



Universidad Católica
San Pablo

Tesis

Para optar el título profesional de Licenciado en Administración de
Negocios

Facultad de Ciencias Económico Empresariales y Humanas
Escuela Profesional de Administración de Negocios

Compromiso laboral y desempeño laboral en empresas del sector de telecomunicaciones en la provincia de Arequipa, 2023

Job engagement and job performance in companies in the
telecommunications sector in the province of Arequipa, 2023

Autor: Luis Alberto Salazar Apaza

Asesor: Lic. Jaime Paul Fernando Marchani Salas

AREQUIPA, 2024

Compromiso laboral y desempeño laboral en empresas del sector de telecomunicaciones en la provincia de Arequipa, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucsp.edu.pe Fuente de Internet	6%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	1%
5	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	<1%
6	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Universidad Tecnológica del Perú	<1%

RESUMEN

El sector de telecomunicaciones en la provincia de Arequipa es un pilar vital para la infraestructura comunicativa, propiciando conectividad y modernización tecnológica en la zona. Pese a su esencialidad, se ha detectado una preocupante ineficiencia en el rendimiento laboral, con una productividad anual por colaborador de solo 42.1 mil dólares en 2019. Esta cifra es notablemente inferior en comparación con otros sectores, como el eléctrico, que registró 184.3 mil dólares. Esta discrepancia, señalada por el Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe, pone en tela de juicio la competitividad del sector de telecomunicaciones en Arequipa, afectando la calidad del servicio.

Se seleccionaron colaboradores de las cuatro principales empresas del sector y se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia para determinar una muestra representativa de 342 individuos (nivel de confianza de 95%). La estratificación de la muestra según la participación de mercado de cada empresa aseguró la representatividad.

Para medir el compromiso laboral (CL) y el desempeño laboral (DL), se emplearon los cuestionarios UWES y IWPQ, respectivamente, los cuales son herramientas diseñadas originalmente para contextos internacionales, pero que han sido validados en el Perú. El UWES ha sido validado por Merino-Soto et al. (2021), quienes estudiaron su consistencia interna en una muestra de 636 colaboradores peruanos. Por su parte, el cuestionario IWPQ ha sido validado en Perú por Geraldo (2022), mediante un estudio psicométrico con 424 colaboradores de diversas organizaciones. En ambos casos el nivel de confiabilidad superó el 0.7, confirmando viabilidad para la aplicación de los instrumentos en el contexto peruano. Estos cuestionarios fueron aplicados a los participantes de manera presencial a la salida de sus trabajos y fuera de sus empresas.

Los hallazgos revelan que, en el sector de telecomunicaciones en Arequipa, 2023, hay una correlación moderada entre el compromiso laboral y el desempeño laboral, con un coeficiente de correlación de $r=0.45$ y una significancia de $p=0.00$, corroborando la hipótesis general. Lo que se identificó se alinea con los antecedentes de estudio que también identificaron una relación en esta dirección, sin embargo, con un distinto grado de intensidad. Además, el hallazgo más relevante del estudio es que el compromiso laboral se asocia con más intensidad con el desempeño contextual y el comportamiento laboral positivo, lo que indica que esta variable no solo mejora la forma en que los empleados realizan sus tareas específicas, sino que también promueve comportamientos que benefician a la organización de manera más amplia.

Palabras clave: compromiso laboral, desempeño laboral, sector de telecomunicaciones, vigor, dedicación.

ABSTRACT

The telecommunications sector in the province of Arequipa is a vital pillar for communication infrastructure, fostering connectivity and technological modernization in the area. Despite its essential nature, a concerning inefficiency in labor performance has been detected, with an annual productivity per employee of only 42.1 thousand dollars in 2019. This figure is notably lower compared to other sectors, such as the electric sector, which recorded 184.3 thousand dollars. This discrepancy, highlighted by the Development Bank of Latin America and the Caribbean, calls into question the competitiveness of the telecommunications sector in Arequipa, affecting service quality.

Collaborators from the four main companies in the sector were selected, and a non-probabilistic convenience sampling was used to determine a representative sample of 342 individuals (95% confidence level). The stratification of the sample according to each company's market share ensured representativeness.

To measure work engagement and performance, the UWES and IWPQ questionnaires were used, respectively. These tools were originally designed for international contexts but have been validated in Peru. The UWES was validated by Merino-Soto et al. (2021), who studied its internal consistency in a sample of 636 Peruvian employees. The IWPQ was validated in Peru by Geraldo (2022) through a psychometric study with 424 employees from various organizations. In both cases, the reliability level exceeded 0.7, confirming the feasibility of applying these instruments in the Peruvian context. These questionnaires were administered to the participants in person as they left their workplaces and outside of their companies.

The findings reveal that, in the telecommunications sector in Arequipa in 2023, there is a moderate correlation between work engagement and work performance, with a correlation coefficient of $r=0.45$ and a significance of $p=0.00$, corroborating the general hypothesis. What was identified aligns with previous studies that also found a relationship in this direction, albeit with a different degree of intensity. Moreover, the most relevant finding of the study is that work engagement is more intensely associated with contextual performance and positive work behavior, indicating that this variable not only improves how employees perform their specific tasks but also promotes behaviors that broadly benefit the organization.

Keywords: work engagement, work performance, telecommunications sector, vigor, dedication.

DEDICATORIA

A mi familia, amigos y maestros por su apoyo en todos estos largos y difíciles años de aprendizaje.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a dios y a mi entorno familiar por caminar a mi lado en todo momento, además agradecer a mis amigos quienes me acompañaron en distintos momentos durante este camino de aprendizaje, y por último agradecer a los diversos docentes que conocí.

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN.....	iii
ABSTRACT	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
INTRODUCCIÓN.....	xii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
1.1. Línea de investigación.....	15
1.2. Descripción del problema	15
1.3. Preguntas de investigación.....	16
1.3.1. Problema General.....	16
1.3.2. Problemas específicos.....	16
1.4. Objetivos de Proyecto	17
1.4.1. Objetivo General.....	17
1.4.2. Objetivos específicos.....	17
1.5. Justificación de la investigación.....	17
1.5.1. Profesional.....	17
1.5.2. Académica.....	18
1.5.3. Social.....	18
1.5.4. Práctica	18
1.6. Delimitaciones.....	19
1.6.1. Delimitación temática.....	19
1.6.2. Delimitación espacial	19
1.6.3. Delimitación temporal	19
CAPÍTULO II: REVISIÓN DE LA LITERATURA	21
2.1. Antecedentes de la Investigación	21
2.1.1. Antecedentes locales.....	21
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	22
2.1.3. Antecedentes internacionales.....	22

2.2.	Marco Teórico	25
2.2.1.	Definición de compromiso laboral	25
2.2.2.	Definición de desempeño laboral.....	29
2.3.	Desarrollo de las Hipótesis.....	33
2.3.1.	Hipótesis general.....	33
2.3.2.	Hipótesis específicas.....	33
CAPÍTULO III. PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO.....		35
3.1.	Diseño General de la Investigación	35
3.1.1.	Enfoque	35
3.1.2.	Método	35
3.1.3.	Alcance.....	35
3.1.4.	Diseño de investigación.....	35
3.2.	Unidades de Análisis	36
3.2.1.	Técnicas de muestreo	36
3.2.2.	Tamaño de muestra.....	36
3.3.	Variables	37
3.3.1.	Conceptualización de variables	37
3.3.2.	Operacionalización de las variables.....	38
3.4.	Medición de las Variables.....	39
3.4.1.	Fuente de recolección de datos	39
3.4.2.	Técnica de recolección de datos.....	40
3.4.3.	Instrumentos para la recolección de datos.....	40
3.4.4.	Escalas de medición.....	41
3.4.5.	Confiabilidad y validez de las escalas de medición.....	41
3.5.	Métodos para el análisis de datos	42
Capítulo IV. Resultados.....		43
4.1.	Resultados previos a la prueba de hipótesis	43
4.1.1.	Prueba de confiabilidad de los instrumentos.....	43
4.1.2.	Distribución de la muestra (normalidad).....	44

4.1.3.	Resultados demográficos	45
4.1.4.	Resultados descriptivos	46
4.2.	Análisis de la relación entre las variables – objetivo general	52
4.3.	Análisis de la relación entre variables y dimensiones – objetivos específicos..	53
4.4.	Discusión de resultados	54
Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones		59
5.1.	Conclusiones.....	59
5.2.	Recomendaciones.....	61
LISTA DE REFERENCIAS		63
ANEXOS		67
	Anexo 1. Cuestionario de compromiso laboral	67
	Anexo 2. Cuestionario de desempeño laboral.....	68
	Anexo 3. Matriz de Consistencia.....	69
	Anexo 4. Regresión lineal	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Estratificación de la muestra</i>	36
Tabla 2 <i>Operacionalización de compromiso laboral</i>	38
Tabla 3 <i>Operacionalización del desempeño laboral</i>	39
Tabla 4 <i>Prueba de confiabilidad de compromiso laboral (cuestionario)</i>	43
Tabla 5 <i>Prueba de confiabilidad para el desempeño laboral (cuestionario)</i>	44
Tabla 6 <i>Prueba de normalidad para las dos variables</i>	45
Tabla 7 <i>Distribución de frecuencia de la muestra por sexo</i>	45
Tabla 8 <i>Distribución de frecuencia de la muestra por edad</i>	45
Tabla 9 <i>Distribución de frecuencia de la muestra por antigüedad en el trabajo</i>	46
Tabla 10 <i>Puntajes normativos escala UWES</i>	46
Tabla 11 <i>Prueba de correlación para hipótesis general</i>	53
Tabla 12 <i>Pruebas de correlación para contrastar las hipótesis específicas (desempeño laboral y dimensiones del compromiso laboral)</i>	53
Tabla 13 <i>Pruebas de correlación para contrastar las hipótesis específicas (compromiso laboral y dimensiones del desempeño laboral)</i>	54
Tabla 14 <i>Resumen de antecedentes</i>	56
Tabla 15 <i>Cuestionario de compromiso laboral (UWES)</i>	67
Tabla 16 <i>Cuestionario de desempeño laboral</i>	68
Tabla 17 <i>Regresión lineal</i>	70

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Índices de productividad sectorial</i>	15
Figura 2 <i>Compromiso laboral y dimensiones (media aritmética)</i>	47
Figura 3 <i>Compromiso laboral y dimensiones (media aritmética), por sexo</i>	47
Figura 4 <i>Compromiso laboral y dimensiones (media aritmética), por edad</i>	48
Figura 5 <i>Compromiso laboral y dimensiones (media aritmética), por antigüedad en el trabajo</i>	49
Figura 6 <i>Desempeño laboral y dimensiones (media aritmética)</i>	50
Figura 7 <i>Desempeño laboral y dimensiones (media aritmética), por sexo</i>	50
Figura 8 <i>Desempeño laboral y dimensiones (media aritmética), por edad</i>	51
Figura 9 <i>Desempeño laboral y dimensiones (media aritmética), por antigüedad en el trabajo</i>	52

INTRODUCCIÓN

El sector de telecomunicaciones en Arequipa es esencial para la infraestructura comunicativa y el progreso tecnológico de la región. No obstante, pese a su importancia, existe una marcada preocupación sobre su productividad laboral, siendo notoriamente menor en comparación con otros sectores, como se refleja en las cifras de 2019 donde alcanzó solamente 42.1 mil dólares anuales por colaborador (Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe [CAF], 2022). Esta brecha resalta cuestiones sobre la eficiencia y competitividad del sector, más aún en una era dominada por la digitalización. Ante este panorama, la presente tesis, titulada "Compromiso laboral y desempeño laboral en empresas del sector de telecomunicaciones en Arequipa, 2023", busca dilucidar si esta problemática se origina en el CL, con el fin de ofrecer conocimiento que contribuya al mejoramiento y avance del sector en cuestión.

Esta investigación se centra en el sector de telecomunicaciones en Arequipa, cuya importancia en la comunicación y avance tecnológico es indiscutible, pero que, según las estadísticas de 2019, revela una preocupante baja en la productividad laboral en comparación con otros sectores esenciales (CAF, 2022). Esta disparidad no solo cuestiona la eficiencia y competitividad del sector, sino que, a nivel práctico, afecta a las empresas y usuarios, poniendo en juego la calidad del servicio y la capacidad regional de mantenerse al ritmo de la era digital. La investigación busca identificar si el CL es una de las causas subyacentes de esta baja productividad, siendo este estudio clave tanto para el desarrollo profesional del bachiller en la Universidad Católica San Pablo (UCSP) como para ofrecer soluciones prácticas que mejoren la productividad y, por ende, el bienestar y desarrollo social de Arequipa.

La investigación adopta un enfoque cuantitativo, permitiendo la transformación de observaciones cualitativas en datos numéricos para un análisis estadístico. El método deductivo guía este estudio, partiendo de teorías generales y derivando en conclusiones específicas. Se busca comprender la relación entre las variables sin establecer causalidad, en un diseño no experimental, observando las variables en su contexto natural. Referente a las unidades de análisis, se centrarán en los colaboradores de las principales empresas de telecomunicaciones en Arequipa, donde 3,017 personas están empleadas en este subsector.

La investigación se basa en datos recolectados de fuentes primarias y secundarias, siendo las encuestas el principal instrumento de recolección. Estas encuestas se aplicaron de forma presencial una vez finalizada la jornada laboral de los colaboradores para asegurar respuestas reflexivas y sin presiones laborales. Se usarán dos cuestionarios específicos: el "Utrecht Work Engagement Scale" para medir el CL y el "Individual Work Performance

Questionnaire" para evaluar el DL, ambos medidos en una escala de Likert. Estos cuestionarios han demostrado confiabilidad y validez en estudios anteriores, con coeficientes de Cronbach que indican una alta consistencia interna.

La presente tesis se organiza de la siguiente manera:

En el Capítulo I: Planteamiento del Problema, se inicia delineando el marco conceptual que da sustento a la dirección que tomará la investigación. A partir de aquí, se profundiza en el problema central, haciendo énfasis en su relevancia e impacto. Las preguntas de investigación se articulan para guiar el estudio y esclarecer puntos de interés. A continuación, se detallan los objetivos que orientarán el desarrollo y las metas del proyecto. Estos objetivos son cuidadosamente categorizados en generales y específicos para proporcionar claridad al lector. Se enfatiza la trascendencia de la investigación, destacando su valor desde ángulos profesional, académico, social y práctico. El capítulo concluye demarcando las fronteras del estudio, estableciendo su enfoque temático, su ubicación geográfica y el período de tiempo que abarca. Adicionalmente, se aborda la factibilidad del estudio, anticipando posibles problemas y soluciones.

El Capítulo II: Revisión de la Literatura, se basa en una revisión de las principales investigaciones relacionadas con el tema, exponiendo hallazgos y brechas en el conocimiento. Este análisis de antecedentes brinda una base sólida para el presente estudio. En el marco teórico, se exploran en profundidad los conceptos fundamentales del compromiso y DL, destacando sus definiciones, características y relevancia en el contexto actual. A medida que se avanza, se formulan las hipótesis que guiarán la investigación, asegurando que estén respaldadas por la literatura revisada y conectadas con las preguntas de investigación propuestas.

El Capítulo III: Planteamiento Metodológico es una exposición meticulosa de cómo se aborda el estudio desde una perspectiva práctica. Se desglosa el diseño de investigación, aclarando su alcance, el paradigma que lo sustenta y el método elegido. Se identifican las unidades de análisis y se detalla la naturaleza de las variables, especificando cómo se midieron y analizaron. Se delinea con precisión el proceso de recolección de datos, presentando las herramientas y técnicas seleccionadas y justificando su elección. Se pone especial atención en la confiabilidad y validez de las herramientas de medición, garantizando que los datos recopilados sean fiables. El capítulo se cierra con una sección que aborda cómo se procesarán y analizarán los datos, estableciendo los métodos estadísticos y técnicas de análisis que se utilizarán.

Además de los capítulos presentados, se incluyen los Capítulos IV y V, donde se presentan y discuten los resultados obtenidos sobre la base de la metodología propuesta. En el

Capítulo IV se exponen los hallazgos y su interpretación en el contexto de las preguntas de investigación, incluyendo de forma completa el análisis estadístico que ha guiado la investigación, como las pruebas de normalidad, confiabilidad y correlación, entre otras. Además de ello, en esta sección se incluye la discusión de resultados que forma parte principal del aporte de esta investigación, contrastando los antecedentes con los hallazgos de la presente investigación, además de la profundización de los resultados estadísticos expuestos, en primer lugar, de forma completamente concreta para posteriormente hacer un desarrollo teórico más relevante.

Por su parte, el Capítulo V se dedica a las conclusiones derivadas de los resultados, así como recomendaciones prácticas y sugerencias para futuras investigaciones en el área y también dirigidas hacia las empresas sobre las que se ha realizado esta investigación. De este modo, el trabajo cumple con su enfoque aplicado, pues va más allá de una recopilación de información para un desarrollo teórico.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Línea de investigación

Gestión para negocios.

1.2. Descripción del problema

El sector de telecomunicaciones en Arequipa es clave en la infraestructura de comunicación, facilitando la conectividad y el avance tecnológico en la región. Sin embargo, a pesar de su relevancia estratégica e importancia económica nacional, según OSIPTEL (2023), representa alrededor de 4.8% del PIB nacional, se ha identificado una problemática alarmante en relación con el desempeño y productividad laboral. Las cifras del 2019 en el Perú indican que la productividad laboral en este sector, que representa el 1.2% del peso total del empleo a nivel nacional, equivalente a 216 mil colaboradores, es de apenas 42.1 mil dólares anuales por colaborador. En contraste, sectores como el de electricidad, gas y agua registran una productividad de 184.3 mil dólares anuales por colaborador, lo que muestra una discrepancia significativa, como se ve en la siguiente figura (CAF, 2022).

Figura 1

Índices de productividad sectorial

Sector Económico	Perú				EEUU			
	Valor agregado* (millones USD)	Empleo (miles de trabajadores)	Productividad laboral* (miles USD)	Peso (% empleo)	Valor agregado* (millones USD)	Empleo (miles de trabajadores)	Productividad laboral* (miles USD)	Peso (% empleo)
Agricultura, ganadería, caza y silvicultura	27.219	4.178	6,5	23,7%	136.100	1.362	99,9	0,9%
Pesca y acuicultura	2.337	97	24,1	0,5%	39.300	634	62,0	0,4%
Extracción de petróleo, gas, minerales y servicios conexos	36.205	217	166,9	1,2%	309.500	677	457,2	0,5%
Manufactura	56.954	1.905	29,9	10,8%	2.345.800	12.778	183,6	8,6%
Electricidad, gas y agua	11.428	62	184,3	0,4%	335.300	544	616,4	0,4%
Construcción	29.397	1.079	27,2	6,1%	892.700	9.083	98,3	6,1%
Comercio, mantenimiento y reparación de vehículos automotores y motocicletas	45.237	3.233	14,0	18,3%	2.424.500	20.195	120,1	13,6%
Transporte, almacenamiento, correo y mensajería	27.433	979	28,0	5,5%	696.700	5.954	117,0	4,0%
Alojamiento y restaurantes	20.147	1.436	14,0	8,1%	668.600	11.801	56,7	7,9%
Telecomunicaciones y otros servicios de información	9.094	216	42,1	1,2%	1.127.500	2.784	405,0	1,9%
Servicios financieros, seguros y pensiones	22.127	160	138,2	0,9%	1.665.800	6.507	256,0	4,4%
Servicios prestados a empresas	22.088	693	31,9	3,9%	2.710.700	22.123	122,5	14,9%
Administración pública y defensa	22.652	783	28,9	4,4%	2.639.500	20.523	128,6	13,8%
Otros servicios	69.437	2.623	26,5	14,9%	5.441.200	33.980	160,1	22,8%
TOTAL	401.755	17.663	22,7	100,0%	21.433.200	148.945	143,9	100,0%
Descomposición de Olley-Pakes:								
Productividad laboral sectorial promedio (miles USD)	54,5				205,9			
Ganancia/pérdida de productividad debido a la asignación del empleo (miles USD)	-31,7				-62,0			

Nota. Tomado de CAF (2022).

Esta disparidad en la productividad laboral genera interrogantes sobre la eficiencia y competitividad del sector de telecomunicaciones en Arequipa, en especial si consideramos la importancia de las telecomunicaciones en la era digital. El bajo rendimiento en este

sector no solo afecta a las empresas y su posición en el mercado, sino que también tiene repercusiones en la calidad del servicio ofrecido a los usuarios y en la capacidad de la región para mantenerse al día con las demandas tecnológicas modernas.

Es vital entender las causas que podría generar este bajo nivel de productividad y DL. ¿Se debe a un bajo CL de los colaboradores? Aborda esta pregunta es fundamental para implementar soluciones que permitan al sector de telecomunicaciones en Arequipa alcanzar niveles de productividad comparables a otros sectores, garantizando su competitividad y aportando al desarrollo económico de la región. De acuerdo con lo estudiado por Rich y Lepine (2010), el DL se refiere a la contribución efectiva de un colaborador hacia los objetivos de una organización a través de sus comportamientos; por tanto, cabe esperar que colaboradores con alto desempeño sean aquellos que muestran un comportamiento que implique esfuerzo físico en sus roles, una alerta cognitiva y una conexión emocional con sus tareas. Sin embargo, es importante mencionar que los colaboradores también pueden experimentar desgaste al tratar de atender los problemas de los clientes.

Por otra parte, es importante también conocer la diferencia en desempeño entre este sector y otros, por lo que se espera comparar los resultados obtenidos con otros estudios de desempeño realizados en empresas de otros sectores. Es decir, en la sección de discusión se compararán los resultados identificados para contextualizar la situación de las empresas del sector de telecomunicaciones de la provincia de Arequipa.

1.3. Preguntas de investigación

1.3.1. Problema General

“¿Qué relación existe entre compromiso laboral y desempeño laboral en empresas del sector de telecomunicaciones en la provincia de Arequipa, 2023?”

1.3.2. Problemas específicos

- “¿Qué relación existe entre vigor y desempeño laboral en empresas del sector de telecomunicaciones en la provincia de Arequipa, 2023?”
- “¿Qué relación existe entre dedicación y desempeño laboral en empresas del sector de telecomunicaciones en la provincia de Arequipa, 2023?”
- “¿Qué relación existe entre absorción y desempeño laboral en empresas del sector de telecomunicaciones en la provincia de Arequipa, 2023?”

- “¿Qué relación existe entre compromiso laboral y desempeño de la tarea en empresas del sector de telecomunicaciones en la provincia de Arequipa, 2023?”
- “¿Qué relación existe entre compromiso laboral y desempeño contextual en empresas del sector de telecomunicaciones en la provincia de Arequipa, 2023?”
- “¿Qué relación existe entre compromiso laboral y comportamiento laboral proactivo en empresas del sector de telecomunicaciones en la provincia de Arequipa, 2023?”

1.4. Objetivos de Proyecto

1.4.1. Objetivo General

“Determinar la relación entre compromiso laboral y desempeño laboral en empresas del sector de telecomunicaciones en la provincia de Arequipa, 2023.”

1.4.2. Objetivos específicos

- “Hallar la relación entre vigor y desempeño laboral en empresas del sector de telecomunicaciones en la provincia de Arequipa, 2023.”
- “Identificar la relación entre dedicación y desempeño laboral en empresas del sector de telecomunicaciones en la provincia de Arequipa, 2023.”
- “Estimar la relación entre absorción y desempeño laboral en empresas del sector de telecomunicaciones en la provincia de Arequipa, 2023.”
- “Hallar la relación entre compromiso laboral y desempeño de la tarea en empresas del sector de telecomunicaciones en la provincia de Arequipa, 2023.”
- “Determinar la relación entre compromiso laboral y desempeño contextual en empresas del sector de telecomunicaciones en la provincia de Arequipa, 2023.”
- “Analizar la relación entre compromiso laboral y comportamiento laboral proactivo en empresas del sector de telecomunicaciones en la provincia de Arequipa, 2023.”

1.5. Justificación de la investigación

1.5.1. Profesional

La realización de este estudio no solo aborda una problemática en el sector de telecomunicaciones de Arequipa, sino que también representa un paso en la formación académica y profesional del bachiller. Al concluir este trabajo, se obtendrá el título profesional de Administrador de Negocios, marcando un punto importante en el desarrollo

académico y profesional. Además, el proceso investigativo fortalecerá las habilidades de investigación del bachiller, dotándolo de herramientas, conocimientos y experiencia valiosa.

1.5.2. Académica

El sector de telecomunicaciones en Arequipa, a pesar de su esencialidad en la infraestructura de comunicación, presenta cifras preocupantes en términos de productividad laboral. Las estadísticas de 2019 revelan que su productividad por colaborador es considerablemente inferior a otros sectores críticos (CAF, 2022), lo que plantea dudas sobre la eficiencia y competitividad de las telecomunicaciones en la región. Esta discrepancia, más allá de afectar a las empresas dentro del sector, repercute en el servicio para los usuarios y en la capacidad regional de mantenerse al día con las exigencias tecnológicas contemporáneas.

Dada esta problemática, es necesario investigar los posibles motivos de los problemas de la baja productividad en el sector de telecomunicaciones, particularmente en relación con el CL. Entender esta asociación puede servir para plantear a futuro soluciones que busquen elevar los niveles de productividad en Arequipa, garantizando la competitividad del sector y contribuyendo al progreso tecnológico y económico regional.

1.5.3. Social

El sector de telecomunicaciones tiene una función de primera importancia en la vida de las familias, facilitando tanto la comunicación como el acceso a información. Una baja productividad y eficiencia en este sector afecta (CAF, 2022) no solo la economía local, sino también la calidad de vida y las oportunidades de los ciudadanos. Mejorar la productividad en telecomunicaciones se traduce en un servicio más eficiente y confiable, potenciando la inclusión digital, la educación, la salud y otros servicios que dependen de una comunicación robusta. Por tanto, entender y abordar las causas de la baja productividad contribuye al bienestar y desarrollo social de Arequipa.

1.5.4. Práctica

Desde una perspectiva práctica, las empresas dentro del sector de telecomunicaciones se benefician directamente al identificar y abordar las causas de la baja productividad (CAF, 2022). Mejorar el compromiso y desempeño laboral puede traducirse en mayores beneficios económicos y una mayor satisfacción. Las soluciones y estrategias resultantes de la investigación pueden servir como guía, creando un marco de referencia para optimizar operaciones y fomentar un ambiente laboral más comprometido y productivo. En

esencia, este estudio ofrece herramientas y conocimientos prácticos para fortalecer el rendimiento y la relevancia del sector en la economía regional.

Además, es relevante indicar que la información generada en el presente estudio será de acceso libre, por lo que las empresas del sector podrán revisar los resultados, de modo que les sirva para establecer medidas para mejorar los niveles de desempeño y compromiso.

1.5.5. Justificación metodológica

Se ha optado por la implementación de instrumentos metodológicos validados, cuya efectividad ha sido comprobada en artículos científicos de relevante prestigio. Estos instrumentos han sido cuidadosamente seleccionados de estudios previos que no solo aportan una sólida base teórica, sino que también garantizan la confiabilidad y validez de los datos recogidos. La utilización de estas herramientas metodológicas consolidadas asegura la rigurosidad en el proceso de recolección de datos y fortalece la credibilidad de los resultados y conclusiones de nuestro estudio.

1.6. Delimitaciones

1.6.1. Delimitación temática

Campo: Ciencias Económicas Empresariales

Área: Administración de Negocios

Línea de Investigación: Gestión para negocios.

1.6.2. Delimitación espacial

Espacialmente los límites se hallan dentro de la provincia de Arequipa.

1.6.3. Delimitación temporal

Llevada a cabo entre septiembre de 2023 y abril de 2024.

1.6.4. Delimitación metodológica

Entre las principales limitantes del presente estudio se halla el alcance correlacional, que, según Hernández – Sampieri y Mendoza (2018), solo implica determinar la relación entre dos o más conceptos, pero sin concluir que existe una relación causal. Por lo tanto, en el presente estudio no se llega a establecer ningún tipo de causalidad.

1.6.5. Delimitación poblacional

La población está limitada a los colaboradores: 3,107, que pertenecen a las cuatro empresas del sector que operan en Arequipa

CAPÍTULO II: REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes de la Investigación

No se hallaron investigaciones recientes realizadas nacional y localmente que hayan estudiado la relación de las variables consideradas en el presente estudio. La revisión bibliográfica indica que la variable CL ha sido estudiada de forma limitada a nivel nacional. Es importante aclarar que esta variable es distinta conceptualmente del compromiso organizacional, concepto que, en contraste, sí ha sido tratado extensamente en el ámbito nacional.

Por tanto, se presentan en esta sección investigaciones nacionales y locales que han estudiado al menos una de las variables tomadas en cuenta en la presente tesis. Contrariamente, a nivel internacional sí se ha tratado esta relación de forma detallada, por lo que en el punto correspondiente sí se incluyen investigaciones internacionales.

2.1.1. Antecedentes locales

- Autores: Calizaya et al. (2020)
- Objetivo principal: hallar el nivel de CL relacionado con los factores sociolaborales

El estudio fue aplicado en 477 personas que trabajaban en dos gobiernos locales (incluido Arequipa). Se empleó la escala UWES-17 para esta medición. Luego de las pruebas correspondientes, se determinó que el CL de estos colaboradores solo tiene un grado medio. Además, no se hallaron diferencias (significativas) según el sexo o condición laboral, pero sí se identificaron diferencias cuando se tomaba en cuenta el centro de trabajo. El estudio concluye que el CL es de nivel moderado, pues estos colaboradores no han llegado a experimentar un estado psicológico lo suficientemente positivo hacia su trabajo, que les permita involucrarse y sentir satisfacción en su ambiente laboral.

- Autores: Arias (2021)
- Objetivo: entender la conexión entre diferentes tipos de liderazgo y el CL en colaboradores dedicados al análisis de créditos en el sector financiero de Arequipa.

A través de la aplicación de encuestas a 253 colaboradores. Los hallazgos mostraron que el liderazgo transaccional está fuertemente vinculado a un alto CL. Por otro lado, el liderazgo del tipo *Laissez faire* mostró una relación con un compromiso laboral más bajo. Por su lado, el liderazgo del tipo transformacional no mostró una relación (significativa) con el CL.

2.1.2. Antecedentes nacionales

- Autor: Guillén (2019)
- Objetivo: examinar la relación entre el CL y el desempeño en docentes universitarios de una universidad limeña.

La estrategia metodológica utilizada fue cuantitativa, con un enfoque descriptivo-correlacional. Se abarcó a la totalidad de los 106 docentes de la población, empleando el Cuestionario UWES y una versión del cuestionario para evaluar el desempeño docente (MINEDU). Los hallazgos revelaron una conexión estadísticamente significativa entre las variables en el sector profesional de los educadores, con un valor de p ($0.000 \leq 0.05$) y $r=0.787$, corroborando el impacto positivo del CL en la efectividad profesional dentro del entorno educativo descrito.

- Autores: Guzman y Mayta (2018)
- Objetivo: hallar el grado de relación entre el desempeño laboral y la inteligencia emocional en el área de comunicaciones de DRTC en Cusco.

Los investigadores realizaron un estudio correlacional aplicado a 32 colaboradores, identificando que el 31.3% de éstos muestra un nivel neutro o medio de desempeño. Por su parte, la correlación entre inteligencia emocional con el desempeño tiene un nivel de $r=.465$. La investigación realizada por Romero (2022) se basó en el estudio cómo la gestión del trabajo remoto se asocia con el DL. Este trabajo fue realizado en 200 personas que trabajaban en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Los principales hallazgos indican que el 40% muestran un grado intermedio en cómo gestionan el trabajo remoto y el 45% un nivel solamente medio de desempeño general. Además, la relación, medida con una correlación de Pearson, fue de $.785$. Por lo tanto, ello implica una alta asociación entre las variables.

2.1.3. Antecedentes internacionales

- Autores: Hung et al. (2022)
- Objetivo: Examinar la relación entre el CL, el DL y el comportamiento ciudadano obligatorio,

Esta investigación se basa en la teoría de la disonancia cognitiva, con el propósito de promover una Gestión de Recursos Humanos sostenible. Para la metodología, se utilizó un muestreo intencionado de 89 supervisores y 304 subordinados de hoteles de cuatro y cinco estrellas en Taiwán, distribuyendo cuestionarios para evaluar las variables mencionadas. Los resultados indican que el comportamiento ciudadano obligatorio tiene

un efecto negativo en el desempeño de los colaboradores, el CL media esta relación y la regulación emocional modera el efecto indirecto entre el comportamiento ciudadano obligatorio y el DL a través del CL. Se encontró una correlación de $r=0.565$ entre CL y DL auto reportado y una correlación no significativa de $r=0.079$ entre CL y DL reportado por terceros.

- Autores: Lee et al. (2024)
- Objetivo: Hallar la relación entre CL y DL, en un modelo que incluye el liderazgo tóxico y el apoyo social del equipo.

La metodología empleada consistió en una muestra de 265 colaboradores de 48 equipos de diversas organizaciones privadas en Malasia, utilizando modelado multinivel para evaluar las relaciones entre las variables. Los resultados revelaron que el liderazgo tóxico incrementa las demandas laborales y reduce el DL, mientras que el apoyo social del equipo disminuye las demandas laborales y mejora el CL. Además, el CL medió la relación entre las demandas laborales y el DL. La ambigüedad de rol solo medió la relación entre el liderazgo tóxico y el CL, mientras que la inseguridad laboral solo lo hizo entre el apoyo social del equipo y el CL.

En concreto se halló que hay una correlación de $r=0.27$ entre CL y DL.

- Autores: Yongxing et al. (2017)
- Objetivo: hallar si existe alguna relación entre CL y el DL y si esta relación es moderada por el apoyo organizacional percibido.

El estudio se realizó entre 1094 personas que trabajaban en el área de atención al cliente en una empresa de telecomunicaciones de gran tamaño en el sur de China. A través de la colaboración con los gerentes de línea se invitó a los colaboradores a completar un cuestionario en línea durante su horario laboral en un espacio adecuado para este fin. La administración notificó a los colaboradores mediante un boletín y un correo electrónico sobre la disponibilidad del cuestionario. En total, 1049 colaboradores completaron el cuestionario en línea.

Los datos obtenidos mediante la regresión del tipo jerárquica muestran que existe una relación entre estos dos constructos ($r=.16$), que además se halla moderada por el apoyo organizacional percibido. Es decir, la presencia de esta última variable hace que la relación se intensifique.

- Autores: Moreira et al. (2022)
- Objetivos: analizar si el CL media la relación entre la creación de empleo y el DL.

El estudio se llevó a cabo con 453 participantes de varias entidades en Portugal y aplicó análisis de regresión tanto simple como múltiple para evaluar las hipótesis planteadas. Los hallazgos revelaron que únicamente el incremento en los recursos estructurales del trabajo y el incremento en las demandas laborales desafiantes estaban significativamente correlacionados con una mejora en el desempeño de tareas. Adicionalmente, un aumento tanto en los recursos estructurales y sociales del trabajo como en las demandas laborales complicadas se asoció positivamente con mejoras en el desempeño de ciudadanía y el CL. Este último mostró una correlación positiva significativa con el desempeño en tareas y ciudadanía. Además, se registró una correlación de $r=0.28$ entre el CL y el desempeño de tareas.

- Autores: Kooij et al. (2017)
- Objetivo: examinar la perspectiva temporal futura (FTP) como antecedente de la creación de empleo y, a su vez, la creación de empleo como mediador en las asociaciones entre FTP y DL.

Los autores indicaron que se esperaba que FTP con una perspectiva abierta y limitada evocara diferentes formas de creación de empleo, que posteriormente estarían asociadas con cambios en la participación y DL. Para estudiar las asociaciones entre cambios en FTP, comportamientos y resultados, se recopilaron datos utilizando dos oleadas de mediciones con un intervalo de un año. A pesar de la falta de conocimiento sobre el intervalo de tiempo adecuado para examinar cambios en FTP y comportamiento en la creación de empleo, se utilizó un intervalo más largo porque es probable que los cambios sustanciales en FTP ocurran en un marco de tiempo más extenso. Los datos fueron recolectados entre colaboradores de una universidad holandesa. En la primera medición, 489 colaboradores completaron el cuestionario en línea, y en la segunda, 345 colaboradores lo hicieron. El análisis de no respuesta mostró que no hubo diferencias en la mayoría de los constructos centrales entre quienes respondieron y quienes no.

Los colaboradores cuyo FTP de perspectiva abierta aumentó durante el período de un año también crearon más recursos y demandas laborales desafiantes, lo que resultó en niveles aumentados de compromiso y DL. Sin embargo, no se encontró que aquellos con un FTP limitado redujeran proactivamente sus demandas laborales obstaculizadoras. Además, se identificó que la relación entre el DL y el CL es de 0.28.

- Autores: Carter et al. (2018)
- Objetivo: examinar la influencia de la autoeficacia en el DL individual en contextos organizacionales

De acuerdo con los autores se trata de un área que ha recibido poca atención en estudios de campo rigurosos. Además, el estudio aspiraba a descubrir la relación entre el compromiso del colaborador y la autoeficacia y su impacto colectivo en el DL individual.

Se realizó un estudio longitudinal en una empresa de servicios financieros en Australia. Todos los colaboradores de 20 locales de tamaño mediano en una ciudad metropolitana constituyen la población total. El estudio utilizó una encuesta, parte de una encuesta de actitud más grande, que incluía preguntas sobre autoeficacia y compromiso de los colaboradores. Se recopilaron datos de desempeño durante cinco trimestres, pero solo 44 colaboradores (de los 64 que respondieron a todas las preguntas de la encuesta) estuvieron colaboradores en la misma sucursal durante ese período. A pesar de que el número final de encuestados fue menor al objetivo inicial, se decidió proceder dado que los estudios longitudinales tienen mayor poder que los estudios transversales.

Se encontró que los efectos aditivos de la autoeficacia y el compromiso de los colaboradores explicaban el 12% de las citas programadas y el 39% de los productos vendidos, por encima de lo explicado por el desempeño pasado. La relación entre el compromiso del colaborador y el DL es $r=0.53$. Estos hallazgos sugieren que, para potenciar el DL, se deben tratar tanto la autoeficacia como el compromiso del colaborador.

2.2. Marco Teórico

2.2.1. Definición de compromiso laboral

El CL es un estado asociado con el trabajo que implica una actitud activa y positiva, caracterizada por vigor, dedicación y un estado de absorción. Este concepto se manifiesta a través de altos niveles de energía en el trabajo, implicación y un sentido percibido de significado y entusiasmo por las labores (Kahn, 1990).

2.2.1.1. Características

El CL es un tema ampliamente discutido en la literatura, tanto por consultores empresariales como en artículos de prensa especializada, destacando que los colaboradores comprometidos otorgan ventajas competitivas a las organizaciones (Martínez-Uribe et al., 2020). Sin embargo, pese a los avances en identificar correlaciones del compromiso, ha habido una escasez en la teorización y observación empírica sobre cómo el CL puede ser un medio para crear ventajas competitivas en las organizaciones. Kahn (1990) describió el CL como un concepto motivacional único, donde los colaboradores emplean plenamente su ser en términos físicos, cognitivos y emocionales en su rol laboral. Esta perspectiva sugiere no solo un vínculo entre el compromiso y el

rendimiento laboral, sino que también ofrece una visión más inclusiva del colaborador, posiblemente brindando una explicación más completa para los efectos del DL en comparación con enfoques que destacan aspectos más específicos del ser del colaborador.

Estas características se pueden enumerar del siguiente modo:

- **Ventajas competitivas.** Los colaboradores comprometidos otorgan ventajas competitivas a las organizaciones, lo que sugiere que el CL puede ser un factor diferenciador en el mercado (Martínez-Uribe et al., 2020).
- **Concepto motivacional único.** Según Kahn (1990), el CL es un concepto motivacional único, lo que implica que va más allá de la simple motivación para realizar una tarea y se adentra en un compromiso más profundo con el trabajo.
- **Involucramiento Total del Colaborador.** Los colaboradores comprometidos emplean plenamente su ser en términos físicos, cognitivos y emocionales en su rol laboral. Esto significa que no solo están físicamente presentes en el trabajo, sino que también están mental y emocionalmente involucrados.
- **Visión inclusiva del colaborador.** El CL ofrece una visión más inclusiva del colaborador, considerando múltiples aspectos de su ser y no solo factores específicos. Esto puede brindar una explicación más completa para los efectos del DL.

2.2.1.2. Importancia del compromiso laboral

Este concepto es esencial para el éxito y crecimiento de cualquier organización, ya que se relaciona directamente con la productividad, la calidad del trabajo y la satisfacción del colaborador. Un colaborador comprometido no solo se dedica plenamente a sus tareas, sino que también muestra una mayor pasión, creatividad y lealtad hacia la empresa, lo que se manifiesta en resultados más elevados, una reducción en la rotación de personal y un ambiente laboral colaborativo (Abdulrahman et al., 2022).

El CL es un pilar fundamental para cualquier organización. Un colaborador comprometido no solo mejora la productividad, sino que también fortalece la cultura organizacional, promueve la innovación y reduce la rotación. Esta actitud positiva y proactiva es esencial para enfrentar problemas y asegurar el éxito a largo plazo de la empresa (Abdulrahman et al., 2022).

Considerando lo planteado por Saks et al. (2022), el CL es fundamental para el desempeño organizacional, ya que está estrechamente vinculado con la satisfacción laboral, el compromiso organizacional, el comportamiento ciudadano organizacional, el rendimiento

laboral y el rendimiento organizacional. Investigaciones recientes han demostrado que el CL, especialmente cuando se mide como compromiso con la organización, puede ser más determinante que el compromiso con el trabajo en la relación con estas variables. El CL también reduce la intención de renunciar, mediando la relación entre diversos factores organizacionales y sus consecuencias. Por lo tanto, las organizaciones deben priorizar la medición y mejora del CL, creando un entorno de trabajo de apoyo, promoviendo percepciones positivas de justicia, aumentando las iniciativas de responsabilidad social corporativa y mejorando las prácticas de recursos humanos y el clima organizacional.

2.2.1.3. Beneficios del compromiso laboral

El CL es fundamental para impulsar la productividad de los colaboradores. Las empresas deben priorizar y monitorear continuamente este aspecto para garantizar un entorno laboral óptimo. Equipar a los colaboradores con los recursos adecuados, tanto financieros como materiales, es esencial, así como promover una comunicación bidireccional para que puedan expresar sus inquietudes y opiniones. Además, la implicación y el CL no solo impactan en la productividad en tareas técnicas, sino también en el rendimiento individual global, lo que incluye la adaptabilidad y el comportamiento proactivo (Abdulrahman et al., 2022). Estos beneficios se pueden enumerar del siguiente modo:

- **Aumento de la Productividad.** Las empresas con colaboradores comprometidos experimentan un incremento en la productividad, ya que estos colaboradores están más motivados y enfocados en sus tareas.
- **Mejora en el Rendimiento Individual Global.** Más allá de las tareas técnicas, el CL influye positivamente en el rendimiento global del colaborador, incluyendo aspectos como la adaptabilidad y el comportamiento proactivo.
- **Fomento de la Comunicación Bidireccional.** Un entorno laboral donde se promueve el compromiso tiende a favorecer una comunicación abierta, permitiendo que los colaboradores expresen sus inquietudes y opiniones, lo que a su vez puede llevar a mejoras en los procesos y en la satisfacción del empleado.

2.2.1.4. Compromiso laboral y satisfacción laboral

La conexión entre el CL y la motivación intrínseca (componente de la satisfacción laboral) radica en la naturaleza de cómo las personas se conectan e invierten en sus roles laborales. La motivación intrínseca se refiere al deseo interno de una persona de realizar una tarea o actividad debido al placer o satisfacción inherente que se obtiene de ella, sin

la necesidad de incentivos externos. Es este impulso interno lo que a menudo alimenta un alto nivel de CL (Rich & Lepine, 2010).

Cuando un colaborador está intrínsecamente motivado, ve valor y significado en su trabajo. Esta percepción aumenta la probabilidad de que se sumerja más en sus tareas, mostrando niveles importantes de vigor, dedicación y absorción, que son las dimensiones clave del CL. En otras palabras, un colaborador intrínsecamente motivado no solo realiza su trabajo porque tiene que hacerlo, sino porque quiere hacerlo y encuentra satisfacción en el proceso. Por otro lado, el CL puede reforzar la motivación intrínseca. Cuando un colaborador se siente comprometido con su trabajo, experimenta una conexión emocional con lo que hace y con la organización. Esta conexión emocional puede intensificar la pasión y el interés del colaborador por su trabajo, lo que a su vez puede alimentar y aumentar su motivación intrínseca (Wen et al., 2019).

2.2.1.5. Modelos de compromiso laboral

a. Modelo Utrecht de Compromiso Laboral (UWES)

Desarrollado por Schaufeli et al. (2002), es uno de los modelos más utilizados sobre el tema. Se centra en tres dimensiones: vigor (energía y resiliencia mental en el trabajo), dedicación (nivel de implicación y entusiasmo) y absorción (concentración completa y feliz en el trabajo). Estas dimensiones actúan como indicadores del nivel de CL de un individuo. La teoría sostiene que un equilibrio entre estas tres áreas resulta en colaboradores altamente comprometidos, lo que conduce a una mayor productividad y bienestar en el lugar de trabajo.

b. Modelo teórico de Bakker (JD-R)

El modelo de Bakker et al. (2023), quienes desarrollaron hace 10 años un modelo teórico centrado en la teoría: demandas-recursos laborales (JD-R), surge como un referente esencial. Esta teoría, introducida en el 2014, se ha destacado por su enfoque profundo en el agotamiento y el CL, aspectos claves en el contexto laboral contemporáneo. Su aceptación en la comunidad científica y profesional resaltan la relevancia de tratar los problemas que enfrentan los colaboradores y de diseñar estrategias que promuevan un ambiente de trabajo saludable y productivo. El modelo no solo ha proporcionado un marco teórico sólido, sino que también ha impulsado la creación de intervenciones en organizaciones. Estas acciones buscan equilibrar las demandas laborales con los recursos disponibles, con el objetivo último de promover lugares de trabajo que no solo sean eficientes sino también satisfactorios para todos sus miembros.

2.2.1.6. Dimensiones de compromiso laboral

En el presente estudio se toma en cuenta el modelo teórico creado por Schaufeli et al. (2002), que considera que el constructo se compone de las siguientes dimensiones.

a. Vigor

Esta dimensión hace referencia al grado de energía y resistencia mental que un individuo posee mientras está en el trabajo. Un colaborador con un alto nivel de vigor no solo se siente capaz de afrontar las demandas laborales diarias, sino que también tiene la resiliencia para superar los problemas y obstáculos sin sentirse agotado. Estas personas suelen comenzar su jornada con entusiasmo y persistencia, manteniéndose enérgicas a lo largo del día.

b. Dedicación

Se refiere a la implicación en el trabajo, caracterizada por un sentido de significado y entusiasmo. Aquellos que puntúan alto en esta dimensión tienden a sentirse emocionalmente conectados con su trabajo y perciben lo que hacen como significativo y valioso. Son apasionados acerca de sus tareas y sienten un verdadero orgullo por los logros que alcanzan.

c. Absorción

a absorción se describe como estar completamente inmerso en el trabajo, de tal manera que el tiempo pasa volando y uno se olvida de todo lo demás. Es esa concentración profunda y estado de flujo donde el colaborador se encuentra tan involucrado en una actividad que el mundo exterior parece desvanecerse. Aquellos con altos niveles de absorción encuentran difícil desengancharse de su trabajo y se sienten completamente centrados en sus tareas mientras están en ello.

2.2.2. Definición de desempeño laboral

El DL es una construcción compleja que se refiere a la medida en que un colaborador lleva a cabo las tareas asignadas a su puesto de trabajo. Su relevancia radica en que es un indicador clave para determinar la efectividad y eficiencia de un individuo dentro de la organización. Para comprender cabalmente el DL, es esencial considerar tanto los componentes tangibles (como las metas alcanzadas o las tareas completadas) como los intangibles (como la adaptabilidad, la iniciativa y la colaboración) (Campbell & Wiernik, 2015).

Dentro de los múltiples enfoques, uno de los más destacados y ampliamente aceptados es el modelo propuesto por Koopmans et al. (2011). Este modelo es particularmente valioso porque no se limita a evaluar únicamente la eficiencia con la que un colaborador cumple sus tareas diarias. En lugar de eso, adopta un enfoque holístico y multidimensional que contempla diferentes facetas del desempeño en el entorno laboral (Koopmans et al., 2016).

2.2.2.1. Modelos teóricos de desempeño laboral

a. Modelo de desempeño adaptativo

El DL adaptativo se ha destacado como un componente vital en el ámbito laboral contemporáneo, donde los colaboradores deben adaptarse continuamente a cambios en sus tareas y roles. Esta adaptabilidad implica que el colaborador ajuste sus habilidades y comportamientos para enfrentar las alteraciones ya sean anticipadas o imprevistas en su entorno de trabajo. Estos cambios pueden ser tanto de naturaleza cognitiva, relacionados directamente con la tarea, como interpersonales, afectando la dinámica y las relaciones en el lugar de trabajo (Jundt et al., 2015).

La motivación intrínseca juega un papel clave en este contexto, ya que puede ser el motor que impulse a los colaboradores a adaptarse proactivamente. Los colaboradores intrínsecamente motivados, al encontrar placer y satisfacción en su labor, tienden a ser más receptivos y proactivos frente a los cambios, buscando continuamente maneras de mejorar y adaptar su desempeño. Así, fomentar esta forma de motivación puede ser una estrategia clave para potenciar la adaptabilidad en las organizaciones modernas (Charbonnier-Voirin & Roussel, 2012) .

b. Modelo de Koopmans

La riqueza del modelo de Koopmans et al. (2016) radica en su capacidad para brindar una imagen completa del colaborador, al considerar no solo cómo realiza sus tareas, sino también cómo se comporta dentro de la organización y cómo se prepara para los problemas futuros. Estos tres componentes, en conjunto, ofrecen una representación equilibrada del DL de un individuo, permitiendo a las organizaciones tomar decisiones informadas sobre la gestión y desarrollo del talento.

2.2.2.2. Desempeño laboral y satisfacción laboral

El desempeño laboral y la satisfacción laboral están intrínsecamente vinculados en el mundo empresarial; un colaborador satisfecho tiende a rendir mejor, y un buen rendimiento suele reforzar la satisfacción. Las organizaciones exitosas entienden que garantizar la

satisfacción y el alto rendimiento de sus colaboradores es fundamental para la productividad, retención y compromiso. Además, el compromiso del colaborador, que encapsula tanto la satisfacción como el rendimiento, amplifica estos beneficios, haciendo que las organizaciones sean más competitivas y rentables (Shmailan, 2015).

2.2.2.3. Formas de evaluación del desempeño laboral

De acuerdo con lo planteado por Pérez (2009), la forma de evaluar el DL depende de distintos criterios, que posteriormente definen la forma de cómo cuantificarlo. Entre los principales se hallan:

Evaluaciones basadas en la fuente de la retroalimentación:

- Evaluación por Superiores. Como su nombre lo indica, es la evaluación que realizan los jefes. Este método se basa en la premisa de que el jefe, por su posición, tiene una comprensión clara de las responsabilidades del puesto y puede juzgar adecuadamente el rendimiento del colaborador.
- Autoevaluación. Aquí, el colaborador evalúa su propio desempeño. Promueve la autorreflexión y puede ayudar a los colaboradores a identificar áreas de mejora personal. Sin embargo, puede estar sujeto a sesgos si no se maneja adecuadamente.
- Evaluación por Iguales. Realizada entre colegas del mismo nivel jerárquico. Proporciona una perspectiva de par a par sobre el desempeño del colaborador.
- Evaluación por Subordinados: Los colaboradores evalúan a sus jefes. Proporciona una perspectiva de la base sobre el liderazgo y la gestión.

Evaluaciones basadas en la comparación:

- Método de clasificación alterna. Se clasifica ordinalmente a los colaboradores desde el mejor hasta el peor, mediante alguna cualidad en específico del desempeño.
- Método de comparación por pares. Se compara el desempeño de cada colaborador con todos los demás colaboradores, basándose en características específicas.
- Método de distribución forzada. Se busca distribuir a los colaboradores en categorías de rendimiento según porcentajes predeterminados.

Evaluaciones basadas en la observación directa:

- Método de la escala gráfica de calificaciones. Se evalúa a los colaboradores en función de características predefinidas y se les otorga una calificación basada en su desempeño en cada característica.

- Método de los incidentes críticos. Se concentra en registrar comportamientos específicos del colaborador que son críticamente buenos o malos para el desempeño de su puesto.
- La evaluación de 360 grados es un método de retroalimentación donde un colaborador recibe comentarios de sus colegas, superiores y subordinados. Esta herramienta proporciona una visión general del rendimiento, identificando fortalezas y áreas de mejora desde múltiples perspectivas.

Cabe complementar que, de acuerdo con lo indicado por Zhang y Yu (2020), la medición del DL y la participación de los trabajadores en su desarrollo son importantes, ya que esta participación promueve una mayor satisfacción laboral. Involucrar a los empleados en la creación de las métricas de desempeño no solo mejora la precisión y relevancia de estas medidas, sino que también fortalece el compromiso y la motivación de los empleados, resultando en un ambiente de trabajo más positivo y productivo.

2.2.2.4. Dimensiones del desempeño laboral

De acuerdo con Koopmans et al. (2016), autores del modelo base para la presente investigación, el concepto se divide en las siguientes dimensiones:

- Desempeño en tareas específicas del puesto. Se refiere a cómo el colaborador realiza las tareas y responsabilidades que son esenciales para su puesto de trabajo. Incluye aspectos como la calidad del trabajo y la eficiencia en las tareas.
- Desempeño contextual. Este aspecto se enfoca en las acciones y comportamientos del colaborador que, aunque no están directamente relacionados con sus tareas específicas, contribuyen al bienestar y éxito. Esto incluye la colaboración con colegas, la adaptabilidad a cambios en el entorno de trabajo y la iniciativa para identificar y actuar sobre oportunidades de mejora.
- Comportamiento laboral proactivo. Hace referencia a la disposición y habilidad del colaborador para aprender y adaptarse, para mejorar continuamente en su puesto actual y para prepararse para posibles oportunidades futuras. Esto puede incluir la capacitación, la adquisición de nuevas habilidades o competencias y la capacidad para recibir y actuar según los comentarios y críticas.

2.2.2.5. Compromiso laboral y desempeño laboral

Si bien Kahn (1990) no delineó explícitamente una relación entre las dos variables: CL y desempeño, hay fuertes razones teóricas para creer en tal conexión. Los colaboradores

altamente comprometidos no solo enfocan su esfuerzo físico en la consecución de objetivos relacionados con su rol, sino que también están cognitivamente alerta y emocionalmente conectados con su trabajo (Rich & Lepine, 2010).

A nivel específico, la investigación teórica ha vinculado las inversiones de las tres energías del compromiso (física, cognitiva y emocional) con el rendimiento laboral. La inversión de energía física facilita la realización de comportamientos valorados organizacionalmente, mientras que la energía cognitiva promueve comportamientos más vigilantes y atentos. Por otro lado, las inversiones de energía emocional contribuyen a los objetivos organizacionales al promover una mayor conexión entre compañeros de trabajo y al ayudar a los individuos a enfrentar las demandas emocionales de sus roles de manera más completa y auténtica.

2.3. Desarrollo de las Hipótesis

De acuerdo con Rich y Lepine (2010), los colaboradores altamente comprometidos no solo enfocan su esfuerzo físico en la consecución de objetivos relacionados con su rol, sino que también están cognitivamente alerta y emocionalmente conectados con su trabajo, por lo que cabe esperar que exista una relación positiva entre los constructos como se plantea en la siguiente hipótesis.

2.3.1. Hipótesis general

“Hipótesis general. Existe una relación positiva entre el compromiso laboral y el desempeño laboral en empresas del sector de telecomunicaciones en la provincia Arequipa, 2023.”

2.3.2. Hipótesis específicas

- “Hipótesis 1. Existe una relación positiva entre el vigor y el desempeño laboral en empresas del sector de telecomunicaciones en la provincia de Arequipa, 2023.”
- “Hipótesis 2. Existe una relación positiva entre la dedicación y el desempeño laboral en empresas del sector de telecomunicaciones en la provincia de Arequipa, 2023.”
- “Hipótesis 3. Existe una relación positiva entre la absorción y el desempeño laboral en empresas del sector de telecomunicaciones en la provincia de Arequipa, 2023.”
- “Hipótesis 4. Existe una relación positiva entre el compromiso laboral y el desempeño de la tarea en empresas del sector de telecomunicaciones en la provincia de Arequipa, 2023.”

- “Hipótesis 5. Existe una relación positiva entre el compromiso laboral y el desempeño contextual en empresas del sector de telecomunicaciones en la provincia de Arequipa, 2023.”
- “Hipótesis 6. Existe una relación positiva entre el compromiso laboral y el comportamiento laboral proactivo en empresas del sector de telecomunicaciones en la provincia de Arequipa, 2023.”

CAPÍTULO III. PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

3.1. Diseño General de la Investigación

3.1.1. Enfoque

La investigación se llevará a cabo desde un enfoque cuantitativo. Aunque se pueden estar observando variables que, por su naturaleza, son cualitativas o descriptivas, la metodología cuantitativa permitirá traducir estas observaciones a datos numéricos. Esto facilitará un análisis más sistemático, permitiendo usar herramientas estadísticas para interpretar y concluir sobre la información recopilada (Hernández- Sampieri & Mendoza, 2018). Además, se trata de una investigación aplicada, pues, a pesar de que se analiza teóricamente los resultados, se parte de una problemática central que guía a la investigación y, además, se proponen recomendaciones puntuales que derivan de los hallazgos obtenidos.

3.1.2. Método

El método que guía esta investigación es deductivo. Esto significa que se partirá de teorías o premisas generales ya establecidas para llegar a conclusiones específicas. En otras palabras, a partir de lo que ya se conoce o se ha teorizado sobre el tema, se formularán hipótesis específicas que serán puestas a prueba en el contexto investigativo (Hernández- Sampieri & Mendoza, 2018).

3.1.3. Alcance

En esta investigación, el alcance definido es correlacional. Esto implica que se buscará determinar el grado de asociación entre dos o más variables o conceptos de interés. No necesariamente implica causalidad, es decir, no se busca establecer que una variable causa un efecto en la otra, sino más bien cómo se relacionan entre sí (Hernández- Sampieri & Mendoza, 2018).

3.1.4. Diseño de investigación

El diseño seleccionado es no experimental, lo que significa que se observarán y medirán las variables tal y como se dan en su contexto natural, sin intervenir o alterar las condiciones. En otras palabras, la investigación no manipulará activamente ninguna de las variables en estudio, sino que simplemente las registrará en su estado actual, en circunstancias normales (Hernández- Sampieri & Mendoza, 2018). Además, es de corte transversal, es decir, solo se realizó el recojo una vez sin un seguimiento subsiguiente.

3.2. Unidades de Análisis

De acuerdo con el Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo (2019), en Arequipa 3,017 personas trabajan en el subsector telecomunicaciones. Además, cuatro son las principales empresas de este sector en el Perú: Claro, Movistar, Entel, Bitel, por lo que se tomarán a colaboradores de éstas, como unidades de análisis.

3.2.1. Técnicas de muestreo

Muestreo no probabilístico. Entre este tipo de muestreo se ha decidido por la técnica por conveniencia, debido a la flexibilidad para lograr una muestra elevada. Cabe precisar que, si bien el método será por conveniencia, se tiene una muestra objetivo de un tamaño determinado para asegurar la representatividad de la muestra.

3.2.2. Tamaño de muestra

Para garantizar una cantidad representativa de encuestados se empleó la fórmula de determinación de muestra con una población conocida N, mediante un nivel de confianza del 95% ($z = 1.96$) y un margen de error (e): 0.05. Dado que no se conoce la proporción, se tomarán los criterios máximos: p y q (0.5).

$$n = \frac{Za^2 * N * p * q}{e^2 * (N - 1) + Za^2 * p * q}$$

De este modo, con una población $N = 3,107$, se obtiene un tamaño de muestra de $n = 342$. Finalmente, la muestra es estratificada según la participación de las cuatro empresas en el mercado, de modo que se obtuvo una muestra representativa de este sector.

Tabla 1

Estratificación de la muestra

	Estratificación	Muestra
Movistar	30.6%	105
Claro	28.5%	97
Entel	21.4%	73
Bitel	19.5%	67
	100.0%	342

Nota. La estratificación se hizo con base en la participación de mercado de cada empresa, según Tele Semana (2022).

Es importante señalar que los participantes fueron abordados a la salida de sus trabajos y fuera de sus empresas. Se les explicó el objetivo de la investigación y se les invitó a

participar de forma anónima en el estudio. De este modo, los cuestionarios se aplicaron de manera presencial a los colaboradores de estas empresas.

3.2.3. Criterios de selección

Para la selección de los colaboradores se tomó en cuenta lo siguiente:

- Mayores de 18 años
- Antigüedad mínima de 6 meses
- Que trabajen de forma directa en las empresas, es decir, no se cuenta a colaboradores que hacen trabajo tercerizado.

3.3. Variables

3.3.1. Conceptualización de variables

3.3.1.1. Compromiso laboral (independiente)

El compromiso laboral, según el modelo de Schaufeli (2002), puede definirse como un estado psicológico laboral multifacético que se caracteriza por tres dimensiones esenciales. Primero, el Vigor, que refleja el nivel de energía, resistencia y persistencia que un colaborador siente al desempeñar sus tareas laborales. Segundo, la Dedicación, que alude a la conexión emocional, el sentido de orgullo y el entusiasmo que el colaborador tiene hacia su trabajo, considerando que este es desafiante y significativo. Y, por último, la Absorción, que representa el grado en que el colaborador se siente completamente inmerso en su trabajo, al punto de perder noción del tiempo y del entorno exterior. En conjunto, estas dimensiones delinean un compromiso profundo y apasionado con el trabajo que va más allá de la satisfacción laboral o la moral en el lugar de trabajo.

3.3.1.2. Desempeño laboral (dependiente)

El rendimiento individual en el trabajo se define por comportamientos esenciales para alcanzar metas empresariales. Este se fragmenta en tres elementos: (1) rendimiento en tareas, que se relaciona con las destrezas técnicas y la eficiencia en la ejecución de una labor, es decir, cómo un individuo desempeña sus funciones primordiales. (2) Rendimiento contextual, que se refiere a conductas que apoyan el entorno social, mental y corporativo donde se desarrolla la tarea principal. (3) Actitud laboral constructiva, que abarca todas aquellas acciones que benefician la salud global de la compañía, manteniendo una postura optimista y evitando el enfoque en los puntos desfavorables del ambiente de trabajo (Koopmans et al., 2016).

3.3.2. Operacionalización de las variables

Tabla 2

Operacionalización de compromiso laboral

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Compromiso laboral (variable independiente)	Vigor (Vi)	Nivel de energía en el trabajo.	1	Ordinal
		Capacidad para trabajar durante largos periodos.	2	
		Deseo de trabajar al despertar.	3	
		Persistencia en las tareas laborales.	4	
		Sensación de fortaleza y vigor en el trabajo.	5	
	Dedicación (De)	Percepción del trabajo como un reto.	6	
		Inspiración derivada del trabajo.	7	
		Entusiasmo hacia el trabajo.	8	
		Orgullo por el trabajo realizado.	9	
		Sentido de propósito y significado en el trabajo.	10	
	Absorción (Ab)	Capacidad para desconectar del entorno mientras trabaja.	11	
		Percepción de que el tiempo pasa rápidamente al trabajar.	12	
		Facilidad para dejarse envolver por el trabajo.	13	
		Grado de inmersión en el trabajo.	14	
		Sensación de felicidad al estar completamente enfocado en el trabajo.	15	

Nota. Elaborado sobre el modelo de Schaufeli et al. (2002).

Tabla 3*Operacionalización del desempeño laboral*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	
Desempeño laboral (variable dependiente)	Desempeño de la tarea	Adhesión a los tiempos establecidos	1	Ordinal	
		Enfoque en el producto final del esfuerzo	2		
		Ordenación adecuada de tareas	3		
		Efectividad en las tareas	4		
		Uso óptimo del tiempo	5		
	Desempeño contextual	Proactividad en la asunción de nuevas responsabilidades	6		
		Disposición para enfrentar problemas laborales	7		
		Actualización constante de conocimientos	8		
		Continua mejora de habilidades profesionales	9		
		Innovación ante nuevos problemas	10		
		Tomar cargas laborales extra	11		
		Perseguir retos constantemente en el ámbito laboral	12		
		Involucramiento en discusiones y decisiones	13		
		Comportamiento laboral positivo	No lamentarse por inconvenientes menores		14
			No exagerar las dificultades laborales		15
			Centrarse en lo beneficioso de la situación de trabajo		16
			No difundir comentarios adversos entre compañeros		17
			Abstenerse de hablar negativamente del trabajo con no miembros de la empresa		18

Nota. El modelo base es de Koopmans et al. (2016). El comportamiento laboral positivo es la contraposición al comportamiento laboral contraproducente planteado en el instrumento respecto; se presenta de este modo para facilitar el entendimiento de la operacionalización.

3.4. Medición de las Variables**3.4.1. Fuente de recolección de datos**

- Primarias: información obtenida de la aplicación de los cuestionarios a los colaboradores de las cuatro empresas de telecomunicaciones que operan en la provincia de Arequipa: Claro, Movistar, Entel y Bitel.
- Secundarias: libros, artículos de revistas, publicaciones oficiales, tesis, etc. Entre las principales referencias se hallan los artículos de: Koopmans et al. (2016), Schaufeli et al. (2002), el texto de Hernández – Sampieri y Mendoza (2018) para la metodología, entre otros autores relevantes en sus campos.

3.4.2. Técnica de recolección de datos

Para la recolección de datos, se empleó la técnica de encuestas, mediante cuestionarios presenciales. Fue esencial garantizar que la aplicación de estos cuestionarios no interfiriera con las labores diarias de los colaboradores ni afectara su productividad. Por ello, la aplicación se realizó fuera del horario laboral y de las instalaciones de las empresas, específicamente una vez que los colaboradores habían finalizado sus jornadas de trabajo. De esta manera, se buscó obtener respuestas más reflexivas y detalladas al no estar bajo la presión del tiempo laboral. Además, se garantizó el respeto por el tiempo y compromisos laborales de cada colaborador.

3.4.3. Instrumentos para la recolección de datos

3.4.3.1. Instrumento para el compromiso laboral

El cuestionario es el: "Utrecht Work Engagement Scale" (UWES), originalmente diseñado por Schaufeli et al. (2002), cuya versión en español de Salanova et al. (2000) se empleó en esta investigación, se trata de un cuestionario que se ha utilizado en una alta cantidad de estudios académicos, donde han validado su capacidad para medir el respectivo concepto, como este trabajo.

3.4.3.2. Instrumento para medir el desempeño laboral

Se ha decidido emplear el cuestionario de desempeño individual (IWPQ) de (Koopmans et al., 2016), pues ha logrado un alto impacto académico, a pesar de ser relativamente reciente, que se refleja en la elevada cantidad de estudios que lo emplean.

Dicho instrumento (Anexo 2) fue entregado a los colaboradores, quienes señalaron cuánto coincidían con las declaraciones sobre su conducta laboral. Las preguntas del instrumento cubrieron diferentes facetas del rendimiento laboral, como la organización del trabajo, la destreza en la ejecución de labores, el impulso para emprender nuevas responsabilidades, enfrentar problemas, involucramiento en juntas, entre otros elementos. Este instrumento ofreció una evaluación completa del rendimiento laboral individual, desde la ejecución de tareas específicas hasta actitudes laborales constructivas. El uso de esta herramienta facilitó una visión profunda del rendimiento laboral de los colaboradores en el ámbito investigado.

3.4.4. Escalas de medición

El cuestionario para el CL se codifica mediante una escala de Likert de 7 niveles, que van desde el rango de 0 a 6 puntos: “0= nunca hasta 6= siempre”. Esta escala es propuesta por Salanova et al. (2000), autores que publicaron la versión en español del cuestionario de Schaufeli (2002), para posteriormente clasificar los resultados obtenidos.

El cuestionario de DL se responde a través de una escala de Likert: desde “1: Totalmente en desacuerdo hasta 5: Totalmente de acuerdo”. Las personas encuestadas manifestarán su grado de conformidad con las afirmaciones presentadas según la escala descrita.

3.4.5. Confiabilidad y validez de las escalas de medición

3.4.5.1. Compromiso laboral

De acuerdo con Schaufeli et al. (2002), los resultados de consistencia interna publicados por sus autores son. Vi = .80; De = .92; Ab=.75. Esto demuestra un adecuado nivel de confiabilidad. En total el cuestionario cuenta con 15 ítems.

En el Perú este cuestionario ha sido validado por Merino-Soto et al. (2021), estudiando su consistencia interna de esta versión del UWES de 15 ítems a partir de una muestra de 636 colaboradores peruanos. En la versión completa de 15 ítems, la confiabilidad para la muestra total fue de 0.883.

3.4.5.2. Desempeño laboral

El IWPQ, creado por Koopmans et al. (2016), presenta una consistencia interna sólida (superior a .7). Según sus autores, el Alfa de Cronbach es satisfactorio. Las puntuaciones del Alfa de Cronbach son (para las dimensiones): “desempeño de la tarea” con .79, “desempeño contextual” con .83 y “comportamiento laboral contraproducente” con .89. Este cuestionario tiene en total 18 ítems.

En Perú, el cuestionario IWPQ (Individual Work Performance Questionnaire) ha sido validado por Geraldo (2022), quien realizó un estudio de pruebas psicométricas en 424 colaboradores de distintas organizaciones y diversas características demográficas. El cuestionario ha demostrado poseer adecuadas propiedades psicométricas que respaldan su uso en la medición del DL. Los resultados de confiabilidad obtenidos a través del Alfa de Cronbach revelan índices elevados (entre 0.87 y 0.88 para sus dimensiones), confirmando la consistencia interna del instrumento.

3.5. Métodos para el análisis de datos

En este estudio, se llevaron a cabo diversos análisis para identificar la correlación entre los conceptos. A continuación, se detallan los procedimientos analíticos que se utilizaron:

Confiabilidad de los cuestionarios. Para asegurar la validez de los instrumentos usados en este estudio, se efectuaron pruebas de Alfa de Cronbach con el programa estadístico SPSS 26 de IBM. Estos análisis proporcionaron una medida de la consistencia interna de los cuestionarios, facilitando la evaluación de su confiabilidad.

Verificación de normalidad. Antes de hacer análisis de correlación, fue clave comprobar la distribución normal de los datos.

Estudios de correlación. Luego de confirmar la validez de los cuestionarios y la normalidad de la data recogida, se llevaron a cabo análisis correlacionales. Según el tipo de distribución de datos se decidió entre métodos paramétricos o no.

Exhibición de resultados. Los hallazgos de estos análisis se mostraron de manera organizada en gráficos y tablas, para una mejor comprensión e interpretación. Esta metodología ofreció una representación clara de las conexiones entre las variables estudiadas.

Capítulo IV. Resultados

Se exponen los resultados obtenidos en esta tesis. Inicialmente, se expondrán los hallazgos previos a la evaluación de las hipótesis planteadas para alcanzar los objetivos plantados, los cuales incluyen la verificación de la confiabilidad de los instrumentos utilizados, la distribución de la muestra, y una visión general de las características demográficas y descriptivas de los participantes. Estos elementos proporcionan un contexto para comprender la estructura de los datos recolectados, asegurando que la base sobre la que se edifican los análisis subsiguientes es confiable.

Posteriormente, se presentará el análisis de las relaciones entre las variables clave de este estudio, correspondiente a la prueba de hipótesis alineada al objetivo. Este análisis se complementa con una discusión de los resultados obtenidos, indicando las implicaciones teóricas de lo estudiado. Se buscará interpretar cómo las interacciones entre las variables estudiadas contribuyen al conocimiento existente y qué nuevo entendimiento aportan al área de estudio especificada.

4.1. Resultados previos a la prueba de hipótesis

4.1.1. Prueba de confiabilidad de los instrumentos

En la Tabla 4 se expone la confiabilidad para el cuestionario de CL, donde el Alfa de Cronbach es de 0.969 para 18 elementos. Al comparar este resultado con los estándares establecidos por Schaufeli et al. (2002), quienes reportan alfas que varían desde 0.75 hasta 0.92, se observa que el valor obtenido en esta investigación es notablemente superior. Este alto nivel de confiabilidad corrobora que el instrumento utilizado para medir el CL es altamente confiable y justifica su aplicación en el contexto actual del estudio.

Tabla 4

Prueba de confiabilidad de compromiso laboral (cuestionario)

	N	%
Válido	342	100.0
Excluido	0	0.0
Total	342	100.0
	Alfa de Cronbach	N de elementos
	0.969	18

Referente a la Tabla 5, la prueba de confiabilidad del cuestionario de DL arrojó un Alfa de Cronbach de 0.966 para 15 elementos. Este resultado se compara favorablemente con los valores reportados por Koopmans et al. (2016) para el IW PQ, donde las puntuaciones del

Alfa de Cronbach oscilan entre 0.79 y 0.89 para sus diversas dimensiones. Dado que el valor encontrado en esta tesis es superior a estos rangos, se confirma la alta confiabilidad del cuestionario de DL. Este hallazgo valida el uso de dicho instrumento en la investigación, asegurando que mide el DL de manera efectiva y consistente en la muestra estudiada.

Tabla 5

Prueba de confiabilidad para el desempeño laboral (cuestionario)

	N	%
Válido	342	100.0
Excluido	0	0.0
Total	342	100.0
	Alfa de Cronbach	N de elementos
	0.966	15

4.1.2. Distribución de la muestra (normalidad)

En la Tabla 6 se exponen los resultados de la prueba de Kolmogorov-Smirnov para las variables de CL y DL. Ambas variables muestran un estadístico significativo con valores de $p=0.000$ para CL y DL, indicando que ninguna de las dos distribuciones sigue una distribución.

Cabe añadir que la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov es una técnica estadística utilizada para determinar si una muestra de datos sigue una distribución normal, siendo especialmente adecuada para muestras grandes. Compara la distribución acumulada de los datos con una distribución normal teórica y mide la distancia máxima entre ambas (Triola, 2018).

Dado este resultado, es adecuado aplicar métodos estadísticos no paramétricos para el análisis de correlaciones entre estas variables. En este caso, se recomienda utilizar la correlación de Spearman (Laerd Statistics, 2018), que es adecuada para datos que no cumplen con la premisa de normalidad, permitiendo así una interpretación adecuada y confiable de las relaciones entre las variables en estudio.

Tabla 6*Prueba de normalidad para las dos variables*

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Compromiso laboral	0.170	342.00	0.000
Desempeño laboral	0.122	342.00	0.000

4.1.3. Resultados demográficos

En la Tabla 7 se muestra las frecuencias de la muestra por sexo. De los 342 participantes en total, 190 son hombres, lo que representa el 55.6% de la muestra, y 152 son mujeres, representando el 44.4%. El porcentaje acumulado indica que el 100% de la muestra ha sido contabilizado en esta distribución.

Tabla 7*Distribución de frecuencia de la muestra por sexo*

Sexo	fi	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Hombre	190	55.6%	55.6%
Mujer	152	44.4%	100.0%
Total	342	100.0%	

En la Tabla 8 se observa la distribución de frecuencia de la muestra por edad. De los 342 participantes, 122 tienen entre 23 y 33 años, constituyendo el 36% de la muestra; 132 están entre 34 y 44 años, representando el 39%; y 88 tienen 45 años o más, lo que representa el 26% de la muestra. El porcentaje acumulado alcanza el 100%, mostrando que todos los rangos de edad de la muestra están completamente representados.

Tabla 8*Distribución de frecuencia de la muestra por edad*

Edad	fi	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Entre 23 y 33	122	36%	36%
Entre 34 y 44	132	39%	74%
De 45 a más	88	26%	100%
Total	342	100%	

En la Tabla 9 se detalla la distribución de frecuencia de la muestra por antigüedad laboral entre los 342 participantes. Se observa que 142 individuos tienen 2 años o menos de antigüedad, lo que representa el 41.5% de la muestra. Otros 101 participantes, equivalente

al 29.5%, tienen una antigüedad de entre 3 y 5 años. Los que cuentan con más de 6 años de antigüedad suman 99, representando el 28.9%. Esto completa el 100% de la muestra, mostrando una distribución bastante equitativa en términos de antigüedad laboral.

Tabla 9

Distribución de frecuencia de la muestra por antigüedad en el trabajo

Antigüedad laboral	fi	Porcentaje	Porcentaje acumulado
2 años o menos	142	41.5%	41.5%
Entre 3 y 5 años	101		
Más de 6 años	99	28.9%	70.5%
Total	342		

4.1.4. Resultados descriptivos

4.1.4.1. Promedios de compromiso laboral

Para la clasificación del compromiso laboral se ha procedido mediante los puntajes normativos propuestos por el manual UWES de Schaufeli et al. (2002).

Tabla 10

Puntajes normativos escala UWES

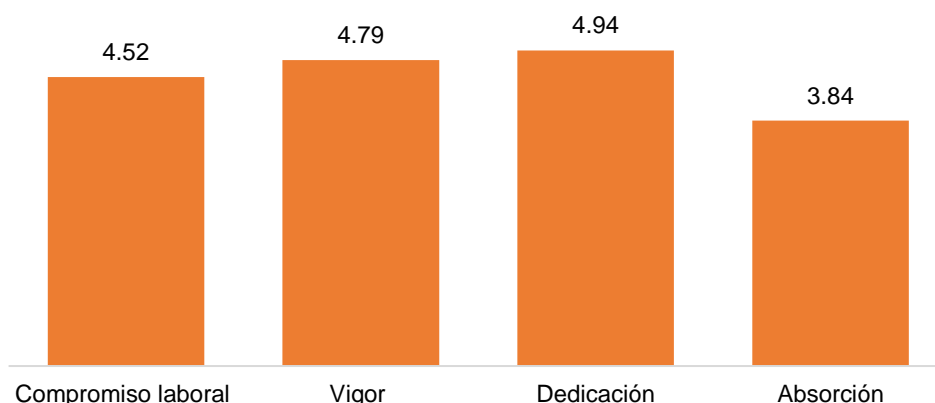
Categoría	Vigor	Dedicación	Absorción	Compromiso laboral (total)
Muy Bajo	<= 2.00	<= 1.60	<= 1.60	<= 1.93
Bajo	2.01 – 3.20	1.61 – 3.00	1.61 – 2.75	1.94 – 3.06
Promedio	3.21 – 4.80	3.01 – 4.90	2.76 – 4.40	3.07 – 4.66
Alto	4.81 – 5.65	4.91 – 5.79	4.41 – 5.40	4.67 – 5.53
Muy alto	>= 5.66	>= 5.80	>= 5.41	>= 5.54

Nota. Tomado de Schaufeli y Bakker (2003).

Las medias aritméticas para las dimensiones del CL (Figura 2) y su total reflejan, específicamente, para las medias para vigor y dedicación niveles considerables, con valores de 4.79 y 4.94, respectivamente, ubicándose ambos en la categoría "Alto" según la escala proporcionada. Por otro lado, la media de absorción es de 3.84, lo que se sitúa en la categoría promedio, sugiriendo un nivel moderado de inmersión en el trabajo. En general, el CL total tiene una media de 4.52, en la categoría promedio, reflejando un compromiso medio por parte de los colaboradores hacia sus roles laborales.

Figura 2

Compromiso laboral y dimensiones (media aritmética)

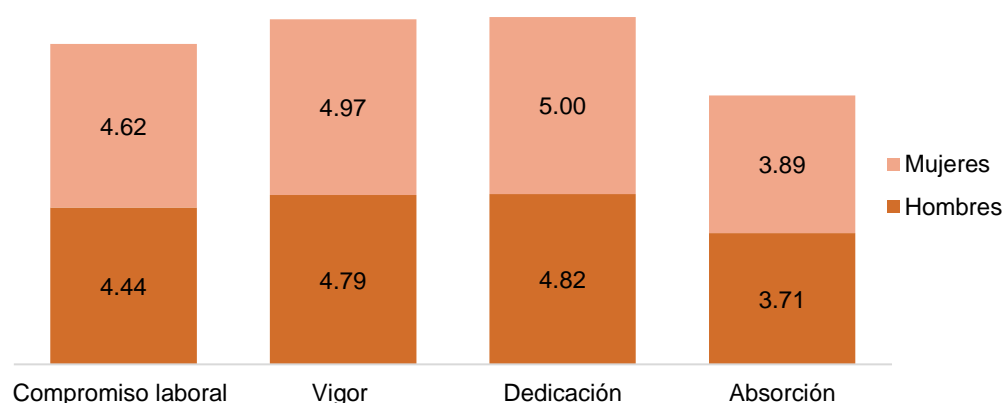


Al analizar las medias aritméticas de las dimensiones del CL por sexo (Figura 3), se observan diferencias destacables entre hombres y mujeres. Las mujeres reportan medias más altas en todas las dimensiones: un total de CL de 4.62, vigor de 4.97, dedicación de 5.00, y absorción de 3.89. Estos valores sitúan a las mujeres en la categoría "Alto" para CL, vigor y dedicación, mientras que la absorción se encuentra en la categoría "Promedio".

Por otro lado, los hombres muestran una media de 4.44 en CL total, 4.79 en vigor, 4.82 en dedicación y 3.71 en absorción. Al igual que en las mujeres, los valores de vigor y dedicación para los hombres caen en la categoría "Alto", pero son ligeramente inferiores a los de las mujeres. La absorción, al igual que con las mujeres, también se clasifica dentro de "Promedio".

Figura 3

Compromiso laboral y dimensiones (media aritmética), por sexo



Al revisar las medias aritméticas del CL y sus dimensiones según la edad (Figura 4), se observa un patrón interesante de incremento en las medias a medida que aumenta la edad

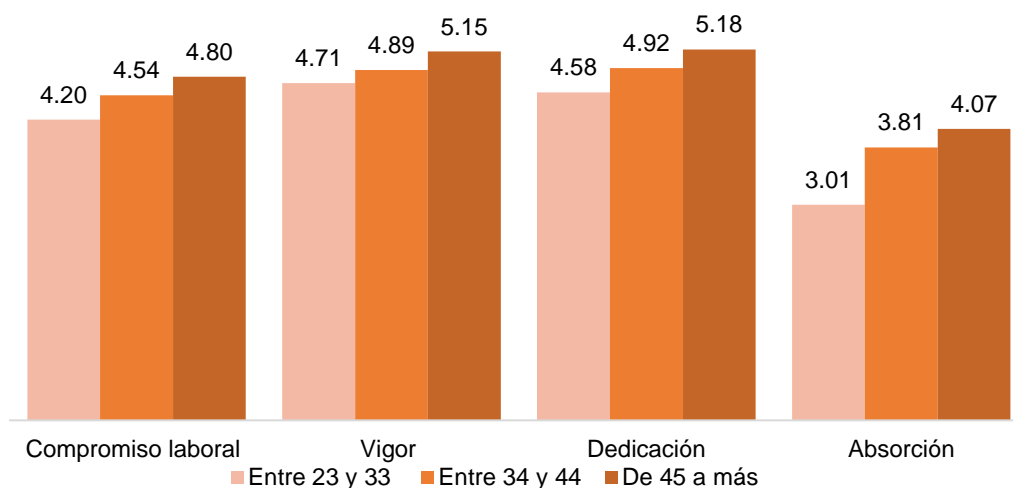
de los colaboradores. Para el grupo de entre 23 y 33 años, las medias son las siguientes: CL total de 4.20, vigor de 4.71, dedicación de 4.58 y absorción de 3.01. Estas cifras sitúan al CL y a la dedicación en la categoría "Promedio", mientras que el vigor se acerca al límite superior de esta misma categoría, y la absorción se encuentra en la sección baja de la categoría "Promedio".

Para los colaboradores entre 34 y 44 años, las medias son más altas: CL total de 4.54, vigor de 4.89, dedicación de 4.92 y absorción de 3.81. Estos valores colocan al CL total, al vigor y a la dedicación en la categoría "Alto", mostrando un aumento notable especialmente en la absorción comparado con el grupo más joven, aunque esta dimensión se halla solo en un nivel promedio.

Finalmente, para los colaboradores de 45 años o más, las medias son aún mayores: CL total de 4.80, vigor de 5.15, dedicación de 5.18 y absorción de 4.07. Todos estos valores se clasifican dentro de la categoría "Alto", excepto la absorción que solo tiene un nivel medio. Esta tendencia sugiere un incremento progresivo en el CL y sus dimensiones conforme avanza la edad de los colaboradores en el sector de telecomunicaciones en Arequipa, 2023.

Figura 4

Compromiso laboral y dimensiones (media aritmética), por edad

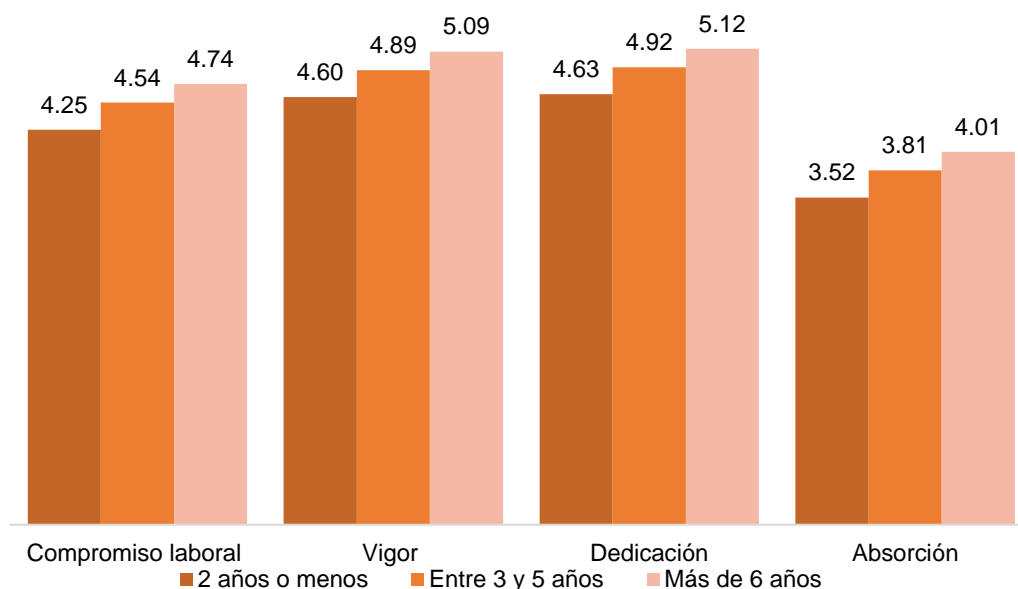


En cuanto al personal con 2 años o menos de antigüedad, todas las medidas caen dentro de la categoría "Promedio". En el grupo de entre 3 y 5 años, CL, vigor y dedicación están clasificados como "Alto", mientras que la absorción sigue siendo "Promedio". Para aquellos con más de 6 años, CL, vigor, dedicación y absorción están todos en la categoría "Alto", con vigor y dedicación acercándose al límite superior de esta categoría.

Las medias aritméticas sugieren que a medida que aumenta la antigüedad en el trabajo, tanto el CL como sus dimensiones tienden a mejorar. Esto indica que los colaboradores con más años de servicio tienden a sentirse más energizados, dedicados y absortos en su trabajo, reflejando un aumento en su compromiso general con la organización.

Figura 5

Compromiso laboral y dimensiones (media aritmética), por antigüedad en el trabajo



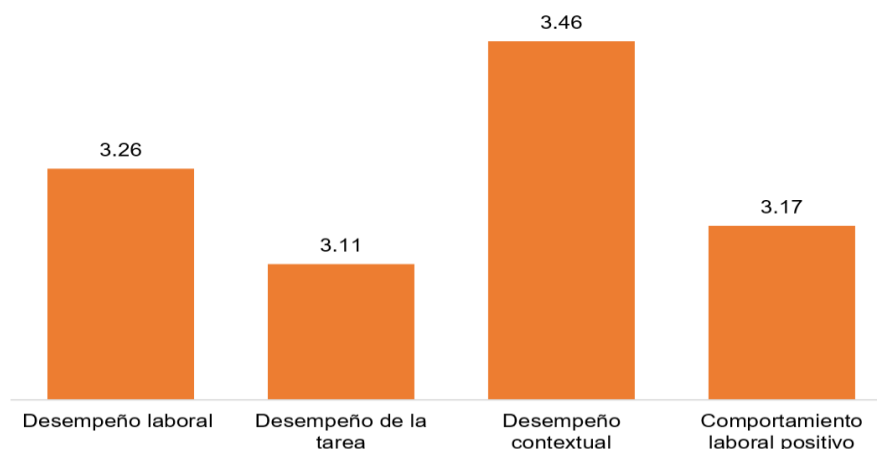
4.1.4.2. Promedios de desempeño laboral

El instrumento IWPQ de Koopmans et al. (2016) a diferencia del cuestionario UWES no presenta una escala estandarizada para clasificar los resultados, por lo tanto, se procede a interpretar lo hallado según los niveles de la escala de Likert de cinco puntos empleada para cuantificar esta variable.

Los datos muestran que el DL (Figura 6) tiene una media de 3.26, lo que se clasifica en la categoría de medio alto. En cuanto a la media del desempeño de la tarea, se registra un 3.11. Esta medida también se encuentra en la categoría de medio alto, pero se acerca más al límite inferior de esta clasificación. Esto podría sugerir un área con margen de mejora comparado con otros aspectos. La media del desempeño contextual es 3.46, que es la más alta de las categorías evaluadas. Se sitúa cómodamente dentro del rango medio alto, indicando que es un área de fortaleza notable entre los colaboradores. Por otro lado, la media del comportamiento laboral positivo es de 3.17. Al igual que el desempeño total, esta cifra cae en la categoría de medio alto, mostrando que los comportamientos positivos en el entorno laboral destacan ligeramente.

Figura 6

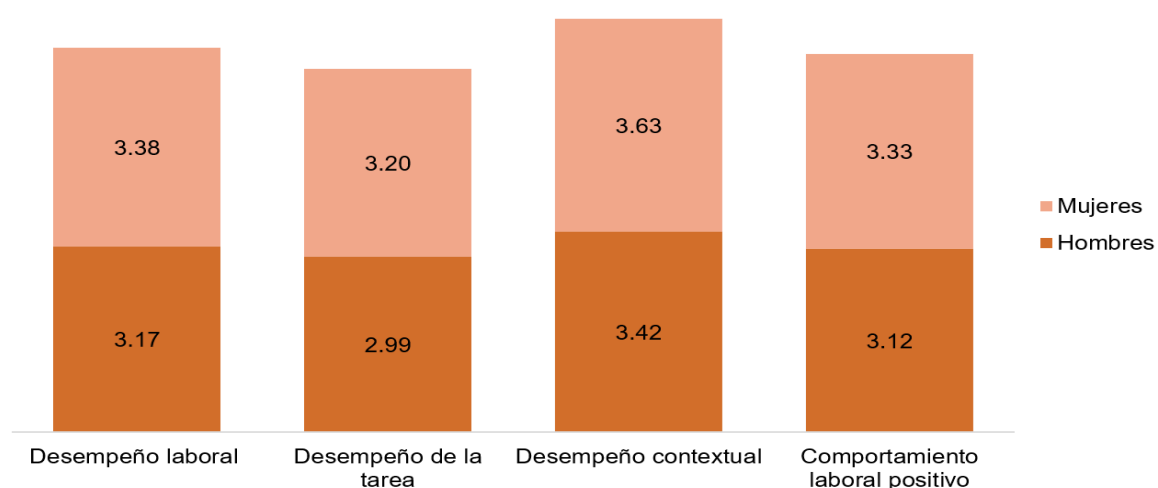
Desempeño laboral y dimensiones (media aritmética)



Las medias aritméticas del DL, divididas por sexo (Figura 7), muestran que las mujeres exhiben más puntuaciones en todas las categorías comparadas con los hombres. Los hombres registran un desempeño de la tarea de 2.99, el más bajo, y un desempeño contextual de 3.42, el más alto. En contraste, las mujeres reportan un desempeño de la tarea de 3.20 y un desempeño contextual de 3.63, siendo este último su valor más alto. Estas cifras sugieren que las mujeres perciben su desempeño general como más alto en comparación con los hombres en el mismo sector.

Figura 7

Desempeño laboral y dimensiones (media aritmética), por sexo

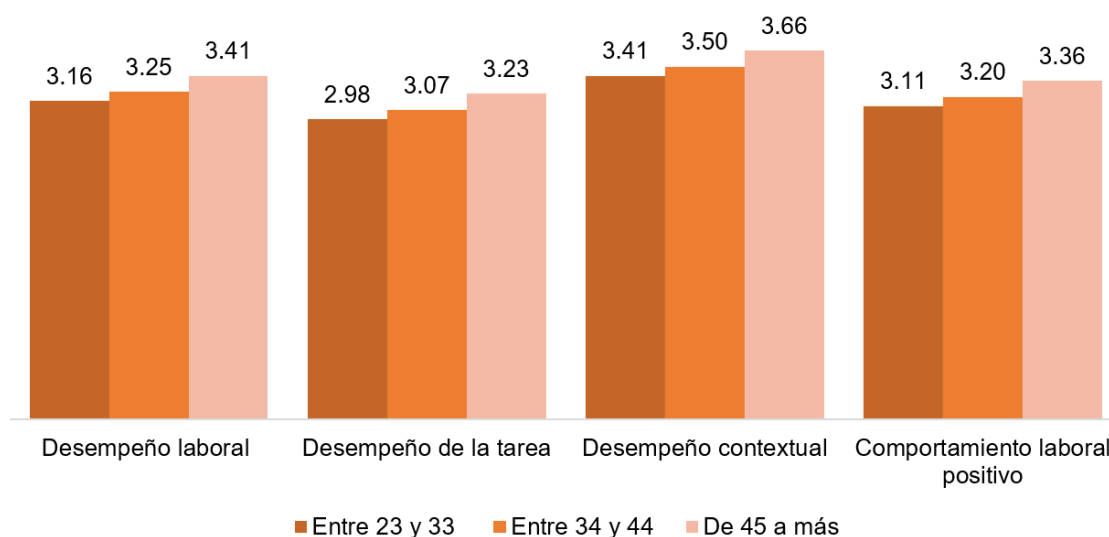


Las medias aritméticas del DL por grupos de edad (Figura 8) en el sector de telecomunicaciones indican un aumento progresivo en las puntuaciones a medida que avanza la edad. Los colaboradores entre 23 y 33 años tienen un desempeño de la tarea de 2.98 y un desempeño contextual de 3.41. Para aquellos entre 34 y 44 años, estas cifras

suben a 3.07 y 3.50, respectivamente. Finalmente, los colaboradores de 45 años o más reportan las medias más altas, con un desempeño de la tarea de 3.23 y un desempeño contextual de 3.66. Este patrón muestra que las puntuaciones de desempeño mejoran con la edad.

Figura 8

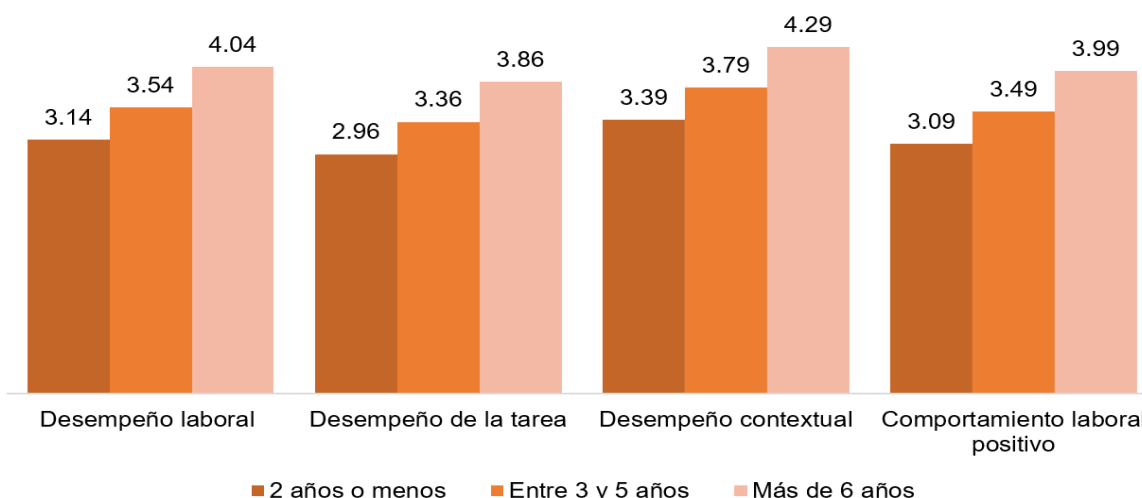
Desempeño laboral y dimensiones (media aritmética), por edad



Las medias aritméticas del DL según la antigüedad en el trabajo (Figura 9) revelan una tendencia clara: a mayor antigüedad, mejores son las puntuaciones en todas las categorías. Los colaboradores con 2 años o menos de antigüedad tienen un desempeño de la tarea de 2.96 y un desempeño contextual de 3.39, ambos en la categoría de medio alto. Aquellos con entre 3 y 5 años mejoran significativamente sus puntuaciones a 3.36 en desempeño de la tarea y 3.79 en desempeño contextual. Finalmente, los colaboradores con más de 6 años de antigüedad alcanzan la categoría alta, con 3.86 en desempeño de la tarea y 4.29 en desempeño contextual, mostrando un aumento progresivo y notable en el desempeño a medida que aumenta la experiencia laboral.

Figura 9

Desempeño laboral y dimensiones (media aritmética), por antigüedad en el trabajo



4.2. Análisis de la relación entre las variables – objetivo general

Para un fácil ordenamiento de los resultados se emplea el siguiente baremo de clasificación de intensidad de correlaciones Hernández et al. (2018):

- “0.00 a 0.09 – nula”
- “0.10 a 0.30 - débil”
- “0.31 a 0.50- moderada”
- “0.51 a 1.00- fuerte”

En la Tabla 11, la prueba de correlación entre el CL y el DL muestra un coeficiente de correlación de $r=0.45$ con una significancia de $p=0.00$ para una muestra de 342. La referencia de significancia es de 0.05, pues de este modo la inferencia de resultados de la muestra hacia la población tiene un nivel de confianza de 95%, base mínima requerida para estudios del ámbito social. Esto indica una correlación moderada y altamente significativa ($p<0.05$), apoyando la hipótesis general que postula una relación positiva entre ambas variables en empresas del sector de telecomunicaciones en la provincia de Arequipa, 2023.

Tabla 11*Prueba de correlación para hipótesis general*

		Desempeño laboral
Compromiso laboral	Coefficiente de correlación	0.45
	Sig. (unilateral)	0.00
	N	342

4.3. Análisis de la relación entre variables y dimensiones – objetivos específicos

- En la Tabla 12, la correlación entre el vigor y el DL tiene un coeficiente de $r=0.42$ y una significancia de $p=0.000$ (<0.05) en una muestra de 342. Esto representa una correlación moderada, altamente significativa, apoyando la Hipótesis 1 que sugiere una relación positiva entre el vigor y el DL.
- En la misma Tabla 12, la correlación entre la dedicación y el DL muestra un coeficiente de $r=0.42$ y una significancia de $p=0.000$ (<0.05) para la misma muestra. Estos resultados también indican una correlación moderada y altamente significativa, lo que apoya la Hipótesis 2 sobre la existencia de una relación positiva entre estos conceptos.
- Aún en la Tabla 12, la correlación entre la absorción y el DL presenta un coeficiente mucho más alto de $r=0.67$ con una significancia de $p=0.000$ (<0.05). Esta correlación fuerte y altamente significativa soporta la Hipótesis 3 que afirma una relación positiva entre estos conceptos.

Tabla 12*Pruebas de correlación para contrastar las hipótesis específicas (desempeño laboral y dimensiones del compromiso laboral)*

		Vigor	Dedicación	Absorción
Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	0.42	0.42	0.67
	Sig. (unilateral)	0.000	0.000	0.000
	N	342	342	342

- En la Tabla 13, la prueba de correlación entre el CL y el desempeño de la tarea tiene un coeficiente de $r=0.42$ y una significancia de $p=0.000$ (<0.05). Esto indica una

correlación moderada, altamente significativa, apoyando la Hipótesis 4 que plantea una relación positiva entre las variables mencionadas.

- En la misma Tabla 13, la correlación entre el CL y el desempeño contextual muestra un coeficiente de $r=0.56$ y una significancia de $p=0.000$ (<0.05). Estos valores representan una correlación fuerte y altamente significativa, apoyando la Hipótesis 5 que sugiere una relación positiva entre las variables mencionadas.
- Finalmente, también en la Tabla 13, la correlación entre el CL y el comportamiento laboral positivo es de $r=0.54$ con una significancia de $p=0.000$ (<0.05). Esta correlación fuerte y altamente significativa soporta la Hipótesis 6, que postula una relación positiva entre las variables mencionadas.

Tabla 13

Pruebas de correlación para contrastar las hipótesis específicas (compromiso laboral y dimensiones del desempeño laboral)

	Desempeño de la tarea	Desempeño contextual	Comportamiento laboral positivo
Coefficiente de correlación	0.42	0.56	0.54
Sig. (unilateral)	0.000	0.000	0.000
N	342	342	342

4.4. Discusión de resultados

Los resultados de la presente tesis, que muestran una correlación moderada entre CL y DL ($r=0.45$, $p=0.00$), están en línea con la mayoría de los estudios revisados (Tabla 14), aunque con ciertas variaciones en la magnitud de la relación. Por ejemplo, Guillén (2019) encontró una correlación mucho más fuerte ($r=0.787$) en su estudio con docentes universitarios en Lima, lo que sugiere que en entornos educativos el compromiso puede tener un impacto más pronunciado en el desempeño. En contraste, estudios como el de Lee et al. (2024) y Moreira et al. (2022) reportaron correlaciones más bajas ($r=0.27$ y $r=0.28$, respectivamente), indicando que, en diferentes sectores o culturas, el CL podría no ser tan determinante en el DL como en otros.

Una posible explicación para estas diferencias podría radicar en las variaciones del contexto laboral y cultural entre los diferentes estudios. Por ejemplo, en entornos altamente estructurados y orientados a la tarea, como en el caso de los estudios en Taiwán y Malasia, el compromiso podría manifestarse de manera diferente en cuanto a su impacto en el DL

comparado con sectores más creativos o autónomos, como la academia. Además, las diferencias en metodología, como el uso de autoinformes frente a evaluaciones de terceros, también pueden influir en cómo se perciben y se reportan estas relaciones.

Por otra parte, al comparar los resultados de la presente tesis ($r=0.45$, $p=0.00$) con otros estudios, se observan variaciones en la magnitud de las correlaciones que podrían reflejar diferencias metodológicas y contextuales. Hung et al. (2022) reportaron una correlación más alta ($r=0.565$), aunque no significativa cuando fue evaluada por terceros, lo que sugiere variaciones en la percepción del impacto del CL. Yongxing et al. (2017) encontraron una correlación mucho menor ($r=0.16$), resaltando el papel moderador de factores como el apoyo organizacional. Por otro lado, Carter et al. (2018) observaron una correlación mayor ($r=0.53$) en el sector financiero (esta relación es muy similar al presente estudio), indicando que el CL puede tener un impacto más pronunciado en entornos altamente competitivos. Estas diferencias pueden deberse a variaciones en la metodología de evaluación del desempeño, la naturaleza del sector y las prácticas laborales y culturales específicas.

Finalmente, es relevante considerar el tamaño de la muestra y la estadística empleadas en cada estudio. La presente tesis, con una muestra de 342 individuos, ofrece una solidez estadística considerable, lo que refuerza la validez de sus resultados. Sin embargo, estudios con muestras más pequeñas o metodologías menos rigurosas podrían arrojar resultados que varíen significativamente. La consistencia en los hallazgos a través de múltiples estudios y contextos refuerza, no obstante, la noción general de que existe una relación positiva entre ambas variables, aunque la magnitud de esta relación puede fluctuar según factores contextuales y metodológicos específicos.

Tabla 14*Resumen de antecedentes*

Autores	Aplicación del estudio	Principales resultados
Guillén (2019)	Docentes universitarios en una universidad en Lima, Perú	Relación significativa entre compromiso laboral y desempeño, $r=0.787$, $p=0.000$
Hung et al. (2022)	Supervisores y subordinados en hoteles de cuatro y cinco estrellas en Taiwán	Correlación entre compromiso laboral y desempeño laboral, $r=0.565$, p no significativo para desempeño reportado por terceros
Lee et al. (2024)	Colaboradores de 48 equipos en diversas organizaciones privadas en Malasia	Correlación entre compromiso laboral y desempeño laboral, $r=0.27$
Yongxing et al. (2017)	Colaboradores del área de atención al cliente en una empresa de telecomunicaciones, China	Relación entre compromiso laboral y desempeño, $r=0.16$, moderada por el apoyo organizacional
Moreira et al. (2022)	Individuos en organizaciones en Portugal	Correlación entre compromiso laboral y desempeño de tareas, $r=0.28$
Kooij et al. (2017)	Colaboradores de una universidad holandesa	Relación entre compromiso laboral y desempeño laboral, $r=0.28$
Carter et al. (2018)	Colaboradores en una empresa de servicios financieros en Australia	Relación entre compromiso laboral y desempeño laboral, $r=0.53$

Con respecto a la profundización de los resultados de correlación, el CL tiene un impacto significativo en diferentes dimensiones del DL, pero destaca especialmente en cómo fomenta aspectos complementarios del trabajo, como el desempeño contextual y el comportamiento laboral positivo. En detalle, el coeficiente de correlación entre el CL y el desempeño de la tarea es de 0.42, lo que indica una relación positiva moderada. Esto sugiere que, aunque el CL se asocia en cómo los empleados realizan sus tareas específicas, su efecto es más pronunciado en otras áreas.

Más notable es el coeficiente de correlación de 0.56 entre el CL y el desempeño contextual, y de 0.54 con el comportamiento laboral positivo. Estos valores significativamente más altos indican que el CL juega un papel importante en promover comportamientos que benefician a la organización de manera más amplia y general. El desempeño contextual se refiere a actividades que no son parte de la descripción de tareas del empleado, pero que son esenciales para la organización, como ayudar a los compañeros, mantener un ambiente laboral positivo y participar activamente en actividades de la empresa. Por otro lado, el comportamiento laboral positivo incluye actitudes y acciones que mejoran el clima de trabajo y fomentan una cultura organizacional saludable y productiva.

Por lo tanto, se demuestra que el CL no solo mejora la manera en que los individuos cumplen con sus responsabilidades directas, sino que también impulsa una mejora en comportamientos que tienen un impacto general y beneficioso para la organización. Esto sugiere que estrategias orientadas a aumentar el CL podrían ser especialmente efectivas para mejorar no solo la eficiencia en tareas específicas, sino también en fomentar un entorno laboral más colaborativo y positivo.

Por su parte, el análisis de cómo diferentes componentes del CL se asocian con el DL revela que tanto el vigor como la dedicación tienen una asociación moderada, con coeficientes de correlación de 0.42 cada uno. Estos componentes, que reflejan la energía, la resiliencia mental, y un sentido de significación y entusiasmo en el trabajo, muestran una relación positiva con el DL, aunque no son los factores más determinantes.

Sin embargo, es la absorción la que destaca como el factor más relevante, con un coeficiente de correlación de 0.67. Este componente describe un estado donde los empleados están completamente inmersos y concentrados en su trabajo, lo que se correlaciona fuertemente con mejoras notables en el DL. La evidencia sugiere que fomentar un entorno que permita a los empleados sumergirse plenamente en sus tareas—reduciendo interrupciones y adecuando desafíos a sus habilidades—puede ser la estrategia más efectiva para elevar el rendimiento en el lugar de trabajo, como lo sugiere Herzberg (1987).

Con respecto a los resultados descriptivos también se han identificado hallazgos interesantes. Las medias aritméticas reportadas para el CL general en la empresa muestran valores altos en las dimensiones de CL (4.52), vigor (4.82) y dedicación (4.97), todos ellos situándose en la categoría alta según la escala de evaluación. Estos indicadores sugieren que los colaboradores sienten un fuerte compromiso con su trabajo, poseen energía y están altamente dedicados a sus tareas. Sin embargo, la absorción tiene una media considerablemente más baja de 3.84, lo que cae en la categoría de medio alto, indicando que, aunque aceptable, es significativamente inferior a las otras dimensiones del CL.

Este patrón de resultados podría interpretarse como un indicio de que, aunque los colaboradores están energizados y dedicados, enfrentan problemas para mantenerse completamente inmersos en sus tareas sin distracciones. La diferencia notable en la puntuación de absorción puede estar relacionada con la facilidad con que los colaboradores se distraen en el entorno laboral actual, posiblemente debido a la abundancia de estímulos como notificaciones digitales, el uso de múltiples dispositivos y las interrupciones constantes en un entorno de trabajo dinámico. Esta situación sugiere la

necesidad de revisar las políticas de gestión de tiempo y espacio de trabajo para mejorar la concentración y eficiencia en la ejecución de tareas.

La preocupante baja absorción entre los colaboradores más jóvenes señala un problema emergente que podría tener repercusiones significativas en la eficacia organizacional a mediano y largo plazo. A medida que estos jóvenes colaboradores se conviertan en una proporción mayor del mercado laboral, la tendencia hacia la baja concentración podría afectar negativamente la productividad general y la capacidad de la organización para mantener altos estándares de calidad y eficiencia en sus operaciones. Este fenómeno destaca la urgencia de implementar estrategias específicas dirigidas a mejorar la absorción de los colaboradores más jóvenes, como programas de entrenamiento en técnicas de gestión de la atención y la minimización de distracciones en el lugar de trabajo. La adopción de estas medidas podría no solo mejorar el desempeño individual, sino también asegurar la sostenibilidad del compromiso y la competencia dentro de la fuerza laboral futura.

En el Anexo 4 se muestra una regresión lineal que evalúa el impacto de variables como el compromiso laboral, la edad, el sexo y la antigüedad sobre el DL. El modelo tiene un coeficiente R de 0.526, indicando una correlación moderada, y un R cuadrado ajustado de 0.28, lo que sugiere que aproximadamente el 28% de la variabilidad en el DL es explicada por las variables incluidas en el modelo. Los resultados destacan que tanto la edad como la antigüedad tienen efectos significativos sobre el DL, con valores p de 0.049 y 0.039 respectivamente, lo cual indica que ambos tienen un impacto estadísticamente significativo. Esto confirma los resultados descriptivos en los que se ve que la edad y la antigüedad generan un mayor nivel de desempeño.

Las implicancias metodológicas de este estudio resaltan la idoneidad de los instrumentos colaboradores para medir CL y DL, creados originalmente por Schaufeli et al. (2002) y Koopmans et al. (2016), respectivamente. La adecuada consistencia interna de estos cuestionarios, reflejada en Alfas de Cronbach de 0.969 y 0.966, no solo destaca su robustez y fiabilidad, sino que también proporciona un sólido respaldo para su uso en investigaciones futuras. Estos resultados avalan la aplicación de dichos instrumentos en contextos distintos a los originalmente previstos por sus creadores, demostrando su adaptabilidad y relevancia en el estudio de estas variables en diferentes ambientes y culturas laborales.

Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones

- Primera. Los resultados correspondientes al objetivo general indican que existe una correlación moderada entre el CL y el DL en empresas del sector de telecomunicaciones con un coeficiente de correlación de $r=0.45$ y una significancia de $p=0.00$. Esto sugiere que a medida que aumenta el CL, también lo hace el DL, apoyando la hipótesis general. Este hallazgo se alinea con la literatura existente, aunque con variaciones notables en la intensidad de dicha relación según el sector y contexto cultural, pues antecedentes han identificado relaciones más fuertes o más débiles. En el sector de telecomunicaciones de Arequipa, el CL muestra una correlación moderada con el DL, lo que indica que su impacto no es tan relevante como en otros sectores. Por ejemplo, en el sector educativo, el CL tiene un impacto mucho más pronunciado en el desempeño. Esto sugiere que, para mejorar el desempeño en el sector de telecomunicaciones, es necesario considerar factores adicionales más allá del CL, a diferencia de lo que ocurre en sectores como el educativo.
- Segunda. Los resultados correspondientes al primer objetivo específico indican que la relación entre el vigor y el DL es moderadamente positiva, con un coeficiente de correlación de $r=0.42$ y una significancia de $p=0.000$. Esto respalda la hipótesis 1, mostrando que un mayor vigor está asociado con mejor DL.
- Tercera. Los resultados correspondientes al segundo objetivo específico muestran que la dedicación y el DL están moderadamente correlacionados, con un coeficiente de correlación de $r=0.42$ y una significancia de $p=0.000$. Estos hallazgos apoyan la hipótesis 2.
- Cuarta. Los resultados correspondientes al tercer objetivo específico reflejan una fuerte correlación positiva entre la absorción y el DL, con un coeficiente de $r=0.67$ y una significancia de $p=0.000$. Esto respalda la hipótesis 3. Además, se ha identificado que esta es la dimensión que más se asocia con el DL, lo que sugiere que un estado elevado de concentración y enfoque en la tarea es el aspecto más relevante para incrementar el desempeño. Esto indica que la motivación derivada de la propia tarea, que genera un mayor grado de absorción, como lo sugieren teorías clásicas con la de Dos Factores de Herzberg, generan un mayor nivel de rendimiento.
- Quinta. Los resultados correspondientes al cuarto objetivo específico indican que hay una correlación moderada entre el CL y el desempeño de la tarea, con un coeficiente de correlación de $r=0.42$ y una significancia de $p=0.000$. Esto respalda la hipótesis 4. Este nivel de relación es menor en comparación a las otras dos dimensiones del desempeño,

lo que indica que al final el CL tiene mayor impacto sobre aspectos complementarios del trabajo que sobre la tarea en sí misma.

- Sexta. Los resultados correspondientes al quinto objetivo específico muestran una correlación fuerte entre el CL y el desempeño contextual, con un coeficiente de correlación de $r=0.56$ y una significancia de $p=0.000$. Estos resultados apoyan la hipótesis 5.
- Séptima. Los resultados correspondientes al sexto objetivo específico revelan una correlación fuerte entre el CL y el comportamiento laboral proactivo, con un coeficiente de $r=0.54$ y una significancia de $p=0.000$.

5.2. Recomendaciones

Primera. Considerando que la absorción es la dimensión más baja reportada, especialmente entre los colaboradores más jóvenes, se recomienda a las áreas de RRHH de las empresas del sector de telecomunicaciones implementar programas de mindfulness y gestión del tiempo en el lugar de trabajo. Estas iniciativas pueden ayudar a mejorar la capacidad de concentración reduciendo las distracciones. Por ejemplo, crear espacios de trabajo que minimicen el ruido externo y las interrupciones, y proporcionar formación sobre técnicas de concentración podría ser beneficioso. Además, establecer periodos de trabajo ininterrumpido, conocidos como bloques de concentración, podría aumentar significativamente la absorción en las tareas específicas del sector, como la atención al cliente y la gestión de redes.

Segunda. Dado que el desempeño de la tarea es la dimensión más baja en comparación con otras áreas de DL, se recomienda a la gerencia de las empresas de telecomunicaciones implementar un programa de capacitación focalizado específicamente en las habilidades y conocimientos esenciales para las tareas laborales clave. Esta capacitación debería ser diseñada de acuerdo con las necesidades identificadas en cada departamento, tales como el servicio técnico, ventas y operaciones, y adaptada a diferentes niveles de experiencia, asegurando que todos los colaboradores, independientemente de su antigüedad, puedan mejorar sus competencias directamente relacionadas con sus responsabilidades diarias. Además, establecer un sistema de evaluación continua puede ayudar a monitorear el progreso individual y colectivo en el desempeño de la tarea, permitiendo ajustes en tiempo real en las metodologías de enseñanza y aprendizaje.

Tercera. Los datos muestran un aumento en el compromiso laboral y sus dimensiones con la antigüedad. Para capitalizar esta tendencia y mejorar el compromiso en colaboradores más jóvenes, se recomienda a las áreas de RRHH de las empresas de telecomunicaciones implementar programas sobre oportunidades de desarrollo profesional continuo y mentoría. Implementar programas que conecten a colaboradores jóvenes con mentores más experimentados puede facilitar el intercambio de conocimientos y fomentar un mayor compromiso y dedicación desde el inicio de sus carreras. Además, personalizar las trayectorias de desarrollo para alinearlas con las aspiraciones individuales de los colaboradores podría incrementar tanto la dedicación como la absorción en sus roles, mejorando así la eficiencia y calidad en el servicio ofrecido por la empresa.

Cuarta. Se recomienda a investigadores interesados en tratar las variables de compromiso laboral y DL en contextos nacionales que utilicen los cuestionarios colaboradores en la presente tesis. Estos instrumentos han demostrado altos niveles de confiabilidad, con Alfas

de Cronbach de 0.969 y 0.966 respectivamente, superando los estándares de confiabilidad reportados por sus autores originales. Su eficacia probada en medir estas variables críticas asegura que son herramientas valiosas y confiables para estudios futuros en el ámbito nacional, facilitando la comparabilidad y la profundización en el entendimiento de estas dinámicas laborales.

Quinta. Para potenciar la motivación dentro de las empresas, se recomienda que las áreas de RRHH implementen programas que reconozcan y celebren los logros de los empleados de manera regular. Este enfoque puede incluir la creación de sistemas de recompensas basados en el rendimiento, ceremonias de reconocimiento mensuales, y la publicación de logros destacados en canales internos de la empresa.

Sexta. En cuanto al bienestar social, se sugiere que las áreas de RRHH desarrollen programas enfocados en el equilibrio vida-trabajo. Esto puede incluir la oferta de servicios de asesoramiento psicológico, actividades de relajación y bienestar como yoga o meditación y políticas de trabajo que tengan mayor flexibilidad.

LISTA DE REFERENCIAS

- Abdulrahman, B. S., Qader, K. S., Jamil, D. A., Sabah, K. K., Gardi, B., & Anwer, S. A. (2022). Work engagement and its influence in boosting productivity. *International Journal of Language, Literature and Culture*, 2(6), 30–41. <https://doi.org/10.22161/ijllc.2.6.3>
- Arias, J. L. (2021). Estilos de liderazgo y engagement laboral en analistas de crédito del sector financiero en Arequipa. *Desafíos*, 12(1). <https://doi.org/10.37711/desafios.2021.12.1.256>
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Sanz-Vergel, A. (2023). Job Demands–Resources Theory: Ten Years Later. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 10(1), 25–53. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-120920-053933>
- Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe. (2022). *Nota de Productividad Perú: Productividad es la clave para retomar la senda de crecimiento*. <https://scioteca.caf.com/handle//123456789/1948>
- Calizaya, J. M., Morales, B., Pinto, H. L., & Bellido, R. S. (2020). Análisis del compromiso laboral en colaboradores de gobiernos locales de la ciudad de Arequipa, Perú. *Universidad Ciencia y Tecnología*, 24(106), 13–19. <https://doi.org/10.47460/uct.v24i106.390>
- Campbell, J. P., & Wiernik, B. M. (2015). The Modeling and Assessment of Work Performance. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 2(1), 47–74. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032414-111427>
- Carter, W. R., Nesbit, P. L., Badham, R. J., Parker, S. K., & Sung, L.-K. (2018). The effects of employee engagement and self-efficacy on job performance: a longitudinal field study. *The International Journal of Human Resource Management*, 29(17), 2483–2502. <https://doi.org/10.1080/09585192.2016.1244096>
- Charbonnier-Voirin, A., & Roussel, P. (2012). Adaptive Performance: A New Scale to Measure Individual Performance in Organizations. *Canadian Journal of Administrative Sciences / Revue Canadienne Des Sciences de l'Administration*, 29(3), 280–293. <https://doi.org/10.1002/cjas.232>
- Geraldo, L. (2022). Validación de la escala desempeño laboral individual en colaboradores peruanos. *Revista de Investigación En Psicología*, 25(1), 63–81. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v25i1.21920>
- Guillén, P. (2019). *Compromiso laboral y desempeño profesional en docentes universitarios del área de estudios generales de la Universidad Privada del Norte*

- sede Breña en el año 2018 [Tesis de Maestría]. Universidad San Martín de Porres.
- Guzman, M., & Mayta, M. (2018). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en el área de comunicaciones de la dirección regional de transportes y comunicaciones Cusco, 2018* [Tesis de pre grado]. Universidad Andina del Cusco.
- Hernández, J., Espinosa, F., & Rodríguez, J. (2018). Sobre el uso adecuado del coeficiente de correlación de Pearson: definición, propiedades y suposiciones. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 37(5), 587–603.
- Hernández- Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGrawHill.
- Herzberg, F. (1987). One More Time: How Do You Motivate Employees? *Harvard Business Review*.
- Hung, T. K., Wang, C. H., Tian, M., Lin, M., & Liu, W. H. (2022). How to Prevent Stress in the Workplace by Emotional Regulation? The Relationship Between Compulsory Citizen Behavior, Job Engagement, and Job Performance. *SAGE Open*, 12(2). <https://doi.org/10.1177/21582440221105483>
- Jundt, D. K., Shoss, M. K., & Huang, J. L. (2015). Individual adaptive performance in organizations: A review. *Journal of Organizational Behavior*, 36(S1), S53–S71. <https://doi.org/10.1002/job.1955>
- Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33(4), 692–724. <https://doi.org/10.2307/256287>
- Kooij, D. T. A. M., Tims, M., & Akkermans, J. (2017). The influence of future time perspective on work engagement and job performance: the role of job crafting. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 26(1), 4–15. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2016.1209489>
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Lerner, D., de Vet, H. C. W., & van der Beek, A. J. (2016). Cross-cultural adaptation of the Individual Work Performance Questionnaire. *Work*, 53(3), 609–619. <https://doi.org/10.3233/WOR-152237>
- Laerd Statistics. (2018). *Spearman's Rank-Order Correlation*. <https://Statistics.Laerd.Com/Statistical-Guides/Spearman-Rank-Order-Correlation-Statistical-Guide.Php>.
- Lee, M. C. C., Sim, B. Y. H., & Tuckey, M. R. (2024). Comparing effects of toxic leadership and team social support on job insecurity, role ambiguity, work engagement, and job performance: A multilevel mediational perspective. *Asia*

- Pacific Management Review*, 29(1), 115–126.
<https://doi.org/10.1016/j.apmr.2023.09.002>
- Martínez-Uribe, P., Cassaretto-Bardales, M., & Tavera-Palomino, M. (2020). Variables predictoras del compromiso laboral y académico en trabajadores y estudiantes de una universidad peruana. *Pensamiento Psicológico*, 18(1), 7–19.
<https://doi.org/10.11144/Javerianacali.PPSI18-1.vpci>
- Merino-Soto, C., Fernández-Arata, M., & Juárez-García, A. (2021). Validez de la Estructura Interna del Utrecht Work Engagement Scale (UWES) en trabajadores peruanos. *Interdisciplinaria. Revista de Psicología y Ciencias Afines*, 39(1).
<https://doi.org/10.16888/interd.2022.39.1.1>
- Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo. (2019). *Subsector telecomunicaciones: Ocupaciones frecuentes y oferta a nivel nacional*.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/458911/telecomunicaciones.pdf?v=1617617028>
- Moreira, A., Encarnação, T., Viseu, J., & Sousa, M. J. (2022). Job Crafting and Job Performance: The Mediating Effect of Engagement. *Sustainability (Switzerland)*, 14(22). <https://doi.org/10.3390/su142214909>
- OSIPTEL. (2023). *Sector telecomunicaciones aporta el 4,8% del PBI nacional*.
<https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/noticias/sector-telecomunicaciones-aporta-el-4-8-del-pbi-nacional/>
- Pérez, A. (2009). Evaluación del Desempeño Laboral. *UPIICSA*, 17(7), 16.
- Rich, L., & Lepine, J. (2010). Job engagement: antecedents and effects on job performance. *Academy of Management Journal*, 53(3).
- Romero, L. (2022). *Gestión del trabajo remoto y desempeño laboral del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2021*. UCV.
- Saks, A. M., Gruman, J. A., & Zhang, Q. (2022). Organization engagement: a review and comparison to job engagement. *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance*, 9(1), 20–49. <https://doi.org/10.1108/JOEPP-12-2020-0253>
- Salanova, M., Schaufeli, W., & Llorens, S. (2000). Desde el “burnout” al “engagement”: ¿una nueva perspectiva? *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 16(2), 117–134.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-romá, V., & Bakker, A. B. (2002). The Measurement of Engagement and Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach. *Journal of Happiness Studies*, 3(1), 71–92.
<https://doi.org/10.1023/A:1015630930326>

- Schaufeli, W., & Bakker, A. (2003). *Utrecht Work Engagement Scale*.
https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_Espanol.pdf
- Shmailan, A. (2015). The relationship between job satisfaction, job performance and employee engagement: An explorative study. *Issues in Business Management and Economics*, 4(1), 1–8.
- Tele Semana. (2022). *Panorama de Mercado - Perú*.
<https://www.telesemana.com/panorama-de-mercado/peru/>
- Triola, M. (2018). *Estadística*. Pearson.
- Wen, X., Gu, L., & Wen, S. (2019). Job satisfaction and job engagement: Empirical evidence from food safety regulators in Guangdong, China. *Journal of Cleaner Production*, 208, 999–1008. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2018.10.089>
- Yongxing, G., Hongfei, D., Baoguo, X., & Lei, M. (2017). Work engagement and job performance: the moderating role of perceived organizational support. *Anales de Psicología*, 33(3), 708. <https://doi.org/10.6018/analesps.33.3.238571>
- Zhang, L., & Yu, W. (2020). Effects of the Interactive Use of Performance Measurement Systems on Job Performance: Mediation Effect of Organizational Learning. *Frontiers in Psychology*, 10. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.03059>

ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario de compromiso laboral

Tabla 15

Cuestionario de compromiso laboral (UWES)

Dimensión	Ítems
Vigor (Vi)	1. En mi trabajo me siento lleno de energía.
	2. Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo.
	3. Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.
	4. Soy muy persistente en mi trabajo.
	5. Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.
Dedicación (De)	6. Mi trabajo es retador.
	7. Mi trabajo me inspira.
	8. Estoy entusiasmado sobre mi trabajo.
	9. Estoy orgulloso del trabajo que hago.
	10. Mi trabajo está lleno de significado y propósito.
Absorción (Ab)	11. Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí.
	12. El tiempo vuela cuando estoy trabajando.
	13. Me “dejo llevar” por mi trabajo.
	14. Estoy inmerso en mi trabajo.
	15. Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.

Nota. Tomado de Schaufeli et al. (2002)

Anexo 2. Cuestionario de desempeño laboral

Tabla 16

Cuestionario de desempeño laboral

Dimensión	Ítem	Enunciado
Desempeño de la tarea	1	Conseguí organizar mi trabajo de modo que lo concluí puntualmente
	2	Consideré el resultado que debía alcanzar en mi trabajo
	3	Logré determinar las prioridades en mi labor
	4	Realicé mi trabajo con eficiencia
	5	Administré adecuadamente mi tiempo
Desempeño contextual	6	De forma autónoma, inicié actividades nuevas tras finalizar las anteriores
	7	Tomé retos laborales cuando se presentaron
	8	Me esforcé por mantener actualizado mi conocimiento laboral
	9	Me dediqué a renovar mis habilidades en el trabajo
	10	Sugerí respuestas innovadoras a problemas recientes
	11	Tomé más responsabilidades de las asignadas
	12	Siempre estuve en búsqueda de retos en mi labor
	13	Tuve una participación activa en encuentros y consultas
Comportamiento laboral contraproducente	14	Manifesté inconformidades con pequeños problemas en el trabajo
	15	Exageré la magnitud de los problemas laborales
	16	Puse foco en lo negativo del contexto laboral, no en lo positivo
	17	Conversé con mis compañeros acerca de los puntos desfavorables de mi labor
	18	Comenté con externos los inconvenientes de mi trabajo

Nota. Tomado de Koopmans et al. (2016)

Anexo 3. Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Revisión de literatura	Hipótesis	Variables	Instrumentos
<p>Pregunta general:</p> <p>“¿Qué relación existe entre compromiso laboral y desempeño laboral en empresas del sector de telecomunicaciones en la provincia de Arequipa, 2023?”</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>“Determinar la relación entre compromiso laboral y desempeño laboral en empresas del sector de telecomunicaciones en la provincia de Arequipa, 2023.”</p>	<p>Antecedentes:</p> <p>Kooij et al. (2017)</p> <p>Yongxing et al. (2017)</p> <p>Carter et al. (2018)</p>	<p>General:</p> <p>“Hipótesis general. Existe una relación positiva entre el compromiso laboral y el desempeño laboral en empresas del sector de telecomunicaciones en la provincia de Arequipa, 2023.”</p>		
<p>Preguntas específicas:</p> <p>-“¿Qué relación existe entre vigor y desempeño laboral en empresas del sector de telecomunicaciones en la provincia de Arequipa, 2023?”</p> <p>-“¿Qué relación existe entre dedicación y desempeño laboral en empresas del sector de telecomunicaciones en la provincia de Arequipa, 2023?”</p> <p>-“¿Qué relación existe entre absorción y desempeño laboral en empresas del sector de telecomunicaciones en la provincia de Arequipa, 2023?”</p> <p>-“¿Qué relación existe entre compromiso laboral y desempeño de la tarea en empresas del sector de telecomunicaciones en la provincia de Arequipa, 2023?”</p> <p>-“¿Qué relación existe entre compromiso laboral y desempeño contextual en empresas del sector de telecomunicaciones en la provincia de Arequipa, 2023?”</p> <p>-“¿Qué relación existe entre compromiso laboral y comportamiento laboral proactivo en empresas del sector de telecomunicaciones en la provincia de Arequipa, 2023?”</p>	<p>Objetivos Específicos:</p> <p>-“Hallar la relación entre vigor y desempeño laboral en empresas del sector de telecomunicaciones en la provincia de Arequipa, 2023.”</p> <p>-“Identificar la relación entre dedicación y desempeño laboral en empresas del sector de telecomunicaciones en la provincia de Arequipa, 2023.”</p> <p>-“Estimar la relación entre absorción y desempeño laboral en empresas del sector de telecomunicaciones en la provincia de Arequipa, 2023.”</p> <p>-“Hallar la relación entre compromiso laboral y desempeño de la tarea en empresas del sector de telecomunicaciones en la provincia de Arequipa, 2023.”</p> <p>-“Determinar la relación entre compromiso laboral y desempeño contextual en empresas del sector de telecomunicaciones en la provincia de Arequipa, 2023.”</p> <p>-“Analizar la relación entre compromiso laboral y comportamiento laboral proactivo en empresas del sector de telecomunicaciones en la provincia de Arequipa, 2023.”</p>	<p>Marco teórico: (modelos principales)</p> <p>Modelo de Schaufeli para el compromiso laboral y modelo de Koopmans para el desempeño laboral</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>-“Hipótesis 1. Existe una relación positiva entre el vigor y el desempeño laboral en empresas del sector de telecomunicaciones en la provincia de Arequipa, 2023.”</p> <p>-“Hipótesis 2. Existe una relación positiva entre la dedicación y el desempeño laboral en empresas del sector de telecomunicaciones en la provincia de Arequipa, 2023.”</p> <p>-“Hipótesis 3. Existe una relación positiva entre la absorción y el desempeño laboral en empresas del sector de telecomunicaciones en la provincia de Arequipa, 2023.”</p> <p>-“Hipótesis 4. Existe una relación positiva entre el compromiso laboral y el desempeño de la tarea en empresas del sector de telecomunicaciones en la provincia de Arequipa, 2023.”</p> <p>-“Hipótesis 5. Existe una relación positiva entre el compromiso laboral y el desempeño contextual en empresas del sector de telecomunicaciones en la provincia de Arequipa, 2023.”</p> <p>-“Hipótesis 6. Existe una relación positiva entre el compromiso laboral y el comportamiento laboral proactivo en empresas del sector de telecomunicaciones en la provincia de Arequipa, 2023.”</p>	<p>Variable independiente: Compromiso laboral</p> <p>Variable dependiente: Desempeño laboral</p>	<p>Compromiso laboral</p> <p>Schaufeli et al. (2002)</p> <p>Desempeño laboral</p> <p>Koopmans et al. (2016)</p>

Anexo 4. Regresión lineal

Tabla 17

Regresión lineal

	Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
	1	0.526	0.29	0.28	9.20
	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.
	B	Desv. Error	Beta	t	
(Constante)	39.45	3.42		11.52	0.000
Compromiso laboral	0.47	0.04	0.53	11.46	0.000
Edad	0.04	0.06	0.03	0.68	0.049
Sexo	-1.02	1.00	-0.05	-1.02	0.309
Antigüedad	-0.10	0.25	-0.02	-0.39	0.039