

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Tema:

“Compromiso Laboral y su relación en el Desempeño de los funcionarios de la Dirección General del Registro Civil Identificación y Cedulación Zona 3”

Trabajo de Investigación, previo a la obtención del Grado Académico de
Magister en Gestión del Talento Humano

Autora: Ingeniera. Jeanette Alexandra Naranjo Cobo

Director: Ingeniero. Julio Mauricio Vizuite Muñoz, Mg.

Ambato – Ecuador

2018

**A LA UNIDAD ACADÉMICA DE TITULACIÓN DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por el Ingeniero, Ramiro Patricio Carvajal Larenas, Dr. Presidente del Tribunal, e integrado por los señores: Ingeniera, Liliana Elizabeth González Garcés, Mg.; Ingeniera, Liliana Elizabeth González Garcés, Mg.; Ingeniera, María Dolores Guamán Guevara, Mg.; Ingeniero, Manuel Roberto Soria Carrillo, Mg; Miembros del Tribunal de Defensa designados por la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Informe Investigación con el tema: “Compromiso laboral y su relación en el desempeño de los funcionarios de la Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación Zona 3”, elaborado y presentado por el señor Ingeniera, Jeanette Alexandra Naranjo Cobo, para optar por el Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.



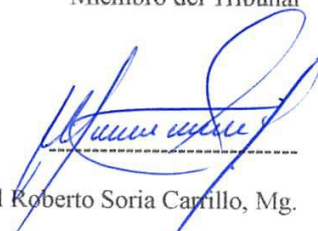
Ing. Ramiro Patricio Carvajal Larenas, Dr.
Presidente y Miembro del Tribunal



Ing. Liliana Elizabeth González Garcés, Mg
Miembro del Tribunal



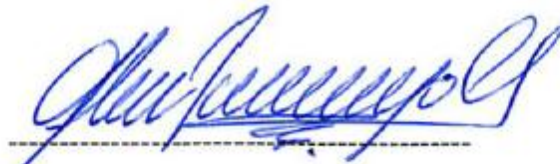
Ing. María Dolores Guamán Guevara, Mg.
Miembro del Tribunal



Ing. Manuel Roberto Soria Carrillo, Mg.
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el Trabajo de investigación presentado con el tema: COMPROMISO LABORAL Y SU RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO DE LOS FUNCIONARIOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL REGISTRO CIVIL IDENTIFICACION Y CEDULACIÓN ZONA 3, le corresponde exclusivamente a la Ing. Jeanette Alexandra Naranjo Cobo, autora, bajo la dirección del Ing. Julio Mauricio Vizuite Muñoz, Mg, Director del Trabajo de titulación y el patrimonio intelectual, a la Universidad Técnica de Ambato.



Ingeniera, Jeanette Alexandra Naranjo Cobo

c.c.: 1802815207

AUTOR



Ingeniero, Julio Mauricio Vizuite Muñoz. Mg.

c.c.: 1704039286

DIRECTOR

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato para que el Trabajo de Investigación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la institución.

Cedo los derechos de mi trabajo con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.



Ingeniera, Jeanette Alexandra Naranjo Cobo
c.c.:1802815207
AUTOR

ÍNDICE GENERAL

A LA UNIDAD ACADÉMICA DE TITULACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS.....	ix
AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN	x
DERECHOS DE AUTOR.....	xi
AGRADECIMIENTO.....	xvii
DEDICATORIA	xviii
RESUMEN EJECUTIVO	xix
EXECUTIVE SUMMARY	xxi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	2
1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	2
1.1 Tema	2
1.2 Planteamiento del problema.....	2
1.2.1 Contextualización.....	2
1.2.2 Análisis Crítico.....	6
1.2.3 Prognosis	7
1.2.4 Formulación del problema	7
1.2.5 Interrogantes de la investigación.....	7
1.2.6 Delimitación de la investigación	8
1.3 Justificación	8
1.4 Objetivos	9
CAPÍTULO II.....	11
2. MARCO TEÓRICO	11
2.1 Antecedentes investigativos.....	11
2.2 Fundamentación filosófica.....	16
2.3 Fundamentación legal	16

2.4	Categorías fundamentales	18
2.4.1	Constelación de Ideas de la Variable dependiente	19
2.4.2	Constelación de Ideas de la Variable independiente	20
2.5	Marco contextual de la variable independiente	21
2.6	Marco contextual de la variable dependiente.....	26
2.7	Hipótesis	31
2.8	Señalamiento de las variables de la hipótesis	31
CAPÍTULO III		32
3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		32
3.1.	Enfoque de la investigación	32
3.2.	Modalidad básica de la investigación	32
3.3.	Investigación de campo	32
3.4.	Técnicas de investigación	33
3.5.	Tipo de Investigación.....	33
3.6.	Población y muestra.....	34
3.7.	Operacionalización de las variables.....	37
3.7.1.	Variable independiente	37
3.7.2.	Variable dependiente	39
3.8.	Procesamiento y análisis de la información.....	41
CAPITULO IV		42
4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS		42
4.2.	Verificación de la hipótesis.....	73
CAPÍTULO V		92
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		92
5.1.	Conclusiones	92
5.2.	Recomendaciones	93

CAPÍTULO VI.....	94
6. PROPUESTA.....	94
6.1 Datos Informativos.	94
6.2. Antecedentes.....	94
6.3 Objetivos.....	95
6.3.1. Objetivo General.....	95
6.4 Justificación	95
6.5 Estrategias para mejorar el nivel de compromiso laboral.....	99
Referencia Bibliográfica.....	111

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población y Muestra	36
Tabla 2 Variable independiente	38
Tabla 3 Variable dependiente	40
Tabla 4 Recolección de la Información	42
Tabla 5 Calidad de Trabajo	45
Tabla 6 Carga laboral	46
Tabla 7 Iniciativa	47
Tabla 8 Aprendizaje.....	48
Tabla 9 Grado de interés.....	49
Tabla 10 Espíritu de superación	50
Tabla 11 Cumplimiento de normas	51
Tabla 12 Actitud en el trabajo	52
Tabla 13 Asistencia – puntualidad - permisos.....	53
Tabla 14 Énfasis en la calidad y servicio al cliente	54
Tabla 15 Responsabilidad y compromiso.....	55
Tabla 16 Identificación con la organización.....	56
Tabla 17 Trabajo en equipo y colaboración	57
Tabla 18 Planeamiento y organización.....	58
Tabla 19 Liderazgo.....	59
Tabla 20 Pensamiento analítico.....	60
Tabla 21 Relación del compromiso laboral en el desempeño laboral	61
Tabla 22 Frecuencia de relación.....	62
Tabla N. 23 Escala de respuestas.....	63
Tabla 24 Medias aritméticas por ítems.....	67
Tabla 25 Compromiso afectivo	69
Tabla 26 Compromiso normativo.....	70
Tabla 27 Compromiso continuo	71
Tabla 28 Tabulaciones.....	72
Tabla 29 Estrategias para implementar actividades y favorecer compromiso	110

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Calidad de Trabajo	44
Gráfico 2 Cantidad de Trabajo	45
Gráfico 3 Iniciativa.....	46
Gráfico 4 Aprendizaje	47
Gráfico 5 Grado de Interés	48
Gráfico 6 Espíritu de superación	49
Gráfico 7 Cumplimiento de normas	50
Gráfico 8 Actitud en el trabajo	51
Gráfico 9 Asistencia – Puntualidad - permisos	52
Gráfico 10 Énfasis en la calidad y servicio al cliente.....	53
Gráfico 11 Responsabilidad y Compromiso.....	54
Gráfico 12 Identificación con la organización	55
Gráfico 13 Trabajo en equipo y colaboración	56
Gráfico 14 Planeamiento y organización.....	57
Gráfico 15 Liderazgo.....	58
Gráfico 16 Pensamiento analítico.....	59
Gráfico 17 Relación del compromiso laboral en el desempeño laboral	60
Gráfico 18 Frecuencia de relación.....	61
Gráfico 19 Representación de las medias aritméticas	66
Gráfico 20 Compromiso afectivo	68
Gráfico 21 Compromiso normativo.....	69
Gráfico 22 Compromiso continuo	70
Gráfico 23 Medidas aritméticas.....	71

AGRADECIMIENTO

A mis amados padres Galo y Martha, pilar fundamental en mi vida y ejemplo de lucha y superación.

Al Ing. Mauricio Vizquete, Mg, quien a lo largo de este tiempo guió la realización de este trabajo.

A mis docentes por su dedicación y valiosas enseñanzas.

Majo y Gaby muchas gracias por su apoyo incondicional.

Alexandra Naranjo

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicado a Dios fuente de luz e infinito amor.

A mis hijos María José y Felipe, el amor más puro e incondicional, mis ángeles en la tierra, ustedes me motivan a ser mejor día a día, me inspiran e impulsan a lograr todos mis sueños. Los amo infinitamente.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

TEMA

COMPROMISO LABORAL Y SU RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO DE LOS
FUNCIONARIOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL REGISTRO CIVIL
IDENTIFICACION Y CEDULACIÓN ZONA 3.

AUTORA: Ing. Alexandra Naranjo

DIRECTOR: Ing. Mauricio Vizuete, Mg

FECHA: Junio 2018

RESUMEN EJECUTIVO

En la actualidad las instituciones requieren que se gestione estratégicamente el talento humano, es notable que el cliente externo demanda eficiencia en servicios por lo que quienes dirigen las instituciones del sector público se ven en la obligación de generar compromiso por parte de quienes asumen el desempeño de funciones. Es así que la gestión del talento humano busca que el personal se sienta identificado la institución y el trabajo que realizan para con ello mostrar un desempeño eficiente.

Hoy en día ya no solo se toma en cuenta los activos tangibles de las instituciones sino también es primordial enfocarse en el activo más importante que es el talento humano. Es por esto que la presente investigación tiene gran relevancia debido a que se encuentra enfocada en el compromiso laboral y el desempeño de los funcionarios de la Dirección General del Registro Civil Identificación y Cedulación Zona 3.

El marco investigativo se encuentra estructurado a partir de un análisis crítico de la problemática estudio en la Dirección General del Registro Civil Identificación y Cedulación Zona 3; y comprende factores sumamente importantes como el compromiso laboral y el desempeño para generar conocimiento y una alternativa de solución al problema planteado. Los objetivos planteados dan a conocer si existe una relación entre el compromiso laboral y el desempeño; de igual forma en que nivel se encuentra actualmente dichas variables. Luego, se

investigó y analizó estudios ya realizados referentes al tema planteado y se argumentó con una fuerte base teórica los conceptos de las dos variables ya mencionadas anteriormente. En la metodología de la investigación se realizó mediante un enfoque cualitativo por tratarse de un fenómeno social que involucra la descripción de ciertas características referentes al compromiso laboral del personal de la institución pública anteriormente ya mencionada. Para los procedimientos estadísticos se aplicó un enfoque cuantitativo para obtener datos medibles y resultados veraces. Este estudio es viable ya que se contó con la aprobación de los directivos de dicha institución por los cual toda la información y datos obtenidos reflejan la realidad de la problemática investigada. La importancia de esta investigación es aportar a la solución de los problemas que están vinculados de forma directa con el compromiso y el desempeño mediante el diseño de una propuesta.

Descriptor: TALENTO HUMANO, COMPROMISO, DESEMPEÑO, COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL, PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

Maestría en Gestión del Talento Humano

THEME

LABOR COMMITMENT AND ITS RELATIONSHIP IN THE PERFORMANCE OF THE OFFICIALS OF THE GENERAL DIRECTORATE OF THE CIVIL REGISTRY IDENTIFICATION AND CEDULATION AREA 3.

EXECUTIVE SUMMARY

Nowadays the institutions require that human talent be strategically managed, it is notable that the external client demands efficiency in services, so those who direct the institutions of the public sector are obliged to generate commitment from those who assume the performance of functions. Thus, the management of human talent seeks for the staff to identify the institution and their work to show efficient performance.

Nowadays, not only the tangible assets of the institutions are taken into account, but it is also essential to focus on the most important asset that is human talent. This is why the present investigation has great relevance because it is focused on the labor commitment and the performance of the officials of the General Directorate of the Civil Registry Identification and Cedulation Zone 3.

The research framework is structured based on a critical analysis of the problematic study in the General Directorate of the Civil Registry Identification and Cedulation Zone 3; and it includes determining factors in labor commitment and performance to generate knowledge and an alternative solution to the problem posed. The proposed objectives reveal if there is a relationship between work commitment and performance; in the same way in what level these variables are currently. Then, studies already carried out regarding the subject matter were researched and analyzed and the concepts of the two variables mentioned above were argued with a strong theoretical basis. The methodology of the research was carried out through a qualitative approach because it is a social phenomenon that involves the description of certain characteristics related to the work commitment of the public institution staff previously

mentioned. For statistical procedures, a quantitative approach was applied to obtain measurable data and truthful results. This study is feasible since it was approved by the directors of this institution for which all the information and data obtained reflect the reality of the institution. The importance of this research is to contribute to the solution of problems that are directly linked to commitment and performance by designing a proposal.

Descriptors: MANAGEMENT OF HUMAN TALENT, MANAGEMENT BY QUALIFICATIONS, COMMITMENT, PERFORMANCE, ORGANIZATIONAL BEHAVIOR, ORGANIZATIONAL PSYCHOLOGY.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las instituciones eficientes requieren que se gestione estratégicamente el talento humano al analizar componentes como el compromiso laboral y el desempeño que constituyen en este caso uno de los factores más importantes para el cumplimiento de objetivos institucionales.

El análisis del compromiso laboral y la relación con el desempeño de los colaboradores, es un tema de interés para el sector empresarial y las instituciones del sector público. Es por ello que la presente investigación tiene relevancia, puesto que analiza e integra factores relacionados al compromiso laboral y el desempeño con el fin de establecer un equilibrio útil entre estas dos variables que conlleven al beneficio del personal y la institución.

De acuerdo con lo anterior, en las entidades del sector público se demanda un nivel alto de exigencias en su desempeño laboral por lo que resulta difícil que las instituciones cumplan con sus objetivos si no se logra desarrollar un alto grado de compromiso. Desde una perspectiva más flexible la gestión del talento humano busca relacionar estas dos variables para alcanzar un desempeño óptimo, el mismo que vinculado directamente con la calidad de servicios.

La Dirección General del Registro Civil Identificación y Cedulación Zona 3, es la encargada de garantizar el derecho a la identidad de las personas, normar y regular la gestión y el registro de hechos y actos civiles de los ecuatorianos y extranjeros residentes en el Ecuador; todos estos procesos deben ser llevados por el personal de la institución de forma minuciosa y mediante la ejecución óptima de funciones. Consecuentemente, este estudio no solo está enfocado en obtener altos estándares de desempeño sino también en empoderar al personal de la institución con un alto nivel de compromiso.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Tema

COMPROMISO LABORAL Y SU RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO DE LOS FUNCIONARIOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL REGISTRO CIVIL IDENTIFICACION Y CEDULACIÓN ZONA 3.

1.2 Planteamiento del problema

1.2.1 Contextualización

Macrocontextualización

El compromiso organizacional en los funcionarios del Sector Público es de gran interés para quienes gestionan el talento humano debido a que en la actualidad se deben cumplir con estándares de calidad exigidos por normas gubernamentales; esperándose un desempeño de excelencia por parte de los colaboradores.

Según Schwartz & Schatsky, (2015) el compromiso fue calificado como el asunto más importante en el mundo laboral, superando ligeramente al liderazgo. Esto resalta la necesidad de que los líderes de negocios y de recursos humanos tengan un entendimiento claro de la cultura de su organización, y reexaminen cada programa de recursos humanos y de talento de manera que pueda comprometer y empoderar a su gente.

Según (Hewitt, 2017) se menciona que:

En todo el mundo, el compromiso del empleado disminuyó frente al del año pasado. Cada uno de los tres elementos del índice de compromiso decayó ligeramente. El

componente Hablar, que mide el grado de recomendación de la organización por parte del empleado, se redujo de 69 por ciento de los empleados al 68 por ciento. El componente Permanecer, que mide la probabilidad de los empleados de permanecer en la organización actual, pasó de 60 por ciento para 59 por ciento de los empleados. En cuanto al componente Contribuir, que evalúa el deseo de realizar un esfuerzo extra por la organización, también cayó un punto, de 64 a 63 por ciento.

Los constantes cambios a los que está sujeto el panorama laboral actual se han traducido en un incremento de la competitividad consecuentemente los colaboradores estarán expuestos a cumplir con un nivel alto de desempeño.

Si no existe una adecuada gestión del talento humano, se puede generar desmotivación y un desempeño laboral deficiente, por lo que los objetivos institucionales no se llegarán a cumplir eficazmente.

Mesocontextualización

Latinoamérica tiene la tasa de compromiso más alta del mundo con el promedio global de 62%. Sin embargo, el compromiso laboral crece a razón de solo un punto porcentual al año (Hewitt, 2017).

Se considera que un punto de crecimiento porcentual de compromiso laboral es muy limitado para poder notar verdaderos cambios en este ámbito. Es por esto que “en América Latina están buscando formas de comprometer a sus colaboradores emocionalmente con su trabajo y la organización.” (Dyzenchouz, 2017).

Según el Banco Interamericano de Desarrollo en un estudio realizado:

El 80% de las empresas consultadas considera que la cortesía, el compromiso y la responsabilidad son las destrezas que más escasean. La investigación se basó en 1.200 empresas de cinco industrias en la Argentina, Chile y Brasil. Para estas compañías, la falta de habilidades socioemocionales y el comportamiento interpersonal se presentan como las principales barreras que frenan la contratación (Bassi , Busso, Urzúa, & Vargas, 2012).

Al considerar estos antecedentes resulta indispensable profundizar en el tema del compromiso laboral, debido a que está directamente relacionado con el desempeño de los colaboradores.

Según la revista Líderes (2014), dentro de un universo de 103 países, Ecuador ocupa el puesto número 74 en el índice de competitividad; esto lo señala la primera edición del Índice de Competitividad de Talento Global 2013 (GTGI). Por lo que es necesario que los altos mandos de las organizaciones se enfoquen en la gestión y administración del talento humano para que asuman el compromiso de gestionarlo eficientemente.

Por otro lado, se considera que la calidad de vida laboral disminuye ante los bajos niveles de compromiso; siendo indispensable la búsqueda de alternativas que contrarresten esta problemática.

Microcontextualización

La Dirección General del Registro Civil Identificación y Cedulación Zona 3, es la encargada de garantizar el derecho a la identidad de las personas, normar y regular la gestión y el registro de los hechos y actos civiles de los ecuatorianos y extranjeros residentes en el Ecuador, a través de canales físicos y electrónicos garantizando la seguridad, calidad, transparencia, y eficiencia de sus procesos.

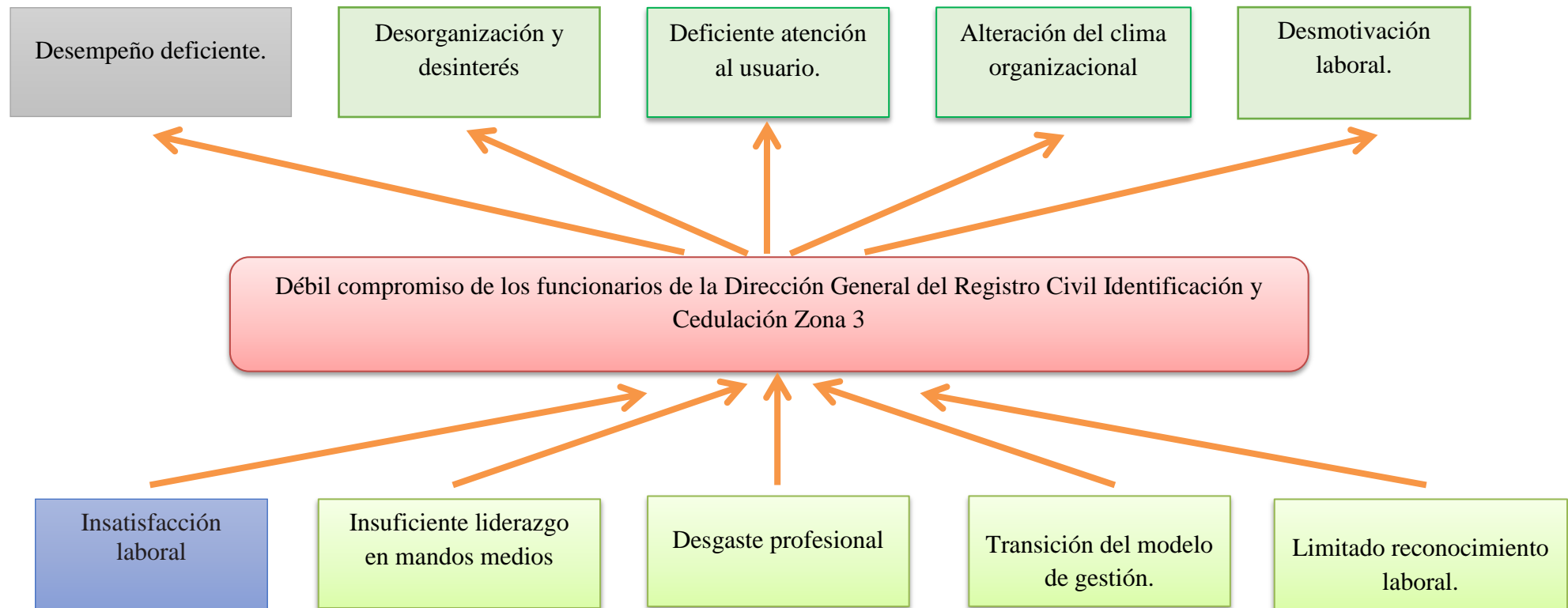
Bajo esta premisa se puede mencionar que esta institución perteneciente al Sector Público demanda por parte de la ciudadanía altos niveles de efectividad de desempeño para cumplir con las expectativas en cuanto al servicio.

Cabe mencionar la visión de la Dirección General del Registro Civil Identificación y Cedulación que menciona: “Al 2021 ser líderes en la prestación e innovación de servicios públicos, aportando significativamente al desarrollo del país, siendo un referente regional” (2017).

Ante la visión descrita, prevalece la intervención de los entes directivos de la Dirección General del Registro Civil Identificación y Cedulación Zona 3 para fidelizar al personal, lograr que se identifiquen con la institución con ello generar compromiso y consecuentemente alcanzar un alto nivel de desempeño, garantizando así la efectividad en la prestación de servicio.

Figura 1
Relación Causa – efecto del problema central de investigación

Tema: **COMPROMISO LABORAL Y SU RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL REGISTRO CIVIL IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN ZONA 3**



Elaborado por: Naranjo, A. (2018).

1.2.2 Análisis Crítico

En la actualidad una de las prioridades en las Instituciones del Sector Público es optimizar la gestión del desempeño del talento humano, hecho por el cual existen mayores exigencias para los funcionarios que laboran en dichas entidades.

Es importante indicar las causas y efectos por los que los funcionarios de la Dirección General del Registro Civil Identificación y Cedulación Zona 3 muestran un débil compromiso laboral.

La insatisfacción laboral es uno de los principales problemas que revela el comportamiento del personal evidenciado por el débil compromiso de los funcionarios que muestran descuido en la ejecución de funciones, generando un desempeño deficiente.

Además, el insuficiente liderazgo en mandos medios ha causado desorganización en las agencias y desinterés en los funcionarios que no ven a sus jefes inmediatos como un referente de liderazgo hecho preocupante para quienes ejercen la alta dirección debido a que no se cumplen los estándares de calidad.

Por otro lado, el desgaste profesional, la presión y sobrecarga laboral que tiene que asumir el personal, ocasiona una deficiente atención al usuario.

Otro de los motivos que influyen es la transición del modelo de gestión institucional, el desconocimiento o malinterpretación del mismo influye de forma negativa en el clima organizacional, consecuentemente se producen desmotivación y ansiedad en los funcionarios.

Cabe mencionar que el sector público se rige a leyes y reglamentos que limitan el reconocimiento provocando así desmotivación e inconformidad de los funcionarios.

Finalmente, es imprescindible buscar soluciones óptimas que permitan alcanzar un mayor nivel de compromiso laboral y así mejorar el comportamiento organizacional con el objetivo de lograr un desempeño óptimo regido por mecanismos que les proporcionan información inmediata con relación al desempeño.

1.2.3 Prognosis

La falta de atención y fortalecimiento del compromiso laboral, además de causar pérdidas económicas y clientes insatisfechos, causa pérdidas en lo más valioso de los recursos organizacionales que es el talento humano.

De continuar esta situación en el futuro las consecuencias de la falta de compromiso laboral serán graves para una institución que dio muestras claras al país de haber alcanzado altos niveles de desarrollo tecnológico y de infraestructura que los ubican entre los mejores de Latinoamérica, los resultados serían pobres y los logros alcanzados se olvidarían fácilmente, se evidenciaran con fuerza indicadores como maltrato a los usuarios, absentismo, desmotivación, ausencia de sentido de pertenencia, en definitiva, la falta de compromiso laboral agudizará un desempeño deficiente, conspirando contra el logro de la misión, visión y objetivos estratégicos institucionales.

El talento humano constituye el recurso más valioso con que cuenta toda empresa u organización, por lo que se debe lograr motivación, satisfacción y compromiso, desde la gestión eficiente del talento humano y el fortalecimiento de la cultura y clima organizacional.

Por tanto, desarrollar investigaciones sobre el compromiso laboral es muy significativo debido a que el desempeño del personal depende de cómo se sientan los individuos en su entorno laboral y como sea gestionado su talento para alcanzar un mejor desempeño.

1.2.4 Formulación del problema

¿Cómo se relaciona el compromiso laboral con el desempeño laboral de los funcionarios de la Dirección General del Registro Civil Identificación y Cedulación Zona 3?

1.2.5 Interrogantes de la investigación

¿Qué grado de compromiso laboral presentan los funcionarios de la Dirección General del Registro Civil Identificación y Cedulación Zona 3?

¿Cuál es el nivel de Desempeño Laboral de los funcionarios de la Dirección General del Registro Civil Identificación y Cedulación Zona 3?

¿Existen alternativas para fortalecer el compromiso laboral de los funcionarios de la Dirección General del Registro Civil Identificación y Cedulación Zona 3?

1.2.6 Delimitación de la investigación

Campo: Psicología Industrial

Área: Administración del Talento Humano

Aspecto: Compromiso laboral y desempeño.

Espacial: La presente investigación se desarrolló en la Dirección General del Registro Civil Identificación y Cedulación Zona 3.

Delimitación Temporal: La investigación tendrá lugar durante el primer semestre del año 2018.

Unidades de Observación: 100 funcionarios.

1.3 Justificación

Justifico la realización de esta investigación porque estoy convencida que la transformación de las organizaciones se produce cuando el talento humano está completamente comprometido con la misión y visión de la institución, cuando se siente protagonista de los procesos de cambio, cuando advierte que no es uno más dentro de la organización sino un protagonista, un líder en los procesos de cambio.

La investigación en torno a la relación del compromiso laboral en el desempeño laboral del personal es de gran interés colectivo, debido a que el principal y más valioso recurso que posee una empresa o institución pública son sus colaboradores, quienes son los encargados de producir resultados y reflejarlos en términos de eficiencia y en indicadores económicos de crecimiento.

Además, es importante señalar que el estudio se ha enfocado en potenciar el nivel de compromiso de los funcionarios de Dirección General del Registro Civil Identificación y

Cedulación Zona 3 y así alcanzar un desempeño eficiente en los servicios que se ofrece a la ciudadanía lo que beneficia de forma directa a la sociedad.

Es importante el estudio de estas variables, en la medida que su finalidad es evaluar, prevenir y tratar las consecuencias que se generan en los colaboradores, además de la relación que existe con la motivación, confort y desempeño en cada uno de ellos. Se sabe que un colaborador motivado produce mucho más que un colaborador sin motivación.

Existe la factibilidad para realizar la investigación debido a que se puede acceder a la información y además se tiene la aprobación de los funcionarios de la Dirección General del Registro Civil Identificación y Cedulación Zona 3 para realizar el presente trabajo investigativo y detectar las consecuencias del limitado compromiso laboral existente.

La utilidad teórica - práctica se enfoca en el hecho de que es una investigación que constituye un referente como documento bibliográfico y práctico, para la realización e implementación de estrategias para el fortalecimiento del compromiso laboral.

Los beneficiarios de esta investigación, son los funcionarios de la Dirección General del Registro Civil Identificación y Cedulación Zona 3 y la ciudadanía. La utilidad teórica - práctica se enfoca en el hecho de que es una investigación que constituye un referente como documento bibliográfico y práctico.

1.4 Objetivos

Objetivo General

Determinar la relación del compromiso laboral y el desempeño laboral de los funcionarios de la Dirección General del Registro Civil Identificación y Cedulación Zona 3.

Objetivos Específicos

- Identificar el nivel de compromiso laboral en los trabajadores de la Dirección General de Registro Civil, identificación, educación, Zona 3.

- Determinar la autopercepción acerca del desempeño laboral por parte de los colaboradores de la Dirección General de Registro Civil, identificación, educación, Zona 3.
- Proponer estrategias, como factores claves, para mejorar el nivel de compromiso laboral en los colaboradores de la Dirección General de Registro Civil, identificación, educación, Zona 3.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes investigativos

En la Universidad Rafael Landívar, campus de Quetzaltenango, se realizó una investigación acerca de la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de Alimentos, constatando que la motivación permite en el personal administrativo de la empresa, realizar las actividades laborales en su puesto de trabajo con un buen entusiasmo, y que ellos se sentían satisfechos al recibir algún incentivo o recompensa por su buen desempeño laboral. Se verificó a través de la escala de Likert, que los colaboradores reciben una felicitación por parte de sus superiores al realizar correctamente su trabajo, lo que ayuda a que ellos tengan un desempeño laboral bueno para realizar sus actividades. El desempeño laboral de los colaboradores, se midió a través de la escala de Likert, donde en la mayoría de ítems, se obtuvieron respuestas favorables para la investigación (Sum, 2015)

En la Escuela Superior Politécnica del Litoral, de igual manera, se realizó una investigación en cuanto a la relación entre el compromiso laboral y la satisfacción laboral en empresas públicas de Ecuador, donde se realizó una medición de ambas variables, teniendo como resultados fundamentales, que la satisfacción laboral dentro de Ecuador S.A., está sesgada negativamente, determinándose bajos índices de satisfacción laboral tras la tabulación de los cuestionarios, evidenciando que aspectos como el pago, promoción, procedimientos operativos, recompensas contingentes, comunicación, supervisión y margen de beneficio deben ser tratados a fondo, en la medida que fueron las sub-dimensiones con más bajos puntajes.

Asimismo, dentro de la variable satisfacción laboral las sub-dimensiones como compañeros y naturaleza del trabajo obtuvieron mejores calificaciones, pero no llegando a las puntuaciones máximas. Por otro lado, el compromiso organizacional presentó un sesgo negativo, ya que los funcionarios en sus cuestionarios reflejaron los bajos niveles de compromiso que mantenían con la organización, siendo la sub-dimensión de permanencia la peor puntuada y la sub-dimensión normativa la que obtuvo un mayor puntaje, pero en los valores mínimos. Se planteó un plan de acción, donde se establecieron recomendaciones en base al modelo de compensación total, así como en las falencias reflejadas tras el análisis de datos, y siempre considerando las limitantes que presenta una entidad pública en lo referente a planes de mejora. (Bazurto, 2016)

En la Universidad Técnica de Ambato se realizó una investigación en torno a el empowerment y su relación en el compromiso laboral de los funcionarios de la dirección provincial del instituto ecuatoriano de seguridad social de Tungurahua donde se constató que los funcionarios estarán dispuestos a comprometerse con la Institución, cuando perciban que esta les permita participar activamente en la dinámica organizacional con autonomía y libertad de acción en el desempeño de sus funciones. La percepción de los funcionarios de la Dirección Provincial del Instituto ecuatoriano de Seguridad Social de Tungurahua en relación al poder de conocimiento en la toma de decisiones juega un papel muy importante en el compromiso laboral que determine su desempeño eficiente y concomitante a ello brinde un servicio de calidad al afiliado. Se concluye que existen funcionarios que desconfían de su talento, en la medida que la institución ha desvalorizado sus competencias al no delegar poder en la toma de decisiones que involucran en su puesto de trabajo. Del mismo modo, se pudo determinar, que la mayoría de los funcionarios de diferentes departamentos perciben que las metas de trabajo alcanzadas eficazmente no son reconocidas social ni económicamente, lo que desmotiva al funcionario. (Chávez, 2015).

En la Universidad Católica del Ecuador también se realizó un trabajo investigativo sobre la relación entre las percepciones de justicia organizacional y el nivel de compromiso organizacional en los docentes de la Universidad Católica Matriz Quito, donde se obtuvo que en la variable de compromiso organizacional, existe una mayor frecuencia en la dimensión de

compromiso afectivo, lo que determina que los docentes mantienen un apego emocional hacia la Universidad, ya que sus necesidades de seguridad en gran parte han sido cubiertas, ocasionando que permanezcan en la institución con sentido de pertenencia y agrado. El tipo de compromiso que predomina en los docentes de la PUCE, es el compromiso afectivo, lo que le otorga a la Universidad docentes con mayor estabilidad laboral, aceptación de metas, menor ausentismo, baja rotación de personal y mayor satisfacción laboral. El tipo de percepción que predomina en los docentes de la PUCE es la de justicia distributiva, lo que permite que exista en los docentes un aumento del grado de aceptación en las decisiones tomadas por parte de sus jefes directos y autoridades de la PUCE, mantienen actitudes positivas frente a las disposiciones y disminuyen reacciones negativas ante posibles percepciones de injusticia (Hidrovo, 2016).

En cuanto a bibliografía especializada y actualizada que sirve como base teórica científica de la investigación, se ha considerado un estudio llevado a cabo en el año 2014, en Nicaragua, en la empresa ADARA S.A en 400 empleados, donde se manejaban como variables el compromiso organizacional, la satisfacción laboral, y se concluyó que la relación más significativa que se encontró fue la de la satisfacción laboral con el compromiso organizacional, determinando que para los empleados, la característica más importante que un trabajo debe tener es que se disfrute del mismo. Un 50.5% de los encuestados coincidió en ello. En un segundo lugar, se encuentra el nivel de ingresos representando el 25.75 % y, en tercer lugar, las oportunidades de promoción que ofrece la institución, 12.75%. Otros factores como el horario y la estabilidad laboral resultaron ser características consideradas no tan relevantes para los trabajadores. (Duarte, 2014)

En el año 2014 - 2015, se llevó a cabo una investigación, sobre compromiso organizacional de los profesores de una Universidad Pública en Ecuador (PUCE), donde se realizó un diagnóstico del compromiso organizacional de los docentes. Su objetivo consistió en identificar si existen diferencias entre el compromiso organizacional de los profesores y algunas variables demográficas y laborales; para alcanzarlo se trabajó con una muestra de 58 docentes de una universidad pública. En la recolección de los datos, se utilizó el cuestionario de Allen y Meyer, cuya confiabilidad fue determinada a través del alfa de Cronbach,

obteniendo un índice de confiabilidad de 0.807, lo que, de igual manera, sirve de referente para la presente investigación, donde se utilizó este cuestionario. Los resultados obtenidos muestran un nivel medio de compromiso de los profesores con su organización y, además, no se encontraron diferencias entre el compromiso organizacional y las variables género, categoría, estado civil, edad y antigüedad.

De igual manera, se pudo constatar que la correlación entre las variables justicia procedimental con compromiso de continuidad, se puede señalar que a medida que el docente percibe que las normas y políticas, que se implementan en la PUCE, se fundamentan en valores éticos y morales; las reglas y procedimientos para la toma de decisiones son aplicados consistentemente y considerando los puntos de vista de los docentes, con información correcta, evitando que las reglas y procedimientos sean tendenciosos o arbitrarios, genera una percepción de justicia positiva, lo que contribuye a que exista un mayor nivel de compromiso de continuidad por parte de los docentes. Justicia distributiva con compromiso afectivo, en este caso, cuando los docentes perciben que los resultados alcanzados reflejan el esfuerzo realizado desde su puesto de trabajo y la verdadera importancia y contribución que esto tiene hacia la PUCE, se logra un mayor nivel de compromiso afectivo. (Maldonado, 2014).

Otro estudio realizado en el año 2017, en la Unidad Educativa Santo Domingo de Guzmán, de la ciudad de Quito, aporta estrategias de fortalecimiento del compromiso organizacional y sentido de pertenencia en los docentes de la Unidad Educativa mencionada con anterioridad, donde se tiene como punto de partida, el hecho de que los docentes se identifican con la institución desde diversas formas generando lazos que fortalecen sentimientos de arraigo, compromiso, identificación y esto a su vez, hace que el docente quiera apropiarse del carisma institucional. Hay un sentido nacionalista en el lema de la unidad y algunos colaboradores se sienten identificados con este elemento en particular. Respecto a los valores institucionales tomados de la espiritualidad que predomina en la institución, como alegría, verdad, fraternidad, libertad, misericordia, oración; se pudo analizar que no hay claridad de estos valores en los docentes ya que la mayoría de ellos se identificó más con valores de tinte ético y no con los que caracterizan a una institución de este tipo.

En cuanto a las particularidades respecto al género, se puede concluir en que el género femenino predomina en mayor grado en el compromiso afectivo tomando en cuenta las variables de estudio. Se puede decir que las mujeres tienen más compromiso dentro de las organizaciones.

La Unidad Educativa debe implantar algunas estrategias con énfasis en el fortalecimiento de la identidad institucional, política de remuneración, espacios para la resolución de conflictos, formación de equipos de trabajo eficientes para contribuir en el bienestar de la institución creando lazos afectivos para conectar a los docentes con su labor y ejercicio diario.

La institución debe tomar en cuenta las características detalladas en el instrumento para que se convierta más que en su lugar de trabajo, en un espacio vital del día al día de los docentes en el cual sienta que puede desarrollarse tanto a nivel personal como profesional (Manzano, 2017).

En investigaciones realizadas se ha determinado que mientras más satisfechos se encuentren los empleados menor será la rotación dentro de esa organización, es decir, una relación inversa entre la satisfacción y la rotación del personal, (Torado, 2014), así como la motivación incide en el desempeño laboral de los colaboradores, si se considera que el desempeño laboral es desde donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que integran, como conocimientos de la persona, habilidades, sentimientos, experiencias que el individuo va a tener. Permite la determinación de las características del individuo, que contribuyen alcanzar los resultados que se esperan.

En cambio, el término desempeño laboral representa lo que en realidad hace un colaborador en una empresa y el trabajo realizado desde sus actividades laborales, sin embargo, lleva implícito el análisis de aspectos de la personalidad de cada trabajador, tales como la eficiencia, calidad y productividad con la que desarrolla sus actividades laborales. (Torado, 2014).

Se ha podido constatar que existen investigaciones de referencia, sin embargo, aún es evidente el déficit teórico del análisis del compromiso laboral y su relación con el desempeño laboral de un aporte teórico conceptual a la temática antes mencionada.

2.2 Fundamentación filosófica

La investigación propone un enfoque constructivista debido a que analiza un fenómeno social a partir del cual se pretende contribuir con la construcción de nuevos conocimientos y aportar a la solución de problemas.

Según Rodríguez & Valdeoriola el enfoque constructivista “aporta una mirada comprensiva, holística y profunda a las distintas manifestaciones culturales, a las conductas y comportamientos individuales y sociales en su tiempo y en su espacio, y se interesan por todo aquello que es único y singular. Pretenden comprender en profundidad los fenómenos sociales” (2012).

Así también según “El conocimiento es construido socialmente por las personas que participan en la investigación” (Salgado , 2007).

Entonces, se puede acotar que el análisis profundo de las variables permitirá que el investigador participe como un agente activo en la construcción y fundamentación de la investigación.

2.3 Fundamentación legal

La presente investigación desde el orden jurídico y legal se fundamenta en: La Constitución del Ecuador, publicada en el Registro Oficial 440, del 20 de octubre de 2008, que expresamente dice en su artículo 33:

“El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.” (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008).

En lo que corresponde a la ley orgánica de servicio público se manifiesta lo siguiente:

Art. 1.- Principios. – “La presente Ley se sustenta en los principios de: calidad, calidez, competitividad, continuidad, descentralización, desconcentración, eficacia, eficiencia, equidad, igualdad, jerarquía, lealtad, oportunidad, participación, racionalidad, responsabilidad,

solidaridad, transparencia, unicidad y universalidad que promuevan la interculturalidad, igualdad y la no discriminación” (Ley Orgánica de Servicio Público, 2010).

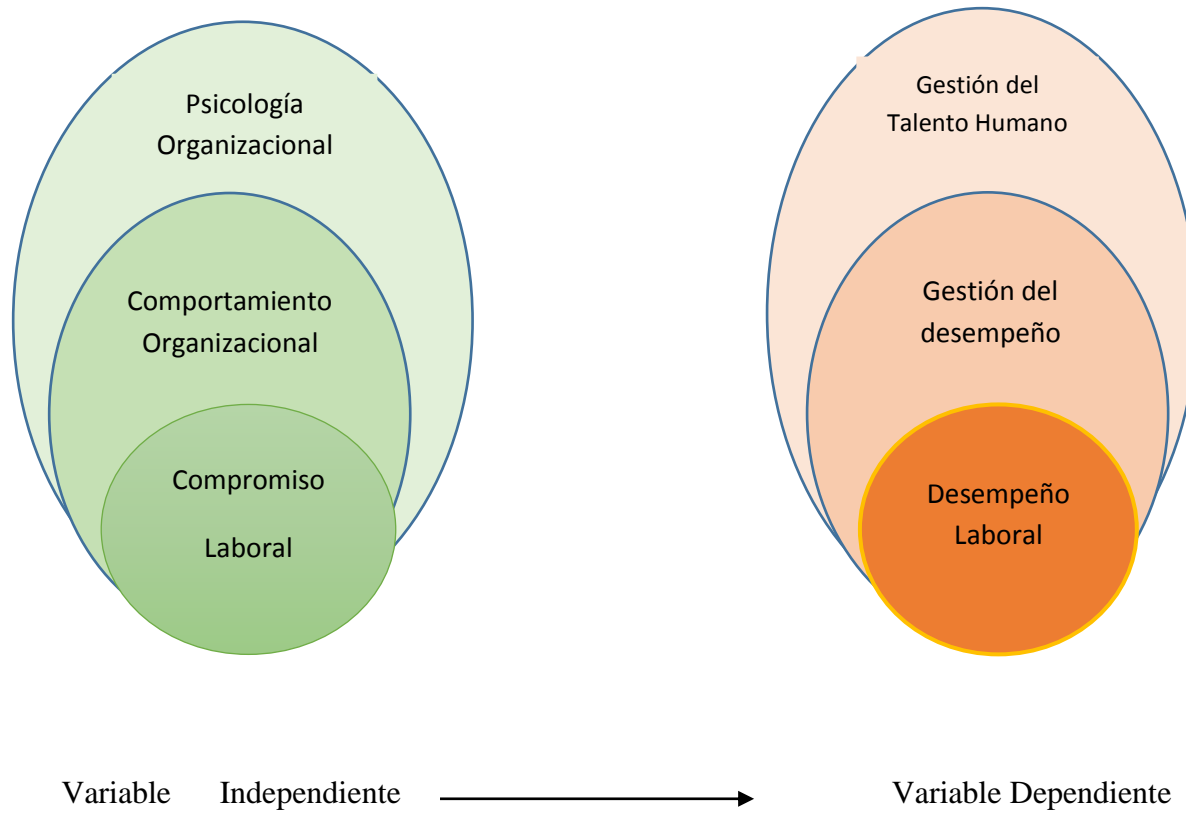
Art. 2.- Objetivo. – El servicio público y la carrera administrativa tienen por objetivo propender al desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones, mediante la conformación, el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación (Ley Orgánica de Servicio Público, 2010).

Art. 3.- Ámbito. - Las disposiciones de la presente ley son de aplicación obligatoria, en materia de recursos humanos y remuneraciones, en toda la administración pública, que comprende:

Las escalas remunerativas de las entidades que integran el régimen autónomo descentralizado y regímenes especiales, se sujetarán a su real capacidad económica y no excederán los techos y pisos para cada puesto o grupo ocupacional establecidos por el Ministerio de Relaciones Laborales, en ningún caso el piso será inferior a un salario básico unificado del trabajador privado en general (Ley Orgánica de Servicio Público, 2010).

2.4 Categorías fundamentales

Figura 2
Categorías Fundamentales

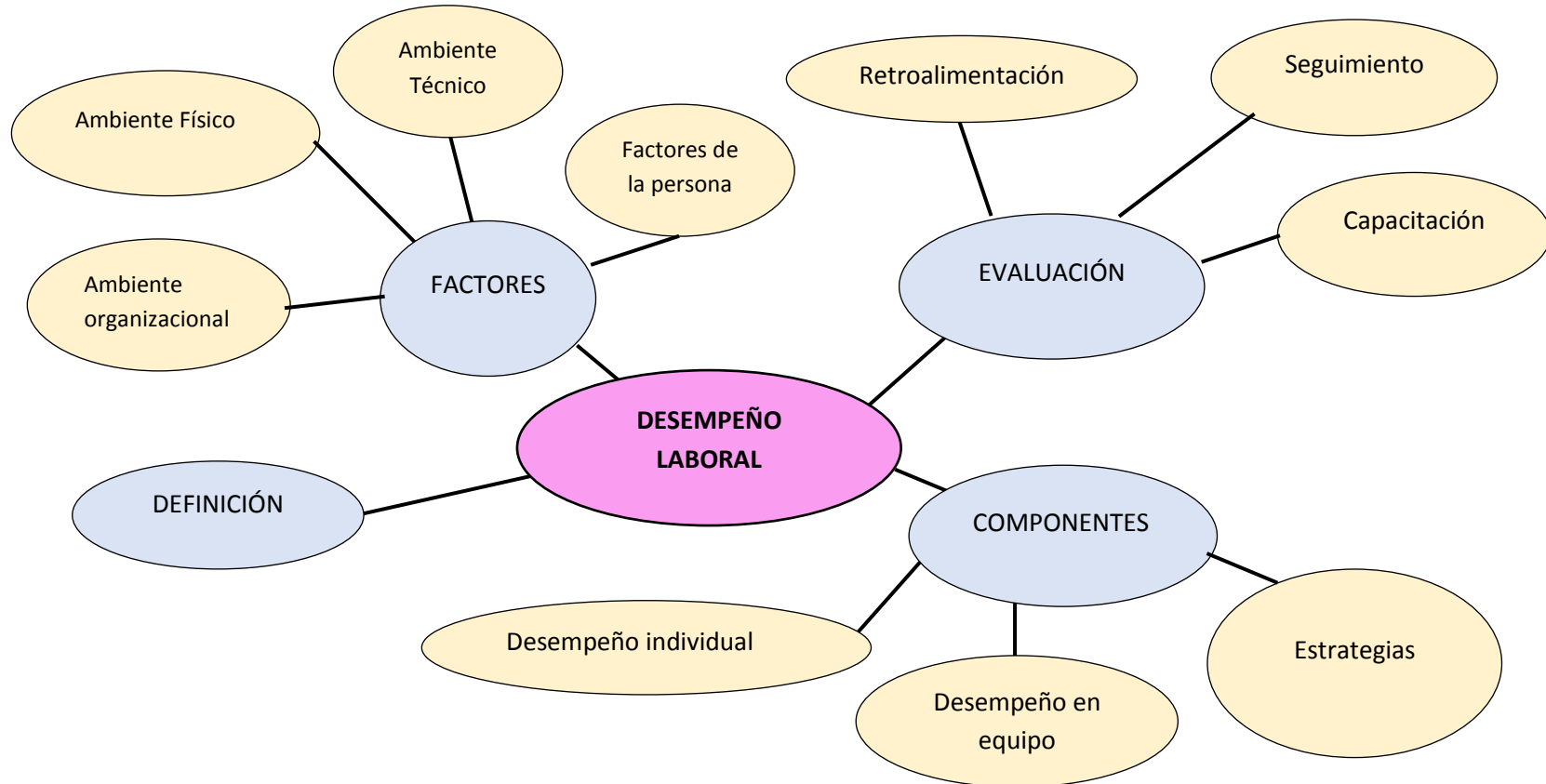


Elaborado por: Naranjo, A. (2018).

2.4.1 Constelación de Ideas de la Variable dependiente

Figura 3

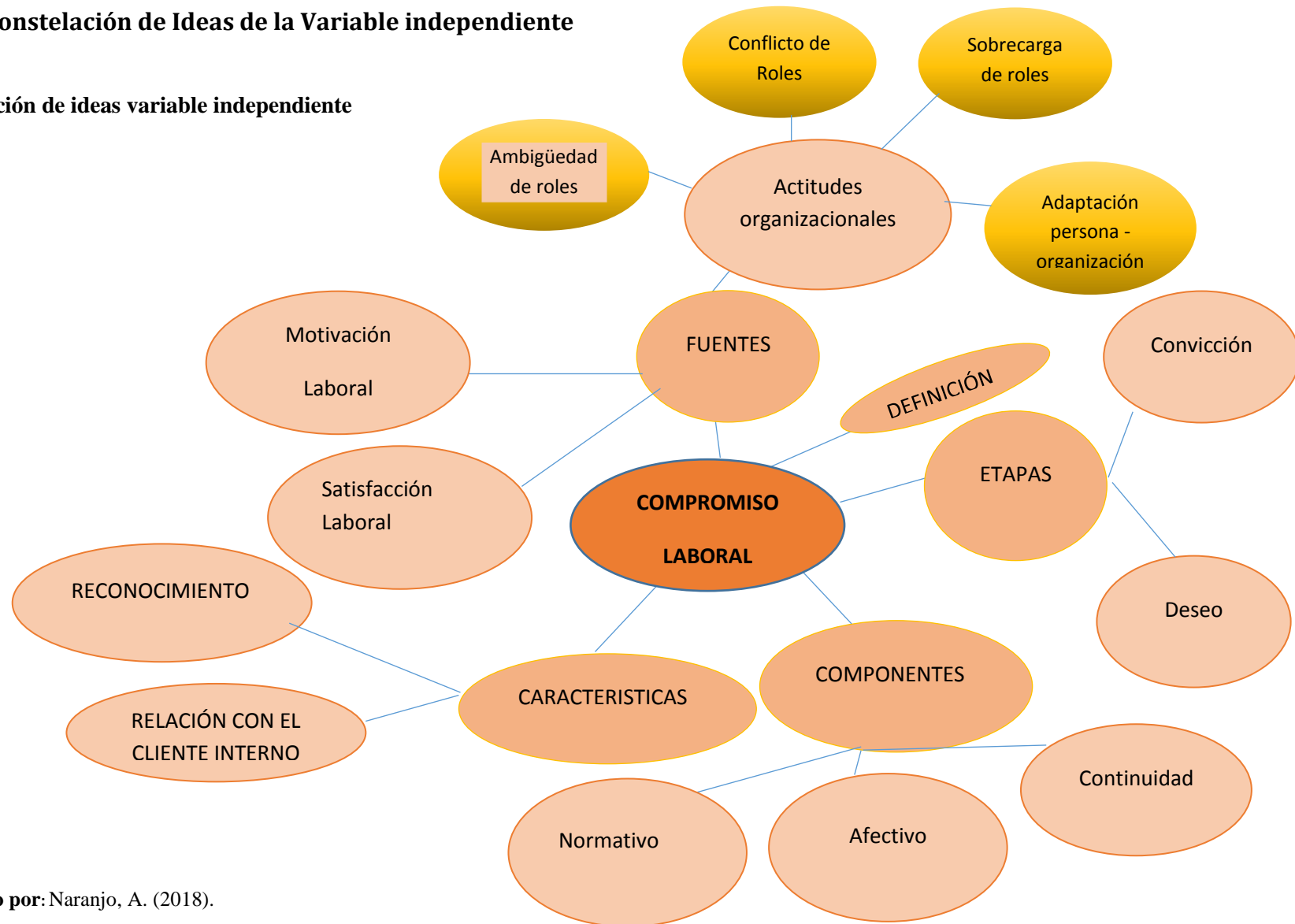
Constelación de ideas variable dependiente



Elaborado por: Naranjo, A. (2018).

2.4.2 Constelación de Ideas de la Variable independiente

Figura 4
Constelación de ideas variable independiente



Elaborado por: Naranjo, A. (2018).

2.5 Marco contextual de la variable independiente

Psicología Organizacional.

“Los psicólogos industriales y organizacionales se especializan en problemas prácticos como los siguientes: seleccionar y capacitar al personal, mejorar la productividad y las condiciones laborales, así como atenuar el impacto que la computarización y la automatización tiene en los trabajadores” (2001, pág. 8).

Es así que la psicología organizacional es de gran ayuda para las instituciones, ya que interviene en diferentes procesos para mejorar el rendimiento de los individuos y también las condiciones en donde realizan sus actividades pues las mismas pueden condicionar el desempeño organizacional.

Comportamiento Organizacional.

Según Robbins & Judge (2009) “Es un campo de estudio que investiga el efecto que los individuos, grupos y estructura tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar dicho conocimiento para mejorar la efectividad de las organizaciones”.

De acuerdo con lo anterior, el comportamiento organizacional busca alcanzar que todos los miembros de una organización consoliden una estructura integral y sólida con el fin de mejorar la efectividad en todos los procesos.

Compromiso Laboral.

Es el grado en el que una persona se identifica con su trabajo, le interesa lo que realiza, participa de manera activa a través de las distintas fases que le permitan llegar a considerar si su desempeño es importante para la valoración personal.

En palabras de Mowday et al. (1979) citado por Arnold & Randall, (2012) el compromiso laboral se define como “la fortaleza relativa de la identificación de un individuo con una organización y la participación en ella”.

Los trabajadores que se encuentran comprometidos con la empresa o institución, siempre serán más creativos, más productivos y están dispuestos a hacer esfuerzos para que las

organizaciones en las que trabajan sean competitivas. Por eso, es de suma importancia que las empresas identifiquen el nivel de compromiso de sus empleados, los mecanismos y alternativas que permitan que trabajen con un alto sentido de pertenencia.

Por otro lado, señala Hellriegel & Slocum “el compromiso organizacional va más allá de la lealtad y llega a la contribución activa en el logro de las metas de la organización. Es una actitud hacia el trabajo más amplia que la satisfacción, porque se aplica a toda la organización y no sólo al trabajo” (2009).

Es relevante mencionar que el compromiso laboral no solo es ganancia para el trabajador sino también para la empresa.

Fuentes del compromiso.

Satisfacción laboral. Staw y Ross (1985) citado por Abrajan, Contreras , & Montoya (2009) definen:

La satisfacción es la concordancia entre la persona y su puesto, y puede ser intrínseca y extrínseca. La satisfacción intrínseca se refiere a la naturaleza de las tareas del puesto, así como a la percepción de las personas respecto del trabajo que realizan. La satisfacción extrínseca se relaciona con otros aspectos de la situación de trabajo, como las prestaciones y el salario.

En relación a lo anterior se puede decir que la satisfacción laboral se encuentra ligada tanto a la percepción e involucramiento del individuo y las actividades que desarrolla; y de igual manera a la compensación recibida por su desempeño.

Motivación laboral.

Motivación viene de la palabra motivo y ésta, del latín motum, que nos da una idea de movimiento. Está relacionada con móvil, que sería el impulso, causa, o la razón por la cual actuamos.

Varios autores concuerdan en que el origen de la motivación es interno y somos nosotros quienes lo impulsamos, pero también es conocido que debe estar apoyado externamente para que logre su finalidad. La motivación es un proceso dinámico por sí mismo, e influye fuertemente en la vida de los trabajadores de una organización, pues convivimos con ella siempre sin notarla aunque su presencia este en nuestro diario vivir.

Chiavenato (2009) define a la motivación como el resultado de la interacción que existe entre los individuos y las diferentes situaciones que los rodean. , manifiesta que para que una persona este motivada, debe existir una relación entre el individuo y la situación que esté viviendo en ese momento, el resultado de este proceso es lo que permitirá que el individuo este o no motivado

En palabras de Koenes (1996) citado por Chaparro (2006) la motivación laboral es: “un estado emocional que se genera en una persona como consecuencia de la influencia que ejercen determinados motivos en su comportamiento” -

Por tanto, los colaboradores muestran un mayor nivel de motivación al sentirse identificados con el trabajo que realizan y el reconocimiento que reciben al desarrollar las actividades inherentes a su cargo.

Actitudes Organizacionales.

En palabras de Robbins & Judge (2009) “Las actitudes son enunciados de evaluación – favorable o desfavorable de los objetos, personas o eventos. Reflejan cómo se siente alguien respecto de algo. Cuando digo “me gusta mi trabajo”, expreso mi actitud hacia el trabajo”.

Además, se puede decir que las actitudes organizacionales pueden reflejar cómo se siente el individuo respecto a su puesto de trabajo y el entorno laboral en el que se desempeña.

Ambigüedad del Rol. “La ambigüedad de roles surge cuando las personas no tienen una imagen clara de sus objetivos laborales, de las expectativas que sobre ellos tienen sus compañeros de trabajo, y del alcance y las responsabilidades de su trabajo. A menudo esta ambigüedad surge simplemente porque el supervisor no explica al empleado exactamente cuáles son sus funciones” (Arnold & Randall, 2012).

Esto indica lo esencial de involucrar de forma activa a todo el personal de las instituciones con el fin de que conozcan que espera la institución y los objetivos que se deben alcanzar mediante la eficiencia en el desarrollo de sus funciones, las mismas que deben estar bien definidas.

Conflicto de Roles. “El conflicto de roles se presenta cuando un individuo enfrenta demandas laborales conflictivas o irreconciliables, o cuando tiene que realizar actividades que no desea hacer o que no considera como parte de su trabajo. Las situaciones conflictivas pueden convertirse en factores de estrés sobre los individuos implicados” (Arnold & Randall, 2012).

Definir las funciones de cada cargo es indispensable para evitar conflicto de roles ya que a más de prevenir fugas de tiempo también genera un buen clima laboral.

Sobrecarga de Roles. Se presenta cuando la organización no tiene bien definidas las funciones de cada puesto o a la vez cuando no existe el personal suficiente para realizar dichas funciones.

Adaptación persona organización. “Cubre dos conceptos distintos; la habilidad de un equipo para reconocer cuando las condiciones cambian de ser rutinarias a ser novedosas (y de responder cuando lo hacen) y la habilidad de compartir la carga de trabajo entre el equipo mediante un comportamiento de apoyo mutuo” (Arnold & Randall, 2012).

Aquí juega un papel importante el nivel de identificación del individuo con la organización el mismo que está determinado por el nivel de adaptación y desempeño ante los desafíos que puedan presentarse en la institución.

Características del compromiso laboral.

Reconocimiento. “El empleado que se siente apreciado y reconocido posee una actitud positiva, mayor confianza en sí mismo y destaca su habilidad para contribuir y colaborar en equipo” (Barragán, Castillo, Villalpando , & Guerra, 2009)

Se considera al reconocimiento como una de las herramientas de gestión más utilizadas por empresas con altos índices de rendimiento o productividad en donde se considera el cumplimiento de expectativas personales del individuo y su motivación laboral.

Relación con el cliente interno. “Es necesario para las organizaciones el fomentar una relación fluida y especial entre el empleado y su jefe superior directo, ya que esta relación es la que realmente decidirá su permanencia futura en su lugar de trabajo” (Barragán, Castillo, Villalpando , & Guerra, 2009).

Esto quiere decir que mientras los altos mandos deben reflejar un espíritu de conciliación e integración con los colaboradores para así forjar una relación de respeto y colaboración mutua.

Componentes del compromiso laboral.

Compromiso afectivo. “Se refiere a la identificación, involucramiento y vínculo emocional que el trabajador establece con la organización, desde factores determinantes como aceptación, creencia y apoyo a los valores, metas y objetivos; deseo y motivación para seguir formando parte de la entidad, así como espontaneidad y disposición para realizar esfuerzos y tareas por ella” (Robbins & Judge, 2009).

Esto implica que en los colaboradores prevalezca el sentido de pertenencia para generar lealtad hacia la organización.

Compromiso continuo. “Basado en la conciencia del empleado respecto a los costos asociados al dejar la empresa. Percepción en torno a oportunidades limitadas fuera de la organización que genera apegos a la entidad, por lo que, en muchos casos, la edad, la permanencia en el puesto de trabajo, el nivel de capacitación y el estado del mercado laboral inciden y determinan el nivel de compromiso continuo” (Robbins & Judge, 2009).

La fidelización laboral está estrechamente ligada al reconocimiento ya que genera en los colaboradores emociones positivas derivadas de las recompensas percibidas.

Compromiso normativo. “Se desarrolla un sentido de obligatoriedad con la organización, de permanecer en ella, en recompensa al apoyo recibido por la organización o por las oportunidades recibidas” (Robbins & Judge, 2009).

Etapas del compromiso

Las etapas del compromiso según Maldonado , Ramírez , García , & Chairez son las siguientes:

Convicción. Se refleja mediante una fuerte convicción de aceptación de los objetivos y valores de la organización. Conlleva un comportamiento en un sentido específico de actuación o una actitud positiva hacia la organización.

Deseo. Supone ejercer un esfuerzo considerable en representación de la organización y un fuerte deseo por mantener su pertenencia a la organización (2014)

2.6 Marco contextual de la variable dependiente

Gestión del Talento Humano.

En palabras de Chiavenato (2002) se define:

La gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes.

En la actualidad se puede observar que el entorno organizacional es más competitivo y desafiante a las demandas potenciales de un medio que cambia de manera constante, por lo cual resulta imprescindible gestionar de forma efectiva al talento humano de las organizaciones.

Gestión del desempeño. Se caracteriza por conocer a fondo todos los aspectos de la organización parte de cada uno de sus procesos y las estrategias consolidadas para satisfacer a la demanda de forma eficiente.

Por otra parte se encarga de analizar cómo se gestiona el desempeño a través del mejoramiento continuo de las organizaciones para enfrentar con éxito los riesgos que se presenten en la ejecución de los procesos.

Desempeño laboral.

De acuerdo con Palmar & Valero (2014) El desempeño laboral “se refiere al desenvolvimiento de cada una de las personas o individuos que cumplen su jornada de trabajo dentro de una organización, el cual debe estar ajustado a las exigencias y requerimientos de la empresa, de tal manera que sea eficiente, eficaz y efectivo, en el cumplimiento de las funciones que se le asignen para el alcance de los objetivos propuestos, consecuente al éxito de la organización”.

Se puede decir también que el desempeño de los colaboradores se ve reflejado en las actividades que realizan en el trabajo, en correspondencia con su nivel de motivación. Su conducta puede depender de la motivación que poseen y se debe considerar que el ser

humano necesita de diferentes factores para alcanzar un buen rendimiento y el cumplimiento de sus objetivos y metas.

Además, se debe considerar que “El desempeño de los empleados siempre ha sido considerado como la piedra angular para desarrollar la efectividad y éxito de una organización; por tal razón existe en la actualidad total interés para los gerentes de recursos humanos los aspectos que permitan no solo medirlo sino también mejorarlo” (Pedraza, Amaya, & Conde, 2010).

Por esto, no cabe duda en que el compromiso asumido por los colaboradores debe ser tomado como un aspecto clave para alcanzar los objetivos institucionales.

Componentes del desempeño.

Desempeño individual. “El desempeño de un puesto de trabajo cambia de persona a persona, debido a que este influye en las habilidades, capacitación del trabajador, supervisión y factores situacionales de cada persona” (Queipo & Useche, 2002).

Es relevante mencionar que cada colaborador aporta de forma diferente de acuerdo al nivel de competencias que posee por lo cual algunas personas logran alcanzar un excelente desempeño y así ocupar un mayor jerárquico en las organizaciones.

Sin embargo cuando las instituciones rigen sus expectativas en el desempeño individual “las personas compiten entre ellas, lo cual puede hacer difícil el trabajo en equipo y la cooperación” así lo define Harold , Heinz , & Mark (2012).

Desempeño en equipo. “Puede facilitar los procesos de trabajo, como los de solución de problemas y toma de decisiones, y ayudar a que desarrollen habilidades útiles para proyectos de círculo de calidad y grupos de trabajo semiautónomos” (Dolan, Cabrera , Jackson , & Schuler, 2007).

En la actualidad el trabajo en equipo es una de las estrategias que se implementan en las organizaciones con el fin de mejorar las habilidades del personal con el apoyo de quienes poseen un mayor nivel de competencias obteniendo consecuentemente un óptimo desempeño en equipo.

Desempeño y estrategia.

De igual manera el desempeño en la organización va ligado a la estrategia; la misma que influye de forma directa en el comportamiento. De acuerdo Chiavenato (2009) las decisiones estratégicas:

- Determinan las tareas de la organización, los objetivos, la asignación de recursos y las tareas críticas de la organización, así como sus productos, servicios y mercados.
- Sirven para identificar aquello que es crítico para la organización.
- Influyen en el diseño organizacional, lo que significa que el diseño depende de la estrategia y se ajusta a ella.
- Influyen en las relaciones de poder en la organización, están vinculadas con las relaciones de poder, la política y los conflictos entre personas y grupos de la organización.
- Las decisiones individuales, grupales o sistémicas son interdependientes y se combinan para determinar la eficacia de una organización.
- Una estrategia con elevado potencial de éxito podría fallar si el diseño de la organización es deficiente, si los grupos no funcionan bien o si las personas no están motivadas. De igual manera, si una organización aplica una estrategia incorrecta, podría no ser eficaz aun cuando tuviera personas motivadas y grupos con atribuciones. (pág. 473)

A más de esto, según Calderón, Álvarez , & Naranjo existen factores estratégicos claves para alcanzar altos estándares de desempeño:

Los cinco factores estratégicos que fueron denominados eficiencia interna (esfuerzos en mejoramiento de procesos y en la orientación al cliente); excelencia operativa (calidad del servicio, producto y productividad del negocio); especialización (capacidad para fabricar productos especializados y contar con productos en segmentos de alto precio); innovación en servicios o productos (desarrollo de nuevos productos o servicios y gama amplia de productos) y búsqueda de reputación (2010).

Con respecto a lo anterior, hoy en día las tendencias de las organizaciones es planificar estrategias de forma continua con el fin de mantenerse competitivas y enfrentar las demandas del entorno empresarial.

Factores.

En este contexto Martínez & Martínez (2009) menciona algunos factores:

- **Factores técnicos.** Incluye las máquinas, los equipos, los instrumentos de trabajo, los materiales, la disposición física del lugar de trabajo, así como los procedimientos de producción, gestión y comercialización de la empresa.
- **Ambiente físico.** Se refiere a las características físicas del ambiente de trabajo, especialmente en lo que hace a riesgos, iluminación, temperatura, humedad y ruido.
- **Ambiente organizacional.** Son las pautas de comportamiento individual y colectivo, y al sistema de recompensas para los trabajadores; dichas pautas influyen en los estilos de gestión, las relaciones de autoridad y responsabilidad, el diseño de los puestos, la asignación de las tareas, las comunicaciones, y las compensaciones e incentivos. Se trata estructuras y los procesos reales de la organización, no de las percepciones que de ellos puedan tener los trabajadores; esto último corresponde más bien a lo que se entiende por clima organizacional.
- **Factores de la persona.** Tiene que ver con la conciencia de su rol que tienen los trabajadores (entienden cuál es su función y saben lo que se espera de ellos), además de sus competencias técnicas y sociales, su disposición anímica y sus características de personalidad; todo ello en el marco de un determinado ambiente técnico, físico y organizacional. (pág. 59)

FACTORES DEL DESEMPEÑO HUMANO EN LAS ORGANIZACIONES

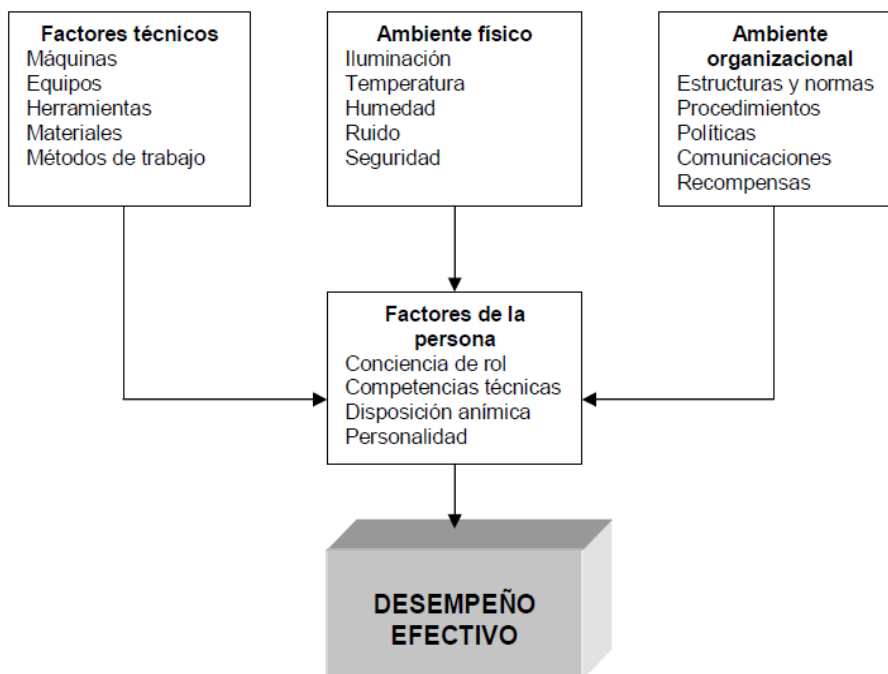


Figura. Factores del desempeño Humano en las Organizaciones
Elaborado por: (Martínez & Martínez, 2009).

Evaluación del desempeño.

Desde el punto de vista de Werther & Davis (2008) “La evaluación del desempeño constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado; dicho de otra manera, su contribución total a la organización; y en último término, justifica su permanencia en la empresa”.

Es vital que las instituciones cuenten con estándares de desempeño para su medición, ya que a más de exigir el compromiso de los colaboradores; dichos estándares serán de gran ayuda para conocer si se están alcanzando los objetivos y que tipo de mejoras se deben realizar en los procesos institucionales.

Seguimiento y retroalimentación.

En palabras de Capuano (2004) “No se puede dejar de lado el seguimiento y mejoramiento continuo (retroalimentación) que generalmente en otros procesos o modelos se deja como actividad secundaria. El seguimiento y retroalimentación están revestidos de una importancia decisiva”.

El seguimiento es un proceso fundamental ya que permite conocer cómo se están desarrollando las actividades en la institución y a la vez si existen cambios positivos después del proceso de retroalimentación.

Capacitación. Es imprescindible ya que está orientada al mejoramiento continuo que conduce a un desempeño deseable de los colaboradores en la organización.

De acuerdo con Arnold & Randall (2012) indica:

Individuos capacitados desempeñan sus trabajos de forma más rápida y segura, cometen menos errores y producen resultados de mayor calidad. Por lo tanto, al ofrecer capacitación, las organizaciones se benefician de un aumento en la productividad, de ambientes laborales más seguros, de mejoras en el bienestar de los empleados, y de menores niveles de ausentismo y de rotación de personal.

2.7 Hipótesis

H_0 : Hipótesis nula.- Afirmación o enunciado tentativo que se realiza acerca del valor de un parámetro provisional. Por lo general es una afirmación de que el parámetro de la población tiene un valor específico.

H_1 : Hipótesis alternativa o de investigación.- Afirmación o enunciado que se aceptará si los datos muestrales proporcionan amplia evidencia de que la hipótesis nula es falsa y se la designa por H_1 .

2.8 Señalamiento de las variables de la hipótesis

Variable dependiente.

Desempeño laboral. El desempeño laboral “se refiere al desenvolvimiento de cada una de las personas o individuos que cumplen su jornada de trabajo dentro de una organización, el cual debe estar ajustado a las exigencias y requerimientos de la empresa, de tal manera que sea eficiente, eficaz y efectivo, en el cumplimiento de las funciones que se le asignen para el alcance de los objetivos propuestos, consecuente al éxito de la organización.

Variable independiente.

Compromiso. Es el grado en el que una persona se identifica con su trabajo, le interesa lo que realiza, participa de manera activa a través de las distintas fases que le permitan llegar a considerar si su desempeño es importante para la valoración personal.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque de la investigación

En palabras de López & Salas “actualmente la investigación cualitativa se emplea por investigadores de diferentes disciplinas sociales y por profesionales de diversos campos, interesados en asuntos relacionados con el comportamiento y el funcionamiento humanos, por lo que esta modalidad de investigación se utiliza ampliamente para estudiar organizaciones, grupos o individuos” (2009).

De acuerdo con Sarduy “la investigación cuantitativa estudia la asociación o relación entre las variables que han sido cuantificadas, lo que ayuda aún más en la interpretación de los resultados” (2007).

El presente proyecto de investigación se basó en el enfoque mixto; un enfoque cualitativo debido a que se trata del estudio de un fenómeno social que involucra la descripción de ciertas características referentes al compromiso laboral y para la interpretación de los resultados de los datos del personal de una institución pública como lo es la “Dirección del Registro Civil Zona 3”. De igual forma se realizó un enfoque cuantitativo ya que la investigación obtuvo datos numéricos para la medición del desempeño laboral y del compromiso laboral utilizando métodos estadísticos.

3.2. Modalidad básica de la investigación

La modalidad de investigación para el presente trabajo es:

3.3. Investigación de campo

En palabras de Hernández, Fernández, & Baptista significa sensibilizarse con el ambiente o entorno en el cual se llevará a cabo el estudio, identificar informantes que aporten datos y nos guíen por el lugar, adentrarse y compenetrarse con la situación de investigación, además de verificar la factibilidad del estudio (2010).

Se realizó una investigación de campo ya que se recolectó la información de la fuente de directa en donde se origina el problema de investigación con el fin de obtener información y datos reales en relación al compromiso y el desempeño laboral de los funcionarios de la Dirección General del Registro Civil Identificación y Cedulación Zona 3.

Investigación bibliográfica

“El trabajo de revisión bibliográfica constituye una etapa fundamental de todo proyecto de investigación y debe garantizar la obtención de la información más relevante en el campo de estudio, de un universo de documentos que puede ser muy extenso” (Gómez, Navas, Aponte, & Betancourt, 2014).

Con estas premisas se realizó una investigación fundamentada en documentos escritos como: libros, periódicos, revistas, proyectos, tesis, publicaciones, leyes reglamentos y algunas fuentes electrónicas situadas en la web. Todo ello con el fin de fundamentar el marco teórico, a la vez se recurrió a la información acerca de leyes y reglamentos para la fundamentación legal. Para complementar el estudio se analizó la información de bases de datos y sitios web.

3.4. Técnicas de investigación

Se aplicó la técnica de la encuesta a 100 funcionarios de la Dirección General del Registro Civil Identificación y Cedulación Zona 3.

Cabe mencionar que se utilizó como instrumento el Cuestionario “Compromiso organizacional” elaborado en el año de 1991 por Allen y Meyer; y el Formulario de evaluación de desempeño propuesto por (Ávila, 2014).

Aplicación: Tiempo de administración: 4-10 minutos. Normas de aplicación: de forma individual respondiendo a cada ítem tomando como referencia sucesos acontecidos el último mes.

3.5. Tipo de Investigación

Investigación exploratoria.

Se realizó previamente la observación de situaciones y eventos con el fin de descubrir fenómenos en su contexto natural con la finalidad de establecer objetivamente la problemática e investigarla a fondo.

Investigación descriptiva

Según (Lafuente & Marín , 2008) la investigación descriptiva pretende:

Mostrar las características de un grupo, de un fenómeno o de un sector, a través de la observación y medición de sus elementos. La información proporciona un análisis descriptivo, además de ser un fin en sí mismo, se la puede utilizar como base de partida para el desarrollo de una investigación más específica.

Se realizó el estudio del problema que este caso está basado en hechos reales y este tipo de investigación permitió describir relación entre las variables y realizar conjeturas referentes a la problemática.

Investigación explicativa predictiva.

De acuerdo con Lafuente & Marín (2008, pág. 12) este tipo de investigación permite que:

El estudio no se limite únicamente a medir variables, sino que, además pretende entender el comportamiento y determinar y cuantificar las relaciones entre variables. Con este tipo de investigación se trata de conocer la estructura y los factores que influyen en una variable, en la mayoría de los casos, con el objetivo último de establecer predicciones sobre la misma.

Por lo anterior expuesto, al tratarse de un tema relacionado con el factor humano el investigador analizó las variables y que factores influyen en las mismas para así poder determinar la relación entre el compromiso y el desempeño laboral de los funcionarios de la Dirección General del Registro Civil Identificación y Cedulación Zona 3.

3.6.Población y muestra

González & Salazar (2008, pág. 12) plantean que la población constituye:

El objeto de la investigación, siendo el centro de la misma y de ella se extrae la información requerida para el estudio respectivo, es decir el conjunto de individuos, objetos, entre otros, que siendo sometidos al estudio, poseen características comunes para propiciar los datos, que son susceptibles de los resultados alcanzados.

Para la investigación se tomará en cuenta a los funcionarios de la Dirección del Registro Civil Zona 3.

Tabla 1
Población y Muestra

Población	Número de colaboradores	Porcentaje %
Funcionarios de la Dirección General del Registro Civil Identificación y Cedulación Zona 3	100	100
TOTAL	100	100 %

Elaborado por: Naranjo, A. (2018).

Ya que la población es de 100 personas, en este estudio se trabajara con el universo por tratarse de un valor finito.

Validación del Instrumento.

El compromiso organizacional se medirá por el Cuestionario “COMPROMISO ORGANIZACIONAL” (Meyer & Allen, 1991), elaborado en el año de 1991 el mismo que está agrupado en 3 sub-dimensiones: (a) compromiso afectivo; (b) compromiso de permanencia; y c) compromiso normativo.

El cuestionario de compromiso organizacional está elaborado en una escala de Likert, la misma que será interpretada conforme a la puntuación obtenida, el rango de puntuación va de 9 a 54, siendo 9 un bajo compromiso organizacional y 54 un alto grado de compromiso organizacional.

Análisis y tabulación de datos

En toda investigación científica se aplica un instrumento de recolección de datos para medir adecuadamente las variables contenidas en las hipótesis como se ha venido mencionando. Un instrumento de investigación adecuado es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o variables que el investigador tiene en mente. Por tanto, debe reunir dos características importantes: confiabilidad y validez.

La validez se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende evaluar. De ahí que un instrumento de medición pueda ser confiable pero no necesariamente válido.

Varios investigadores eligen la validez cualitativa de su instrumento con juicios de expertos en la perspectiva de llegar a la esencia del objeto de estudio, más allá de lo que expresan los números.

Para procurar la validez del instrumento de medición desde un punto de vista cualitativo, se realizó la operacionalización de las variables de las hipótesis considerando conceptualización, dimensiones, indicadores e ítems. La operación se sometió al juicio de expertos: un especialista en investigación y un especialista en redacción.

Para el trabajo de los expertos, se diseñó una serie de indicadores para medir la validez del instrumento con criterios de medición:

- Correspondencia de las preguntas con los objetivos, variables e indicadores:
Pertinente y no pertinente
- Calidad técnica y representativa: Óptima, buena, regular y deficiente
- Lenguaje: Adecuado e inadecuado
- Observaciones.

Confiabilidad de los instrumentos.

Una medición es confiable o segura cuando aplicada repetidamente a un mismo individuo o grupo, o al mismo tiempo por investigadores diferentes, proporciona resultados iguales o parecidos. La determinación de la confiabilidad consiste en establecer si las diferencias de resultados se deben a inconsistencias en la medida. De la revisión de expertos y de sus recomendaciones, se procedió a la modificación de los instrumentos.

Antes de la aplicación definitiva de los instrumentos de recolección de información, debe asegurarse su validez y confiabilidad, realizando una prueba piloto, es decir, aplicando los instrumentos a un grupo de personas que pertenezcan a un universo similar al escogido. De ahí que se escogió una muestra de 35 trabajadores del Registro Civil de la ciudad de Latacunga, con el propósito de tener una muestra semejante a la de la investigación y

poder corroborar la confiabilidad del cuestionario.

Se tuvieron en cuenta para la prueba piloto, los siguientes criterios: los tipos de preguntas más adecuados, el ordenamiento interno es lógico; si la duración está dentro de lo aceptable por los encuestados y las consideraciones antes expuestas para el diseño del cuestionario.

La validación definitiva del cuestionario se realizó en la muestra mencionada con anterioridad. El propósito de esta prueba era observar el comportamiento del cuestionario en su totalidad, en cuanto a comprensión de los ítems y se discutió con ellos las razones que tenían para elegir sus respuestas. Aspectos que se observaron directamente al discutir con los grupos sus respuestas a cada pregunta, una vez finalizada su aplicación. Después de esta prueba, la encuesta no recibió nuevas modificaciones en cuanto a estructura y contenido. Es en este sentido, que la confiabilidad también se orientó a una perspectiva cualitativa. De un total de 18 ítems propuestos, la encuesta quedó estructurada finalmente en los 18 ítems, sin cambios en su enfoque y redacción.

3.7. Operacionalización de las variables

3.7.1. Variable independiente

Tabla 2
Variable independiente

Variable Dependiente	Dimensión	Indicador	Escala y Número de pregunta	Instrumento
Compromiso Laboral Es el grado en el que una persona se identifica con su trabajo, le interesa lo que realiza, participa de	Afectivo Se refiere a la identificación, involucramiento y vínculo emocional que el trabajador establece con la organización	% Nivel de identificación con la organización	CUALITATIVA NOMINAL	El compromiso organizacional por otro lado será medido por el Cuestionario “COMPROMISO ORGANIZACIONAL” (Meyer & Allen, 1991), elaborado en el año de 1991 por Allen y Meyer.
		% Nivel de sentimiento de pertenencia	No de ítem	
		% Nivel de lealtad con la Institución	6,9,12,14,15,18	
		% Nivel de Satisfacción		

manera activa a través de las distintas fases que le permitan llegar a considerar si su desempeño es importante para la valoración personal.		laboral % Nivel de identidad con metas individuales y organizacionales			
	Continuo	% Nivel de involucramiento con la organización por el tiempo % Nivel de desempeño laboral en relación a necesidad económica	CUALITATIVA NOMINAL		
	Compromiso basado en los costos que los empleados asocian con dejar la organización, es el que explica que un empleado continúe con su labor dentro de la organización, así posea empleos alternativos y sea capaz de superar las dificultades organizacionales		No de ítem		
			1,3,4,5,16,17		
Normativo	% Nivel de expectativas % Nivel de cumplimiento de obligaciones por beneficios recibidos Nivel de Responsabilidades Nivel de interacción social	No de ítem			
	Sentimientos de los empleados, en cuanto al sentido de obligación para permanecer en la organización		2,7,8,10,11,13		
Variable Interviniente	Dimensión	Indicador	Escala	Instrumento	

Edad Tiempo de vida de la persona, desde su momento de nacimiento hasta la realización del estudio		Rango de edad	Nominal	CUESTIONARIO
Sexo Genero		Femenino Masculino		
Tiempo de servicio Número de años que la persona lleva vinculado a la institución		Menos de tres años De tres a cinco años Más de cinco años		

Elaborado por: Naranjo, A. (2018)

3.7.2. Variable dependiente

Tabla 3
Variable dependiente

Conceptualización	Dimensiones	Indicador	Ítem Básico	Técnica
El desempeño laboral “se refiere al desenvolvimiento de cada una de las personas o individuos que cumplen su jornada de trabajo dentro de una organización, el cual debe estar ajustado a las exigencias y requerimientos de la empresa, de tal	Calidad del trabajo Cantidad de trabajo Cumplimiento del trabajo Iniciativa Aprendizaje Grado de interés Espíritu de superación Cumplimiento de normas	Nivel de desempeño	Cómo calificaría usted la calidad del trabajo que le es asignado Considera que la carga laboral en su puesto es La aplicación de iniciativa en su cargo es Cómo calificaría al proceso de aprendizaje continuo dentro de la empresa Su grado de interés hacia el desempeño efectivo de sus funciones es	Formulario de evaluación de desempeño propuesto por (Ávila, 2014) y competencias de (Alles,2006)

<p>manera que sea eficiente, eficaz y efectivo, en el cumplimiento de las funciones que se le asignen para el alcance de los objetivos propuestos, consecuente al éxito de la organización.</p>	<p>Actitud</p> <p>Responsabilidad y compromiso</p> <p>Identificación con la organización</p>		<p>Cómo considera su espíritu de superación dentro de la organización</p> <p>Cómo considera que se lleva a cabo el cumplimiento de normas</p> <p>Indique la calidad de actitud que usted tiene en su cargo</p> <p>Califique su grado de calidad y servicio al cliente</p> <p>Cómo cree que la responsabilidad y compromiso es manejado en su lugar de trabajo</p> <p>Su grado de identificación con la organización es</p> <p>Cómo califica el trabajo en equipo y colaboración en su empresa</p> <p>Cómo considera el planeamiento y organización dentro de su empresa</p> <p>El liderazgo dentro su empresa es</p> <p>El pensamiento analítico en manejado de forma</p>	
---	--	--	---	--

Elaborado por: Naranjo, A. (2018)

Plan de Recolección de Información

Tabla 4
Recolección de la Información

Preguntas Básicas	Explicación
¿Para qué?	Para cumplir con los objetivos planteados de la investigación
¿De qué personas u objetos?	De los trabajadores del Registro Civil
¿Sobre qué aspectos?	Compromiso laboral y Desempeño Laboral
¿Quién?	Investigadora
¿Cuándo?	Primer semestre año 2018
¿Dónde?	Registro Civil Dirección Zona 3
¿Cuántas veces?	Dos
¿Qué técnicas de recolección?	Encuesta
¿Con qué?	Cuestionario Estructurado
¿En qué situación?	Previas citas y durante la jornada de trabajo

Elaborado por: Naranjo, A. (2018)

3.8. Procesamiento y análisis de la información

Plan de Procesamiento de la Información

- Los datos recogidos se transformaron siguiendo ciertos procedimientos.
- Revisión crítica de la información recolectada; es decir, limpieza de la información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente.
- Repetición del instrumento para la recolección de información, de ser necesario en ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.
- Estudio estadístico de datos para presentación de resultados.
- Análisis de resultados emitidos por el instrumento de encuesta

CAPITULO IV

4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

- Análisis de los resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.
- Interpretación de los resultados, con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.
- Comprobación de hipótesis. - Establecimiento de conclusiones y recomendaciones

Para el análisis y procesamiento de los datos se utilizó el programa SPSS, usando estadígrafos descriptivos de distribución de frecuencias y asociación de variables.

- Análisis de los resultados estadísticos, desde la estadística descriptiva.
- Interpretación de los resultados, con apoyo del marco teórico, además del análisis de la investigación de campo.
- Comprobación de la hipótesis para la verificación estadística a partir de pruebas estadísticas no paramétricas por el tipo de variables que se manejan en la investigación.
- Establecimiento de conclusiones y recomendaciones en base a los objetivos de la investigación.

Resultados y tabulación del cuestionario aplicado a los trabajadores de la Dirección del Registro Civil Zona 3 para medir su desempeño laboral.

Dentro de la presente investigación, ya en la muestra seleccionada, un 60 % correspondió al sexo femenino y un 40 % al sexo masculino, con un tiempo de servicio promedio de tres a cuatro años correspondientes al 70 % de los encuestados, mientras que un 30 % de encuestados, trabaja por más de cinco años; el puesto en donde se encuentran ubicados el mayor número de colaboradores con procesos operativos, es precisamente, en las áreas de Identificación y Cedulación, y de Información registral.

En cuanto a los Años de Servicio, arrojó un promedio de 3,8 años, encontrándose el 70 % hasta 5 años de servicio y 30 % con más de 5 años de servicio.

Respecto a las Horas de Trabajo Semanal, el 80 % de la población encuestada afirma que sobrepasa las 40 horas, representando la mayor parte de los encuestados.

En el análisis por edad de los colaboradores de la muestra en análisis, se comprueba que el rango de edad no es determinante en el grado de desempeño laboral que presentan. De acuerdo a las variables de estado civil, escolaridad y género, no se encontró relación con el desempeño.

Por otro lado, al tiempo que los colaboradores vienen desempeñándose en la empresa, no parece ser un factor determinante en el nivel de desempeño que presentan; es apenas perceptible un ligero aumento del nivel de desempeño en los que cuentan con una antigüedad de más de cinco años, que no pasa el 30 % de personas encuestadas, mencionado con anterioridad.

Las dimensiones clima organizacional en cuanto a las políticas generales iniciadas por la administración, impiden el buen desempeño, falta de cohesión en cuanto a la presión recibida por su equipo; la desorganización del equipo mayormente, además la dimensión influencia del líder en cuanto a la falta de confianza del supervisor en el trabajo de cada colaborador, demuestran ser los factores que se relacionan en el desempeño laboral para esta población en estudio.

La interpretación de resultados a partir de la aplicación del instrumento que permite evaluar el desempeño laboral, se sustenta en la perspectiva de los criterios de los colaboradores, desde sus experiencias de trabajo en la institución a partir de la cual se pueden establecer interpretaciones, análisis y valoraciones finales, que sirven de referente para la propuesta de solución al problema, enfocado en fortalecer el compromiso laboral desde una visión integral del bienestar y la satisfacción del colaborador.

A continuación se presentan las interpretaciones de resultados del instrumento aplicado en cien trabajadores, considerando categorías importantes que permiten evaluar su percepción según el instrumento propuesto (Ávila, 2014) y competencias establecidas por (Alles, 2006).

1. Calidad del trabajo

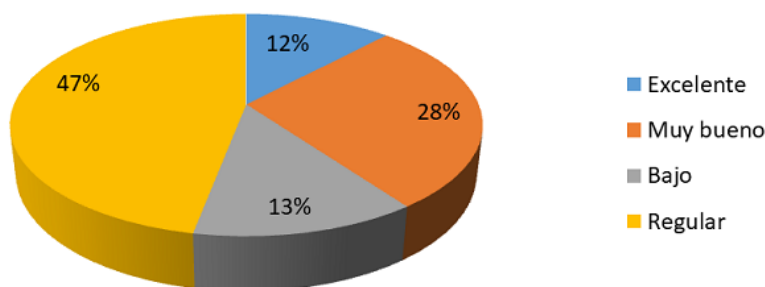
Tabla 5
Calidad de Trabajo

Parámetros	Frecuencia	Porcentajes
Excelente	12	12%
Muy bueno	28	28%
Bueno	13	13%
Regular	47	47%
Total Encuestados	100	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Naranjo, A. (2018)

Gráfico 1 Calidad de Trabajo
Calidad de Trabajo



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Naranjo, A. (2018)

Análisis. - El 12% de los encuestados manifiestan que la calidad de trabajo en el cargo es excelente, un 28 % indica que la calidad de trabajo es muy buena, por otro lado el 13% afirma que la calidad de trabajo es buena y finalmente, el 47 %, expresan que la calidad de trabajo es regular.

Interpretación. - La calidad del trabajo es una cualidad y reflejo que permite medir el desempeño laboral de los funcionarios en la institución, en la investigación se ha determinado que la percepción que tiene el trabajador de la calidad con la que hace su trabajo tiende a ser regular y bajo.

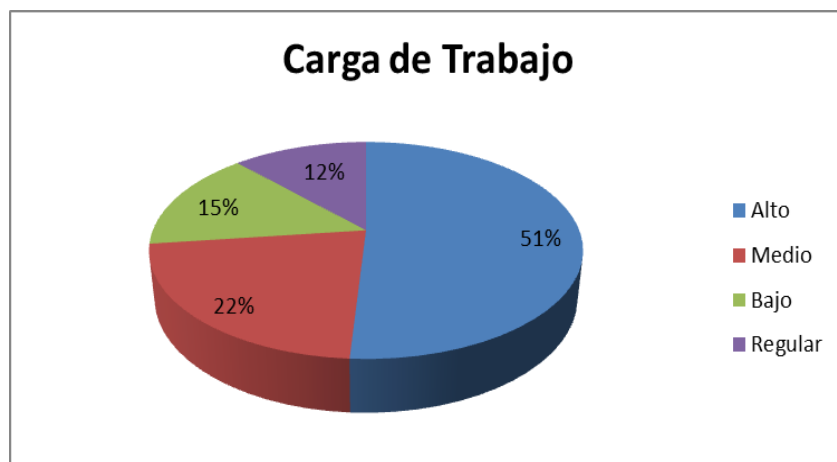
2. Carga laboral

Tabla 6
Carga laboral

Respuestas	Total de Respuestas	Porcentajes
Alto	51	51%
Medio	22	22%
Bajo	15	15%
Regular	12	12%
Total Encuestados	100	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Naranjo, A. (2018).

Gráfico 2 Carga de trabajo



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Naranjo, A. (2018).

Análisis. - El 51 % de los encuestados afirman que la cantidad de trabajo a los que son expuestos es alta, un 22% manifiesta que la cantidad de trabajo asignado es medio, el 15 % es bajo y el 12% detalla que la cantidad de trabajo es regular.

Interpretación. - De los resultados obtenidos se puede evidenciar que la percepción de carga de trabajo o asignación de la cantidad de trabajo que tienen los funcionarios por parte de la institución es alta, esto puede ser un factor que repercute en la calidad de trabajo que realizan.

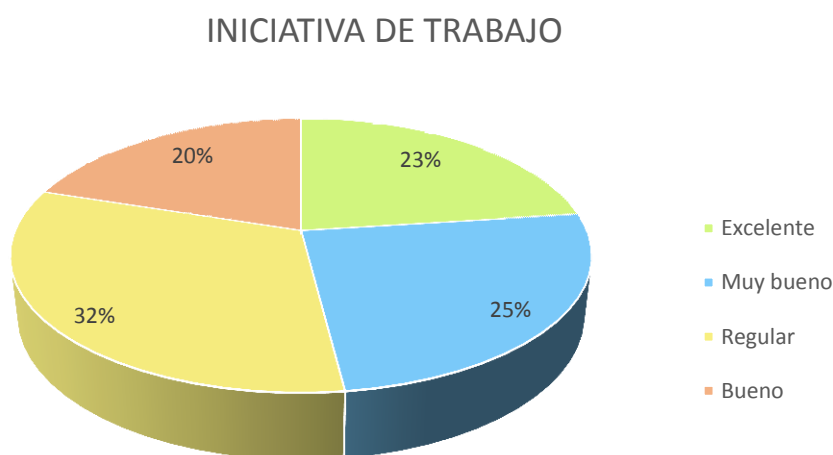
3. Iniciativa

Tabla 7
Iniciativa

Respuestas	Total de Respuestas	Porcentajes
Excelente	23	23%
Muy bueno	25	25%
Bueno	20	20%
Regular	32	32%
Total Encuestados	100	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Naranjo, A. (2018).

Gráfico 3 Iniciativa



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Naranjo, A. (2018).

Análisis. - El 23% de los encuestados manifiestan que la iniciativa en las labores del trabajo es excelente, el 25 % está en el rango de muy bueno, el 20 % restante afirma que la iniciativa del trabajo es buena, mientras que la mayoría de encuestados que representa al 32%, afirma que es regular.

Interpretación. - Los resultados permiten evidenciar que se requiere mayor iniciativa por parte de los colaboradores para el desempeño de sus funciones. Esto es adoptar una actitud proactiva que les permita marcar un rumbo por medio de acciones concretas que permitan cumplir objetivos.

4. Aprendizaje

Tabla 8
Aprendizaje

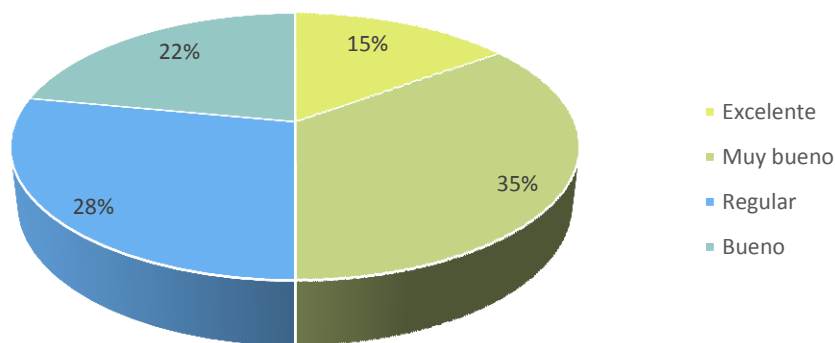
Respuestas	Total de Respuestas	Porcentajes
Excelente	15	15%
Muy bueno	35	35%
Bueno	22	22%
Regular	28	28%
Total Encuestados	100	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Naranjo, A. (2018).

Gráfico 4 Aprendizaje

APRENDIZAJE DE TRABAJO



Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Naranjo, A. (2018).

Análisis. - El análisis de los porcentajes del aprendizaje del trabajo, detalla que el 15% de los encuestados manifiestan que el aprendizaje que se tiene en el trabajo es excelente, el 35% que es la mayoría de los encuestados, consideran que es muy bueno el aprendizaje que se tiene, el 28% de los trabajadores detallan que es regular y el 22% restante, dicen que es bueno.

Interpretación. – De la presente investigación se puede verificar que los resultados son divididos puesto que el 50% de los funcionarios considera que el aprendizaje en el trabajo es excelente y muy bueno, mientras que el otro 50% lo considera como bueno y regular.

5. Grado de interés

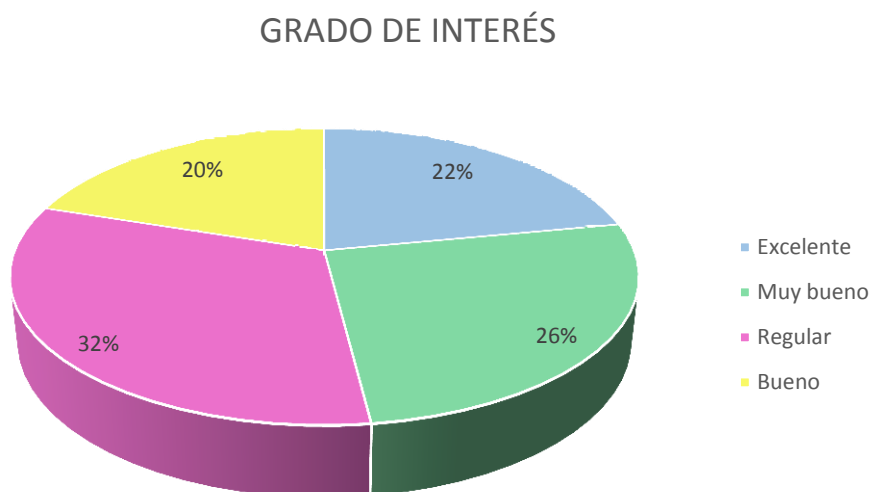
Tabla 9
Grado de interés

Respuestas	Total de Respuestas	Porcentajes
Excelente	22	22%
Muy bueno	26	26%
Bueno	20	20%
Regular	32	32%
Total Encuestados	100	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Naranjo, A. (2018).

Gráfico 5 Grado de Interés



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Naranjo, A. (2018).

Análisis. - El 32 % de encuestados que representa a la mayoría, manifiestan que el grado de interés de los funcionarios por el trabajo realizado es regular, el 26 % afirman que es muy bueno, el 22 % afirma es regular, mientras que el 20 % restante, que es bueno.

Interpretación. - Los resultados obtenidos nos permiten evidenciar que los funcionarios manifiestan que se debe trabajar en el grado de interés de los trabajadores, incentivarse y fortalecerse para que su desempeño sea más eficiente.

6. Espíritu de superación

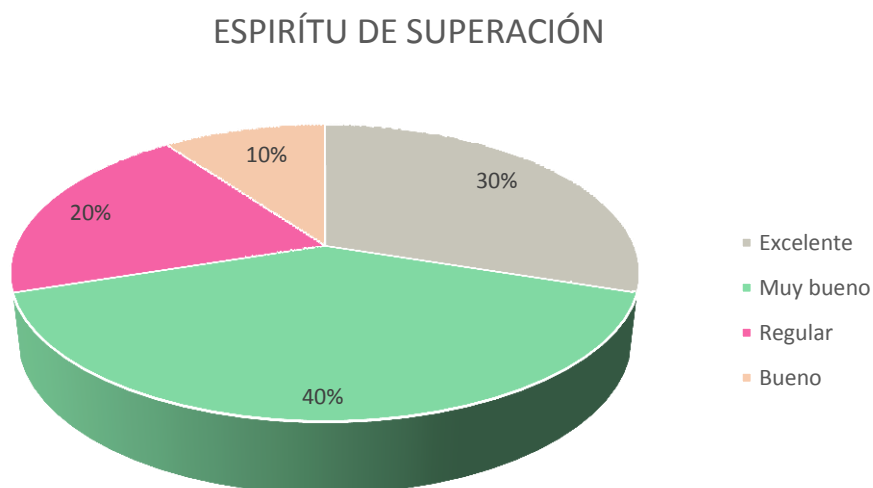
Tabla 10
Espíritu de superación

Respuestas	Total de Respuestas	Porcentajes
Excelente	30	30%
Muy bueno	40	40%
Bueno	10	10%
Regular	20	20%
Total Encuestados	100	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Naranjo, A. (2018).

Gráfico 6 Espíritu de superación



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Naranjo, A. (2018).

Análisis. - Se puede apreciar que, en un porcentaje mayoritario, de un 40 % de funcionarios afirman que el espíritu de superación que tienen en la institución es muy bueno, mientras el 30 % indica que es excelente, siendo los porcentajes más significativos, mientras que el 10% consideran que tienen un buen espíritu de superación y 20% regular.

Interpretación. - Los resultados obtenidos permiten afirmar, que en el lugar de trabajo se mantiene un nivel de superación alto, sin embargo la DIGERCIC al ser una Institución pública no cuenta con mecanismos organizativos y administrativos que fomenten el crecimiento en el ámbito laboral a través de un plan de carrera.

7. Cumplimiento de normas

Tabla 11
Cumplimiento de normas

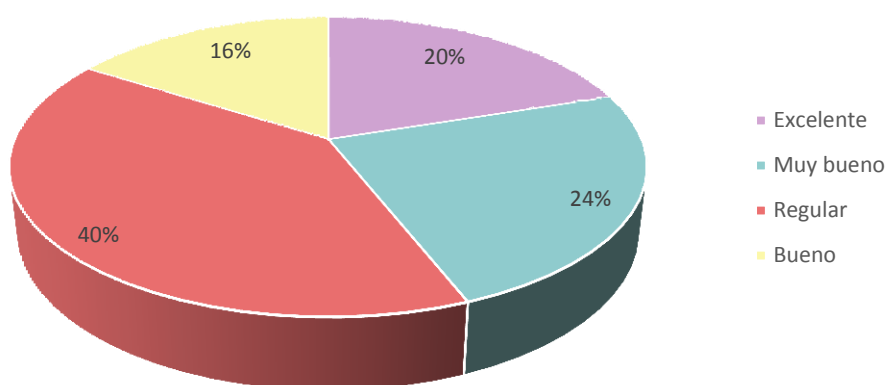
Respuestas	Total de Respuestas	Porcentajes
Excelente	40	40%
Muy bueno	24	24%
Bueno	16	16%
Regular	20	20%
Total Encuestados	100	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Naranjo, A. (2018).

Gráfico 7 Cumplimiento de normas

CUMPLIMIENTO DE NORMAS



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Naranjo, A. (2018)

Análisis. - Según los datos obtenidos de la encuesta realizada, el 40% de encuestados, opinan que en cuanto al cumplimiento de normas es excelente, por otro lado, el 24% de los encuestados, opinan es muy bueno, mientras que el 20 % afirma que es regular y el 16% restante, que es bueno.

Interpretación. - Es importante indicar que los funcionarios están conscientes de que el cumplimiento de normas favorece la disciplina y la organización institucional; es indispensable concientizar al 36% de funcionarios que considera que el cumplimiento de normas es bueno y regular.

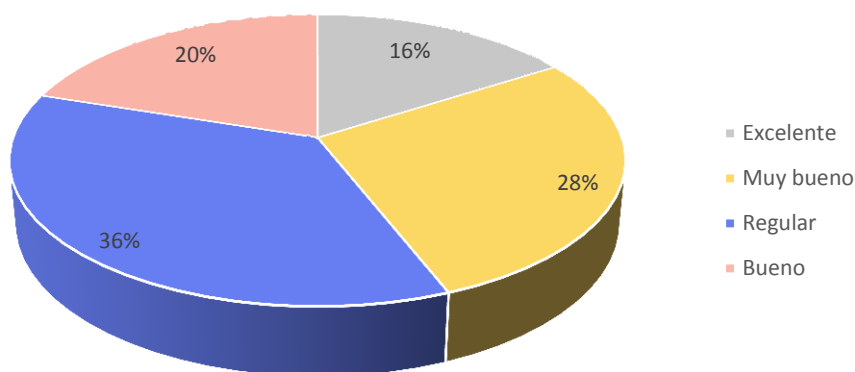
8. Actitud

Tabla 12
Actitud en el trabajo

Respuestas	Total de Respuestas	Porcentajes
Excelente	16	16%
Muy bueno	28	28%
Bueno	20	20%
Regular	36	36%
Total Encuestados	100	100

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Naranjo, A. (2018).

Gráfico 8 Actitud en el trabajo



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Naranjo, A. (2018).

Análisis. – La investigación nos permite evidenciar que la actitud en el trabajo es regular, según el criterio del 36 % de encuestados, el 28% de los encuestados manifiestan que es muy bueno, el 20 % que es bueno y los 16% de los encuestados, afirman es excelente.

Interpretación. - Los resultados que se obtuvieron dan como resultado que se debe mejorar la actitud en el trabajo, la institución debe crear mecanismos para el logro de una actitud positiva en el trabajo lo que genera un buen ambiente de trabajo, relaciones interpersonales adecuadas y un mejor desempeño laboral.

9. Asistencia – puntualidad – permisos

Tabla 13

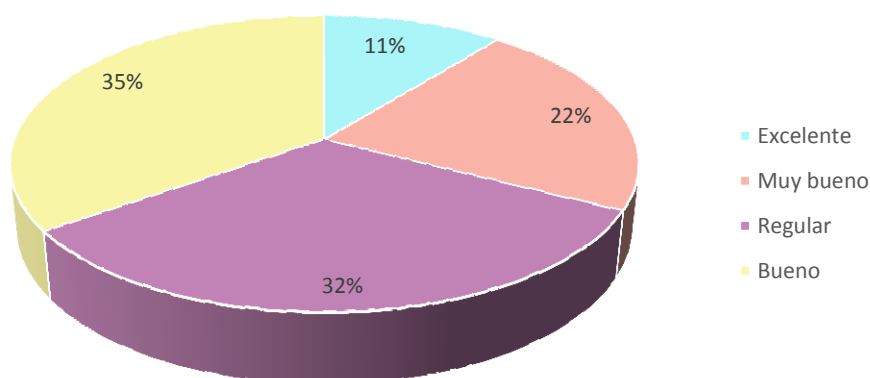
Asistencia – puntualidad - permisos

Respuestas	Total de Respuestas	Porcentajes
Excelente	11	11%
Muy bueno	22	22%
Bueno	35	35%
Regular	32	32%
Total Encuestados	100	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Naranjo, A. (2018).

Gráfico 9 Asistencia – Puntualidad - permisos



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Naranjo, A. (2018).

Análisis. - Del total de los encuestados, el 35 % opinan que la asistencia, puntualidad y permisos de los trabajadores es bueno, el 32 % opinan que es regular, el 22% que es muy bueno y el 11% restante, que es excelente.

Interpretación. - De los resultados obtenidos, se puede afirmar que la asistencia, puntualidad y los permisos solicitados deben ser regulados y brindarles un seguimiento por parte de la institución, que permita conocer las causas y si existe un malestar en los trabajadores.

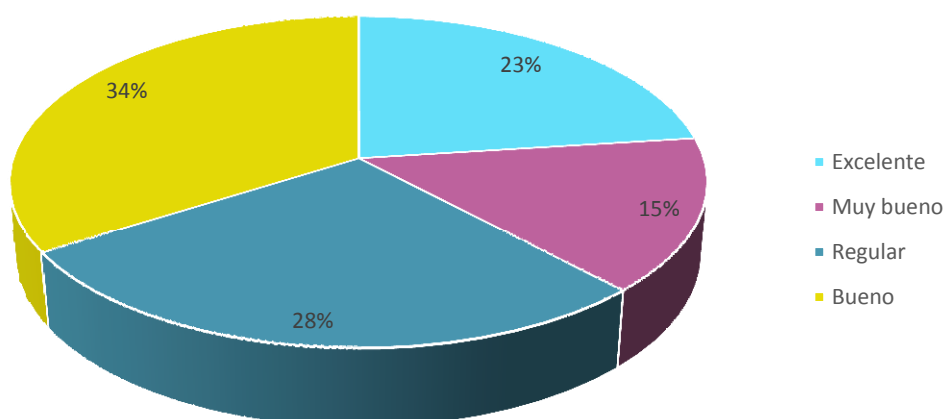
10. Énfasis en la calidad y servicio al cliente

Tabla 14
Énfasis en la calidad y servicio al cliente

Respuestas	Total de Respuestas	Porcentajes
Excelente	23	23%
Muy bueno	15	15%
Bueno	34	34%
Regular	28	28%
Total Encuestados	100	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Naranjo, A. (2018).

Gráfico 10 Énfasis en la calidad y servicio al cliente



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Naranjo, A. (2018).

Análisis. - La mayoría de los encuestados que representan el 34%, manifiestan que el énfasis en la calidad y servicio al cliente es bueno, mientras que el 28% afirma que es regular, el 23% indica que es excelente y el 15% que es muy bueno.

Interpretación. - Es indispensable concientizar en ese 28% de trabajadores que opina que la calidad y servicio al cliente es regular con la finalidad de lograr un servicio al cliente excelente, desde el trabajo en su motivación y satisfacción laboral, que incidan en su desempeño laboral y, por ende, en la calidad de los servicios que realice.

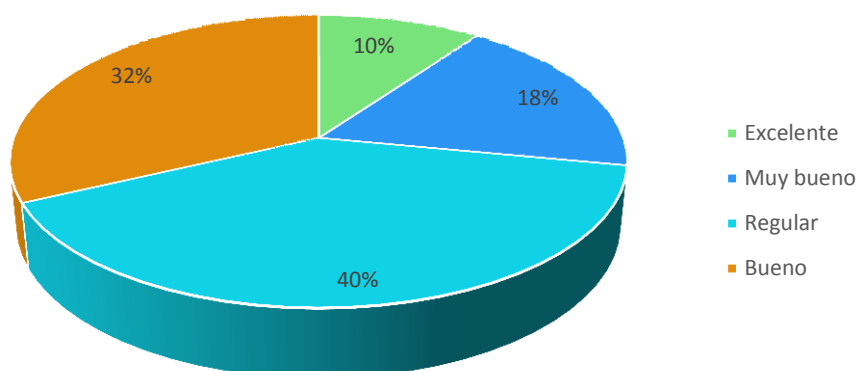
11. Responsabilidad y compromiso

Tabla 15
Responsabilidad y compromiso

Respuestas	Total de Respuestas	Porcentajes
Excelente	10	10%
Muy bueno	18	18%
Bueno	32	32%
Regular	40	40%
Total Encuestados	100	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Naranjo, A. (2018).

Gráfico 11 Responsabilidad y Compromiso



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Naranjo, A. (2018).

Análisis. - El 40%, manifiestan que la responsabilidad y compromiso por parte de los empleados, es regular, mientras que el 32% afirma que es buena, el 18% afirma que es muy bueno y el 10% restante, que es excelente.

Interpretación. - Los colaboradores manifiestan que su grado de responsabilidad y compromiso tienen una tendencia de bueno y regular por lo que es indispensable que la institución busque lograr una mayor responsabilidad y compromiso laboral.

12. Identificación con la organización

Tabla 16
Identificación con la organización

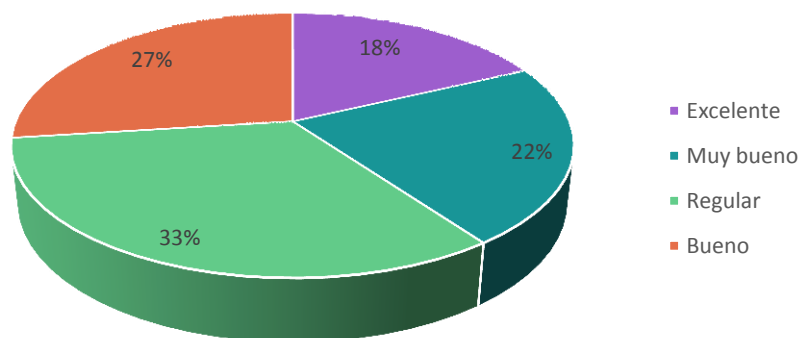
Respuestas	Total de Respuestas	Porcentajes
Excelente	18	18%
Muy bueno	22	22%
Bueno	27	27%
Regular	33	33%
Total Encuestados	100	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Naranjo, A. (2018).

Gráfico 12 Identificación con la organización

Identificación con la organización



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Naranjo, A. (2018).

Análisis. - Del total de encuestados, el 33% define que la identificación que tienen los empleados con la organización, es regular, mientras que el 27 % afirma que la identificación es buena, el 22 % es muy bueno y el 18% restante, piensan que es excelente

Interpretación. - Los resultados confirman que la mayor parte de la organización no se identifica con las metas y compromisos planteados por la empresa, siendo importante el mejoramiento de estos indicadores desde el fortalecimiento del compromiso laboral.

13 Trabajo en equipo y colaboración

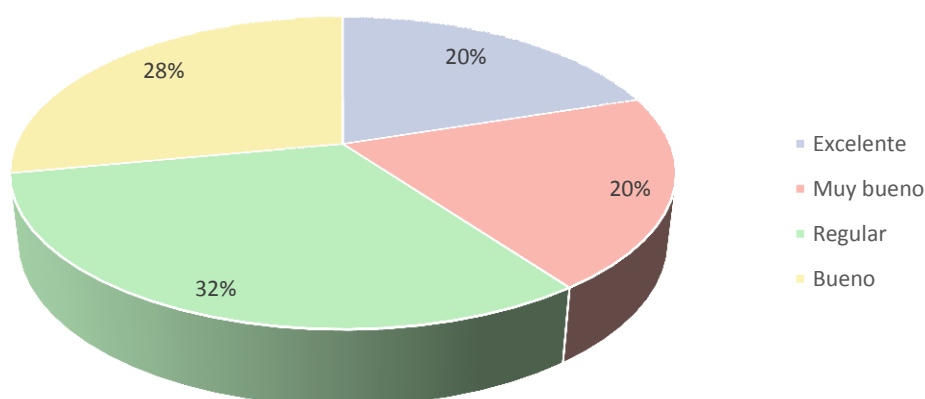
Tabla 17
Trabajo en equipo y colaboración

Respuestas	Total de Respuestas	Porcentajes
Excelente	20	20%
Muy bueno	20	20%
Bueno	28	28%
Regular	32	32%
Total Encuestados	100	100

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Naranjo, A. (2018).

Gráfico 13 Trabajo en equipo y colaboración

TRABAJO EN EQUIPO Y COLABORACIÓN



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Naranjo, A. (2018).

Análisis. - Del total de encuestados, el 32 % reconoce que el trabajo en equipo y la colaboración es regular en la mayoría de los casos, debido a que no existe una buena relación entre los compañeros de trabajo, así como el 28% afirma que es bueno, mientras que el 20% afirma que es muy bueno y el 20% restante, que es excelente.

Interpretación. - Los resultados obtenidos manifiestan que se requiere incentivar el trabajo en equipo y la colaboración para generar un clima organizacional favorable.

14. Planeamiento y organización

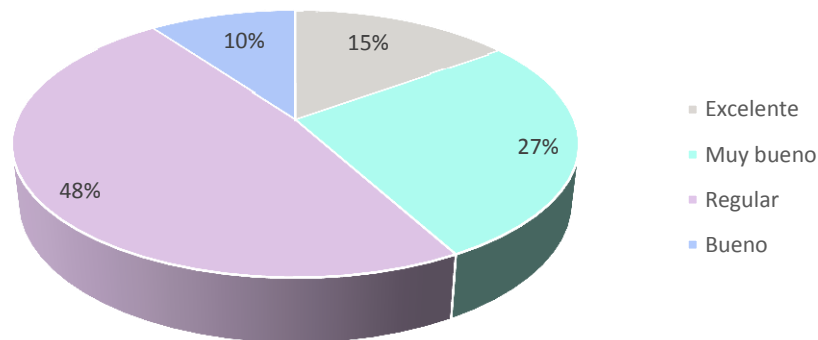
Tabla 18
Planeamiento y organización

Respuestas	Total de Respuestas	Porcentajes
Excelente	15	15%
Muy bueno	27	27%
Bueno	10	10%
Regular	28	48%
Total Encuestados	100	100

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Naranjo, A. (2018).

Gráfico 14 Planeamiento y organización

PLANTEAMIENTO Y ORGANIZACIÓN



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Naranjo, A. (2018).

Análisis. - Del total de encuestados, el 48% considera que el planeamiento y la organización es regular, es decir, que no existe una adecuada planificación en el desempeño de las tareas, lo que genera alta carga de trabajo en los colaboradores, así como el 27 % considera que es muy bueno, el 15% piensan que es excelente y solo un 10 % de los encuestados, afirma que es bueno.

Interpretación. - La distribución de funciones debe ser organizada y planificada para evitar la sobrecarga de trabajo y presión laboral que se relaciona negativamente en el desempeño y calidad del trabajo de los funcionarios.

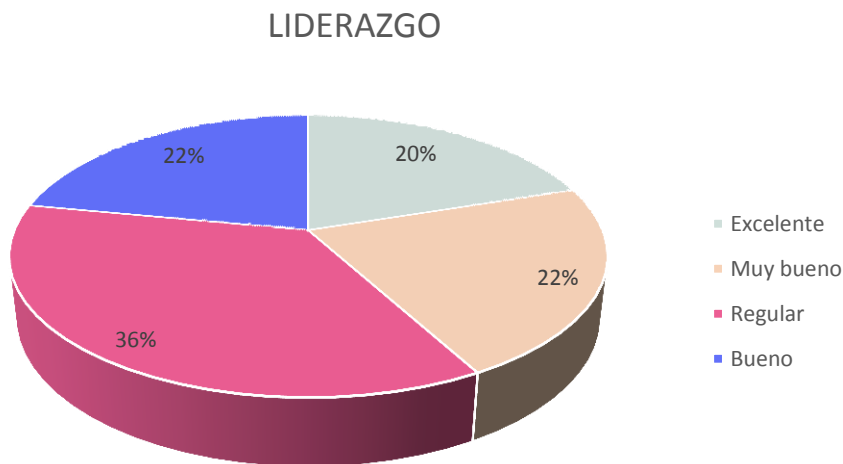
15. Liderazgo

Tabla 19
Liderazgo

Respuestas	Total de Respuestas	Porcentajes
Excelente	20	20%
Muy bueno	22	22%
Bueno	22	22%
Regular	36	36%
Total Encuestados	100	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Naranjo, A. (2018).

Gráfico 15 Liderazgo



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Naranjo, A. (2018).

Análisis. - Del total de encuestados, el 36 % afirma que es regular el liderazgo por parte de los supervisores de la empresa, así como el 22 % de encuestados afirma que es bueno y el otro 22% afirma que es muy bueno y un 20% restante, que es excelente.

Interpretación. - El liderazgo fortalece la unión del grupo administrativo y de los empleados de la empresa, la elección correcta de los líderes ayuda al cumplimiento de las metas laborales, además de necesitar líderes que motiven a los trabajadores. El liderazgo debe fortalecerse desde la formación y supervisión de los directivos.

16. Pensamiento analítico

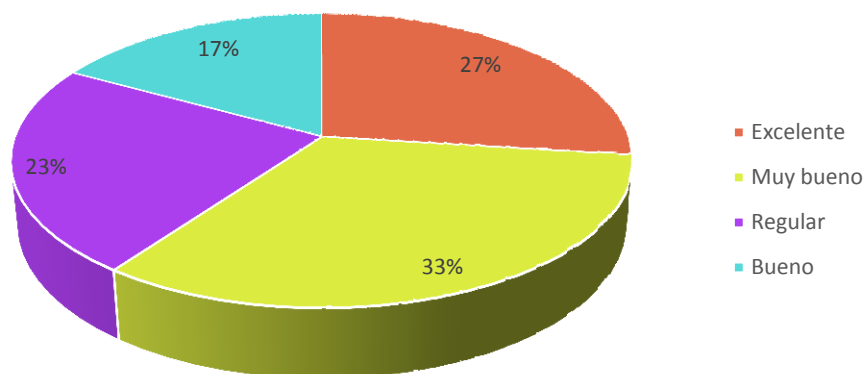
Tabla 20
Pensamiento analítico

Respuestas	Total de Respuestas	Porcentajes
Excelente	27	27%
Muy bueno	33	33%
Bueno	17	17%
Regular	23	23%
Total Encuestados	100	100

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Naranjo, A. (2018).

Gráfico 16 Pensamiento analítico

PENSAMIENTO ANALÍTICO



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Naranjo, A. (2018).

Análisis. - Del total de encuestados, el 33 % afirma que el pensamiento analítico desarrollado en la empresa por los trabajadores, es muy bueno, el 27 % afirman que es excelente, por otro lado, el 23% definen que es regular y finalmente, el 17% restante, que es bueno.

Interpretación. - Los resultados evidencian que el desarrollo del pensamiento analítico es favorable en la organización, lo que favorece el crecimiento profesional de sus miembros.

17. Relación del compromiso laboral en el desempeño laboral

Tabla 21

Relación del compromiso laboral en el desempeño laboral

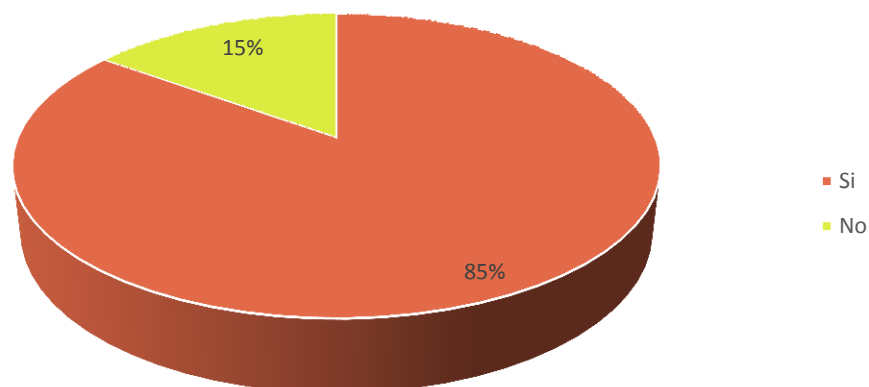
Respuestas	Total de Respuestas	Porcentajes
Si	85	85 %
No	15	15 %
Total Encuestados	100	100

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Naranjo, A. (2018).

Gráfico 17 Relación del compromiso laboral en el desempeño laboral

RELACIÓN DEL COMPROMISO EN EL DESEMPEÑO
LABORAL



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Naranjo, A. (2018).

Análisis. - Del total de encuestados, el 85 % afirma que el compromiso laboral si se relaciona en el desempeño laboral, mientras que el 15 % afirma que no.

Interpretación. - Los resultados evidencian que la mayoría de encuestados reconocen la relación del compromiso laboral en el desempeño laboral, al ser un factor determinante para mantener una actitud positiva para el desempeño de las funciones.

18. Frecuencia de Relación

Tabla 22

Frecuencia de relación

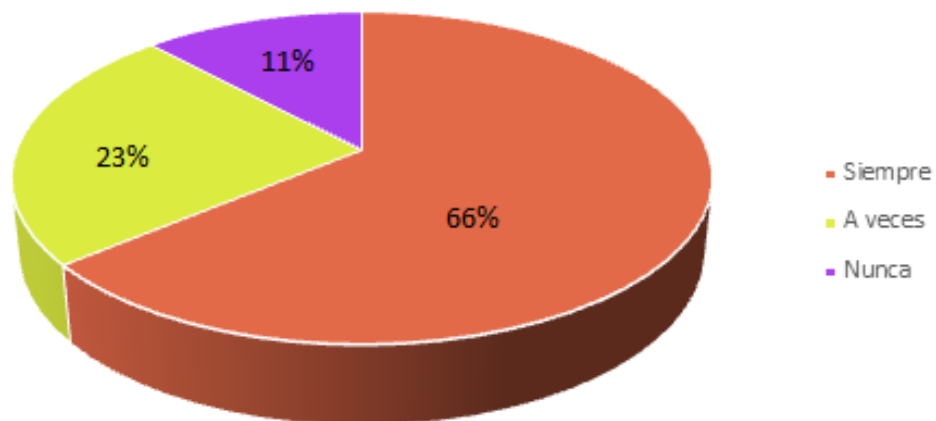
Respuestas	Total de Respuestas	Porcentajes
Siempre	66	66 %
A veces	23	23 %
Nunca	11	11 %
Total Encuestados	100	100

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Naranjo, A. (2018).

Gráfico 18 Frecuencia de relación

FRECUENCIA DE RELACIÓN



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Naranjo, A. (2018).

Análisis. - Del total de encuestados, el 66% afirma que el compromiso laboral siempre se relaciona con el desempeño laboral, el 23 % afirman que a veces y el 11 % restante, que nunca se relaciona.

Interpretación. - Los resultados evidencian que siempre se relaciona el compromiso laboral con el desempeño laboral, por lo que se deben considerar alternativas para fortalecer el compromiso laboral.

Resultados y tabulación del cuestionario aplicado a los trabajadores de la Dirección del Registro Civil Zona 3 para medir su compromiso laboral.

Tabla N. 23 Escala de respuestas

Escala de Respuestas
1= Totalmente en desacuerdo
2= Muy en desacuerdo
3= En desacuerdo
4= Ni de acuerdo ni en desacuerdo
5= De acuerdo
6= Muy de acuerdo
7= Totalmente de acuerdo

Elaborado por: Naranjo, A. (2018).

COMPONENTE AFECTIVO
6. Sería muy fácil si trabajara el resto de mi vida en esta organización
9. Realmente siento los problemas de mi organización como propios
12. Esta organización tiene para mí un alto grado de significancia personal
14. No me siento como parte de la familia en mi organización
15. No tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización
18. No me siento emocionalmente vinculado con esta organización
COMPONENTE NORMATIVO
2. Aunque resultara ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora
7. Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento
8. Esta organización merece mi lealtad
10. Si yo no hubiese invertido tanto de mí mismo en la organización, yo consideraría trabajar en otra parte.
11. Yo no renunciaría a mi organización ahora porque me siento obligado con la gente en ella

13. Le debo muchísimo a mi organización
COMPROMISO CONTINUO
1. Yo no siento ninguna obligación de permanecer con mi empleador actual Si yo no hubiese invertido tanto de mí mismo en la organización, yo consideraría trabajar en otra parte.
3. Si deseara renunciar a la organización, muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas
4. Permanecer en la organización, es un asunto tanto de necesidad como de deseo
5. Si renunciara a esta organización, pienso que tendría muy pocas alternativas
16.Una de las pocas consecuencias de renunciar, sería la escasez de alternativas
17. Sería muy difícil para mí en este momento dejar a mi organización, incluso si lo deseara

Resultados de la aplicación del Cuestionario por cada trabajador

Sujetos	6	9	12	14	15	18	2	7	8	10	11	13	1	3	4	5	16	17
	COMPROMISO AFECTIVO						COMPROMISO NORMATIVO						COMPROMISO CONTINUO					
1	7	3	5	3	3	1	4	7	1	3	1	7	5	5	1	6	3	7
2	7	3	5	3	3	1	1	7	1	3	2	6	3	5	3	6	3	7
3	7	3	6	4	3	2	1	7	2	3	1	6	6	5	5	4	3	7
4	7	3	6	4	3	2	1	6	3	3	3	6	1	5	5	4	3	7
5	6	3	7	4	4	1	2	5	4	3	3	5	5	5	2	3	3	7
6	5	2	7	4	4	2	1	6	5	3	3	5	4	7	1	3	3	7
7	5	2	5	7	4	2	3	7	3	7	1	5	1	7	3	2	3	7
8	6	1	6	7	5	3	3	4	3	6	2	6	1	7	5	1	3	6
9	5	2	6	7	4	3	3	6	5	5	2	6	2	7	4	2	3	6
10	6	3	7	5	3	4	5	5	5	3	1	5	4	7	5	7	3	6
11	6	2	7	5	3	4	5	5	7	7	3	5	5	4	5	6	4	6
12	3	1	3	5	4	4	5	5	7	5	3	5	7	4	6	6	4	6
13	5	2	3	4	4	4	5	5	7	4	4	7	3	4	6	4	4	6
14	3	3	4	4	4	7	5	4	6	2	5	7	7	5	4	4	7	6
15	4	3	4	1	4	7	5	7	5	5	1	7	6	5	4	5	7	6
16	3	4	4	3	5	7	5	5	6	6	1	7	4	6	3	7	7	6

17	3	4	4	2	5	5	5	6	7	7	1	6	3	3	3	3	5	6
18	5	4	5	1	5	5	5	7	4	4	1	6	2	2	2	7	5	6
19	4	5	5	2	6	5	5	6	6	6	1	6	1	2	1	6	5	6
20	6	5	5	3	7	4	5	5	5	5	1	5	4	2	2	4	5	5
21	7	5	6	4	3	4	3	5	5	6	1	5	5	3	7	3	3	5
22	3	6	7	5	3	1	3	4	5	7	1	4	5	5	1	2	3	5
23	2	7	3	3	4	3	3	5	5	5	3	3	6	5	2	1	3	5
24	1	6	3	2	4	2	3	5	7	6	3	5	3	7	3	4	2	5
25	2	7	5	1	4	1	3	7	2	4	3	6	6	6	4	7	1	6
26	5	3	4	1	7	2	5	5	3	4	3	5	7	1	3	4	1	7
27	5	4	4	1	5	2	6	5	5	2	3	5	1	7	3	2	4	5
28	6	4	4	2	2	1	7	6	1	4	2	7	3	3	1	1	4	4
29	7	5	4	3	2	2	7	6	1	1	2	7	4	4	1	2	7	5
30	3	5	4	6	1	2	7	4	2	2	2	7	5	5	3	2	7	5
31	5	2	3	7	2	3	7	5	3	3	1	6	5	5	5	1	7	5
32	4	3	3	5	6	3	2	5	7	3	1	5	6	6	5	3	5	3
33	3	2	2	6	5	4	1	3	6	3	1	5	7	7	2	3	5	3
34	2	2	1	6	3	4	3	1	5	7	1	6	4	5	1	3	5	3
35	1	2	2	6	3	4	7	1	5	7	1	7	1	5	3	3	4	3
36	1	1	5	3	3	4	6	2	4	7	2	7	1	5	5	7	4	3
37	1	3	6	3	3	7	6	4	1	6	4	5	1	5	4	6	7	5
38	2	3	4	3	4	1	6	4	1	5	5	6	2	7	1	5	7	4
39	2	3	5	4	4	1	6	5	1	6	1	7	1	7	4	3	7	5
40	1	2	7	4	4	2	6	5	2	7	1	6	3	4	4	5	2	3
41	2	2	3	4	5	2	6	6	1	4	1	5	3	4	3	3	1	2
42	7	2	7	4	4	1	5	5	3	6	1	4	3	2	3	2	5	1
43	7	3	6	7	3	2	5	6	3	5	1	5	5	1	2	1	4	5
44	7	3	4	7	3	2	4	7	3	5	1	5	5	3	1	2	3	3
45	7	4	3	7	4	3	3	3	5	5	1	5	5	4	2	1	3	3
46	6	4	2	5	4	3	3	7	5	6	1	6	3	5	7	2	6	3
47	5	4	1	5	4	4	2	1	5	7	3	6	4	7	1	2	7	3
48	5	4	3	5	4	4	1	1	6	6	3	7	5	2	2	1	3	3
49	6	5	2	4	5	4	5	2	7	5	4	7	3	2	3	3	3	5
50	5	5	2	4	5	4	5	3	5	4	2	6	1	2	4	3	2	4

51	6	5	3	1	3	7	5	3	4	5	3	6	7	1	5	2	3	5
52	6	6	4	3	3	7	5	7	3	5	4	7	6	1	2	1	3	3
53	3	7	6	2	3	7	5	7	2	5	5	6	2	1	2	2	3	2
54	5	3	7	1	3	5	5	7	6	2	1	5	1	1	4	3	2	4
55	2	3	4	2	2	1	6	6	7	3	3	4	1	3	4	3	1	3
56	3	3	5	3	3	2	5	5	7	1	2	5	7	4	3	3	2	5
57	3	3	5	3	4	2	4	6	7	1	2	6	6	5	3	3	1	6
58	2	3	6	4	3	2	5	7	6	2	1	7	7	7	2	3	1	7
59	1	3	5	5	4	1	6	4	5	3	2	6	3	2	1	7	2	7
60	2	2	7	5	4	1	7	6	6	3	2	5	4	2	2	7	6	7
61	2	2	5	6	5	3	3	5	7	3	3	4	4	2	7	6	7	7
62	2	1	6	5	5	1	3	5	4	1	3	5	5	1	1	7	3	6
63	3	2	5	4	5	2	1	5	6	2	1	5	5	3	2	6	3	6
64	3	3	6	7	5	2	1	2	5	3	2	5	3	5	4	7	3	6
65	4	2	3	1	6	3	2	1	5	3	3	6	4	5	4	3	3	6
66	3	1	3	2	7	3	4	3	5	3	3	6	5	2	3	4	4	6
67	5	2	4	3	6	3	4	3	5	3	4	7	3	1	3	2	4	6
68	7	3	4	3	6	4	5	1	7	5	5	7	4	3	2	1	7	5
69	7	3	4	3	7	7	5	1	7	6	1	6	5	5	1	2	7	5
70	7	3	4	1	7	7	6	2	7	7	1	5	5	4	2	1	7	5
71	7	3	5	2	6	6	5	4	6	6	1	6	6	7	7	2	5	5
72	6	3	5	4	6	6	5	4	5	5	1	6	7	6	1	2	5	5
73	5	3	5	4	3	5	4	5	4	4	1	7	4	3	2	1	4	5
74	5	4	6	5	1	5	6	5	3	5	1	7	1	1	2	3	4	3
75	6	4	7	5	2	4	7	6	4	5	1	7	1	3	3	3	7	3
76	5	4	3	1	1	4	6	5	5	5	1	6	1	4	3	2	7	3
77	6	4	3	2	2	4	5	6	6	6	3	5	5	5	1	1	7	4
78	6	5	4	4	5	5	4	7	7	6	3	5	5	7	1	2	5	3
79	3	5	4	3	5	1	5	4	5	7	6	5	3	2	6	2	5	5
80	5	5	4	4	4	2	6	3	5	7	7	5	2	2	7	1	5	1
81	7	6	6	5	3	3	7	3	4	6	3	6	1	2	2	3	4	2
82	2	7	5	5	4	3	5	2	5	5	2	7	3	1	1	3	4	5
83	1	5	4	5	5	3	4	2	3	2	3	5	3	1	1	3	1	7
84	2	4	5	3	3	1	5	1	5	3	2	6	4	3	2	3	1	7
85	3	3	6	3	3	1	3	3	6	3	2	7	5	5	1	3	2	7

86	2	3	5	4	3	2	1	3	7	3	1	6	5	5	3	6	6	7
87	2	3	4	4	3	2	1	1	5	4	1	5	6	2	3	6	7	6
88	3	3	7	4	4	1	2	1	5	7	1	4	7	1	1	7	3	6
89	4	3	5	4	4	2	4	2	7	7	1	5	4	3	1	7	3	6
90	7	2	6	7	4	2	4	4	7	7	1	5	1	5	2	3	3	6
91	7	2	3	7	5	3	5	6	7	6	2	5	1	4	4	3	3	6
92	7	1	4	7	4	3	5	6	6	5	3	6	3	1	4	2	4	6
93	7	2	7	5	3	4	6	6	5	6	3	6	4	3	3	1	4	6
94	6	3	7	5	3	4	5	5	6	7	2	7	5	5	3	2	7	6
95	5	2	5	5	4	4	6	5	7	4	1	7	5	2	2	2	7	6
96	5	1	6	4	4	4	7	4	4	6	2	6	6	3	1	1	7	6
97	6	2	7	4	4	7	3	3	6	5	3	5	7	4	2	3	5	6
98	5	3	5	1	4	7	1	3	5	5	3	6	4	2	7	3	5	6
99	6	3	5	3	5	7	1	2	5	5	3	7	1	2	1	2	5	5
100	6	3	5	2	5	5	2	1	5	5	3	6	1	1	2	1	4	5

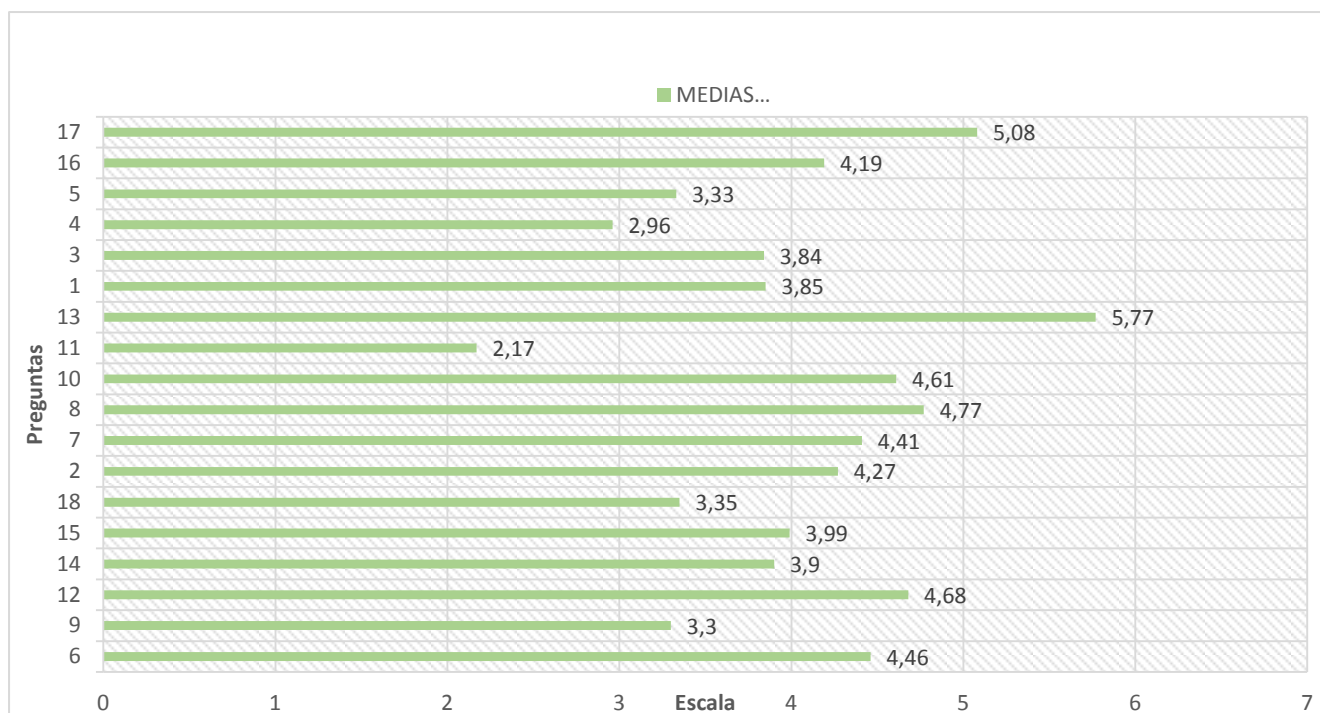
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Naranjo, A. (2018).

Representación gráfica de medias aritméticas por ítems

Tabla 24
Medias aritméticas por ítems

PREGUNTAS	MEDIAS
6	4,46
9	3,3
12	4,68
14	3,9
15	3,99
18	3,35
2	4,27
7	4,41
8	4,77
10	3,85
11	2,17
13	5,77
1	4,61
3	3,84
4	2,96
5	3,33
16	4,19
17	5,08

Gráfico 19 Representación de las medias aritméticas



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Naranjo, A. (2018).

Los resultados evidencian que las preguntas que presentan mayores valores en las medias aritméticas, que van desde “ni de acuerdo ni en desacuerdo” hasta “de acuerdo”, corresponden a los ítems 12 con una media aritmética de 4.68 y al ítem 8 con una media aritmética de 4.77, lo que permite corroborar que con respecto si la organización merece lealtad, se encuentran prácticamente de acuerdo en la mayoría de casos, siendo favorable esta respuesta que pertenece al compromiso normativo, así como con respecto a si la organización tiene un alto grado de significancia para cada uno de los trabajadores, en donde la mayoría se encuentra de acuerdo, siendo positivo este resultado que pertenece al compromiso afectivo que presentan los trabajadores.

En cuanto a las medias aritméticas que obtienen los valores más altos, se encuentran los ítems 13 y 17, con valores de 5,77 y 5.08 respectivamente, es decir, en las opciones de respuesta que van desde “de acuerdo” hasta “muy de acuerdo” siendo muy favorables las respuestas obtenidas, en cuanto a si consideran que le deben muchísimo a la organización que corresponde al ítem 13, el valor más alto obtenido que corresponde al compromiso normativo así como si sería muy difícil dejar la organización así lo deseara, que corresponde al ítem 17, referente al compromiso continuo.

Los resultados generales evidencian que el compromiso que se encuentra relativamente favorable con respecto a la organización, es el compromiso normativo, mientras el compromiso continuo y afectivo requieren de un mayor trabajo desde la dirección de talento humano y a nivel gerencial.

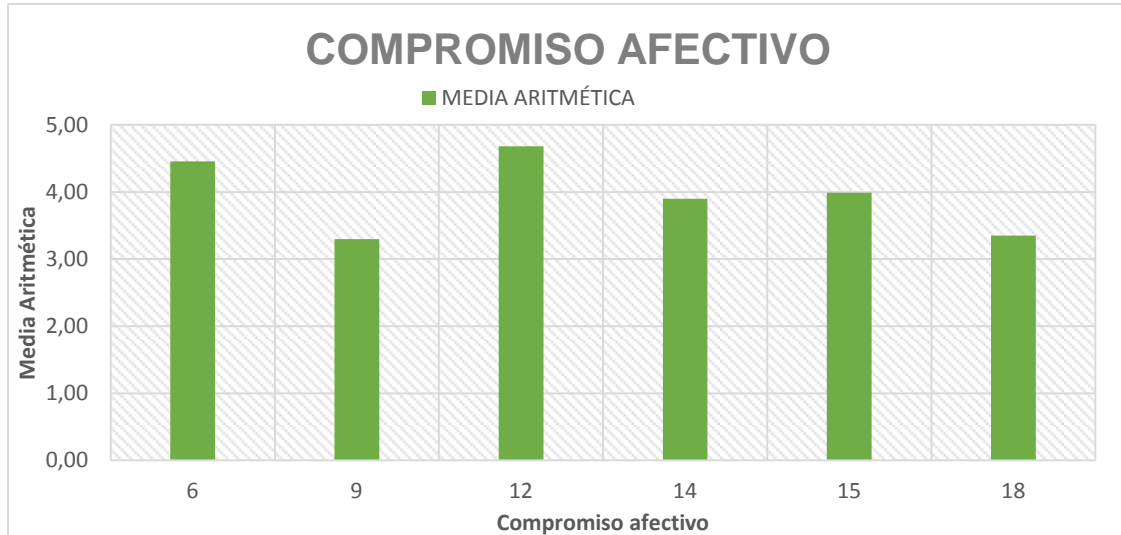
a) Compromiso Afectivo

Tabla 25
Compromiso afectivo

COMPROMISO AFECTIVO	
NÚMERO DE PREGUNTA	MEDIA ARITMÉTICA
6	4,46
9	3,30
12	4,68
14	3,90
15	3,99
18	3,35

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Naranjo, A. (2018).

Gráfico 20 Compromiso afectivo



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Naranjo, A. (2018).

Los resultados evidencian que las preguntas que presentan mayores valores en las medias aritméticas, que van desde “ni de acuerdo ni en desacuerdo” hasta “de acuerdo”, corresponden al ítem 12 con una media aritmética de 4.68 lo que permite corroborar que con respecto a si la organización tiene un alto grado de significancia para los trabajadores, se encuentran prácticamente de acuerdo en la mayoría de casos, siendo favorable esta

respuesta que pertenece al compromiso afectivo. El valor más bajo obtenido en las medias aritméticas, corresponde al ítem 9 con una media aritmética de 3.30 en el rango “en desacuerdo” hasta “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, correspondiente a si sienten los problemas de la organización como propios, siendo importante fortalecer el sentido de pertenencia de los trabajadores con la institución, así como su identificación con la misma.

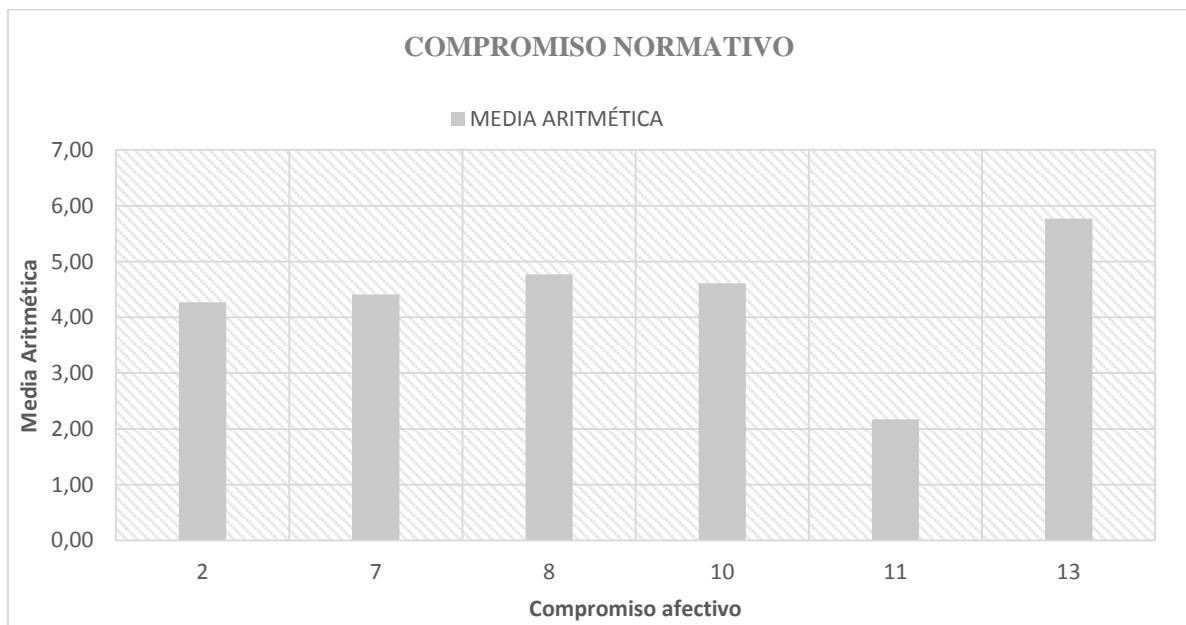
b) Compromiso Normativo

Tabla 26
Compromiso normativo

COMPROMISO NORMATIVO	
NÚMERO DE PREGUNTA	MEDIA ARITMÉTICA
2	4,27
7	4,41
8	4,77
1	4,61
11	2,17
13	5,77

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Naranjo, A. (2018).

Gráfico 21 Compromiso normativo



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Naranjo, A. (2018).

Los resultados evidencian que las preguntas que presentan mayores valores en las medias aritméticas, que van desde “de acuerdo” hasta “muy de acuerdo”, corresponden al ítem 13

con una media aritmética de 5.77 lo que permite corroborar que con respecto a si le deben muchísimo a la organización, se encuentran prácticamente muy de acuerdo en la mayoría de casos, siendo favorable esta respuesta que pertenece al compromiso normativo. El valor más bajo obtenido en las medias aritméticas, corresponde al ítem 11 con una media aritmética de 2.17 en el rango “muy en desacuerdo” hasta “en desacuerdo”, correspondiente a que no renunciarían a su organización porque se sienten obligados con ella, siendo importante fortalecer el sentido de pertenencia de los trabajadores con la institución, así como su identificación con la misma.

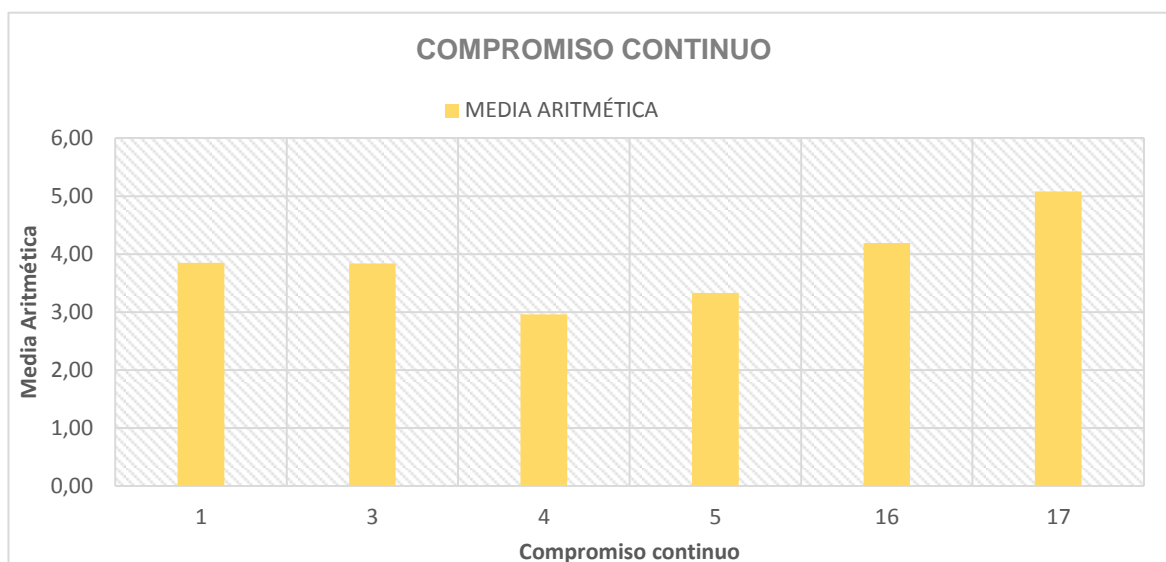
c) Compromiso Continuo

Tabla 27
Compromiso continuo

COMPROMISO CONTINUO	
NÚMERO DE PREGUNTA	MEDIA ARITMÉTICA
10	3,85
3	3,84
4	2,96
5	3,33
16	4,19
17	5,08

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Naranjo, A. (2018).

Gráfico 22 Compromiso continuo



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Naranjo, A. (2018).

En el compromiso continuo, las medias aritméticas que alcanzan mayores valores, son precisamente en el ítem 17 referente a si sería muy difícil dejar la organización aún si lo

desearan, de acuerdo a la percepción del trabajador, donde se obtuvo una media aritmética de 5.08 en la categoría de acuerdo con tendencia a muy de acuerdo, lo que constituye un aspecto favorable dentro del compromiso continuo, así como el valor más bajo obtenido, corresponde al ítem 4 referente a si permanecer en la institución es un asunto tanto de necesidad como de deseo, con una media aritmética de 2.96, siendo necesario generar alternativas para fortalecer el compromiso organizacional en sus tres dimensiones dentro de la organización.

TABULACIÓN DE MEDIAS ARITMÉTICAS POR COMPONENTE

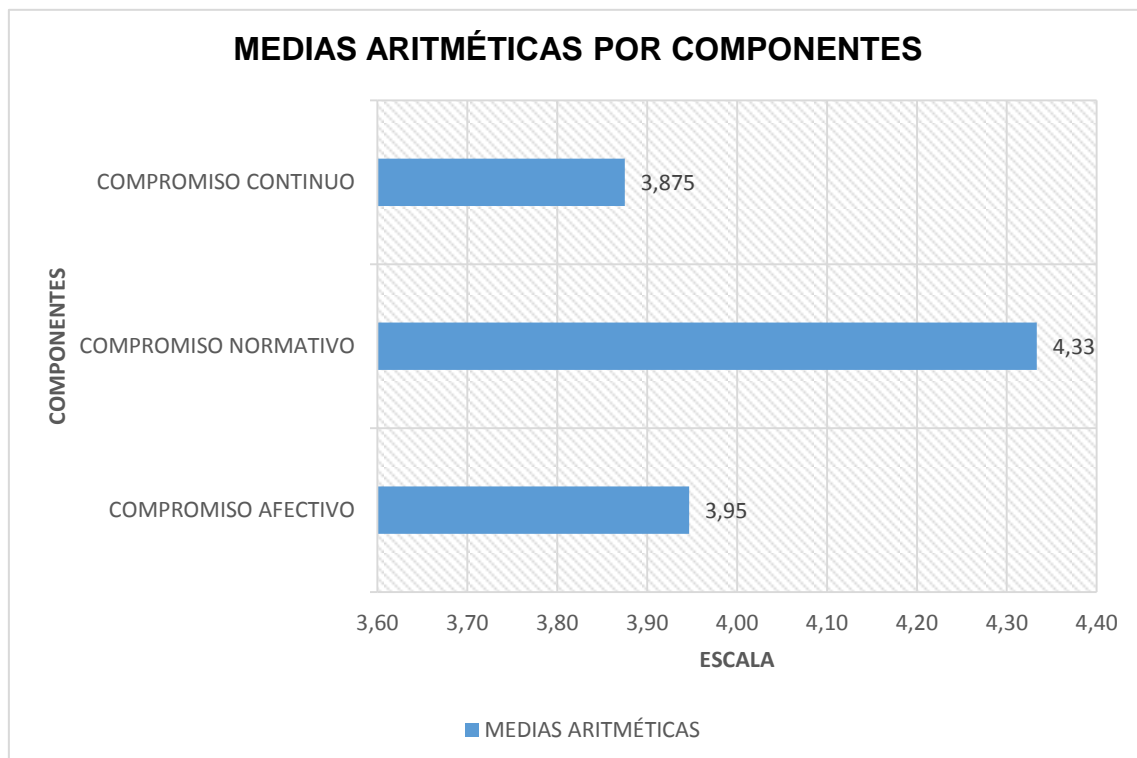
Tabla 28
Tabulaciones

COMPONENTES	MEDIAS ARITMÉTICAS
COMPROMISO AFECTIVO	3,95
COMPROMISO NORMATIVO	4,33
COMPROMISO CONTINUO	3,875

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Naranjo, A. (2018).

Gráfico 23 Medidas aritméticas



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Naranjo, A. (2018).

En el Registro Civil Zona 3, se encuentran los tres tipos de compromiso, sin embargo, el compromiso normativo es el que obtiene valores superiores en la muestra de estudio.

Los niveles presentados por los colaboradores, revelan un promedio relativamente bajo de apego emocional a la organización, no totalmente se encuentran identificados con la empresa que laboran, existe una moderada obligación y perciben un costo si dejan la institución.

En cuanto al compromiso afectivo, la mayoría de encuestados se encuentran entre las opciones de respuesta “en desacuerdo” hasta “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, en la medida que la media aritmética es 3.95, por ende, existe una homogeneidad en las respuestas, con criterios alineados, no existiendo un compromiso favorable en su totalidad entre el trabajador y la organización, siendo necesario e indispensable fortalecer el compromiso afectivo de los trabajadores. Si se fortalece el compromiso afectivo, se lograría un sentido de pertenencia mayor, en cuanto a formar un vínculo emocional en los trabajadores, que puedan percibir los problemas de su organización como propios, sentirse parte de la familia de la organización, emocionalmente vinculado.

Con respecto al compromiso continuo, los resultados son muy similares a los obtenidos en el compromiso afectivo, obteniendo una media aritmética de 3.87 aproximadamente, lo que evidencia que se encuentran entre las opciones de respuesta “en desacuerdo” hasta “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, por lo que se puede afirmar que el compromiso continuo no es positivo, evidencian no tener un fuerte compromiso continuo en la población en estudio, siendo importante lograr en los trabajadores el fortalecimiento de este compromiso, que significaría una valoración mayor del alcance de trabajar en la organización, la valoración además, de la permanencia en la organización por necesidad y deseo, así como la percepción de que la institución es una alternativa más viable que el resto de opciones, garantizando su permanencia y sentido de pertenencia con la entidad.

Con respecto al compromiso normativo, los resultados obtenidos son los más altos con respecto al compromiso afectivo y continuo, obteniendo una media aritmética de 4.33 aproximadamente, lo que evidencia que se encuentran entre las opciones de respuesta “ni de acuerdo ni en desacuerdo” hasta “de acuerdo”, por lo que se puede afirmar que el compromiso normativo es relativamente favorable, en la población en estudio, siendo importante lograr en los trabajadores el fortalecimiento de este compromiso, que

significaría una valoración mayor de la lealtad con la organización, la valoración además, de que la permanencia en la organización no es por obligación ni por la falta de otras alternativas de trabajo, así como la percepción de que le deben mucho a su organización, garantizando su permanencia y sentido de pertenencia con la entidad.

4.2.Verificación de la hipótesis

Modelo estadístico

La presente investigación utilizó el método estadístico chi-cuadrado con el objetivo de verificar la hipótesis. Después de haber definido el problema y establecido las variables la hipótesis se formula así: El compromiso laboral se relaciona significativamente con el desempeño de los funcionarios de la Dirección General del Registro Civil Identificación y Cedulación Zona 3.

a) Planteamiento de la hipótesis

H_0 : Hipótesis nula.- Afirmación o enunciado tentativo que se realiza acerca del valor de un parámetro provisional. Por lo general es una afirmación de que el parámetro de la población tiene un valor específico.

H_1 : Hipótesis alternativa o de investigación.- Afirmación o enunciado que se aceptará si los datos muestrales proporcionan amplia evidencia de que la hipótesis nula es falsa y se la designa por H_i .

Para el presente estudio:

H_0

El compromiso laboral **NO** relaciona significativamente con el desempeño de los funcionarios de la Dirección General del Registro Civil Identificación y Cedulación Zona 3.

H_1

El compromiso laboral **SI** se relaciona significativamente con el desempeño de los funcionarios de la Dirección General del Registro Civil Identificación y Cedulación Zona

Correlaciones

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020	
VAR00001	Correlación de Pearson	1	,290	,542	-,221	-,221	. ^a	-,355	,325	,000	,542	,592	,325	-,362	,000	,373	,542	-,733 [*]	,221	-,536	,268
	Sig. (bilateral)		,417	,105	,539	,539	.	,314	,359	1,000	,105	,072	,359	,305	1,000	,288	,105	,016	,539	,110	,454
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
VAR00002	Correlación de Pearson	,290	1	,229	-,218	,218	. ^a	-,408	,535	-,200	,535	,467	,000	-,579	,055	-,061	,000	-,531	,327	-,083	,465
	Sig. (bilateral)	,417		,524	,545	,545	.	,242	,111	,579	,111	,174	1,000	,079	,881	,866	1,00	,114	,356	,820	,176
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
VAR00003	Correlación de Pearson	,542	,229	1	-,175	-,408	. ^a	-,094	,429	-,071	,071	,530	,429	-,762 [*]	-,467	,688 [*]	,714 [*]	-,549	,117	-,397	,289
	Sig. (bilateral)	,105	,524		,629	,242	.	,797	,217	,845	,845	,115	,217	,010	,174	,028	,020	,100	,748	,256	,418
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
04	Correlación de Pearson	-,221	-,218	-,175	1	,250	. ^a	,089	,000	-,102	,102	,089	,408	-,068	,167	,047	,000	,216	,583	,400	,411

VAR00005	Sig. (bilateral)	,539	,545	,629		,486	.	,807	1,00	,779	,779	,807	,242	,852	,645	,898	1,00	,548	,077	,252	,238	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	Correlación de Pearson	-,221	,218	-,408	,250	1	.	,356	-,408	,102	-,102	,356	-,408	,068	,250	-,281	,000	,324	-,167	,276	,608	
	Sig. (bilateral)	,539	,545	,242	,486		.	,312	,242	,779	,779	,312	,242	,852	,486	,432	1,00	,360	,645	,440	,062	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Correlación de Pearson
VAR00006	Sig. (bilateral)	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	Correlación de Pearson	-,355	-,408	-,094	,089	,356	.	1	-	,218	-	,048	-,655*	,145	-,356	,150	,218	,607	-,356	,226	,220	
VAR00007	Sig. (bilateral)	,314	,242	,797	,807	,312	.		,040	,545	,010	,896	,040	,688	,312	,679	,545	,063	,312	,530	,542	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	Correlación de Pearson	,325	,535	,429	,000	-,408	.	-,655*	1	,000	,500	,218	,600	-,667*	,000	,000	-,200	-,821**	,408	-,334	-,003	

VAR00009	Sig. (bilateral)	,359	,111	,217	1,000	,242	.	,040	1,000	,141	,545	,067	,035	1,000	1,00	,580	,004	,242	,346	,995	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	Correlación de Pearson	,000	-,200	-,071	-,102	,102	. ^a	,218	,000	1	-,375	,218	,000	,250	-,102	-,459	,000	,066	-,612	-,255	
	Sig. (bilateral)	1,00	,579	,845	,779	,779	.	,545	1,00	,286	,545	1,000	,486	,779	,182	1,00	,856	,060	,033	,478	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	Correlación de Pearson	,542	,535	,071	,102	-,102	. ^a	-,764 [*]	,500	-,375	1	,327	,500	-,250	,102	,172	,000	-,530	,612	-,180	,248
VAR00010	Sig. (bilateral)	,105	,111	,845	,779	,779	.	,010	,141	,286	,356	,141	,486	,779	,635	1,00	,115	,060	,618	,489	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	Correlación de Pearson	,592	,467	,530	,089	,356	. ^a	,048	,218	,218	,327	1	,218	-,582	-,356	,401	,655 [*]	-,376	,089	-,494	,762 [*]
	Sig. (bilateral)	,072	,174	,115	,807	,312	.	,896	,545	,545	,356	,545	,078	,312	,251	,040	,285	,807	,147	,010	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	Correlación de Pearson	,325	,000	,429	,408	-,408	. ^a	-,655 [*]	,600	,000	,500	,218	1	-,333	,000	,229	,200	-,450	,408	-,331	,003
VAR00011	12																				

VAR00013	Sig. (bilateral)	,359	1,000	,217	,242	,242	.	,040	,067	1,000	,141	,545		,347	1,000	,524	,580	,192	,242	,350	,995	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Correlación de Pearson	-,362	-,579	-,762*	-,068	,068	. ^a	,145	-,667*	-,250	-,250	-,582	-,333	1	,272	-,497	-,333	,662*	-,408	,086	-,584	
	Sig. (bilateral)	,305	,079	,010	,852	,852	.	,688	,035	,486	,486	,078	,347		,447	,144	,347	,037	,242	,813	,076	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Correlación de Pearson	,000	,055	-,467	,167	,250	. ^a	-,356	,000	-,102	,102	-,356	,000	,272	1	-,656*	-,408	-,162	,167	,400	-,107	
VAR00014	Sig. (bilateral)	1,000	,881	,174	,645	,486	.	,312	1,000	,779	,779	,312	1,000	,447		,040	,242	,654	,645	,252	,770	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Correlación de Pearson	,373	-,061	,688*	,047	-,281	. ^a	,150	,000	-,459	,172	,401	,229	-,497	-,656*	1	,688*	-,122	,281	-,057	,408	
	Sig. (bilateral)	,288	,866	,028	,898	,432	.	,679	1,000	,182	,635	,251	,524	,144	,040		,028	,738	,432	,876	,242	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Correlación de Pearson	,542	,000	,714*	,000	,000	. ^a	,218	-,200	,000	,000	,655*	,200	-,333	-,408	,688*	1	-,079	,000	-,306	,504	

VAR00017	Sig. (bilateral)	,105	1,000	,020	1,000	1,000	.	,545	,580	1,000	1,000	,040	,580	,347	,242	,028		,827	1,000	,390	,137	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	Correlación de Pearson	- ,733*	-,531	-,549	,216	,324	.	,607	- ,821*	,066	-,530	-,376	-,450	,662*	-,162	-,122	-,079	1	-,324	,390	-,128	
	Sig. (bilateral)	,016	,114	,100	,548	,360	.	,063	,004	,856	,115	,285	,192	,037	,654	,738	,827		,360	,266	,725	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Correlación de Pearson	,221	,327	,117	,583	-,167	.	-,356	,408	-,612	,612	,089	,408	-,408	,167	,281	,000	-,324	1	,400	,411	
VAR00018	Sig. (bilateral)	,539	,356	,748	,077	,645	.	,312	,242	,060	,060	,807	,242	,242	,645	,432	1,000	,360		,252	,238	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	Correlación de Pearson	-,536	-,083	-,397	,400	,276	.	,226	-,334	-,673*	-,180	-,494	-,331	,086	,400	-,057	-,306	,390	,400	1	,187	
	Sig. (bilateral)	,110	,820	,256	,252	,440	.	,530	,346	,033	,618	,147	,350	,813	,252	,876	,390	,266	,252		,606	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Correlación de Pearson	,268	,465	,289	,411	,608	.	,220	-,003	-,255	,248	,762*	,003	-,584	-,107	,408	,504	-,128	,411	,187	1	
VAR00019	Sig. (bilateral)	,105	1,000	,020	1,000	1,000	.	,545	,580	1,000	1,000	,040	,580	,347	,242	,028		,827	1,000	,390	,137	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	Correlación de Pearson	- ,733*	-,531	-,549	,216	,324	.	,607	- ,821*	,066	-,530	-,376	-,450	,662*	-,162	-,122	-,079	1	-,324	,390	-,128	
	Sig. (bilateral)	,016	,114	,100	,548	,360	.	,063	,004	,856	,115	,285	,192	,037	,654	,738	,827		,360	,266	,725	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Correlación de Pearson	,221	,327	,117	,583	-,167	.	-,356	,408	-,612	,612	,089	,408	-,408	,167	,281	,000	-,324	1	,400	,411	

VAR00021	Sig. (bilateral)	,454	,176	,418	,238	,062	.	,542	,995	,478	,489	,010	,995	,076	,770	,242	,137	,725	,238	,606	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Correlación de Pearson	-,055	,231	,010	-,294	-,118	. ^a	-,141	-,101	-,900**	,180	-,361	-,302	-,120	,118	,297	-,101	-,036	,294	,609	,039
VAR00022	Sig. (bilateral)	,881	,521	,978	,410	,746	.	,697	,782	,000	,619	,305	,396	,741	,746	,404	,782	,921	,410	,062	,914
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Correlación de Pearson	-,019	,209	,284	-,393	,393	. ^a	,092	-,228	-,270	-,180	,198	-,228	-,261	-,026	,235	,325	,005	-,393	,133	,302
VAR00023	Sig. (bilateral)	,959	,562	,427	,262	,262	.	,800	,526	,451	,619	,583	,526	,467	,944	,513	,359	,990	,262	,715	,396
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Correlación de Pearson	,209	-,048	-,267	-,077	,234	. ^a	-,330	,077	-,188	,380	,006	,077	,059	,306	-,041	-,298	-,273	-,077	-,010	-,001
VAR00024	Sig. (bilateral)	,563	,896	,456	,833	,516	.	,352	,833	,604	,279	,987	,833	,870	,389	,911	,402	,446	,833	,977	,998
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Correlación de Pearson	,129	-,022	-,126	,017	-,458	. ^a	-,156	,367	-,280	,119	-,437	-,064	-,079	,326	-,119	-,496	-,404	,458	,277	-,283
VAR00024	Sig. (bilateral)	,722	,951	,728	,962	,183	.	,667	,296	,433	,743	,206	,860	,827	,358	,743	,145	,247	,183	,438	,428
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

VAR00025	Correlación de Pearson	-.416	-.638*	-.612	,023	,092	. ^a	,012	-.256	,306	-.306	-.546	-.056	,630	,341	-.498	-.568	,316	-.499	,041	-.587
	Sig. (bilateral)	,232	,047	,060	,950	,801	.	,973	,476	,391	,391	,103	,877	,051	,334	,143	,087	,373	,142	,911	,075
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
VAR00026	Correlación de Pearson	-.452	,071	,042	,139	-.139	. ^a	,116	,000	-.036	-.436	-.381	-.077	-.024	,218	-.289	-.077	,211	,139	,414	-.129
	Sig. (bilateral)	,189	,845	,909	,703	,703	.	,749	1,000	,920	,207	,277	,832	,947	,546	,418	,832	,559	,703	,235	,723
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
VAR00027	Correlación de Pearson	-.181	,447	-.113	,179	,288	. ^a	-.019	,334	,176	-.176	-.019	-.124	-.264	,539	-.606	-.334	-.240	,179	,267	,172
	Sig. (bilateral)	,616	,195	,756	,620	,420	.	,958	,345	,626	,626	,958	,734	,461	,108	,063	,345	,504	,620	,456	,634
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
VAR00028	Correlación de Pearson	-.196	-.426	-.204	-.340	-.398	. ^a	-.010	,000	,738*	-.404	-.404	,000	,531	-.019	-.519	-.314	,144	-.612	-.507	-.834*
	Sig. (bilateral)	,588	,220	,572	,337	,255	.	,978	1,000	,015	,246	,246	1,000	,114	,958	,124	,377	,692	,060	,135	,003
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

VAR00029	Correlación de Pearson	-,112	-,434	-,348	-,287	-,529	. ^a	,071	-,206	,176	-,055	-,484	-,206	,622	-,287	-,081	-,303	,310	-,188	-,227	- ,702 [*]
	Sig. (bilateral)	,759	,210	,324	,421	,116	.	,845	,568	,627	,881	,156	,568	,055	,421	,825	,395	,384	,603	,528	,024
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
VAR00030	Correlación de Pearson	,037	,415	-,035	-,471	-,104	. ^a	,033	,110	,426	-,151	-,013	-,371	,101	,019	-,471	-,110	-,080	-,205	-,290	-,230
	Sig. (bilateral)	,920	,234	,923	,169	,774	.	,928	,763	,220	,676	,973	,291	,781	,958	,170	,763	,827	,571	,416	,523
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
VAR00031	Correlación de Pearson	,501	,305	-,030	,155	,210	. ^a	-,137	,194	,362	,570	,677 [*]	,194	-,057	-,225	,039	,179	-,221	,170	-,571	,357
	Sig. (bilateral)	,140	,392	,935	,669	,560	.	,707	,592	,305	,085	,032	,592	,875	,532	,914	,621	,539	,638	,085	,311
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
VAR00032	Correlación de Pearson	-,344	-,047	-,297	,594	-,039	. ^a	-,181	,275	,088	-,088	-,377	,275	,059	,594	-,561	-,454	-,014	,411	,382	-,136
	Sig. (bilateral)	,331	,897	,404	,070	,915	.	,617	,442	,808	,808	,283	,442	,872	,070	,091	,187	,969	,238	,276	,707
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
33	Correlación de Pearson	-,324	-,233	-,435	-,012	,073	. ^a	-,283	-,030	-,347	-,045	-,625	-,030	,241	,627	-,346	-,597	-,004	-,073	,490	-,349

Sig. (bilateral)	,362	,517	,209	,973	,841	.	,428	,935	,326	,903	,053	,935	,502	,052	,328	,069	,991	,841	,151	,323
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Correlaciones

	VAR00021	VAR00022	VAR00023	VAR00024	VAR00025	VAR00026	VAR00027	VAR00028	VAR00029	VAR00030	VAR00031	VAR00032	VAR00033	
VAR00001	Correlación de Pearson	-,055	-,019	,209	,129	-,416	-	-,181	-,196	-,112	,037	,501	-,344	-,324
	Sig. (bilateral)	,881	,959	,563	,722	,232	,452 ^a	,616	,588	,759	,920	,140	,331	,362
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
VAR00002	Correlación de Pearson	,231	,209	-,048	-,022	-,638	,071 ^a	,447	-,426	-,434	,415	,305	-,047	-,233
	Sig. (bilateral)	,521	,562	,896	,951	,047	,845	,195	,220	,210	,234	,392	,897	,517
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
VAR00003	Correlación de Pearson	,010	,284	-,267	-,126	-,612	,042 ^a	-,113	-,204	-,348	-,035	-,030	-,297	-,435 [*]

VAR00004	Sig. (bilateral)	,978	,427	,456	,728	,060	,909	,756	,572	,324	,923	,935	,404	,209
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Correlación de Pearson	-,294	-,393	-,077	,017	,023	,139 ^a	,179	-,340	-,287	-,471	,155	,594	-,012
	Sig. (bilateral)	,410	,262	,833	,962	,950	,703	,620	,337	,421	,169	,669	,070	,973
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Correlación de Pearson	-,118	,393	,234	-,458	,092	-,139 ^a	,288	-,398	-,529	-,104	,210	-,039	,073
VAR00005	Sig. (bilateral)	,746	,262	,516	,183	,801	,703	,420	,255	,116	,774	,560	,915	,841
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Correlación de Pearson	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a	. ^a
VAR00006	Sig. (bilateral)
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

VAR00007	Correlación de Pearson	-,141	,092	-,330	-,156	,012	,116 ^a	-,019	-	,071	,033 [*]	-,137	-,181 [*]	-,283
	Sig. (bilateral)	,697	,800	,352	,667	,973	,749	,958	,978	,845	,928	,707	,617	,428
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
VAR00008	Correlación de Pearson	-,101	-,228	,077	,367	-,256	,000 ^a	,334 [*]	,000	-,206	,110	,194	,275	-,030 [*]
	Sig. (bilateral)	,782	,526	,833	,296	,476	1,000	,345	1,000	,568	,763	,592	,442	,935
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
VAR00009	Correlación de Pearson	-,900	-,270	-,188	-,280	,306	-	,176	,738	,176	,426	,362	,088	-,347
	Sig. (bilateral)	,000	,451	,604	,433	,391	,920	,626	,015	,627	,220	,305	,808	,326
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
VAR00010	Correlación de Pearson	,180	-,180	,380	,119	-,306	-	-,176 [*]	-,404	-,055	-,151	,570	-,088	-,045
	Sig. (bilateral)	,619	,619	,279	,743	,391	,207	,626	,246	,881	,676	,085	,808	,903

VAR000 14	VAR00011	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
		Correlación de Pearson	-,361	,198	,006	-,437	-,546	- ,381 ^a	-,019	-,404	-,484	-,013	,677	-,377	-,625
		Sig. (bilateral)	,305	,583	,987	,206	,103	,277	,958	,246	,156	,973	,032	,283	,053
		N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
		Correlación de Pearson	-,302	-,228	,077	-,064	-,056	- ,077 ^a	-,124 [*]	,000	-,206	-,371	,194	,275	-,030
		Sig. (bilateral)	,396	,526	,833	,860	,877	,832	,734	1,000	,568	,291	,592	,442	,935
	VAR00012	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
		Correlación de Pearson	-,120	-,261	,059 [*]	-,079	,630	- ,024 ^a	-,264	,531 [*]	,622	,101	-,057	,059	,241
		Sig. (bilateral)	,741	,467	,870	,827	,051	,947	,461	,114	,055	,781	,875	,872	,502
	VAR00013	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
		Correlación de Pearson	,118	-,026	,306	,326	,341	,218 ^a	,539	-,019	-,287	,019	-,225	,594	,627

VAR00015	Sig. (bilateral)	,746	,944	,389	,358	,334	,546	,108	,958	,421	,958	,532	,070	,052
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Correlación de Pearson	,297	,235	- ,041 ⁺	-,119	-,498	- ,289 ^a	-,606	-,519	-,081	-,471	,039	-,561	-,346
	Sig. (bilateral)	,404	,513	,911	,743	,143	,418	,063	,124	,825	,170	,914	,091	,328
VAR00016	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Correlación de Pearson	-,101	,325	- ,298 ⁺	-,496	-,568	- ,077 ^a	-,334	-,314	-,303	-,110	,179 ⁺	-,454	-,597
	Sig. (bilateral)	,782	,359	,402	,145	,087	,832	,345	,377	,395	,763	,621	,187	,069
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
VAR00017	Correlación de Pearson	- ,036 ⁺	,005	-,273	-,404	,316	,211 ^a	-,240	,144 ⁺	,310	-,080	-,221	-,014	-,004 ⁺
	Sig. (bilateral)	,921	,990	,446	,247	,373	,559	,504	,692	,384	,827	,539	,969	,991
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

VAR00018	Correlación de Pearson	,294	-,393	-,077	,458	-,499	,139 ^a	,179	-,612	-,188	-,205	,170	,411	-,073
	Sig. (bilateral)	,410	,262	,833	,183	,142	,703	,620	,060	,603	,571	,638	,238	,841
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
VAR00019	Correlación de Pearson	,609	,133	-,010	,277	,041	,414 ^a	,267	-,507	-,227 [*]	-,290	-,571	,382	,490
	Sig. (bilateral)	,062	,715	,977	,438	,911	,235	,456	,135	,528	,416	,085	,276	,151
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
VAR00020	Correlación de Pearson	,039	,302	-,001	-,283	-,587	-,129 ^a	,172	-,834	-,702	-,230	,357 [*]	-,136	-,349
	Sig. (bilateral)	,914	,396	,998	,428	,075	,723	,634	,003	,024	,523	,311	,707	,323
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
VAR00021	Correlación de Pearson	1	,426	,177	,290	-,223	,081 ^a	-,141	-,534	-,050 ^{**}	-,172	-,514	-,240	,415
	Sig. (bilateral)		,220	,624	,416	,536	,824	,698	,112	,892	,635	,129	,504	,234

VAR000 25	VAR00022	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
		Correlación de Pearson	,426	1	,260	-,512	-,052	-	-,097	-,379	-,583	-,244	-,408	-,509	,275
		Sig. (bilateral)	,220		,468	,130	,887	,817	,790	,281	,077	,496	,242	,133	,441
		N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
		Correlación de Pearson	,177	,260	1	,120	,544	-	-,286	-,192	-,113	-,590	,128	-,277	,656
		Sig. (bilateral)	,624	,468		,741	,104	,008	,422	,594	,756	,072	,724	,439	,040
	VAR00023	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
		Correlación de Pearson	,290	-,512	,120	1	,045	,081 ^a	,271	,028	,295	,089	-,154	,387	,295
		Sig. (bilateral)	,416	,130	,741		,902	,824	,448	,938	,408	,806	,671	,269	,408
		N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
		Correlación de Pearson	-,223	-	,544	,045	1	-	-,151	,519	,272	-,337	-,229	,145	,690
		Sig. (bilateral)	,052 ⁺					,265 ^a							

VAR00026	Sig. (bilateral)	,536	,887	,104	,902	,459	,677	,124	,447	,341	,525	,689	,027	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	Correlación de Pearson	,081	-,084	-,776	,081	-,265	1 ^a	,616	,134	-,147	,460	-,560	,635	-,072
	Sig. (bilateral)	,824	,817	,008	,824	,459	,058	,712	,685	,181	,092	,049	,843	
VAR00027	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	Correlación de Pearson	-,141	-,097	-,286	,271	-,151	,616 ^a	1	-,008	-,471	,479	-,144	,712	,069
	Sig. (bilateral)	,698	,790	,422	,448	,677	,058	,982	,170	,161	,691	,021	,849	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
VAR00028	Correlación de Pearson	-,534	-,379	-,192	,028	,519	,134 ^a	-,008	1	,597 [*]	,444	-,058	,158	-,013
	Sig. (bilateral)	,112	,281	,594	,938	,124	,712	,982	,069	,199	,873	,662	,972	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	

VAR00029	Correlación de Pearson	-,050	-,583	-,113	,295	,272	- ,147 ^a	-,471	,597	1	,260	,124	-,158	-,129
	Sig. (bilateral)	,892	,077	,756	,408	,447	,685	,170	,069		,469	,733	,663	,723
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
VAR00030	Correlación de Pearson	-,172	-,244	-,590	,089	-,337	,460 ^a	,479	,444	,260	1	,132	,132	-,459
	Sig. (bilateral)	,635	,496	,072	,806	,341	,181	,161	,199	,469		,716	,717	,182
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
VAR00031	Correlación de Pearson	-,514	-,408	,128	-,154	-,229	- ,560 ^a	-,144	-,058	,124	,132	1 [*]	-,206	-,572
	Sig. (bilateral)	,129	,242	,724	,671	,525	,092	,691	,873	,733	,716		,568	,084
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
VAR00032	Correlación de Pearson	-,240	-,509	-,277	,387	,145	,635 ^a	,712	,158	-,158	,132	-,206	1	,228
	Sig. (bilateral)	,504	,133	,439	,269	,689	,049	,021	,662	,663	,717	,568		,526

VAR00033	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Correlación de Pearson	,415	,275	,656	,295	,690	-,072 ^a	,069	-,013	-,129	-,459	-,572	,228	1
	Sig. (bilateral)	,234	,441	,040	,408	,027	,843	,849	,972	,723	,182	,084	,526	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Naranjo A. (2018)

El coeficiente de correlación de Pearson arrojó un resultado de 0.714 lo cual indica que existe una correlación moderadamente alta entre las variables compromiso laboral y desempeño; por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa propuesta

H1: El compromiso laboral SI se relaciona significativamente en el desempeño de los trabajadores de la Dirección de Registro Civil Zona 3.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- El compromiso laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los funcionarios de la Dirección General del Registro Civil Identificación y Cedulación Zona 3, como lo demuestra el estadígrafo correlacional de Pearson el cual acepta la esta hipótesis alternativa; esto significa que mientras mayor sea el nivel de compromiso laboral los funcionarios alcanzarán un desempeño exitoso.
- Al analizar el resultado de las medias aritméticas del instrumento que evaluó los tres componentes del compromiso; se refleja un nivel relativamente bajo de compromiso debido a que los funcionarios no se encuentran totalmente identificados con la institución en la que laboran. Por lo cual existe una moderada obligación debido a la necesidad de percibir un ingreso económico.
- Al identificar que existe una carga laboral alta para los colaboradores de la Dirección General del Registro Civil Identificación y Cedulación Zona 3, es posible reconocer que esto genera una deficiencia del cumplimiento y desempeño en sus funciones.
- Ante la situación expuesta anteriormente se requiere de la implementación de estrategias que mejoren el nivel de compromiso laboral y por ende el desempeño de los funcionarios.

5.2. Recomendaciones

- Se requiere el diseño de estrategias como factor clave para general un alto nivel de compromiso laboral.
- Tomar en cuenta que la comunicación asertiva es uno de los factores que influye en el desempeño del personal por lo cual es relevante que los altos mandos tomen en cuenta las expectativas del personal.
- Es necesario que las autoridades busquen la alineación de los funcionarios con la filosofía institucional.
- Evaluar el desempeño del personal e informar los resultados de dichas evaluaciones para realizar procesos de retroalimentación.

CAPÍTULO VI

6. PROPUESTA

6.1 Datos Informativos.

Tema: Implementación de estrategias como factor clave para generar un alto nivel de compromiso laboral.

Beneficiarios: Clientes internos y externos de la Dirección General del Registro Civil Identificación y Cedulación Zona 3.

Provincia: Tungurahua, Cotopaxi, Chimborazo, Bolívar.

6.2. Antecedentes.

Una vez que se ha culminado el análisis de las variables y se ha realizado las conjeturas referentes a los resultados de la investigación se realiza la presente propuesta que sugiere la implementación de estrategias como factor clave para generar compromiso laboral con el fin de mejorar el desempeño de los funcionarios de la Dirección General del Registro Civil Identificación y Cedulación Zona 3.

Esta institución ya mencionada no realiza actualmente ningún tipo de acciones vinculadas a promover el nivel de compromiso laboral. Por lo cual se hace énfasis en el desarrollo de la presente propuesta ya que será de gran ayuda para mejorar el desempeño del personal. Es evidente que dicha institución mediante esta metodología logrará identificar y trabajar sobre los componentes principales del compromiso laboral.

Bajo estas premisas se condicionan los contenidos y estructuración de la presente propuesta.

6.3 Objetivos

6.3.1. Objetivo General

- Mejorar el nivel de compromiso laboral de los funcionarios de Registro Civil zona 3.

6.3.2. Objetivos específicos

- Internalizar la Filosofía Institucional
- Desarrollar procesos de comunicación asertiva
- Fomentar liderazgo en todos los niveles
- Evaluar permanentemente con visión potenciadora

6.4 Justificación

La propuesta se sustenta también en las dimensiones más importantes de la denominada Teoría Z, establecida por Ouchi desde la cual se trata de generar una cultura empresarial con ambiente laboral integral que favorezca la auto superación. Es en este sentido que se considera necesario que en el Registro Civil Zona 3, se incluyan estos lineamientos desde estrategias y acciones que fomenten la cultura Z que se caracteriza por ser participativa y estar basada en las relaciones humanas, considerando al trabajador como un ser integral de su vida laboral y personal, motivo por el cual el trabajo en equipo, la confianza y la toma de decisiones colectivas son los máximos en los que se fundamenta esta filosofía empresarial humanista.

El sentido de pertenencia es el motivo por el cual el trabajador se siente parte de la estructura de la empresa, y por ello, asume su rol como una pieza más del entramado organizacional, dando todo de sí mismo para alcanzar los objetivos empresariales, asegurando así la óptima productividad.

Principios de la Teoría Z

1. Confianza
2. Relaciones humanas con sutileza
3. Estrechas relaciones sociales

Por otro lado, se considera también para el fortalecimiento del compromiso organizacional, tener en cuenta los principios sobre los cuales desarrollar organizaciones inteligentes basada en la mejora de la actitud, el liderazgo (Senge, 1997). Para Senge (1997), una “organización inteligente”, es aquella que aprende continuamente, tanto ella, como sus miembros. Plantea una visión sistémica de la empresa con todos sus elementos y sus interrelaciones, considerando que todos los miembros de una organización son elementos valiosos, capaces de aportar mucho más de lo que habitualmente se cree. Cuando los miembros de una organización son tomados en cuenta, se genera un mayor compromiso con la misión y visión de la empresa, la ideología de la organización/empresa se hace propia y se actúa en función de la misma. “El todo puede superar la suma de las partes”.

El modelo propuesto desde diferentes disciplinas por Senge (1997) se puede tomar en cuenta desde el trabajo con los funcionarios en el Registro Civil Zona 3:

1. Dominio Personal: solo las personas con alto dominio alcanzan las metas que se proponen, son conscientes de sus propias capacidades y limitaciones, así como de las de la gente que les rodea, y por este motivo, podrán “crecer”.
2. Modelos Mentales: conocer y dominar pensamientos e ideas, así como el modo de percibir el mundo, permitirá una comunicación más efectiva dentro de la institución debido al respeto y al desarrollo del ser desde cada uno de sus miembros.
3. Construcción de una visión compartida: la clave para lograr la misión y visión de la empresa radica en que todos sus miembros compartan un objetivo común.
4. Aprendizaje en equipo: fomentar el desarrollo de aptitudes de trabajo en equipo y así obtener mejores ideas para el bienestar de la institución.
5. La quinta disciplina: el pensamiento sistémico es esencial para tener un enfoque más amplio de todo el sistema. Todas las personas están interrelacionadas, como eslabones de una misma cadena.

Solo las empresas que generen o faciliten contextos de aprendizaje constante podrán desarrollarse con éxito en el futuro.

De acuerdo a lo antes expuesto, se puede afirmar que este enfoque considera que todos los miembros de la organización son elementos valiosos, capaces de aportar mucho más de lo que comúnmente se cree. Son capaces de comprometerse al 100 % con la visión de la institución, adoptándola como propia y actuando con total responsabilidad, por lo tanto son capaces de tomar decisiones, de enriquecer la visión de la organización haciendo uso de su

creatividad, reconociendo sus propias cualidades y limitaciones y aprendiendo a crecer a partir de ellas. De igual forma, se puede considerar que tendrán la capacidad de trabajar en equipo con una eficiencia y una creatividad renovadas.

Estos principios permitirán asegurar constantemente que todos los miembros estén aprendiendo y poniendo en práctica todo el potencial de sus capacidades.

Compromiso laboral como clave para la fidelización del talento humano

Existen claves importantes que pueden gestionarse para atraer y fidelizar al talento humano, sobre todo enfocadas a disminuir el índice de rotación del talento humano, si se considera que se debe partir de conocer las capacidades y aptitudes de los profesionales que forman la institución sustentada cada acción en una comunicación directa y honesta con los empleados, desde un ambiente laboral favorable.

Las empresas, por otro lado, han de adaptarse a los cambios y transformaciones que están teniendo lugar actualmente. Tienen que asumir nuevos modelos de trabajo que estén enfocados a la productividad y eficiencia de los equipos de trabajo. Se debe enfocar a cultivar la confianza y la responsabilidad, así como una conciliación donde los trabajadores puedan equilibrar responsabilidades laborales con su vida privada, así como impulsar el desarrollo profesional, en correspondencia con las capacidades de cada uno de sus miembros. Es evidente la necesidad de identificar, desarrollar, motivar y asesorar al capital humano.

Fidelizar al talento humano, conlleva a la toma de decisiones a nivel empresarial o institucional, enfocadas en incentivar un estilo de gestión cercana, donde los líderes inspiren, sean accesibles y contribuyan a crear un buen ambiente laboral.

El compromiso es el motor de la competitividad a largo plazo. Un equipo comprometido constituye uno de los grandes activos intangibles de las organizaciones en la actualidad.

El término compromiso puede ser usado como sinónimo de obligación, contrato, deber, convenio; por definición, compromiso es un tipo de acuerdo que puede considerarse como un contrato no escrito en el cual las partes asumen ciertas obligaciones o, adquieren responsabilidades. El compromiso personal es un valor de suma importancia ya que permite al ser humano lograr sus objetivos o éxitos adquiriendo plena de felicidad, en este marco el concepto de compromiso laboral se entiende como el vínculo por el cual el

trabajador desea permanecer en la organización debido a su motivación implícita; es el grado en que un colaborador se identifica con una organización en particular y las metas de esta, y desea mantener su relación con la misma.

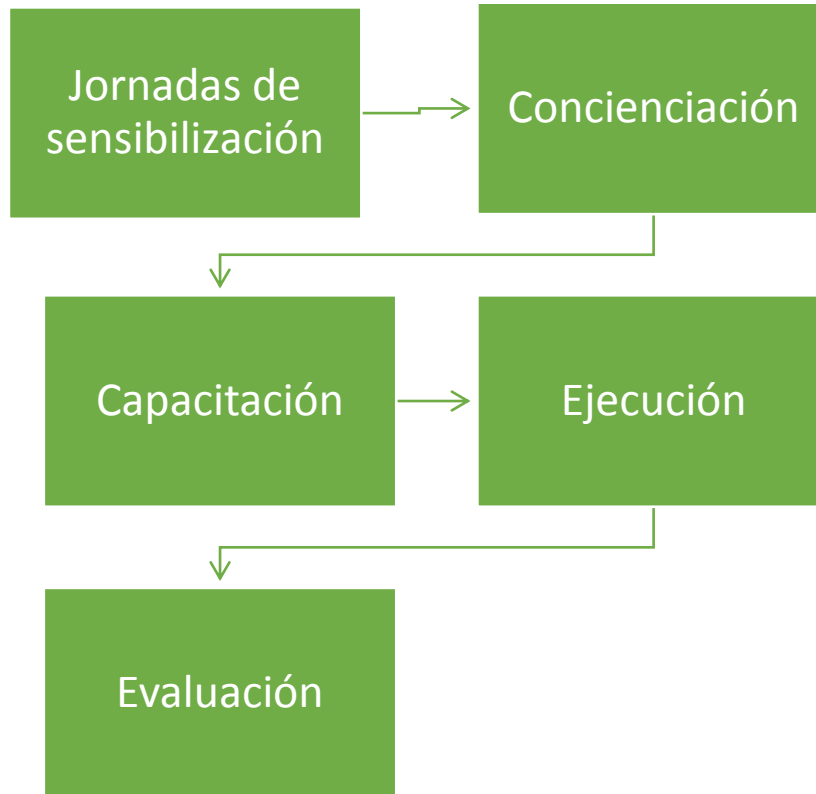
Una buena definición señala que “El verdadero compromiso, es la diferencia entre tener que hacer lo que se debe hacer y querer hacer lo que se debe hacer” (Majad, 2015). En la actualidad existe consenso respecto a que el compromiso organizacional es un constructo multidimensional, es decir, que bajo la denominación de compromiso común existen diferentes tipos de compromiso independientes entre sí, de manera que una persona puede desarrollar uno u otro tipo de compromiso, según el entorno, el jefe y el momento en particular.

Se puede hablar de un talento humano comprometido, cuando la organización está comprometida con ellos. Sin duda, la piedra fundamental para desarrollar un “Modelo de Gestión del Compromiso”, está en directivos de la organización. Sin el compromiso de la Alta Dirección, es prácticamente imposible desarrollar este modelo. Cada uno de los tipos de compromiso definidos en la investigación y evaluados en la investigación de campo, exige la puesta en práctica de estrategias para fortalecer cada uno de sus indicadores.

Se propone un análisis desde un Modelo de Gestión para aplicar al compromiso y la productividad (Ver Anexo 1) si se considera que una de las tareas más importantes de las empresas es cumplir con las necesidades específicas de cada trabajador, y son precisamente, los directivos los que tienen que demostrar altos niveles de humanidad y madurez emocional. Un empleado motivado, con una actitud positiva y comprometido con su trabajo y responsabilidades, está menos predispuesto a abandonar la empresa, porque su vinculación con ella es mucho más fuerte.

6.5 Estrategias para mejorar el nivel de compromiso laboral

Internalizar la Filosofía Institucional.



Elaborado por: Naranjo, A. (2018).

Estrategia: La cruz del sur

La cruz del sur es la estrategia diseñada para enraizar la misión, visión, política de calidad y valores institucionales a los funcionarios de Registro Civil zona 3.

Cuando los funcionarios conocen su filosofía institucional, tienen una dirección clara de a dónde pretende dirigirse la alta dirección, se impulsan, motivan y trabajan alineándose a los objetivos que busca alcanzar la Institución comprometiéndose con ella y aportando a la misión, visión y políticas de calidad desde su puesto de trabajo.

Con esta estrategia se incrementará el compromiso afectivo

Misión

Prestamos servicios de registro civil e identificación de manera integral a través de canales físicos y electrónicos con calidad, seguridad, eficiencia y transparencia.”

Visión

Al 2021 ser líderes en la prestación e innovación de servicios públicos, aportando significativamente al desarrollo del país, siendo un referente regional.

Valores

Los valores son principios que nos permiten orientar nuestro comportamiento en función de realizarnos como personas. En ese contexto, el actuar de los servidores de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación deben estar enmarcados en:

- Honestidad
- Respeto
- Responsabilidad
- Compromiso
- Apertura al cambio

Política de Calidad

Estamos comprometidos en brindar servicios oportunos, confiables y cercanos a las personas, enfocados en la eficacia, eficiencia e innovación de nuestros procesos y la mejora continua de los sistemas de gestión de calidad con talento humano competente que satisfaga las necesidades de los usuarios internos y externos en el ámbito nacional e internacional.

Compromiso normativo

Estrategia: Socializar los objetivos estratégicos.

Objetivos estratégicos. Se consideró como punto de partida los ejes estratégicos del modelo de gestión institucional que son: Eficiencia Operacional, Sostenibilidad Financiera y Orientación al Ciudadano.

OE1.- Incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios

OE2.- Incrementar la inscripción y registro de hechos y actos civiles oportunos y con calidad

OE3.- Incrementar la identificación de los ecuatorianos y extranjeros que residen en el país

OE4.- Incrementar la oferta y provisión de servicios electrónicos

OE5.- Incrementar la integridad y confiabilidad de la información registral física y electrónica

OE6.- Incrementar la eficiencia institucional de la DIGERCIC

OE7.- Incrementar el desarrollo del Talento Humano de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación

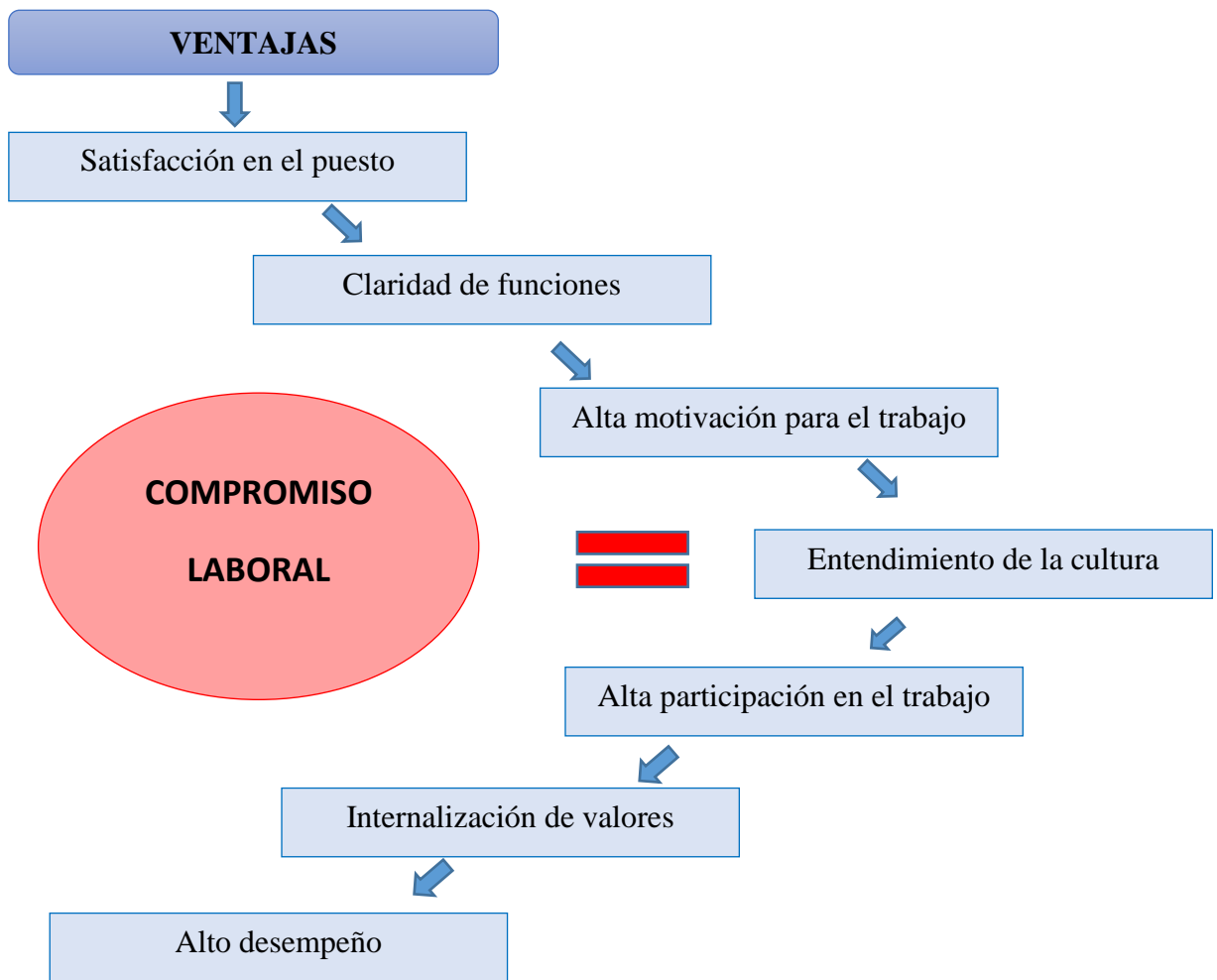
OE8.- Incrementar el uso eficiente del presupuesto de la DIGERCIC

Objetivos de las estrategias del compromiso normativo:

- Diagnosticar el comportamiento actual.
- Especificar el comportamiento deseado basado en los objetivos estratégicos.
- Sentir lealtad hacia la organizacional
- Crear sentido de pertenencia.

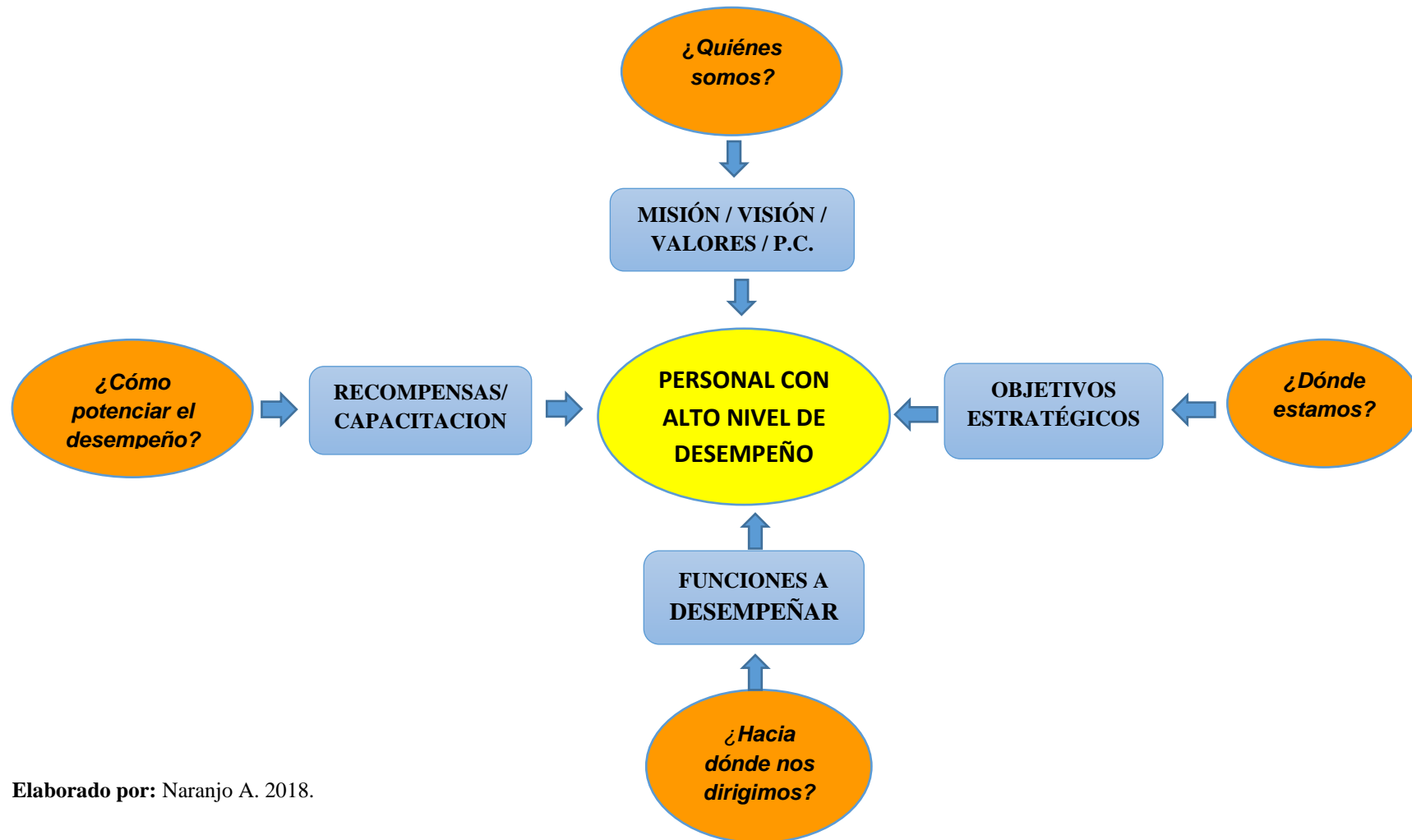
Ventajas de los procesos de socialización

Las ventajas que se obtendrán del proceso de socialización y de enraizar la filosofía institucional se muestra en el cuadro adjunto.



Elaborado por: Naranjo A. 2018.

Interrogantes que mejoran el nivel del desempeño



Elaborado por: Naranjo A. 2018.

6.6. Estrategia de comunicación asertiva

La asertividad es un estilo de comunicación efectivo que sirve para relacionarnos con nuestro entorno, en este tipo de comunicación las personas son libres de expresar sus pensamientos, sentimientos y mantener relaciones cordiales con sus compañeros de trabajo, se realizan acuerdos y se tienen en cuenta las necesidades de los demás.

Creación de una red social corporativa.

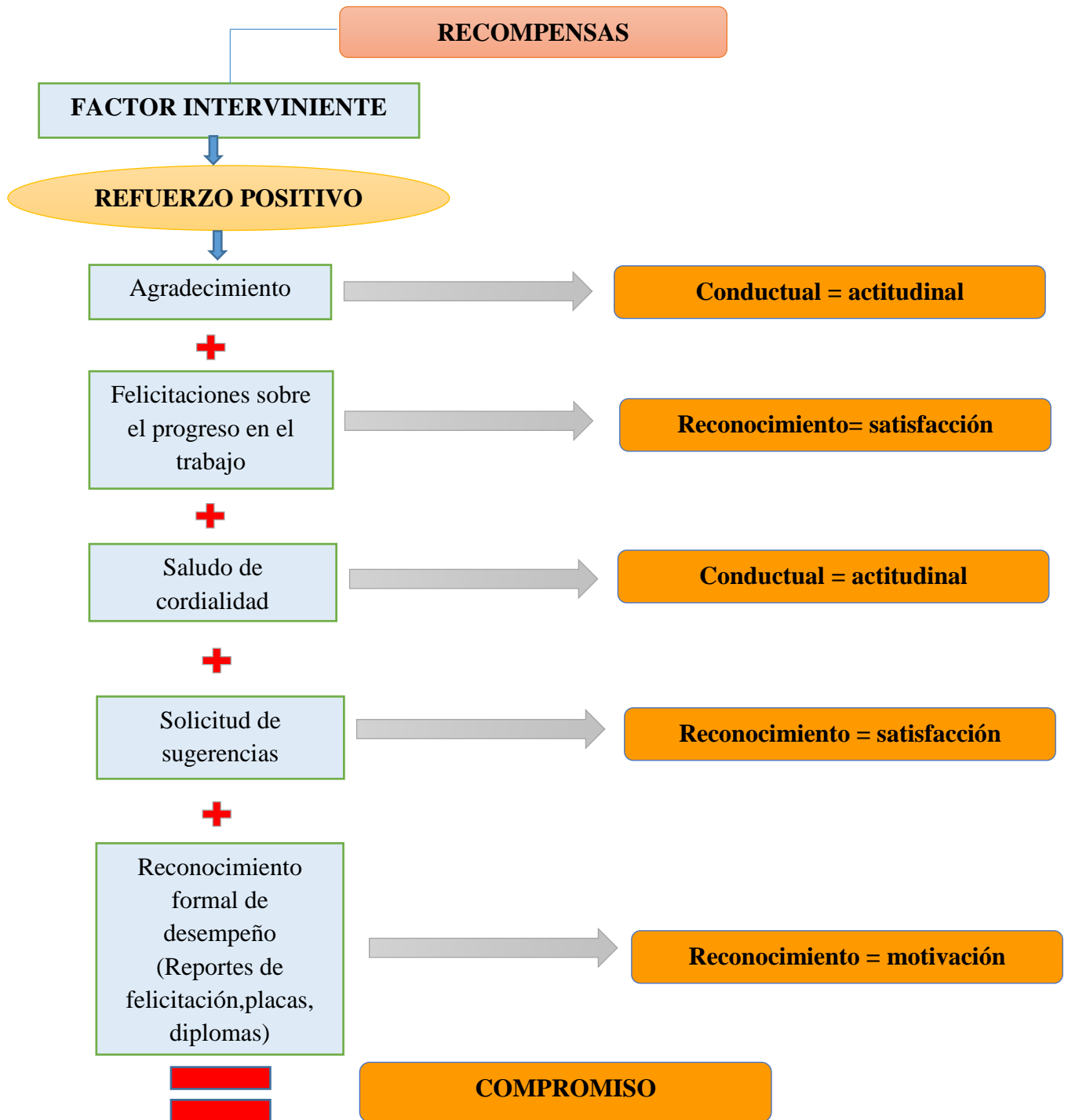
El personal operativo de la zona 3 atiende en forma diaria por más de ocho horas a los usuarios que se acercan a las agencias de registro civil para solicitar sus servicios, teniendo muy poco tiempo para revisar las comunicaciones que se generan vía correo electrónico o por el sistema de gestión documental de la institución.

Las redes sociales se han convertido en la mejor forma de comunicación no solo de las nuevas generaciones pues su uso se ha vuelto masivo en todas las generaciones.

Con esta estrategia se creará un instrumento en el que la información fluye en tiempo real, disponible y accesible desde cualquier dispositivo que tenga una conexión a internet, permitiendo mejorar la comunicación en la Institución. Los beneficiarios serán los clientes internos quienes podrán encontrar noticias que aporten a su trabajo diario, actualizaciones de los procesos que realizan, consultas en línea a sus superiores o pares y la notificación de asuntos relevantes a su trabajo combinados a la motivación de poder comunicar sus logros y obtener la felicitación de sus compañeros de trabajo y sus jefes. Se procura eliminar barreras entre Direcciones aportando al trabajo sistémico. Así mismo, se creará un compromiso afectivo que genere mayor productividad y eficiencia en el trabajo que realizan a diario los funcionarios y que permitan mejorar el clima laboral.

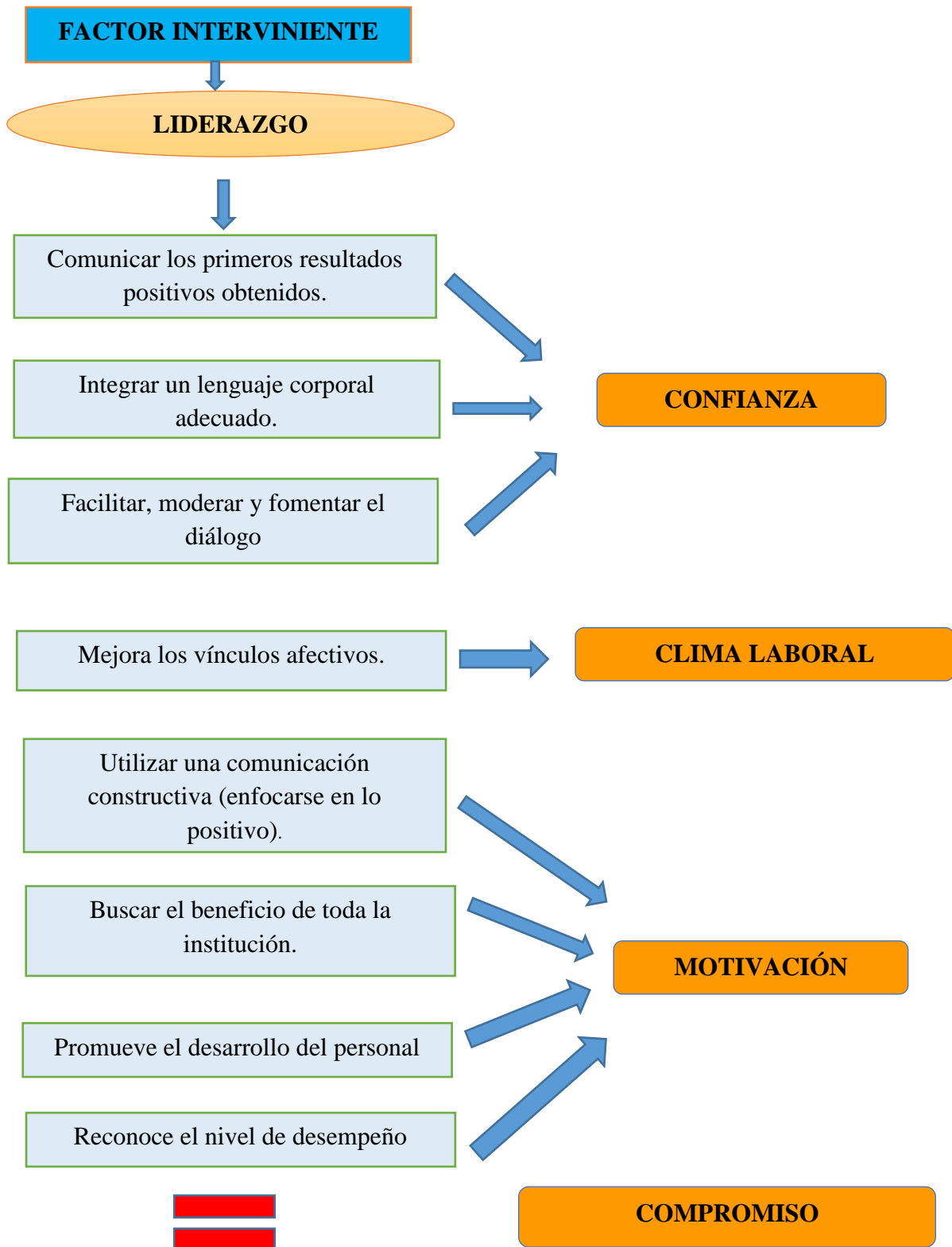
En este sentido, también se pretende buscar soluciones y herramientas comunicacionales que de forma presencial permitan el comprometimiento de los funcionarios de la zona 3, según los criterios que se describen en el siguiente gráfico:

Criterios basados en recompensas emocionales.



Elaborado por: Naranjo A. 2018.

Criterios basados en liderazgo



Elaborado por: Naranjo A. 2018.

Escuela de liderazgo Registro Civil

La escuela de liderazgo “Registro Civil” surge como una estrategia para mejorar el compromiso de continuidad y asegurar la formación integral de los funcionarios que destaquen en sus tareas o estén cumpliendo con roles de trabajo como supervisores de las diferentes áreas, dotando de herramientas de gestión que permitan afianzarlo como líder y luego le permitirán promover a los equipos de trabajo a su cargo.

Selección de los funcionarios:

No.	Detalle	Puntuación
1	Convocatoria	
2	Verificación del cumplimiento de requisitos	
2.1.	Cumplimiento de indicadores	30%
2.2.	Evaluación de desempeño	15%
2.3	Postulación de sus compañeros de trabajo	30%
3	Entrevista	25%
	TOTAL	100%

Elaborado por: Naranjo, A. (2018).

Se contará con módulos claves que permitan formar líderes competentes capaces de transformar a la institución.

Formación académica: se realizará una capacitación exhaustiva en todos los procesos sustantivos de Registro Civil de tal forma que el funcionario sea un experto en todos los procedimientos agregadores de valor, siendo un referente en conocimiento para sus compañeros de trabajo.

Tiempo de capacitación; 12 días

Formación en liderazgo: aportará con los conocimientos y herramientas necesarias para conducir con éxito a sus equipos de trabajo en la consecución de objetivos estratégicos que incrementen la productividad, según el siguiente temario:

No.	Temario	Días clase
1	Utilidad de la planificación	2
2	Toma de decisiones	2
3	Trabajo en equipo	2
4	Manejo de conflictos	2
5	Relaciones interpersonales	2
Total días		10

Elaborado por: Naranjo, A. (2018).

Evaluación

La evaluación se realizará permanentemente con visión potenciadora:

1. Al inicio para tener un diagnóstico de las capacidades,
2. de acompañamiento en la que se evaluará el nivel de conocimiento de lo que se ha impartido y
3. de cierre para conocer si se han cubierto las expectativas de la capacitación.

Para finalizar, se resumen los compromisos que se quiere internalizar , las dimensiones y las estrategias que se utilizarán.

Tabla 29

Estrategias para implementar actividades y favorecer compromiso

COMPROMISO	DIMENSIONES	ESTRATEGIAS
COMPROMISO AFECTIVO	<ul style="list-style-type: none"> - Permanencia en la organización - Sentido de pertenencia - Significación emocional. - Vínculos afectivos y emocionales 	<ul style="list-style-type: none"> - Conciliación de los intereses particulares con los de la institución. - Fomentar en el personal la identificación con las tareas que realiza y con la institución. - Llevar a cabo acciones para mejorar el ambiente laboral y se promuevan los valores institucionales. - Implementar el reconocimiento de los logros y permitir que el trabajador sienta y se considere recompensado, reconocido y apreciado.

		- Socializar y poner en práctica la planificación estratégica.
COMPROMISO NORMATIVO	- Sentido de lealtad, deber y de gratitud con la institución. - Obligatoriedad con la organización	- Crear un clima laboral adecuado para el buen desempeño laboral. - Incorporar el reconocimiento emocional como base de una cultura institucional.
COMPROMISO CONTINUO	- Convicción de permanencia.	Capacitar escuela de formación de mandos medios

Actividades aplicar	Desarrollo de la aplicación
Comunicación asertiva	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Establecer canales de comunicación para que los funcionarios reciban reportes de felicitación y reconocimientos. ➤ Implementar una red social institucional.
Clima laboral	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fortalecer el compañerismo ya que es vital para crear un ambiente sano y creativo que favorece el trabajo mediante la práctica de “Team building”
Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacitar sobre herramientas efectivas que permitan lograr y desarrollar un equipo de trabajo eficiente comprometido y dispuesto al cambio
Superación y crecimiento personal	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se debe motivar a los funcionarios mediante el reconocimiento del desempeño. ➤ Sesiones de coaching.
Fortalecimiento de identidad – institución	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Talleres participativos en torno al debate sobre la misión y visión institucional ➤ Crear Espacios para el intercambio de experiencias de los trabajadores y la identidad institucional.

<p>Fortalecimiento de la salud ocupacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Informar sobre el tiempo de pausas activas durante la jornada laboral. ➤ Realizar talleres de tipos de pausas activas.
<p>Mejorar de las relaciones interpersonales</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Taller de manejo de emociones. ➤ Taller de resolución de conflictos. ➤ Taller de relaciones interpersonales.

Elaborado por: Naranjo, A. (2018).

Referencia Bibliográfica.

- Abrajan, G., Contreras , J., & Montoya , S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 105-118.
- Alles, M. (2015). *Dirección estratégica de Recursos Humanos*. Buenos Aires: Granica.
- Arnold, J., & Randall, R. (2012). *Psicología del trabajo. Comportamiento humano en el ámbito laboral*. Naucalpan de Juárez: Pearson Education.
- Barragán, Castillo, Villalpando , & Guerra. (2009). Estrategias de retención de empleados eficientes: Importancia estratégica de la fidelización de los empleados en organizaciones internacionales. *Innovaciones de Negocios* , 33-43.
- Bassi , M., Busso, M., Urzúa, S., & Vargas, J. (2012). Habilidades, educación y empleo en América Latina. *Banco Interamericano de Desarrollo*.
- Calderón, G., Álvarez , C., & Naranjo , J. (2010). Estrategia competitiva y desempeño organizacional en empresas industriales colombianas. *Innovar*, 13-26.
- Capuano, A. (2004). Evaluación de desempeño: desempeño por competencias. *Invenio*, 139-150.
- Castellaro, M. (2012). Definiciones teóricas y áreas de investigación propuestas desde el constructivismo, en publicaciones latinoamericanas de psicología y educación presentes en la base de datos redalyc. *Liberabit*, 131-146.
- Chaparro, L. (2006). Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones. *Innovar*, 7-32.
- Chiavenato , I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Bogotá: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. (Segunda ed.). México, D.F.: Mc Graw-Hill.

- Coria, A., Pastor, I., & Torres, Z. (2013). Propuesta de metodología para elaborar una investigación científica en el área de Administración de Negocios. *Pensamiento & Gestión*, 1-24.
- Dolan, S., Cabrera , R., Jackson , S., & Schuler, R. (2007). *La Gestión de los Recursos Humanos*. España: Mc. Graw Hill.
- Dyzenchouz, G. (2017). Employee Engagement en 2017: El Año de la Experiencia del Empleado.
- Gobierno de la República del Ecuador. (02 de 06 de 2017). *Dirección General del Registro Civil Identificación y Cedulación*. Obtenido de <https://www.registrocivil.gob.ec/valores-mision-valores/>
- Gómez, E., Navas, D., Aponte, G., & Betancourt, L. (2014). Metodología para la revisión bibliográfica y la gestión de información de temas científicos, a través de su estructuración y sistematización. *Universidad Nacional de Colombia*, 158-163.
- González , R., & Salazar , F. (2008). *Aspectos Básicos del Estudio de Muestra y Población para la Elaboración de Tablas* **29**
Estrategias para implementar actividades y favorecer el compromiso y desempeño laboral de los Proyectos de Investigación. Tesis inédita. Cumaná: Universidad de Oriente del Núcleo de Sucre.
- Harold , K., Heinz , W., & Mark , C. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial* (Decimocuarta ed.). Mexico: Mc Graw Hill.
- Hellriegel, D., & Slocum, J. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Santa Fé: Cengage Learning.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Hewitt, A. (02 de 06 de 2017). *AON Empower results*. Obtenido de http://www.aon.com/ecuador/attachments/2017_Compromiso_Empleados.pdf

- Lafuente , C., & Marín , A. (2008). Metodologías de la investigación en las ciencias sociales: Fases, fuentes y selección de técnicas. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 5-18.
- Ley Orgánica de Servicio Público. (06 de 09 de 2010).
- Líderes. (20 de Enero de 2014). El profesional local tiene retos en camino. (M. Orozco, Ed.) *Líderes*, 12.
- López, F., & Salas, H. (2009). Investigación cualitativa en administración. *Cinta de Moebio*, 128-145.
- Lusthaus, C., Adrien, M., Anders, G., Carden , F., & Montalván, G. (2002). *Evaluación organizacional*. Banco Interamericano de.
- Maldonado , S., Ramírez , M., García , B., & Chairez , A. (2014). Compromiso Organizacional de los Profesores de una Universidad Pública. *Conciencia Tecnológica*, 12-18.
- Martínez , E., & Martínez, F. (2009). *Capacitación por competencias* . Santiago de Chile.
- Morris, C., & Maisto, A. (2001). *Psicología*. Nauclapan de Juárez, México: Pearson Educación .
- Palmar , R., & Valero, J. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de laAlcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Espacios Públicos*, 159-188.
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad de Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 493-505.
- Peralta Gómez, M., Santofimio, A., & Segura , V. (2007). El compromiso laboral discursos en la organización. *Psicología desde el Caribe*, 81-109 .
- Queipo, B., & Useche, M. (2002). El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria. *Revista de Ciencias Sociales*, 486-496.

- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Naucalpan: Pearson Education.
- Rodríguez, D., & Valdeoriola, J. (2012). Metodología de la investigación. *Universidad Oberta de Catalunya*, 1-77.
- Rodríguez, D., Núñez, L., & Cáceres, A. (2010). Estudio comparativo de la satisfacción laboral universitaria en el núcleo de Anzoátegui. *Investigación y Postgrado*, 63-80.
- Salgado, A. (2007). Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos. *Liberabit*, 71-78.
- Sarduy, Y. (2007). El análisis de información y las investigaciones cuantitativa y cualitativa. *Revista Cubana de Salud Pública*, 1-11.
- Schwartz, J., & Schatsky, D. (2015). Tendencias Globales en Capital Humano. *Deloitte University Press*.
- Spink, P. (2007). Replanteando la investigación de campo: relatos y lugares. *Fermentum*, 561-574.
- Valdivieso, A., & Peña, L. (2007). Los enfoques metodológicos cualitativos en las ciencias sociales: una alternativa para investigar. *Laurus*, 381-412.
- Werther, W., & Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las empresas*. (Sexta ed.). Monterrey, Mexico: Mc. Graw Hill.