. Carlos C. Tipe Herrera
ASIST. ADMINISTRACIÓN
CLAD-1253



ESCUELA DE

POSGRADOUNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL
DE HUAMANGA**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD 013-2024-UNSCH-EPG/OGH**

El que suscribe; responsable verificador de originalidad de trabajo de tesis de Posgrado en segunda instancia para la **Escuela de Posgrado – UNSCH**; en cumplimiento a la Resolución De Consejo Directivo N°109-2024-UNSCH-EPG/CD, Reglamento de Originalidad de trabajos de Investigación de la UNSCH, otorga lo siguiente:

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

AUTOR	Bach. Alicia Canchari Quispe
DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA DE ESTUDIOS	MAESTRÍA EN CIENCIAS ECONÓMICAS
GRADO ACADÉMICO QUE OTORGA	MAESTRO
DENOMINACIÓN DEL GRADO ACADÉMICO	MAESTRO(A) EN CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN EN GESTIÓN EMPRESARIAL
TÍTULO DE TESIS	Compromiso laboral e influencia en el cumplimiento de obligaciones de trabajadores en la empresa de transportes interprovincial "Divino Señor Tours" Ayacucho, 2024
EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD	11% de similitud
N° DE TRABAJO	2452071447
FECHA	12 de setiembre de 2024

Por tanto, según los artículos 12, 13 y 17 del Reglamento de Originalidad de Trabajos de Investigación, es procedente otorgar la constancia de originalidad con depósito.

Se expide la presente constancia, a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.

12 de setiembre de 2024.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN
CRISTÓBAL DE HUAMANGA
Escuela de Posgrado
Dr. Oscar Gutiérrez HuamaniCC.
Archivo
OGH/

Compromiso laboral e influencia en el cumplimiento de obligaciones de trabajadores en la empresa de transportes interprovincial “Divino Señor Tours” Ayacucho, 2024

por Alicia Canchari Quispe

Fecha de entrega: 12-sep-2024 10:48a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2452071447

Nombre del archivo: 00-TESIS_FINAL_Alicia_Canchari.docx (1.29M)

Total de palabras: 15825

Total de caracteres: 90111

Compromiso laboral e influencia en el cumplimiento de obligaciones de trabajadores en la empresa de transportes interprovincial “Divino Señor Tours” Ayacucho, 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

11%	11%	2%	6%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net	4%
	Fuente de Internet	
2	repositorio.ucv.edu.pe	2%
	Fuente de Internet	
3	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga	1%
	Trabajo del estudiante	
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	1%
	Trabajo del estudiante	
5	repositorio.uct.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
6	Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal	1%
	Trabajo del estudiante	
7	repositorio.unjfsc.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
8	repositorio.unsa.edu.pe	

Fuente de Internet

1 %

9

Submitted to Universidad Nacional Jose
Faustino Sanchez Carrion

Trabajo del estudiante

<1 %

10

www.researchgate.net

Fuente de Internet

<1 %

11

de.slideshare.net

Fuente de Internet

<1 %

12

repositorio.urp.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 30 words

Excluir bibliografía

Activo



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO(A) EN CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN EN GESTIÓN
EMPRESARIAL
RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 000448-2024-UNSCH-EPG/D.

Siendo las 9:00 a.m. del 30 de julio de 2024 se reunieron en el auditorium de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, el Jurado Examinador y Calificador de Tesis, presidido por el **Dr. Emilio Germán RAMIREZ ROCA** Director de la Escuela de Posgrado, el **Dr. Hermes Segundo BERMUDEZ VALQUI** Director de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, e integrado por los siguientes miembros: **Dr. Eusterio ORE GUTIERREZ** y el **Mtra. Luz Eliana QUISPE QUINTANA**; para la sustentación oral y pública de la tesis intitulada: **COMPROMISO LABORAL E INFLUENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE TRABAJADORES EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES INTERPROVINCIAL "DIVINO SEÑOR TOURS" AYACUCHO, 2024**. En la ciudad de Ayacucho del 2024 presentado por la **Bach. Alicia CANCHARI QUISPE**. Teniendo como asesor al **Dr. Victor Raul RODRIGUEZ HURTADO**.

Acto seguido se procedió a la exposición de la tesis, con el fin de optar el Grado Académico de **MAESTRO(A) EN CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN EN GESTIÓN EMPRESARIAL**. Formuladas las preguntas, éstas fueron absueltas por la graduanda.

A continuación, el Jurado Examinador y Calificador de Tesis procedió a la votación, la que dio como resultado el siguiente calificativo: QUINCE (15).

CALIFICACION (x)

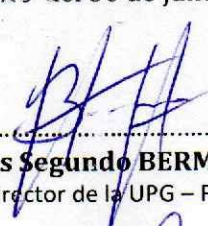
Aprobado(a) por Unanimidad.	x
Aprobado(a) por Mayoría.	-
Desaprobado(a) por Unanimidad.	-
Desaprobado(a) por Mayoría.	-

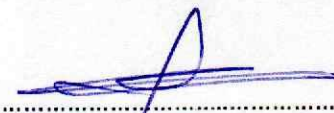
(x) Marcar con aspa.

Luego, el presidente del Jurado recomienda que la Escuela de Posgrado proponga que se le otorgue a la **Bach. Alicia CANCHARI QUISPE**, el Grado Académico de **MAESTRO(A) EN CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN EN GESTIÓN EMPRESARIAL**. Siendo las 10.50 a.m. hrs. se levanta la sesión.

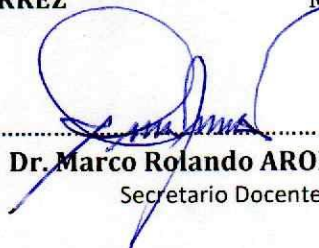
Se extiende el acta en la ciudad de Ayacucho, a las 10.50 a.m. hrs. del 30 de julio de 2024.


.....
Dr. Emilio Germán RAMIREZ ROCA
Director(e) de la Escuela de Posgrado.


.....
Dr. Hermes Segundo BERMUDEZ VALQUI
Director de la UPG – FCEAC.


.....
Dr. Eusterio ORE GUTIERREZ
Miembro.


.....
Mtra. Luz Eliana QUISPE QUINTANA
Miembro.


.....
Dr. Marco Rolando ARONES JARA
Secretario Docente.

Observaciones: