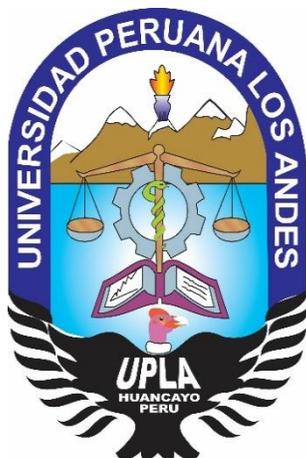


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

Evaluación ex post facto del modelo Aon Hewitt del compromiso de los empleados de la Empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L. en el 2018.

Para optar : El título profesional de Licenciada en Administración.

Autor (a) : Bach. Gerty Inés, Vienrich Ramirez.

Asesor : Mg. Visurraga Camargo, Luís Antonio.

Línea de Investigación Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de Los Recursos

Fecha de Inicio y Culminación: 15/12/2018 – 14/12/2019.

HUANCAYO-PERÚ
2019

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

HOJA DE APROBACIÓN POR LOS JURADOS

TESIS

Evaluación ex post facto del modelo Aon Hewitt del compromiso de los empleados de la Empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L. en el 2018.

PRESENTADO POR
Bach. Gerty Inés, Vienrich Ramirez.

PARA OPTAR POR EL TITULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS
APROBADO POR EL SIGUIENTE JURADO

PRESIDENTE : _____

PRIMER MIEMBRO : _____

SEGUNDO MIEMBRO : _____

TERCER MIEMBRO : _____

Huancayo, ____ de _____ del 2019.

Dedicatoria

A mis padres y hermanos por apoyarme permanentemente y darme fuerzas para cumplir con mi objetivo de culminar mi carrera profesional.

Gerty Inés

Agradecimiento

A nuestro Padre Dios Todopoderoso, quien permanentemente nos guía y nos bendice a todos, especialmente a mi familia.

Agradecimiento a los Docentes de la Facultad

Un agradecimiento especial a los docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes, que contribuyeron en mi formación profesional, brindándome sus conocimientos teóricos y prácticos para culminar mis estudios en la Carrera Profesional de Administración y Sistemas.

La Autora

Índice

Portada	i
Conformidad de los Jurados	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Índice	v
Índice De Figuras.....	viii
Índice de Tablas	x
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
Introducción	xiv

Capítulo I

Planteamiento, sistematización y formulación del problema

1.1. Descripción del problema	1
1.2. Formulación del problema	10
1.2.1. Problema General	10
1.2.2. Problemas Específicos	10
1.3. Objetivos de la investigación	11
1.3.1. Objetivo general	11
1.3.2. Objetivos específicos	11
1.4. Justificación de la investigación	11
1.4.1. Justificación Teórica	11
1.4.2. Justificación Práctica	12
1.4.3. Justificación Metodológica	12
1.4.4. Justificación Social	12
1.4.5. Justificación de Conveniencia	13

1.5. Delimitación de la investigación	13
1.5.1. Delimitación Espacial	13
1.5.2. Delimitación Temporal	13
1.5.3. Delimitación Conceptual o Temática	13

Capítulo II

Marco Teórico

2.1. Antecedentes del estudio	15
2.1.1. Antecedentes Nacionales	15
2.1.2. Antecedentes internacionales	19
2.2. Bases Teóricas	22
2.3. Hipótesis de la Investigación	27
2.3.1. Hipótesis General	27
2.3.2. Hipótesis Específica	27
2.4. Variable de la Investigación	27
2.5. Operacionalización de las variables	29

Capítulo III

Metodología

3.1. Método de la investigación	31
3.2. Tipo de la investigación	31
3.3. Nivel de investigación	32
3.4. Diseño de la investigación	32
3.5. Población y Muestra	33
3.5.1. Población:	33
3.5.2. Muestra:	33
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	34
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.	34

3.6.2. Instrumento de recolección de datos.	34
3.7. Procedimiento de recolección de datos	34

Capítulo IV

Resultado de la Investigación

4.1. Técnicas de procedimiento y análisis de datos	36
4.2. Resultados, Análisis e Interpretación	37
4.2.1. Descripción de la variable y sus dimensiones.	37
4.2.2. Contratación de hipótesis	71
4.3. Discusión de Resultados	84
Conclusiones	87
Recomendaciones	89
Anexos	93
Anexo N° 1: Matriz de Operacionalización de Variables	94
Anexo N° 2: Matriz de Consistencia	96
Anexo N° 3: Validación de Juicio de Experto del Instrumento de Investigación	98
Anexo N° 4: Instrumentos	101

Índice De Figuras

Figura 1: Tendencias globales del compromiso de los empleados.....	3
Figura 2: Índice para hablar, permanecer - contribuir a nivel global.....	4
Figura 3: Países con trabajadores más comprometidos	6
Figura 4: Compromiso de los trabajadores en Latinoamérica vs el mundo.....	7
Figura 5: El modelo de compromiso de Aon Hewitt	14
Figura 6: Básicos.....	39
Figura 7: Trabajo.....	41
Figura 8: Prácticas de la Empresa.....	43
Figura 9: Marca.....	45
Figura 10: Liderazgo.....	47
Figura 11: Desempeño	49
Figura 12: Hablan	51
Figura 13: Permanecen	53
Figura 14: Contribuyen	55
Figura 15: Talento.....	57
Figura 16: Operacional	59
Figura 17: Cliente	61
Figura 18: Financiero.....	63
Figura 19: Generadores del compromiso	65
Figura 20: Resultados del compromiso.....	67
Figura 21: Resultado del Negocio.....	69
Figura 22: Modelo de compromiso de Aon Hewitt	71
Figura 23 : Esquema de la prueba de Bondad de Ajuste X^2	74

Figura 24: Esquema de la prueba de Bondad de Ajuste X^2	77
Figura 25: Esquema de la prueba de Bondad de Ajuste X^2	80
Figura 26: Esquema de la prueba Chi-cuadrado (X^2)	83

Índice de Tablas

Tabla 1: Operalización de las variables	29
Tabla 2: Población	33
Tabla 3: Técnicas e instrumentos.....	35
Tabla 4: Descripción de los porcentajes en calidad para el cumplimiento de la autoevaluación ...	35
Tabla 5: Básicos	38
Tabla 6: Trabajo.....	40
Tabla 7: Prácticas de la empresa.....	42
Tabla 8: Marca	44
Tabla 9: Liderazgo	46
Tabla 10: Desempeño	48
Tabla 11: Hablan.....	50
Tabla 12: Permanecen.....	52
Tabla 13: Contribuyen	54
Tabla 14: Talento	56
Tabla 15: Operacional.....	58
Tabla 16: Cliente.....	60
Tabla 17: Financiero	62
Tabla 18: Generadores del compromiso	64
Tabla 19: Resultados del compromiso	66
Tabla 20: Resultados del negocio	68
Tabla 21: Modelo de compromiso de Aon Hewitt.....	70
Tabla 22: Modelo de compromiso de Aon Hewitt.....	73
Tabla 23: Estadísticos de contraste	73
Tabla 24: Generadores del compromiso	76
Tabla 25: Estadísticos de contraste	76

Tabla 26: Resultados del compromiso	79
Tabla 27: Estadísticos de contraste	79
Tabla 28: Estadísticos de contraste	82
Tabla 29: Estadísticos de contraste	82

Resumen

Basándonos en el estudio realizado por Aon Hewitt "Tendencias Globales del Compromiso de los Empleados 2015", el estudio pretende describir y evaluar del modelo Aon Hewitt del compromiso de los empleados. Para tal efecto el hilo conductor de la investigación es absolver la interrogante. ¿Cómo se viene dando el comportamiento de los empleados utilizando el Modelo de Aon Hewitt en la empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L. en el 2018?

Siendo el objetivo general de la presente investigación, el de describir como se viene dando el comportamiento de los empleados utilizando el Modelo de Aon Hewitt en la empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L. en el 2018. Consustancial a lo expuesto, buscamos responder al problema general y los problemas específicos, así como demostrar la hipótesis general y específicas, definir las variables, revisar las bibliografías, diseñar la investigación, describir, analizar y sintetizar los resultados. La población estuvo conformada 124 trabajadores del ámbito de la empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L.

Con lo expuesto, se ha logrado demostrar, que el comportamiento ex post facto de los empleados utilizando el Modelo de Aon Hewitt en la empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L. en el 2018, es significativo y satisfactorio.

Palabras claves: Modelo, Comportamiento, Producción

Abstract

Based on the study conducted by Aon Hewitt "Global Trends in Employee Commitment 2015", the study aims to describe and evaluate the Aon Hewitt model of employee commitment. For this purpose, the main thread of the investigation is to answer the question. How is the behavior of the employees using the Aon Hewitt Model in the company Minera de Production Metalmecánica Civil S.C.R.L. in 2018?

Being the general objective of the present investigation, to describe how the behavior of the employees is being done using the Aon Hewitt Model in the company Minera de Production Metal-mecánica Civil S.C.R.L. in 2018. Consubstantial to the foregoing, we seek to respond to the general problem and the specific problems, as well as to demonstrate the general and specific hypothesis, define the variables, review the bibliographies, design the research, describe, analyze and synthesize the results. The population was composed of 124 workers from the field of the mining industry of Metalworking Civil Production S.C.R.L.

With the foregoing, it has been demonstrated that the ex post facto behavior of the employees using the Aon Hewitt Model in the company Mining Industry of Metal Mechanical Production S.C.R.L. in 2018, it is significant and satisfactory.

Keywords: Model, Behavior, Production

Introducción

Luego de haber culminado mis estudios de Pre Grado en la Facultad de Ciencias Administrativas y de Universidad Peruana Los Andes, presento mi trabajo de investigación titulado: Evaluación ex post facto del modelo Aon Hewitt del compromiso de los empleados de la Empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L. en el 2018 de Pasco.

El objetivo general del presente estudio pretende describir el cómo se viene dando el comportamiento de los empleados utilizando el modelo de Aon Hewitt en la empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L. en el 2018, y teniendo como objetivos específicos los siguiente : a) Evaluar a los agentes generadores del compromiso de los colaboradores utilizando el Modelo de Aon Hewitt en la empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L. en el 2018, b) Analizar los resultados del compromiso de los empleados utilizando el modelo de Aon Hewitt en la empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L. en el 2018 y c) Detallar los resultados del negocio de acuerdo con el compromiso de los empleados utilizando el modelo de Aon Hewitt en la empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L. en el 2018.

La investigación que se desarrollo fue de enfoque cuantitativo, transversal, ex post facto, para lo cual utilizamos el método científico donde se describimos, recolectamos y he analizado la información producto de los cuestionarios. El método hipotético deductivo es el que preside la investigación, el método incluye también la observación. La investigación se realizó, en la provincia de Pasco, comprendido en la Región de Pasco y la Unidad de Observación serán los 124 trabajadores del ámbito de la empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L.

Para la presente investigación utilizamos como técnica de investigación la encuesta, y como instrumento de investigación el cuestionario, que fue aplicado a 144 trabajadores de la empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L., del cual se obtuvieron los datos estadísticos que nos permitieron tabular, analizar y probar la hipótesis demostrando que que el comportamiento ex post facto de los empleados utilizando el modelo de Aon Hewitt en la empresa

Industria Minera de Producción Metalmeccánica Civil S.C.R.L. en el 2018, es significativo y satisfactorio.

Finalmente, frente a la gestión del compromiso, se recomendará soluciones y/o alternativas para mejorar la dirección administrativa en la empresa Industria Minera de Producción Metalmeccánica Civil S.C.R.L. en el 2018, es significativo y satisfactorio.

El contenido del presente trabajo de investigación se divide en 4 Capítulos, de acuerdo al siguiente detalle:

En el capítulo I, se desarrolla el planteamiento del problema, así se formula el problema de investigación, los objetivos, la justificación; Alcances y delimitación de la investigación.

En el capítulo II, se desarrolla el marco teórico, comenzando por los antecedentes internacionales, nacionales y locales, las bases teórico científicas, la definición de términos básicos, las hipótesis y variables de la investigación, así como la operacionalización de variables.

Capítulo III, se desarrolló la parte metodológica, incluyendo el método, tipo, nivel y diseño de la investigación, también se incluye la población y muestra estudiada; se hace también mención de las técnicas y su respectivo instrumento de recolección de datos.

En el capítulo IV, se desarrollan los resultados de la investigación, la prueba de hipótesis, se desarrollan el análisis y discusión de los resultados de la investigación.

Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones, la bibliografía y los anexos respectivos.

La autora

Capítulo I

Planteamiento, sistematización y formulación del problema

1.1. Descripción del problema

El compromiso de las personas con sus empresas es sumamente importante, por cuanto, medirá el éxito de la gestión empresarial. Aun así, a nivel mundial, solo 6 de cada 10 empleados están comprometidos. Esta diferencia de empleados no se expresa positivamente acerca de la empresa, no ven un futuro largo en la compañía, y no se esfuerzan por contribuir más en su trabajo.

Entendemos, claramente que esa responsabilidad emocional del trabajador en favor de su organización no es otra cosa que el compromiso de los empleados, tema de interés en la presente investigación; la que muchas veces es confundida con la satisfacción y/o felicidad alcanzada de los colaboradores.

Este compromiso del colaborador debe estar bien alineado con los valores corporativos y con las metas de una organización:

Ambiente laboral → Compromiso del colaborador → Metas organizacionales → Bienestar del empleado.

El colaborador realmente identificado y comprometido con su empresa siempre buscará que este alcance el éxito y posicionamiento en el mercado, ese sentimiento de pertenencia e identificación va más allá del sueldo o dinero por lo que siempre se esforzará sin que se le exija. Pero para saber y conocer el nivel de compromiso lo primero en hacer es medirla, pero manejando suficiente información.

Es necesario mencionar que el compromiso de los colaboradores del sector privado y del público, no presenta diferencias significativas toda vez que en ambos sectores se solicita que los trabajadores estén bien comprometidos e involucrados con sus organizaciones y sus respectivos propósitos organizacionales. La cultura organizacional y los valores corporativos en cada sector son influyentes sobre el cual los colaboradores pondrán mayor interés y es aquí donde debemos considerar la misión de las empresas de cada sector, siendo la del sector privado más puntuales que la misión de las organizaciones públicas por ser estas más amplias.

Contexto Global

Año a año, Aon Hewitt ha medido la participación de los colaboradores de más de 1.000 empresas mundialmente. Es así que la data usada para el estudio consta de más de cinco millones de cuestionarios respondidos por los trabajadores durante el periodo 2015 y 2016. Estas respuestas han sido extraídas de empresas que cuentan con sólo 100 empleados hasta empresas que tienen miles de empleados. Teniendo a más de 60 industrias las que representan en el estudio.

Este Estudio de Tendencias Globales del Compromiso de los colaboradores usado permite medir sobre la base de un modelo de saber hablar, permanecer y contribuir por lo que los colaboradores serán cuestionados para saber:

Si hablan o vierten información positiva sobre la organización en que laboran y saber si actúan como verdaderos defensores de éstas.

Si abrazan quedarse laborando en sus empresas por bastante tiempo o no.

Si están incentivados y debidamente motivados como para brindar lo mejor de los colaboradores en favor de su organización y así este alcance el éxito.



Figura 1: Tendencias globales del compromiso de los empleados.

Fuente: Tendencias globales de compromiso de empleados 2017

“Mundialmente se conoce que el compromiso del colaborador ha disminuido en referencia a los resultados del año anterior. En el Informe de Compromiso de colaboradores a nivel mundial se tiene que solo un 24 por ciento presentan un alto Compromiso con sus organizaciones, y un 39 por ciento solo comprometidos, teniendo como resultado del compromiso global en un 63 por ciento, el mismo que en comparación con el 65 por ciento del año pasado presenta un margen de 2 por ciento de disminución mencionado”.

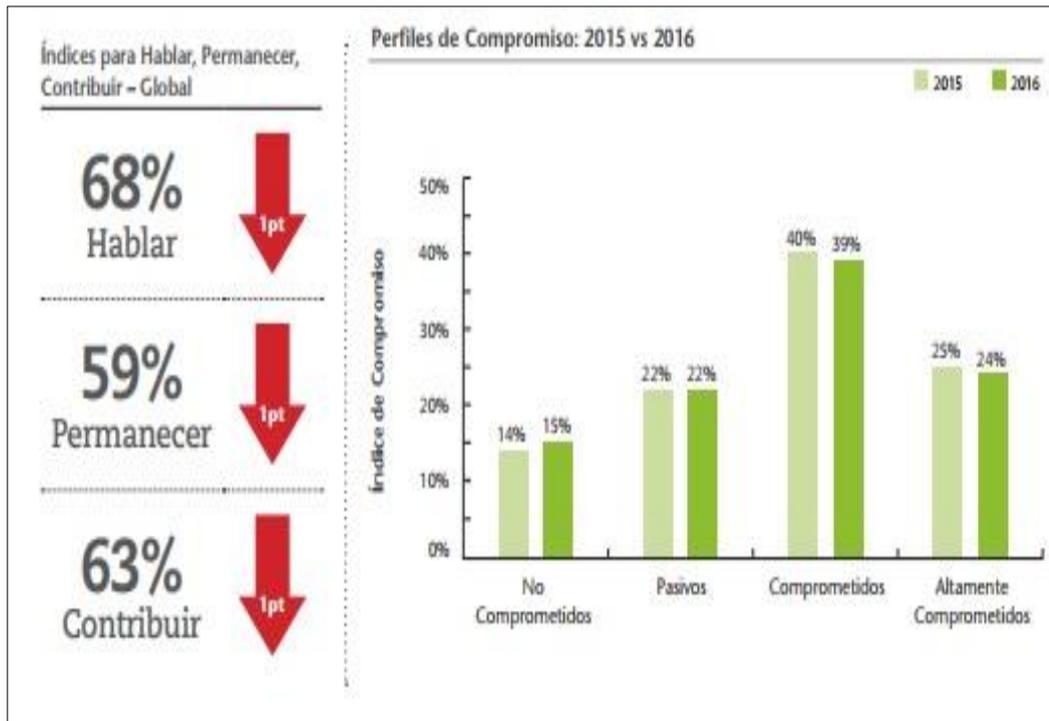


Figura 2: Índice para hablar, permanecer - contribuir a nivel global

Fuente: Tendencias globales de compromiso de empleados 2017.

Se puede ver que cada elemento de los tres que tiene el índice del compromiso decayeron.

El primer elemento hablar, responsable de medir el nivel de como recomiendan los colaboradores a la organización, disminuyó de un 69 % a un 68 %.

El segundo elemento el de permanecer, responsable de medir la probabilidad de los colaboradores en quedarse y/o permanecer en la empresa, pasó de un 60 % por ciento a un 59 %.

Respecto al tercer elemento contribuir, el que mide las ganas de hacer un esfuerzo extra en favor de la empresa, de igual forma cae de 64 a 63%.

Parte de este desnivel que se puede ver en el informe presente se debe diferencias culturales, estabilidad política y económica, como influyentes en los resultados del compromiso de los empleados mundialmente.

Contexto Específico

En América Latina

Para el 2011, los resultados de compromiso de los colaboradores en Latino América eran altos, sin embargo, este año, se vio incrementar en 3 puntos (de 72 a 75%) a nivel regional de los que se tiene que en Colombia (incremento de 6 pts. a 82 por ciento), en el país de Ecuador (incremento de 6 pts., a 84%), Argentina (incremento de 4 pts., a 60 %) y Puerto Rico (aumento de 4 pts., a 79 por ciento) lo que habla del incremento significativo de compromiso. Contrariamente sucedió para Venezuela en donde hubo una caída de 11 pts., a 69 por ciento, cifra preocupante, le siguió Costa Rica (en donde hubo una caída de 6 pts., a 71 por ciento) y luego México.

No basta medir solamente el nivel de compromiso de los colaboradores, sino también se debe de tener muy en cuenta la comprensión cultural y el tratamiento de las prioridades de la experiencia en el trabajo, siendo estos el punto neurálgico para mejorar toda iniciativa que busca maximizar el compromiso.

Por ello es que Aon Hewitt considera 3 aspectos sobre el cual cumple con medir eficazmente el compromiso de los trabajadores: el primero relacionado con el indicador estadístico de la experiencia laboral con el compromiso profesional, el segundo el desempeño promedio de las principales empresas en esa área y finalmente la comparación con relación a lo que las organizaciones más exitosas están haciendo. Es entonces estas tres áreas las que debidamente trianguladas permitirán identificar las oportunidades de incrementar el compromiso de los colaboradores en todas las regiones y mercados.

Un estudio de Aon mostró que Latinoamérica es una de las regiones donde los empleados muestran un mayor compromiso con el trabajo. Sin embargo, los trabajadores en Chile sólo están más comprometidos que en Argentina. A nivel global, las oportunidades de carrera son el principal

motor de compromiso. Latinoamérica es una de las regiones donde los trabajadores están más comprometidos con sus empleadores. Sin embargo, en este contexto, Chile junto a Argentina es la excepción.

Según el estudio “2015 Trends in Global Employee Engagement”, de la aseguradora británica Aon Hewitt, el compromiso de los trabajadores en Latinoamérica llegó el año pasado a 71%, manteniéndose como la región con el índice más alto a nivel global, seguida por África y Medio Oriente (67%), Norteamérica (66%) y Asia Pacífico. El índice global llegó a 62%, un punto porcentual más alto en comparación con el año anterior.

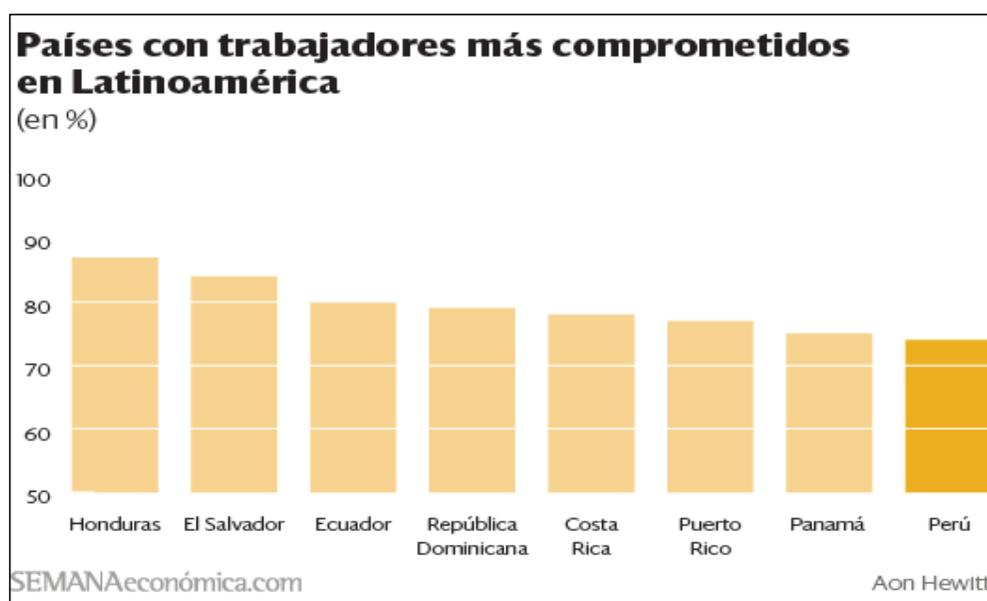


Figura 3: Países con trabajadores más comprometidos

Fuente: Tendencias globales de compromiso de empleados 2017.

Todas las políticas de gestión de Talento Humano adoptadas en las empresas permiten también incrementar el nivel de compromiso de los trabajadores. Un ejemplo de ello es que las variables de gestión de desempeño del talento y el empoderamiento y autonomía de los trabajadores aumentaron siete puntos porcentuales el año pasado. Y también a que “los latinoamericanos, por un tema cultural, no somos tan críticos con las empresas donde trabajamos como en otras regiones”, comenta María del Pilar Manzanera, líder regional de práctica y compensación, talento y retiro de Aon Hewitt. Manzanera explica que el mayor compromiso se da en países menos desarrollados, como Honduras

y El Salvador, porque en ese lugar tener un puesto laboral formal “es todo un lujo, respecto a otros países como el chileno”.

“El compromiso está ligado a los tipos de liderazgos ejercidos en las organizaciones y también con las políticas salariales aun sabiendo de que no son esenciales”.

“Como ya se mencionó el compromiso mundial disminuyó en relación al año anterior.

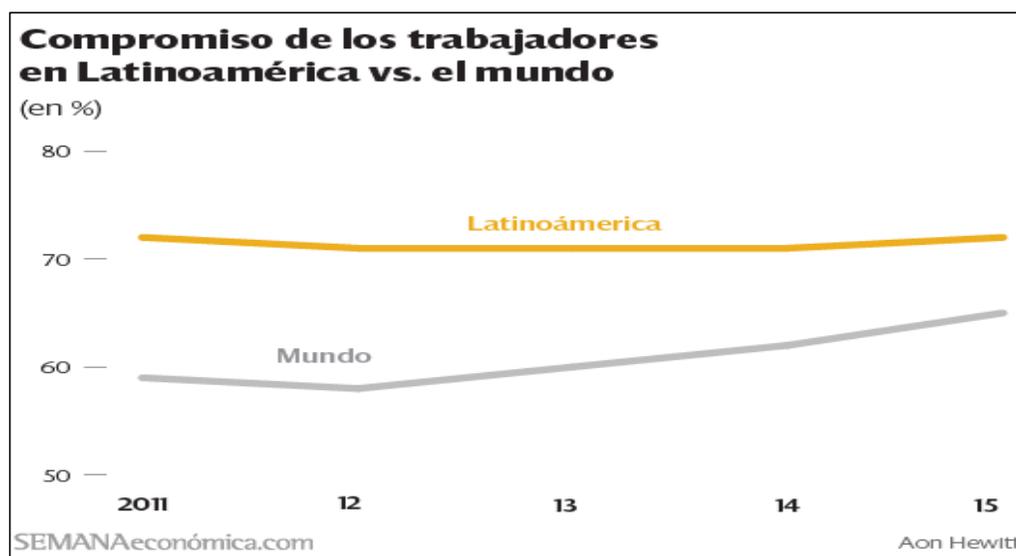


Figura 4: Compromiso de los trabajadores en Latinoamericana vs el mundo

Fuente: Tendencias globales de compromiso de empleados 2017.

En el Perú

Para el 2013 varios investigadores realizaron investigaciones en 338 trabajadores del sector público, revelando así cinco factores considerados importantes en este sector: 1) La profesionalidad, 2) El trabajo en equipo, 3) La experticia, 4) El conocimiento 5) Finalmente el cumplimiento, por lo que se tuvo a este país peruano como uno de los que manejan alto índice de compromiso en la región Latino americana. Aun así, se concluyó que se necesitaba mejorar la diferenciación de los sueldos entre los colaboradores, esto según el informe “Tendencias Globales del Compromiso de los Empleados 2016”.

Perú supero la tendencia Latinoamericana respecto al compromiso alcanzado de 72 % al conseguir 74%, de acuerdo con el informe internacional sobre Tendencias Globales del Compromiso de

los Empleados 2016, elaborado por Aon Hewitt, líder global en soluciones de recursos humanos. Sin embargo, es justo reconocer que otros países de Centro América han obtenido 85% y 86%. Los impulsores son las oportunidades de desarrollo, crecimiento y capacitación, el liderazgo de las gerencias de las empresas, los sueldos y las políticas de incentivo, motivación, reconocimiento etc. precisa María del Pilar Manzanera.

"Hoy en día parte importante de la agenda de la alta gerencia es conocer el nivel de compromiso de los colaboradores con sus compañías y sus retos. Cuando hablamos del compromiso nos referimos al grado de involucramiento y compromiso de los trabajadores de una empresa, tanto emocionalmente como intelectualmente esperando lógicamente niveles altos siempre en cuando se les sepa brindar oportunidades para que crezcan y se desarrollen laboralmente y personalmente. El grado de compromiso está ligado íntimamente con el desempeño de sus funciones de los trabajadores; y por ende afectando positivamente a la productividad y rentabilidad de la compañía.

Para el caso peruano, precisa Manzanera que las organizaciones y compañías locales están direccionando sus esfuerzos a maximizar el nivel de compromiso de sus colaboradores, y no solo están abocadas a identificar las dimensiones generadoras de satisfacción, sino también en generar acciones en las dimensiones impulsoras del compromiso de los colaboradores. A pesar de lo mencionado Aon Hewitt a través de su informe da a conocer la necesidad de realizar mejoras en la parte remunerativa, no significando ello que solo se les tiene que incrementar el sueldo a todos los colaboradores, sino también explicarles del porqué de las diferencias remunerativas o del por qué unos ganan más que otros. "Los colaboradores a veces no tienen muy en claro del cómo se toman las decisiones salariales y eso genera un grado de incertidumbre y descontento".

Mundialmente se tuvo los siguientes resultados respecto al compromiso de los colaboradores hacia sus organizaciones, teniendo un 65% en el 2015, mientras que en latino américa y en suelo peruano se tuvo un 72% y 74%, respectivamente, esto según el último Índice Global de Compromiso de los Empleados de Aon Hewitt. Significando que el compromiso del colaborador peruano está

muy por encima del promedio mundial y de la región latinoamericana, pero aun así se está a la mitad de la tabla de la región.

El Perú se nivela con los países de Colombia, Guatemala, México, Panamá.

Se debe de tener en cuenta que los factores impulsores del compromiso de los colaboradores peruanos es la remuneración y también el reconocimiento que se les da por parte de sus organizaciones, contrariamente se convierten en limitantes estos factores motivantes al considerar que solo el 9% de los colaboradores peruanos comprometidos consideran percibir un pago justo que justifique su trabajo y que el 61% de estos considera percibir un pago injusto. Sumado a esto tenemos que el 5% de los colaboradores comprometidos tienen una positiva percepción respecto al plan de motivación, reconocimientos, de beneficios, y preocupantemente el 71% tienen una percepción baja o negativa respecto a los planes, políticas de reconocimiento e incentivos.

Aun así, los altos niveles de compromiso alcanzados por parte de los trabajadores peruanos que muestran en favor de sus organizaciones en las que trabajan se debe a la madurez y afinación de las áreas de gestión de recursos humanos, las que orientan estratégicamente todos sus esfuerzos en favor del colaborador, información vertida según María del Pilar Manzanera, líder regional de práctica y compensación, talento y retiro de Aon Hewitt.

Debemos tener en cuenta que la falta de compromiso en el trabajador genera efectos negativos en la moral de los empleados, llegando a generar índices altos de desmotivación llegando hasta al desinterés por comprometerse con sus funciones y continuar trabajando, todo por sentirse cargados, tensionados, estresados, y hasta enfermos pudiendo elevarse el riesgo y peligro de generarse accidentes laborales. Todo esto por sentir que no son valorados y apreciados por su organización.

La atmósfera organizacional se afecta cuando el compromiso de los trabajadores bajísimo, generándose entre ellos un ambiente en el cual buscaran organizaciones que les puedan brindar mejores condiciones, generar confianza, reconocimiento y lealtad. Este interés y esfuerzo por monitorear y medir el nivel de compromiso de parte de los colaboradores en relación al cumplimiento de

sus funciones surge como una necesidad de reconocer y valorar el importante papel que cumplen el talento humano en el desarrollo y éxito organizacional, en una época en donde las exigencias para mantenerse en el mercado son más competitivas.

De lo expuesto es necesario estudiar el compromiso de los empleados en el Sector Minero y para tal efecto estudiaremos en forma piloto a la empresa Industria Minera de Producción Metalme-cánica Civil Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, cuya abreviatura es IMPROMECC S.C.R.L., evaluándola de manera ex post facto el modelo Aon Hewitt del compromiso de los empleados en el 2018.

1.2. Formulación del problema

Pretendemos responder y aportar información a la empresa, absolviendo a la siguiente pregunta:

1.2.1. Problema General

¿Cómo se viene dando el comportamiento de los empleados utilizando el modelo de Aon Hewitt en la empresa Industria Minera de Producción Metalme-cánica Civil S.C.R.L. en el 2018?

1.2.2. Problemas Específicos

1. ¿Cuál es la evaluación de los agentes generadores del compromiso de los empleados en la empresa Industria Minera de Producción Metalme-cánica Civil S.C.R.L. en el 2018?
2. ¿Cuál es la evaluación de los resultados del compromiso de los empleados en la empresa Industria Minera de Producción Metalme-cánica Civil S.C.R.L. en el 2018?
3. ¿Cuál es la evaluación de los resultados del negocio de los empleados en la empresa Industria Minera de Producción Metalme-cánica Civil S.C.R.L. en el 2018?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Describir como se viene dando el comportamiento de los empleados utilizando el modelo de Aon Hewitt en la empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L. en el 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

- a. Evaluar a los agentes generadores del compromiso de los empleados utilizando el modelo de Aon Hewitt en la empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L. en el 2018.
- b. Analizar los resultados del compromiso de los empleados utilizando el modelo de Aon Hewitt en la empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L. en el 2018.
- c. Detallar los resultados del negocio de acuerdo con el compromiso de los empleados utilizando el modelo de Aon Hewitt en la empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L. en el 2018.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación Teórica

Considerando que el objetivo general, es describir como se viene dando el compromiso de los colaboradores utilizando el modelo de Aon Hewitt en la empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L. en el 2018, el modelo reflejara las interrelaciones entre los componentes del compromiso, a fin de realizar el análisis situacional actual de la empresa IMPROMEC S.C.R.L., frente a su actuación con la gestión del compromiso. Consustancial a lo expuesto, buscamos responder al problema general y los problemas específicos, así como demostrar

la hipótesis general y específicas, definir las variables, revisar las bibliografías, diseñar la investigación, describir, analizar y sintetizar los resultados.

1.4.2. Justificación Práctica

La administración es una ciencia social, que implica ciencia, técnica y arte, donde uno de sus elementos es el proceso de dirección la misma que incluye la gestión de personas. Por lo tanto, la administración es el producto del conocimiento que existe por la consecuencia de la relación teoría-práctica y es a partir de la descripción y análisis situacional que presenta la empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L., frente a la gestión del compromiso, se recomendará soluciones y/o alternativas para mejorar la dirección administrativa.

1.4.3. Justificación Metodológica

Siendo una investigación cuantitativa, transversal, ex post facto, utilizaremos el método científico donde se describirá, recolectará y analizará, la información producto de los cuestionarios. El método hipotético deductivo es el que preside la investigación, el método incluye también la observación. Los resultados cuantitativos recogidos a través de las encuestas realizadas serán evaluados con técnicas estadísticas cuantitativas como la conocida prueba Chi-cuadrado para lo que se usará el software SPSS versión 25, para Windows.

1.4.4. Justificación Social

El mismo hecho que la administración es una ciencia social, su práctica deviene en social y por lo tanto el producto o conocimiento servirá elevar la productividad o sea mejorar la eficiencia y eficacia de la empresa. Se habla ahora sobre la sociedad del conocimiento y en esto el importante rol que cumplen nuestras universidades peruanas en su trascendente misión de crear, transmitir y aplicar el conocimiento, por ende, queda saber qué resultados se tienen hasta la fecha respecto al

desempeño de estas en relación con dicho proceso. Indudablemente serán los estudiantes que se beneficiarán con la investigación dado que el diagnóstico coadyuvará a plantear las mejoras en las áreas débiles de la gestión de personal.

1.4.5. Justificación de Conveniencia

Asimismo, el trabajo debe servir como marco orientador para las acciones que la misma gestión del compromiso exige, en la necesidad de relacionar la universidad con la empresa.

1.5. Delimitación de la investigación

1.5.1. Delimitación Espacial

El trabajo investigativo será realizado en la Provincia de Cerro de Pasco, comprendido en la Región de Pasco y la Unidad de Observación será el ámbito de la empresa Industria Minera de Producción Metalmeccánica Civil S.C.R.L.

1.5.2. Delimitación Temporal

El trabajo se realizará en los meses de enero 2018 a marzo del 2018. La medición se realizará a los empleados de la empresa Industria Minera de Producción Metalmeccánica Civil S.C.R.L.

1.5.3. Delimitación Conceptual o Temática

La delimitación del trabajo de investigación, parte de la premisa del esquema que a continuación se gráfica.

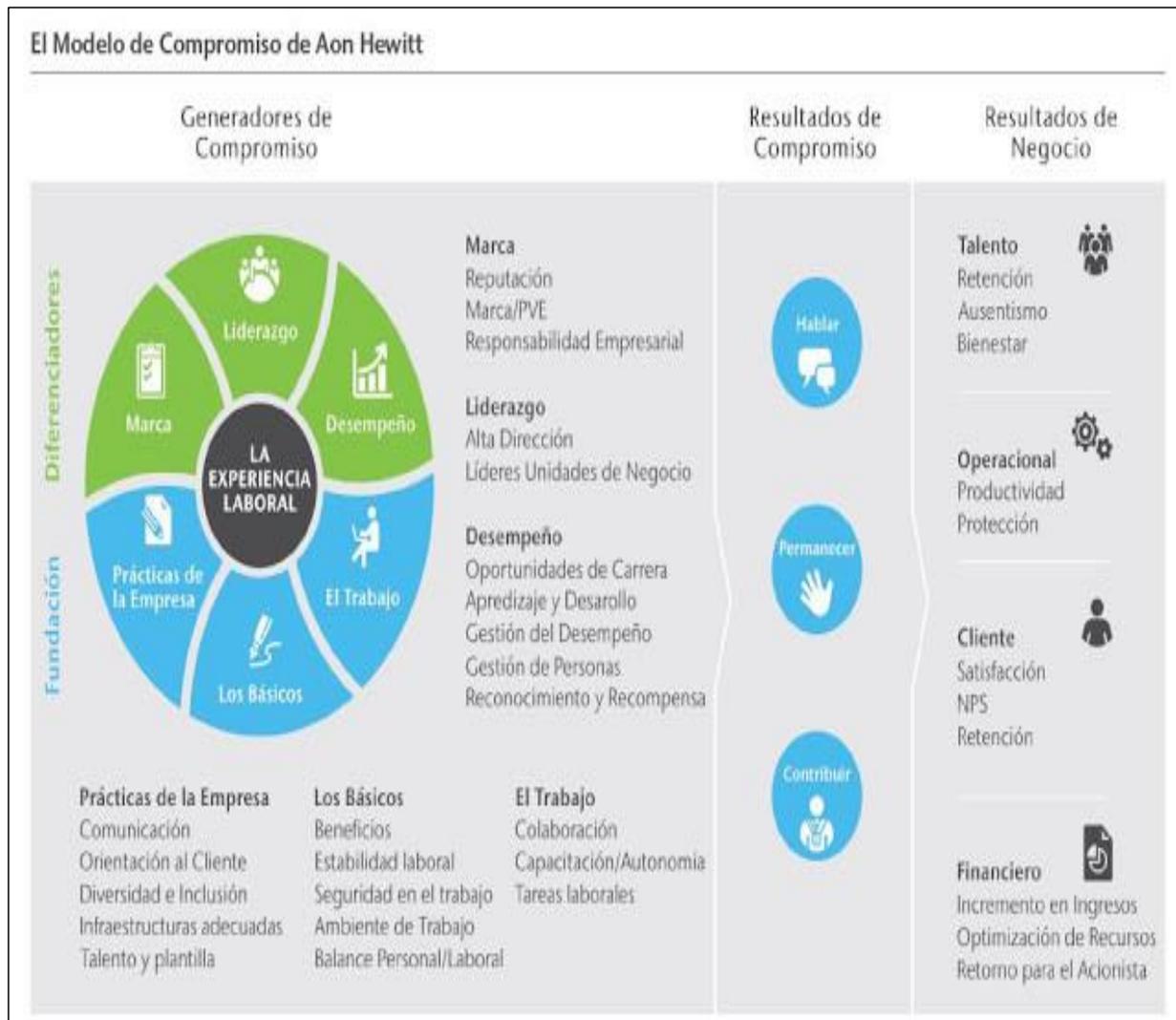


Figura 5: El modelo de compromiso de Aon Hewitt

Fuente: Tendencias globales de compromiso de colaboradores 2017.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. Antecedentes Nacionales

Daniela Chirinos Villegas y Josefina Noemí Vela Sosa, (2017), presentan la tesis: *Compromiso organizacional en colaboradores de empresas Nacionales y Trasnacionales de Lima Metropolitana*, tesis para optar el Título Profesional de Licenciatura en Psicología, Universidad San Ignacio de Loyola. Las autoras arriban a la siguiente conclusión:

“Que, en la ciudad capital Lima, las organizaciones nacionales y trasnacionales tienen a sus clientes internos y/o colaboradores con un nivel alto de compromiso y vinculación afectiva, los mismos que presentan también un nivel promedio de vinculación normativa y de continuidad. Concluyentemente los resultados obtenidos mostraron que las diferencias según la variable sociodemográficas no eran significativas, contrariamente se consideran de poca importancia en el trabajo de interpretación y significancia estadística”.

Karla Paola Alvarado, Gladys Tatiana Parodi Zuazo y Mónica Yolanda Ruiz Moncayo (2016), presentan la tesis: *Estilos de Liderazgo y Compromiso Organizacional con Mediación de*

Engagement en técnicos de Maquinaria Pesada". Trabajo de Investigación presentado para optar al Grado Académico de Magíster en Dirección de Personas. Escuela de Posgrado. Universidad del Pacífico. Lima Perú.

Veamos algunas de sus conclusiones:

- “Realizado el diagnóstico de sector interno, se concluye que la compañía Motores Perú debería potenciar y mejorar el compromiso organizacional del personal técnico, a fin de mantener y lograr mejoras en sus ventajas competitivas, las que se traslucen especialmente en el servicio post venta a sus clientes”.
- “En conformidad a las investigaciones y estudios realizados recientemente se sabe que los agentes responsables de los cambios positivos son los líderes de organización llamados a potenciar y mejorar continuamente el compromiso de los colaboradores. Es de saber que el estilo de Liderazgo estudiado en Motores Perú es el estilo Transformacional responsable de generar y potenciar el compromiso organizacional en su personal de técnicos”.
- “Que el engagement o compromiso es en teoría y práctica una importante variable que media el estilo de liderazgo con el compromiso organizacional, por lo que, si se logra que el personal técnico se implique con el cumplimiento óptimo de funciones diarias, entonces diremos que se está potenciando el compromiso de éste”.
- “Que, al incrementarse el compromiso en el personal técnico de la compañía, se influirá positivamente en la productividad, así como también aumentara la observancia rigurosa a la normatividad y políticas de seguridad, de igual forma se garantizara el servicio de calidad al cliente, y lo más importante asegurar la permanencia del personal técnico en la empresa, y otras consideraciones más, sin duda fortalecen la sostenibilidad de la compañía dentro del sector”.
- “De acuerdo con los resultados del estudio, las acciones orientadas a incrementar el compromiso organizacional en base al desarrollo del estilo de liderazgo transformacional, en la población de técnicos de Motores Perú, comprenden desarrollar habilidades de comunicación efectiva dentro

y fuera de la organización, con la supervisión y monitoreo adecuado en cada paso del proceso de atención y soporte a los clientes”.

Se considera también gestionar adecuadamente los procesos de reclutamiento, selección contrata de supervisores que cumplan con un perfil riguroso que se alineen con las exigencias actuales de un líder transformacional, y que también tengan la capacidad de potenciar el talento humano y a la vez saber brindar el reconocimiento de forma permanente las labores de sus subordinados.

Portilla Barreto (2017), presenta la tesis titulada: “*Satisfacción y Compromiso Organizacional de los trabajadores de un Hospital de Salud Mental*”, tesis para optar el título profesional de Licenciada en Psicología, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas Facultad de Psicología, Carrera: Psicología. Lima, Perú. Sus conclusiones fueron:

- “Respecto al cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26, los resultados obtenidos de los análisis de los componentes principales mostraron que la mejor solución factorial para este tipo de prueba es la que está planteada en el trabajo de investigación la que cuenta con cinco componentes, las que van de la mano con la modificatoria y creación de escalas con ítems que guardan relación (ambiente físico, satisfacción intrínseca, supervisión, participación y camaradería y remuneración”.
- “De la escala Compromiso Organizacional, se obtuvo resultados del análisis de los principales componentes los cuales arrojaron una estructura similar propuesta por la teoría original y así se confirmaría la presencia de dos componentes principales (El Afecto- normativo y continuo). Secularmente, de conformidad con la hipótesis planteada para la investigación presente, se encontró la relación positiva y significativa entre las variables estudiadas. Los mencionados resultados, han sido corroborados con una investigación realizada en el país de España por el cual fehacientemente se pudo demostrar la existencia de una correlación entre el compromiso

organizacional y la satisfacción laboral, del cual el primero viene a ser un factor predictor y significativo en una muestra hospitalaria” (Mañas, 2007).

- Respecto a los componentes de la prueba de satisfacción, “guarda relación con la teoría de Herzberg (1993), por la existencia de factores llamados extrínsecos que generan insatisfacción más no motivación como son: el ambiente de trabajo, la supervisión, los colegas de trabajo, y la compensación”. Factores relacionados con los de la prueba original de Melia (1990).
- De los componentes de la variable compromiso, como ya se hizo mención tienen relación con los factores de la otra prueba. Sin embargo, esta relación es de acuerdo con la teoría original.
- Para los análisis de correlación se mostraron resultados en donde las sub escalas de satisfacción intrínseca, como son la supervisión, la participación y la remuneración guardaban relación entre sí y también con las escalas de compromiso afectivo-normativo y continuo. Teniendo al ambiente físico como única sub escala que no se relaciona con la sub escalas de compromiso, la cual refiere a las condiciones ambientales de trabajo. Esta no tiene nada que ver con el grado en que el colaborador desea continuar en su organización (Robbins, 2004).
- Las investigaciones hechas llegaron a demostrar que la satisfacción intrínseca y el compromiso afectivo-normativo guardaban vínculo alguno entre estos. Es necesario mencionar que estudios realizados en una universidad del Perú en la que se trabajó con una muestra de 72 colaboradores de empresas diferentes demostró que las personas al sentirse motivados por trabajar generaran un alto un sentido de permanencia en favor de sus centros de labores”.

Concluyentemente podemos decir que, si existe relación entre las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional, demostrado con los análisis estadísticos y las teorías que se presentaron, comprobando así la hipótesis presentada. La muestra trabajada fue de 200 trabajadores quienes pertenecían a las diferentes áreas funcionales de la empresa, esto con la finalidad de saber la existencia de ambos componentes estudiados en la presente investigación.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Elva Leticia Mendoza Sánchez, (noviembre 2015) presenta su tesis: “*Estudio de la relación entre el clima organizacional y el enganchamiento en el Instituto de Educación Privada de Acapulco*”. A fin de optar el grado de Magister en Administración de Recursos Humanos. Universidad Autónoma del Estado de México. Facultad de Contaduría y Administración, entre las conclusiones hallamos:

- “Que, respecto al clima organizacional se obtuvieron medias que indicaban de que los siete aspectos medidos, llegaron a obtener resultados por encima de la media significando una tendencia buena. Una comparación de los resultados de los tres campus indica que la tendencia es semejante con alguna variación en el campus”.
- Se visualiza también en este trabajo que las tres dimensiones con menor puntuación “en la escala son: el reconocimiento, la autoexpresión y el apoyo de la gerencia, para la variable del enganchamiento, sin embargo, el afectivo se muestra fortalecido, el físico lo hace como el menos fuerte. Con estos datos, se hizo el análisis de correlación de Pearson entre cada par de variables para comprobar si las relaciones iban en la dirección planteada de acuerdo con la propuesta teórica; encontrando relaciones que las apoyan. Posteriormente se comprobó la hipótesis planteada a través del análisis de regresión a fin de examinar el aporte directo de las dimensiones del clima organizacional en el enganchamiento. En ambos análisis, la hipótesis pudo ser comprobada y aunque no todas las dimensiones del clima presentaron impacto en el enganchamiento, se pudo constatar que el clima sí interfiere en el enganchamiento en un 25% aproximadamente según la correlación de Pearson y en un 17% según el análisis de regresión”.
- “El enganchamiento es impactado fuertemente por el reconocimiento y la autoexpresión. Así se establece que, aunque se cuente con niveles buenos de enganchamiento y con el clima bueno, ambas variables presentaran áreas de oportunidad. En el caso del enganchamiento éste es de .84 puntos respecto a la escala y en el caso del clima de 1.15 puntos”.

Abad Baldeón, Maholy Dennisse y Jaramillo Camposano, Deyanira Jomira (2016) presentan la tesis: *“Evaluación de los Factores que generan el compromiso de los colaboradores de la empresa Reciclar / Incinerox”*. Para obtener el título de Ingeniería Comercial, en la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Carrera de Administración Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Arriban a las siguientes conclusiones:

- “Que, los factores conocidos como motivantes económicos y sociales son vitales para afianzar y fortalecer el compromiso organizacional, por lo que se llegó a obtener resultados positivos sobre la base de las investigaciones realizadas, las encuestas, las entrevistas, y el adecuado análisis de los resultados hechos por medio de gráficos sobre el tema antes propuesto”.
- “De los resultados obtenidos de las encuestas y de las entrevistas realizadas se supo que la ausencia de compromiso de los trabajadores de ambas compañías eran distintas toda vez que dependían de factores como la ausencia de compañerismo, falta de capacitaciones, inadecuado ambiente laboral, y falta de adecuadas políticas de motivación e incentivo, sin embargo se obtuvo también que había colaboradores social y económicamente satisfechos ya que en estos colaboradores no tenía relevancia el dinero porque laboraban en las organizaciones por el solo hecho de gustarles y sentirse disponibles y predispuestos a realizar sus labores de una forma desinteresada, contrariamente los otros solo se generaron compromiso con la organización solamente por la necesidad de mantener a sus familiares”.

Pamela Frías Castro (2014), presenta la tesis titulada: *“Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación”*. Tesis de grado para optar el grado de Maestra en Gestión de Personas y Dinámica Organizacional en la Universidad de Chile.

Se hallan, las siguientes conclusiones:

- “Que, sólo el 15% de los colaboradores estarían muy de acuerdo al considerar que las remuneraciones motivan e incentivan a brindar a la empresa lo mejor de ellos, esto seguido de un 35% de acuerdo, un 38% que están, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de un 4% en desacuerdo y

un 8% muy en desacuerdo. Con estos resultados dan a entender que las remuneraciones son sensibles a nivel de las percepciones de los colaboradores. Tal como señala Colquitt, et al (2007)”.

- No habiéndose evaluado este factor promociones de manera explícita en el instrumento de recojo de información “Se tiene que en el ítem 26, presenta información respecto a si los colaboradores son apoyados para crecer profesionalmente, de los que se obtuvo que el 83% indicaban estar de acuerdo o muy de acuerdo, muy a pesar de no tener información exacta de que esta ONG promocionaba o no a sus empleados”.
- En cuatro ítems del cuestionario se abordó preguntas para conocer la percepción respecto a la labor jefatural de la ONG., obteniendo que un 61,5% estaría de acuerdo o muy de acuerdo. Resultado importante como lo indica Hobart (2012) porque valoran la existencia de mentores de los cuales aprender”.

De las publicaciones de Roxana Graciela Marsollier y Cristian David Expósito (2016), realizadas en la revista del Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas: “*Los valores y el compromiso laboral en el empleo público*”. Se obtuvo las siguientes Conclusiones:

- En relación a los valores en el contexto organizacional, “se realizaron los análisis desde perfiles distintos algunos relacionados a los valores individuales y otros con los valores corporativos y/o organizacionales. La percepción subjetiva de los colaboradores generada en el análisis psicosocial realizado a los mismos, respecto a su contexto laboral, a su adaptación al ámbito laboral permitió estudiar los valores”.
- En el análisis del perfil axiológico elaborado a partir de la escala EVAT 30, “presento un 8.33 dentro de una escala de 10 en relación a la auto trascendencia (benevolencia y universalismo) significando ello la sobre posición de este factor”.
- Esto demuestra que el target de los valores se encuentra más allá de las personas. Allí la trascendencia de estudiar al clima laboral organizacional (apoyo, cohesión, comunicación, tolerancia, etc.) y también al hedonismo (uno de los valores de autopromoción) que no es sino el factor predictivo de la dedicación, el gusto e identificación por la tarea cotidiana, como un elemento de gratificación personal.
- Las conclusiones ofrecidas en este trabajo son importantes en el contexto del trabajo por la potencialidad de sus aportes en el marco de los procesos de transformación del Estado.

2.2. Bases Teóricas

¿Cuál es la diferencia entre compromiso de los empleados y satisfacción de los empleados? Aunque existe una aparente similitud entre los dos, existen muchas más dimensiones que definen el compromiso de los colaboradores y la satisfacción de los mismos. En otras palabras, un empleado comprometido probablemente esté más satisfecho, pero no todos los empleados satisfechos están comprometidos. Comprometido no significa estar satisfecho.

Las empresas hoy en día asumen el reto de tener a los colaboradores conectados intelectualmente y emocionalmente con la organización, siempre en cuando estos están seguros de que son importantes para la empresa.

Respecto a que dimensiones conforman el compromiso de los colaboradores ha generado debates entre los académicos, por lo que se describirá y analizará solo unos cuantos:

En el modelo de Meyer y Allen, (1991) el compromiso de los trabajadores está estructurado bajo tres componentes: siendo el primero de ellos, el componente afectivo, referido al apego emocional y el orgullo del colaborador en formar parte de la organización, el segundo componente es la permanencia ligada a lo material; al premiación y reconocimiento por su trabajo y finalmente el tercero el compromiso normativo, relacionado con el genuino sentimiento del colaborador en permanecer en la empresa en gratitud a lo que la organización hace por él.

Para Robbins, (1996). El compromiso organizacional es una forma de identificación individual que ofrece el colaborador a una empresa en particular, las que guardan relación con sus metas y deseos. De los cuales se especifica que el compromiso con su trabajo de los colaboradores tiene que ver con la identificación de este con el cumplimiento de sus funciones, y el compromiso organizacional tiene que ver con la identificación del trabajador con la empresa.

Jericó (2001), define al compromiso de un colaborador como el estado motivacional del colaborador que le permite permanecer y contribuir positivamente en una empresa.

Colquitt (2007), indica que el compromiso organizacional es el “deseo del colaborador en continuar laborando en la empresa”.

Cooper-Ha Kim, (2005), mencionan que el compromiso organizacional “es aquel estado psicológico, que permite en los colaboradores asumir acciones en favor de la empresa”.

Para, Porter, (1974), el compromiso organizacional no es sino “una fuerte creencia y aceptación del colaborador con los propósitos empresariales, y el ferviente deseo de mantenerse en la organización.

La empresa Hewitt Aon el año 2011, considera a un colaborador comprometido a aquel que refiere muy bien de su organización, que desea permanecer en ella y que siempre estar dispuesto a aportar para el éxito de su trabajo y de la organización.

En resumen, podemos sistematizar todas estas definiciones, y dar una definición puntual del compromiso organizacional como el conjunto de actitudes positivas de los trabajadores a través del cual muestran su orgullo y satisfacción por conformar una organización a la cual pertenecen.

Variable₁: El Modelo de Compromiso de Aon Hewitt

El Modelo de Compromiso de Aon Hewitt define el compromiso laboral como "el estado psicológico y los resultados conductuales que conllevan a un mejor rendimiento".

Bajo esta definición, Aon Hewitt estableció, que los empleados comprometidos tienen tendencia a hablar, permanecer y contribuir. Con respecto a hablar, se tienen empleados que se expresan de manera positiva en términos de la empresa con otras personas. En cuanto a permanecer, se tiene un sentido de pertenencia y participación en la empresa. Por último, la tendencia a contribuir se refiere a empleados motivados y que se esfuerzan para lograr resultados exitosos en la empresa. Basándonos en el estudio realizado por Aon Hewitt "Tendencias Globales del Compromiso de los Empleados 2015" podemos analizar que el compromiso de los empleados esta positivamente correlacionado al resultado de las organizaciones. Desprendiéndose del estudio que de un aumento

del nivel de compromiso laboral del 5% en una empresa está vinculado a un crecimiento de sus ingresos en un 3%.

Pero hay más variables que afectan los resultados de la empresa. Aon Hewitt hace referencia al estatus de "Mejores Empleadores", el cual se caracteriza por alto liderazgo, reputación, orientación al logro y alto nivel de compromiso.

Dimensiones: El Modelo de compromiso de Aon Hewitt

Lo haremos basándonos en la infografía que acompaña esta entrada. Todo ello deriva de una gestión apropiada, integrada.

Generadores de compromiso. (Columna inicial):

Esta parte del estudio consistirá en analizar las dimensiones e indicadores compromiso. En primer lugar, se introducirán la dimensión generadora de compromiso, todos los indicadores de cada una de estas y el porqué de su elección.

Luego se dará a conocer la metodología de la medición: la creación del modelo, el cómo se implementará este modelo y como se medirán los puntajes de las distintas variables para llegar a un nivel de compromiso de la empresa estudiada.

D1 Generadores del compromiso

Éstos se pueden agrupar en dos tipologías diferenciadas:

A. Fundamentales (asociados a la parte baja de la pirámide de Maslow):

(1) Los básicos:

Esto está definido como los beneficios que ofrece la empresa, la estabilidad laboral, la seguridad laboral, el ambiente de trabajo, el balance personal y laboral y la paga que recibe el empleado.

(2) El trabajo en sí:

Indicador, que considera al compromiso del colaborador compuesto por la ayuda que reciben estos, las capacitaciones y la autonomía laboral, y la buena comunicación organizacional interna de la empresa.

(3) Las prácticas de empresa:

Este indicador, considera al comportamiento organizacional y su entorno, compuesto por la comunicación organizacional externa, la atención e información al cliente, la infraestructura adecuada, los procesos y el personal.

B. Diferenciadores:**4) Marca:**

La marca de la empresa tiene varias aristas, generan valor y compromiso en el colaborador, buena imagen y reputación corporativa, favorecen a la responsabilidad empresarial, al posicionamiento de la organización.

(5) Liderazgo:

Considerada como fuente generadora de compromiso para los colaboradores, esta fuente está involucrada directamente con la responsabilidad que tiene el ápice estratégico de una organización.

(6) Desempeño:

El desempeño involucra el trato y las oportunidades que tiene el colaborador en la organización.

D₂ Resultados de compromiso

Según este modelo, los empleados comprometidos demuestran este compromiso en tres ámbitos o de tres formas diferenciadas:

(1) Hablan:

Hablan mucho y bien acerca de la organización con sus compañeros, con sus familiares y amigos y con clientes y proveedores.

(2) Permanecen:

Tienen un elevado sentido de pertenencia y desean ser parte de la empresa.

(3) Contribuyen:

Se encuentran incentivados y motivados por lo que se esfuerzan en contribuir con el éxito en su trabajo y para la organización.

D3 Resultados del negocio

Estos resultados del negocio, estas actitudes aportan a la organización cuatro tipos de saber: (columna final).

(1) Talento:

Le resulta a la organización más sencillo y económico retener el talento, se reduce el absentismo y se mejora la sensación de bienestar.

(2) Operacional:

Mejora la productividad y la protección de la organización por la reducción de errores y la mejora de la eficiencia, los procesos de cambio y actualización son más rápidos y menos costosos.

(3) Cliente:

El cliente se siente más satisfecho por los productos y servicios recibidos, mejora el Net Promoter Score (defensores-detractores) y aumenta la capacidad de retener clientes.

(4) Financiero:

Incrementan los ingresos, se optimizan los recursos y aumenta el retorno para el accionista.

2.3. Hipótesis de la Investigación

2.3.1. Hipótesis General

El comportamiento ex post facto de los empleados utilizando el Modelo de Aon Hewitt en la empresa Industria Minera de Producción Metalmeccánica Civil S.C.R.L. en el 2018, es significativo y satisfactorio.

2.3.2. Hipótesis Específica

- a. La evaluación ex post facto de los agentes generadores del compromiso de los empleados en la empresa Industria Minera de Producción Metalmeccánica Civil S.C.R.L. en el 2018, es significativo y satisfactorio.
- b. La evaluación ex post facto de los resultados del compromiso de los empleados en la empresa Industria Minera de Producción Metalmeccánica Civil S.C.R.L. en el 2018, es significativo y satisfactorio.
- c. La evaluación ex post facto de los resultados del negocio de los empleados en la empresa Industria Minera de Producción Metalmeccánica Civil S.C.R.L. en el 2018, es significativo y satisfactorio.

2.4. Variable de la Investigación

El Modelo de Aon Hewitt, es la variable identificada en el presente trabajo investigativo, la misma que contiene tres dimensiones y nueve criterios (indicadores), las que se mencionan seguidamente:

Variable:

- Modelo de Aon Hewitt

Dimensiones:

D1.- Generadores del compromiso.

D2.- Resultados de compromiso.

D3.- Resultados del negocio.

2.5. Operacionalización de las variables

Tabla 1:
Operalización de las variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	VALORES
El modelo de compromiso de Aon Hewitt.	Según el estudio de Aon Hewitt del 2016, el compromiso laboral define el estado psicológico y los resultados conductuales que conllevan a un mejor rendimiento.	Generadores del compromiso	Básicos	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficios sociales • Estabilidad laboral • Seguridad en el trabajo 	
			Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboración • Capacitación • Autonomía • Tareas laborales • Comunicación interna 	
			Prácticas de la Empresa	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación externa • Orientación al cliente • Diversidad e inclusión • Infraestructura 	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces
			Marca	<ul style="list-style-type: none"> • Reputación • Propuesta de valor de para empleados (PVE) • Responsabilidad social empresarial 	4. Casi siempre 5. Siempre
			Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> • Alta dirección • Líderes Unidades de Negocio • Oportunidades de carrera • Aprendizaje y desarrollo • Gestión de personas 	.
			Desempeño	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión del compromiso • Reconocimiento • Recompensa 	

		Hablan	<ul style="list-style-type: none"> • Hablan mucho y bien acerca de la organización
Resultados del compromiso		Permanecen	<ul style="list-style-type: none"> • Sentido de pertenencia
		Contribuyen	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación
		Talento	<ul style="list-style-type: none"> • Retención del talento • Sensación de bienestar
Resultados del Negocio		Operacional	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora de la productividad • Protección de errores • Procesos de cambios y actualización
		Cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción del cliente • Mejora el Net Promoter Score (defensores-detractores) • Aumenta la capacidad de retener clientes.
		Financiero	<ul style="list-style-type: none"> • Incremento de los ingresos • Optimización de los recursos • Retorno para la empresa

Fuente: Elaboración propia.

Capítulo III

Metodología

3.1. Método de la investigación

El método de investigación es el hipotético-deductivo. Según Cegarra, J. (2012 pág. 82) “Este método emite hipótesis acerca de posibles soluciones al problema planteado y en comprobación con los datos disponibles si estos están de acuerdo con aquéllas. Con el enfoque cuantitativo, se utiliza los datos empíricos para probar hipótesis, utilizando el análisis estadístico correspondiente.

3.2. Tipo de la investigación

Hernández, R., Fernández, B. (2010, p. 103), indica que “la investigación descriptiva buscara especificar propiedades, características y rasgos elementales de cualquier fenómeno que se llegue a analizar. Describe también tendencias de una población”.

Las bases de la investigación experimental permiten al investigador controlar las variables, dependiendo su validez de esa capacidad. Sin embargo, cuando se hace investigación en el campo de las ciencias sociales y humanas los fenómenos sujetos a estudio suelen producirse al margen de la voluntad del investigador. Y que cuando no se puede ejercer su control será si nos referimos a un caso que se produce después de los hechos y lo calificamos como ex post-facto.

La expresión “ex-post-facto” significa “después de hecho”, alusivo a que primero se produce el hecho y después se analizan las posibles causas y consecuencias, por lo que se trata de un tipo de investigación en donde no se modifica el fenómeno o situación objeto de análisis (Bernardo, J. y Caldero, J.F., 2000).

3.3. Nivel de investigación

Referido al grado de profundidad con el cual se aborda determinado. Por lo tanto, el estudio a realizar es del nivel descriptivo.

3.4. Diseño de la investigación

Utilizaremos el diseño descriptivo simple, por cuanto recogeremos información relacionadas con el objeto del estudio, es decir está constituida por una variable y una población.

Esquema:



M: Muestra de elementos o Población de elementos de estudio (P).

X_i: Variable(s) de estudio, $i = 1$

O₁: Resultados de la medición de la Encuesta a los empleados

Lugar y periodo de ejecución:

La investigación se realizó en la provincia Cerro de Pasco, comprendido en la Región de Pasco, durante los meses de abril a julio del 2018.

3.5. Población y Muestra

3.5.1. Población:

Se aplica a los 144 trabajadores de la empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L.

Tabla 2:
Población

INFORMANTES	POBLACIÓN
Empleados	144
Total	144

3.5.2. Muestra:

Aplicaremos la fórmula siguiente:

Tamaño de la muestra:

$$n = \frac{p \cdot q}{\frac{e^2}{z^2} + \frac{p \cdot q}{N}}$$

$$n = \frac{(0,5)(0,5)}{\frac{(0,05)^2}{(1,96)^2} + \frac{(0,5)(0,5)}{144}} = 104,74$$

$$n = 104,74 \cong 105 \text{ empleados.}$$

Muestreo: Muestreo probabilístico Aleatorio Simple (por sorteo). El muestreo estratificado no se puede aplicar porque tenemos sólo un tipo de informantes (empleados).

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.6.1. Técnicas de recolección de datos.

Según Hernández, R. (2006) y otros las técnicas de recolección de información son: "métodos que permiten recolectar datos e información pertinente sobre las variables de una investigación que se realiza"

Continúa, Hernández, R. (2006). El cuestionario está conformado por preguntas debidamente categorizadas, las que "brindan una riqueza técnica amplia. Las respuestas tienden a ser".

Considerando los objetivos a alcanzar en esta investigación se empleará la técnica de la encuesta, la que permitirá recolectar información necesaria para su posterior análisis.

3.6.2. Instrumento de recolección de datos.

Un cuestionario es el instrumento, valorado con una escala tipo Likert con 5 valores, los cuales se dividen en 3 grandes grupos (Tabla 3), el primero corresponde a los generadores (5 indicadores) , el segundo, a los resultados del compromiso (20 indicadores) y el tercer grupo a los resultados del negocio (11 indicadores). Un cuestionario está compuesto por 36 preguntas.

La justificación estadística del instrumento se comprobará mediante la confiabilidad por el coeficiente Alfa de Cronbach.

3.7. Procedimiento de recolección de datos

Bernal, C. (2006) considera que la investigación cuantitativa y cualitativa utiliza generalmente las técnicas e instrumentos siguientes.

Tabla 3:
Técnicas e instrumentos

Técnicas	Instrumentos
Observación	Fichas de observación
Encuesta	Cuestionario de encuestas
Entrevista	Guía
Bibliográficas	Fichas

Fuente: Bernal (2006).

Se gestionará con la Alta Dirección, respecto a condiciones y programación de fechas para la evaluación. Debiendo realizarse en los meses de marzo a junio del 2018. Los cuestionarios serán aplicados a los empleados con un tiempo promedio de 15 minutos, realizadas en las mismas instalaciones de la empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L.

Tabla 4:
Descripción de los porcentajes en calidad para el cumplimiento de la autoevaluación

Categorías	Rango del % para cumplimiento en evaluación
Excelente	90-100
Satisfactorio	70-89
Insatisfactorio	50-69
Malo	30-49
Muy malo	0-29

Fuente: Farro, F. (2004)

Capítulo IV

Resultado de la Investigación

4.1. Técnicas de procedimiento y análisis de datos

El Procesamiento que se hará a los extraídos en esta investigación de campo tiene como propósito organizar los elementos obtenidos durante el trabajo inquisitivo. Por ello los datos obtenidos recolectado por medio del método de Observación (ficha de campo, cuestionario etc.), o a través del método de Experimentación, se necesita procesar, para lo que se les tendrá que tabular, medir y sintetizar.

Para realizar un adecuado análisis de los datos recolectados en bruto se deberá examinar a fin de concluir adecuadamente sobre la información. El análisis de datos se centra en la inferencia, el proceso de derivar una conclusión basándose solamente en lo que conoce el investigador. El análisis de datos se distingue de la extracción de datos por su alcance, su propósito y su enfoque sobre el análisis.

4.2. Resultados, Análisis e Interpretación

4.2.1. Descripción de la variable y sus dimensiones.

En este capítulo se realizó el análisis descriptivo de la variable y sus dimensiones:

El modelo de Compromiso de Aon Hewitt de los empleados de la Empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L. en el año 2018. Se aplicó el Software SPSS Versión 22.

Análisis descriptivo de la dimensión I: Generadores del Compromiso

La recolección de la información sobre la dimensión generadores del compromiso se realizó a través de una escala de valoración de 23 reactivos, los cuales están relacionados con los indicadores: básicos, trabajo, prácticas de la empresa, marca liderazgo y desempeño. Este proceso se realizó en una muestra representativa de la población, la misma que está conformada por 105 empleados de la empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L. en el año 2018.

Resultados obtenidos sobre el Indicador 1: Básico

Tabla 5:
Básicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	5	4,8	4,8	4,8
	CASI NUNCA	10	9,5	9,5	14,3
	A VECES	15	14,3	14,3	28,6
	CASI SIEMPRE	25	23,8	23,8	52,4
	SIEMPRE	50	47,6	47,6	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia de los resultados de los encuestados

En la tabla N°1, se puede ver que hay un alto porcentaje con un 47,6 % de los empleados encuestados de la empresa Industria Minera de Producción Metalmeccánica Civil S.C.R.L en el 2018, que afirman que **siempre** están satisfechos con el compromiso de la empresa en relación al cumplimiento de sus beneficios sociales, la estabilidad laboral y el ambiente de trabajo seguro; mientras que un porcentaje bajo de 4,8 % opinan que **nunca** están satisfechos con dicho compromiso.

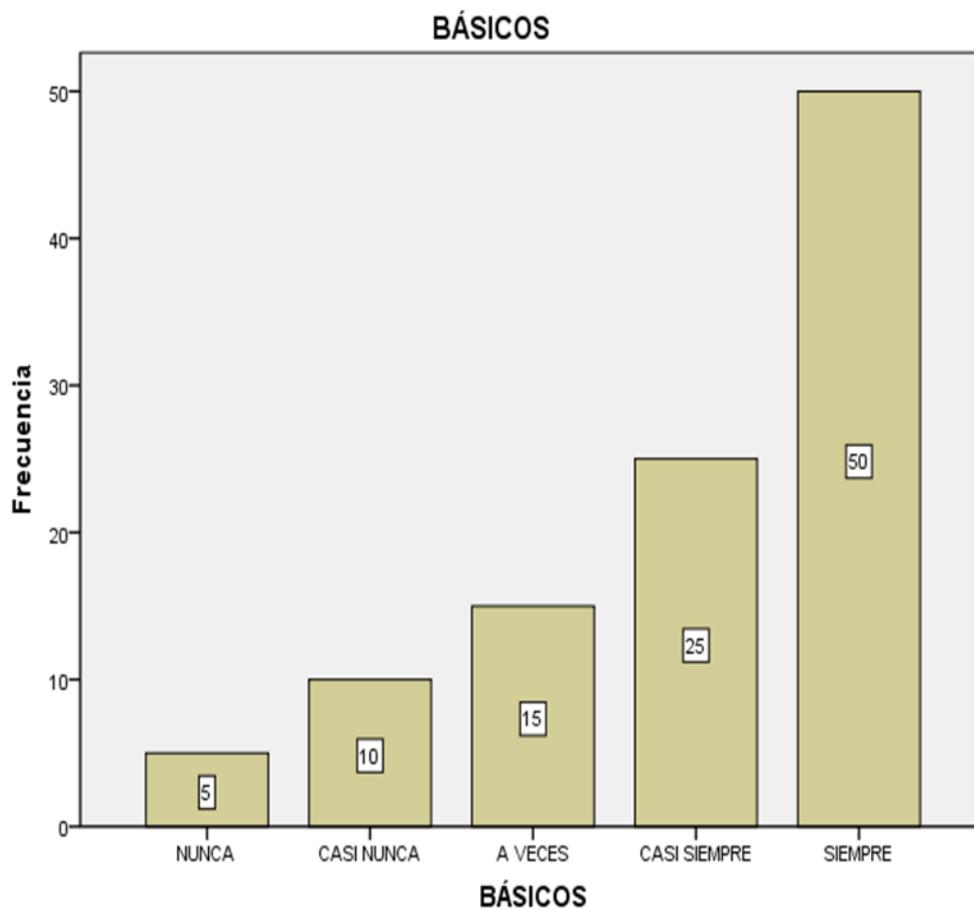


Figura 6: Básicos

Fuente: Elaboración propia de los resultados de los encuestados

En la Figura N° 6, se muestra que hay un mayor peso de la categoría **siempre** con una frecuencia absoluta de 50 con respecto al cumplimiento de los beneficios sociales, la estabilidad laboral y el ambiente de trabajo seguro, que corresponde al indicador básicos de los empleados encuestados de la empresa Industria Minera de Producción Metalmeccánica Civil S.C.R.L en el 2018.

Resultados obtenidos sobre el Indicador 2: Trabajo

**Tabla 6:
Trabajo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	2	1,9	1,9	1,9
	CASI NUNCA	3	2,9	2,9	4,8
	A VECES	10	9,5	9,5	14,3
	CASI SIEMPRE	10	9,5	9,5	23,8
	SIEMPRE	80	76,2	76,2	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia de los resultados de los encuestados

En la tabla N° 6, se observa que hay un alto porcentaje con un 76,2 % de los empleados encuestados de la empresa Industria Minera de Producción Metalmeccánica Civil S.C.R.L en el 2018, que afirman que **siempre** están satisfechos en cuanto al compañerismo, las capacitaciones que ofrece la empresa, además las tareas asignadas están conectadas con los objetivos de la empresa; mientras que un porcentaje bajo de 1,9 % opinan que **nunca lo** están.

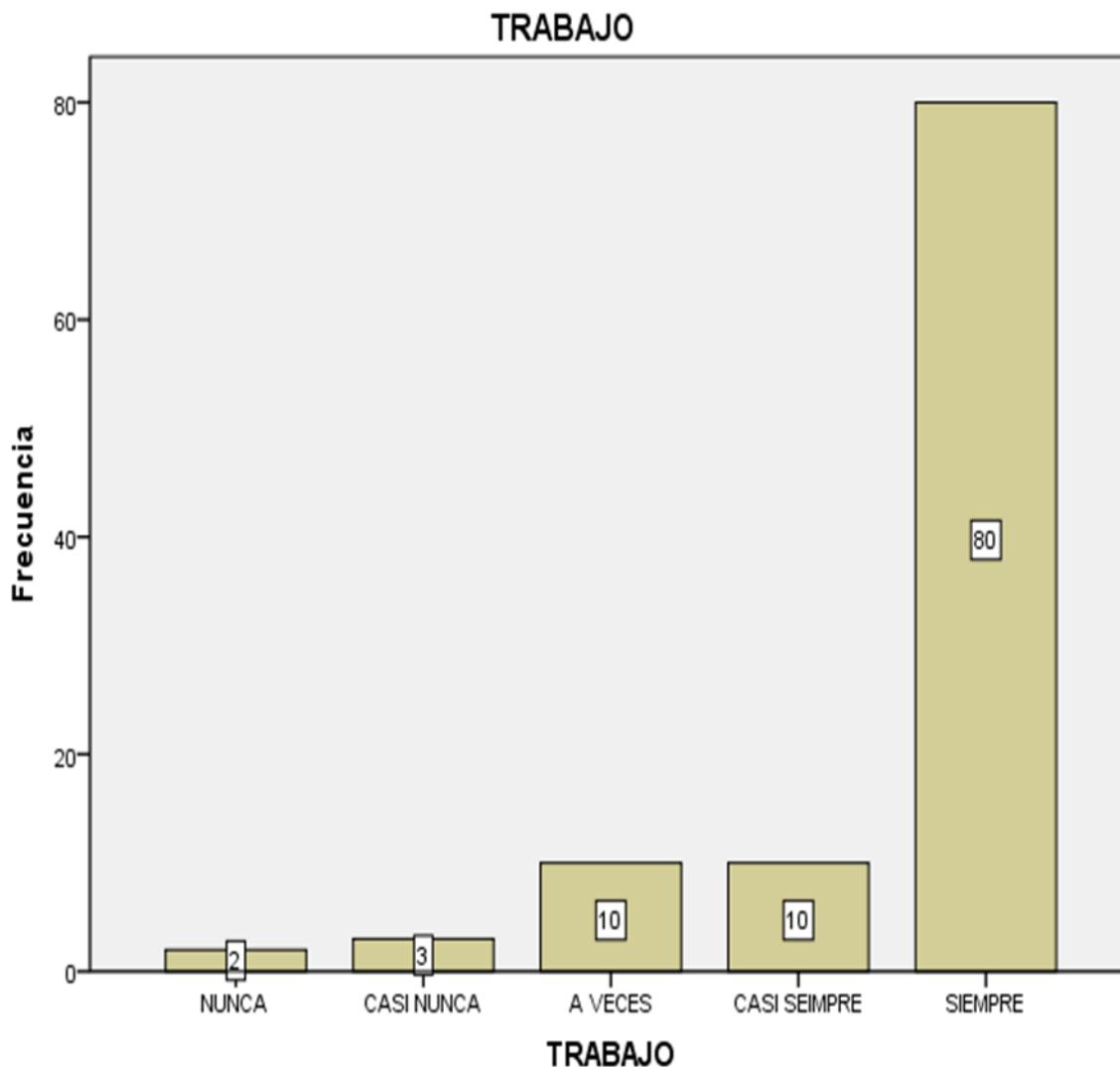


Figura 7: Trabajo

Fuente: Elaboración propia de los resultados de los encuestados

En la Figura N° 7, se ve que hay una mayor presencia de la categoría **siempre** con una frecuencia absoluta de 80 con respecto a la satisfacción sobre el compañerismo, las capacitaciones que ofrece la empresa y las tareas asignadas están conectadas con los objetivos de la empresa, los cuales pertenecen al indicador trabajo de los empleados de la empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L en el 2018.

Resultados obtenidos sobre el Indicador 3: Prácticas de la Empresa

Tabla 7:
Prácticas de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	5	4,8	4,8	4,8
	CASI NUNCA	8	7,6	7,6	12,4
	A VECES	15	14,3	14,3	26,7
	CASI SIEMPRE	47	44,8	44,8	71,4
	SIEMPRE	30	28,6	28,6	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia de los resultados de los encuestados

En la tabla N° 7, podemos observar que hay un alto porcentaje con un 44,8 % de los empleados encuestados de la empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L en el 2018, que afirman que **casi siempre** están satisfechos con las acciones informativas que brinda dicha empresa prestigiando la imagen de la misma, con la comunicación de las actividades y acciones que se realizan por parte de los supervisores, la comodidad en el trabajo, lo cual corresponde al indicador prácticas de la empresa; mientras que hay un mínimo porcentaje de 4,8 % que afirman que **nunca** están satisfechos

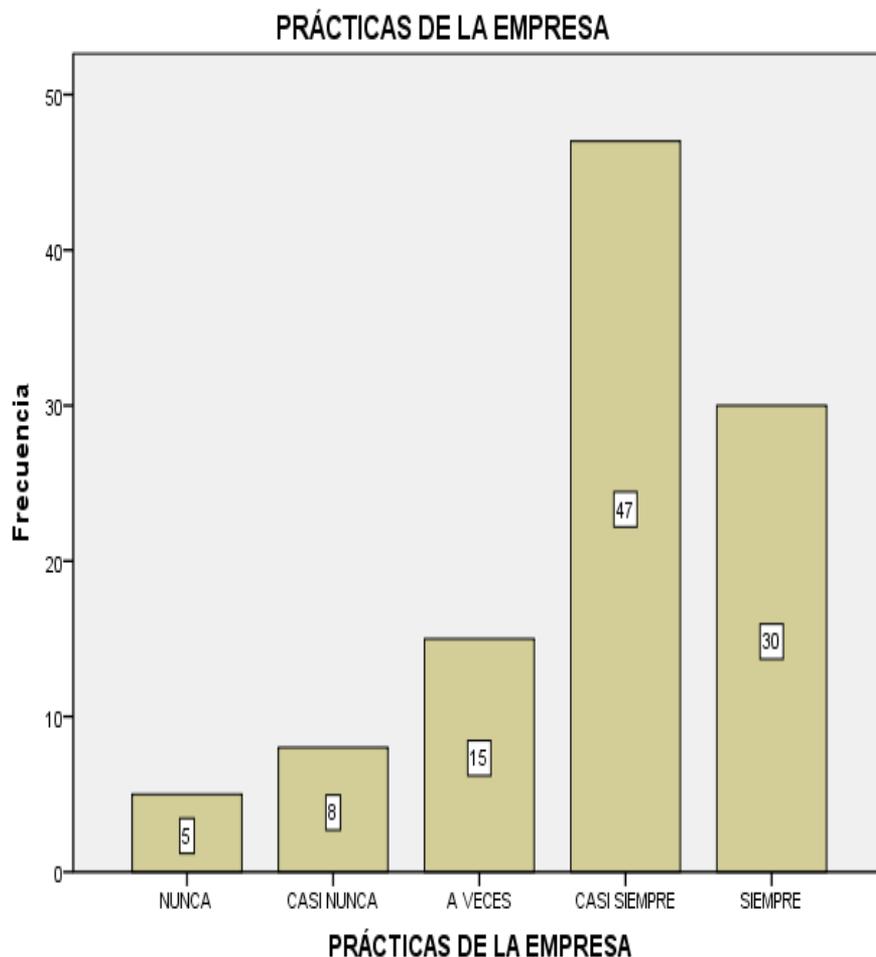


Figura 8: Prácticas de la Empresa

Fuente: Elaboración propia de los resultados de los encuestados

En la Figura N° 3, se muestra que hay una mayor presencia en los empleados de la empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L en el 2018, de la categoría **casi siempre**, con una frecuencia absoluta de 47 con respecto al indicador prácticas de la empresa lo cual involucra : la satisfacción sobre las acciones informativas que dirige la empresa prestigiando su imagen, buena comunicación de las actividades y acciones por parte de los supervisores y la comodidad en el trabajo.

Resultados obtenidos sobre el Indicador 4: Marca

Tabla 8:
Marca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	2	1,9	1,9	1,9
	CASI NUNCA	5	4,8	4,8	6,7
	A VECES	8	7,6	7,6	14,3
	CASI SIEMPRE	40	38,1	38,1	52,4
	SIEMPRE	50	47,6	47,6	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia de los resultados de los encuestados

En la tabla N° 8, se observa que hay un alto porcentaje con un 47,6 % de los empleados encuestados de la empresa Industria Minera de Producción Metalmeccánica Civil S.C.R.L en el 2018, que afirman que **siempre** están orgullosos y contentos de trabajar en una empresa de alta reputación, que valora el trabajo y que predomina la conciencia social y ecológica empresarial, lo cual corresponde al indicador **marca**; mientras que hay un mínimo porcentaje de 4,8 % que afirman que **nunca** están orgullosos ni contentos.

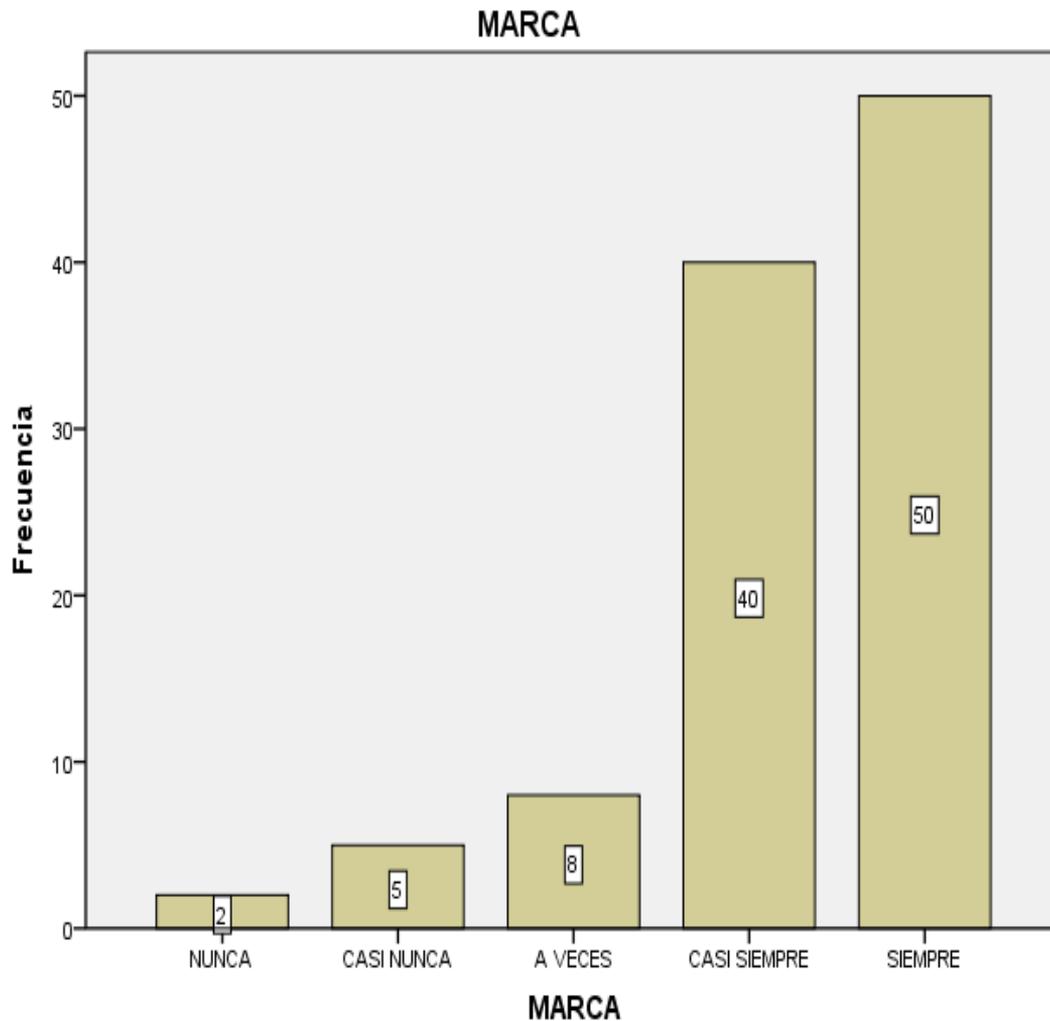


Figura 9: Marca

Fuente: Elaboración propia de los resultados de los encuestados

En la Figura N° 9, se puede ver que hay una mayor presencia en los empleados de la empresa Industria Minera de Producción Metalmeccánica Civil S.C.R.L en el 2018, de la categoría siempre, con una frecuencia absoluta de 50 con respecto al indicador **marca** de la empresa lo cual involucra: orgullo de trabajar en una empresa de alta reputación, contento por como la empresa en la que trabaja lo valoran y orgullo de la conciencia social y ecológica empresarial.

Resultados obtenidos sobre el Indicador 5: Liderazgo

**Tabla 9:
Liderazgo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	2	1,9	1,9	1,9
	CASI NUNCA	3	2,9	2,9	4,8
	A VECES	10	9,5	9,5	14,3
	CASI SIEMPRE	30	28,6	28,6	42,9
	SIEMPRE	60	57,1	57,1	100,0
Total		105	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia de los resultados de los encuestados

En la tabla N° 9, se observa que hay un alto porcentaje con un 57,1 % de los empleados encuestados de la empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L en el 2018, que afirman que **siempre** están a gusto y satisfechos con el liderazgo de la empresa lo cual comprende: el manejo de la empresa por la Alta Dirección de la empresa, los jefes directos lo involucran en el trabajo; mientras que hay un mínimo porcentaje de 1,9 % que afirman que **nunca** están a gusto ni satisfechos.

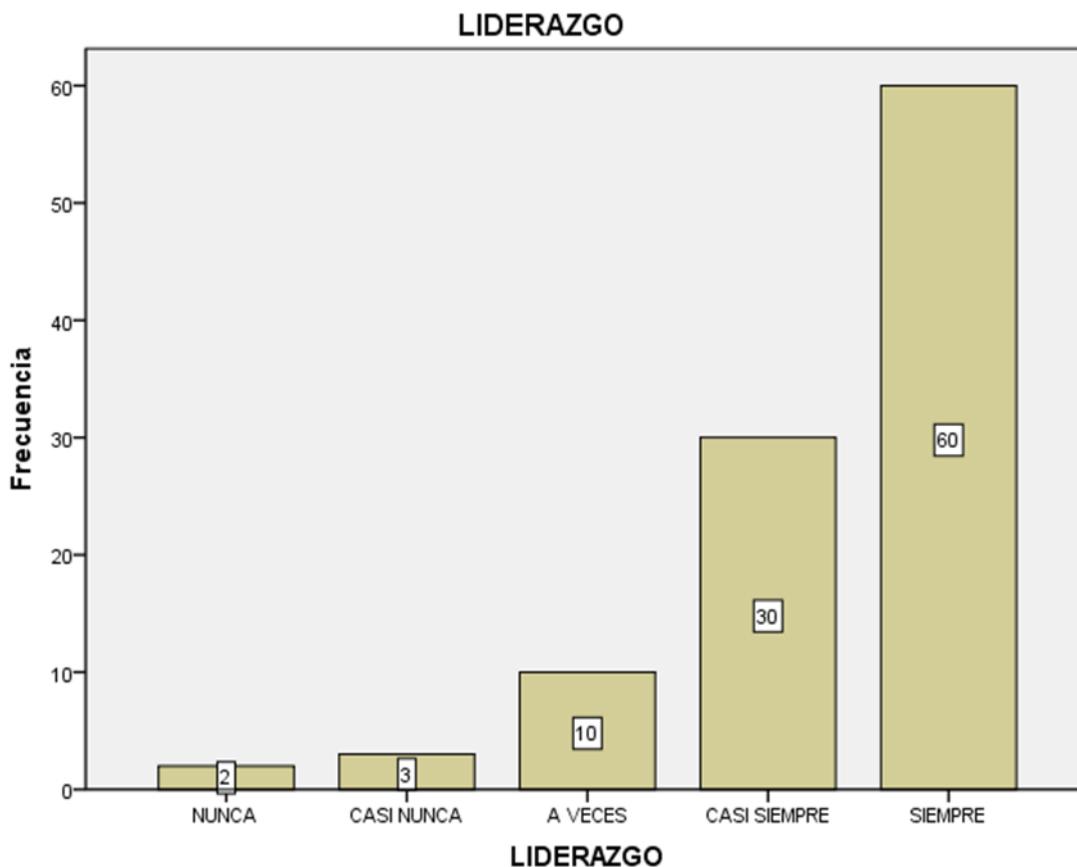


Figura 10: Liderazgo

Fuente: Elaboración propia de los resultados de los encuestados

En la Figura N° 10, se puede ver que hay una mayor presencia en los empleados de la empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L en el 2018, de la categoría siempre, con una frecuencia absoluta de 60 con respecto al indicador liderazgo lo cual comprende: sentirse a gusto con la Alta Dirección y su manejo de la empresa y la satisfacción de cómo los jefes directos los involucran en el trabajo.

Resultados obtenidos sobre el Indicador 6: Desempeño

**Tabla 10:
Desempeño**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	5	4,8	4,8	4,8
	CASI	8	7,6	7,6	12,4
	NUNCA				
	A VECES	22	21,0	21,0	33,3
	CASI	30	28,6	28,6	61,9
	SIEMPRE				
	SIEMPRE	40	38,1	38,1	100,0
Total		105	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia de los resultados de los encuestados

En la tabla N° 10, se observa que hay un mayor porcentaje con un 38,1 % de los empleados encuestados de la empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L en el 2018, que afirman que **siempre** están satisfechos con las condiciones y oportunidades para el desempeño en la empresa lo cual comprende: motivación para crecer profesionalmente dentro de la empresa, aprende y desarrolla nuevas capacidades, manejo adecuado de las personas, reconocimiento por sus compañeros y jefes, conformidad con la recompensa de su trabajo acorde con lo que hace ; mientras que hay un mínimo porcentaje de 4,8 % que afirman que **nunca** están satisfechos.

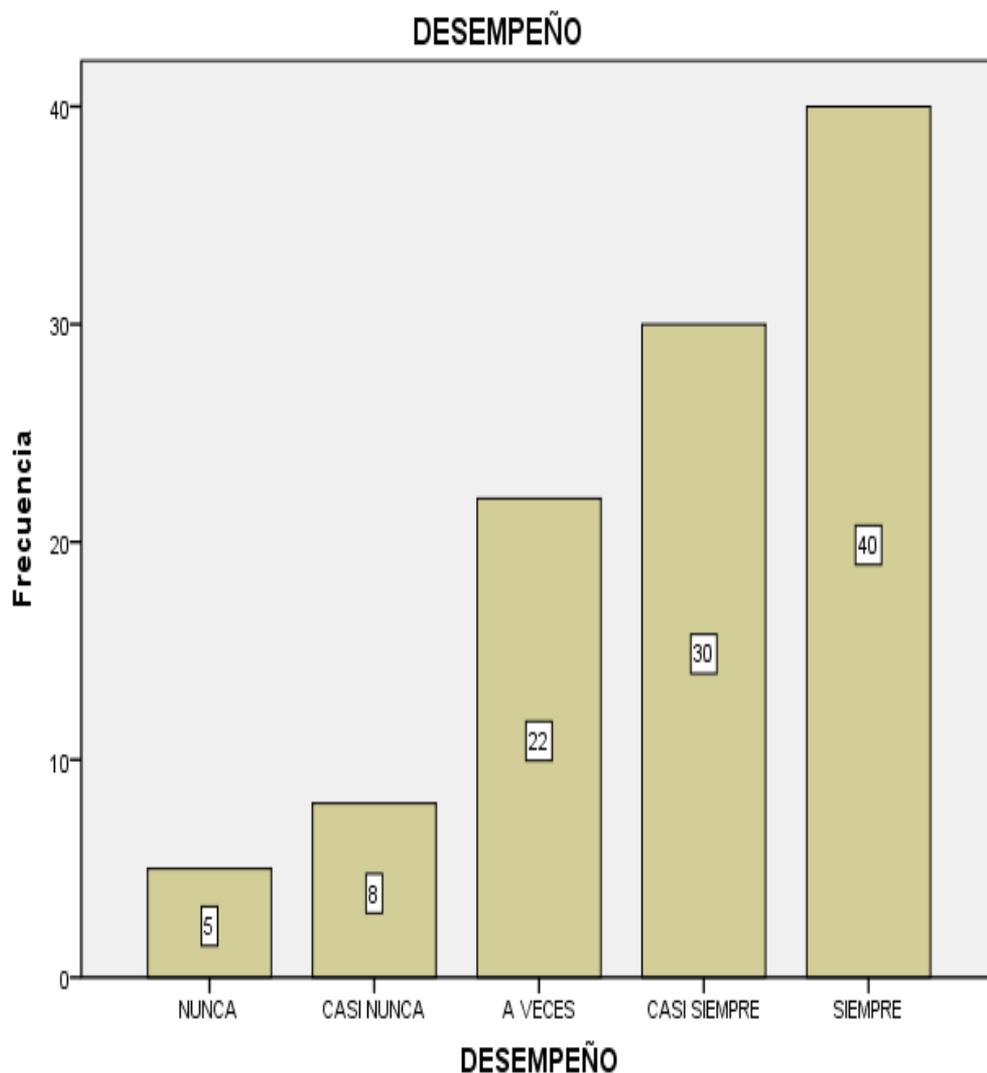


Figura 11: Desempeño

Fuente: Elaboración propia de los resultados de los encuestados

En la Figura N°6, se puede ver que hay una mayor presencia en los empleados de la empresa Industria Minera de Producción Metalmeccánica Civil S.C.R.L en el 2018, de la categoría siempre, con una frecuencia absoluta de 40 con respecto al indicador desempeño lo cual comprende: crecer profesionalmente dentro de la empresa, aprender y desarrollar nuevas capacidades, reconocimiento de sus compañeros y jefes, manejo adecuado de las personas y recompensa de su trabajo acorde con lo que hace.

Análisis descriptivo de la dimensión II: Resultados del Compromiso

La recolección de la información sobre la dimensión resultados del compromiso se realizó a través de una escala de valoración de 3 reactivos, los cuales están relacionados con los indicadores: hablan, permanecen y contribuyen. Este proceso se realizó en una muestra representativa de la población, la misma que está conformada por 105 empleados de la empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L. en el año 2018.

Resultados obtenidos sobre el Indicador 7: Hablan

Tabla 11:
Hablan

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	5	4,8	4,8	4,8
	CASI NUNCA	10	9,5	9,5	14,3
	A VECES	15	14,3	14,3	28,6
	CASI SIEMPRE	55	52,4	52,4	81,0
	SIEMPRE	20	19,0	19,0	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia de los resultados de los encuestados

En la tabla N° 11, se observa que hay un alto porcentaje con un 52,4 % de los empleados encuestados de la empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L en el 2018, que afirman que **casi siempre** hablan mucho y bien de la organización con sus compañeros, con sus familiares, con amigos, con clientes y proveedores; mientras que hay un mínimo porcentaje de 4,8 % que afirman que **nunca** lo hacen.

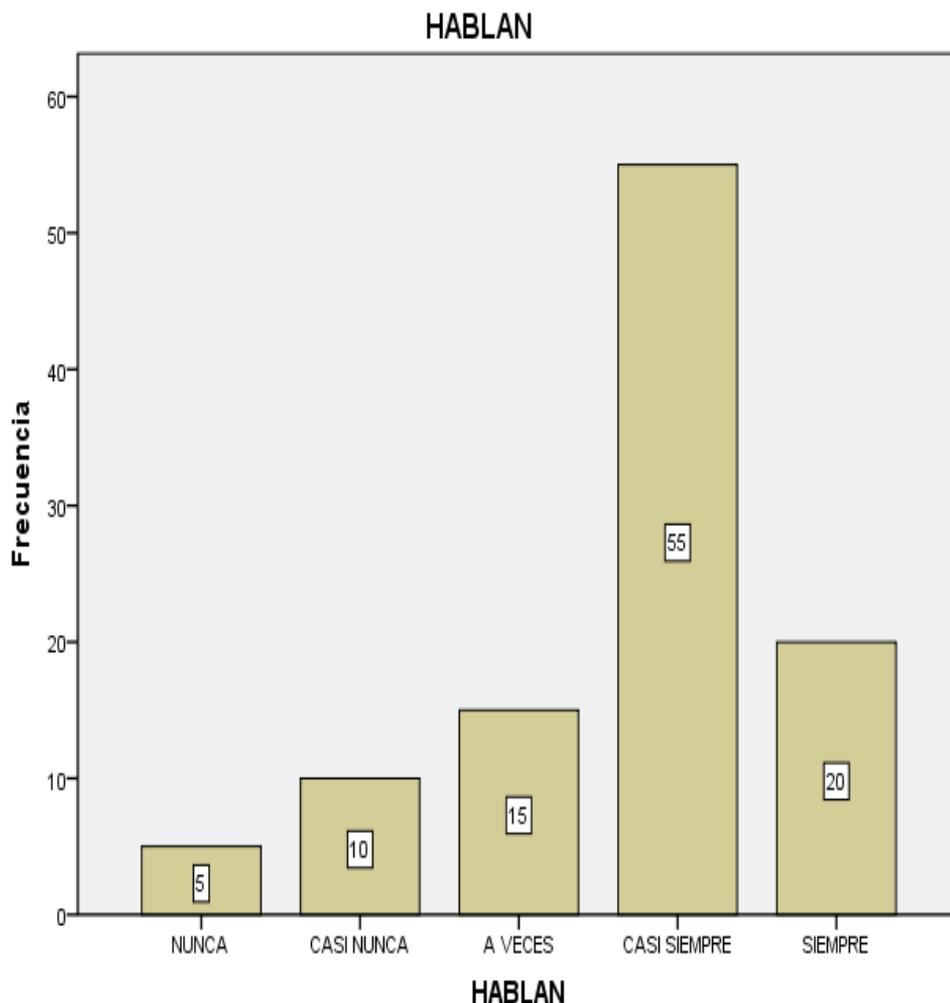


Figura 12: Hablan

Fuente: Elaboración propia de los resultados de los encuestados

En la Figura N° 12, se muestra que hay una mayor presencia en los empleados de la empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L en el 2018, de la categoría casi **siempre**, con una frecuencia absoluta de 55 con respecto al indicador hablan lo cual comprende: hablan mucho y bien acerca de la organización con sus compañeros, con sus familiares, con amigos, con clientes y proveedores.

Resultados obtenidos sobre el Indicador 8: Permanecen

**Tabla 12:
Permanecen**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A VECES	20	19,0	19,0	19,0
	CASI SIEMPRE	30	28,6	28,6	47,6
	SIEMPRE	55	52,4	52,4	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia de los resultados de los encuestados

En la tabla N° 12, se puede mostrar que hay un alto porcentaje con un 52,4 % de los empleados encuestados de la empresa Industria Minera de Producción Metalmeccánica Civil S.C.R.L en el 2018, que afirman que **siempre** tienen un elevado sentido de pertenencia y desean formar parte de la organización; mientras que hay bajo porcentaje de 19,0 % que afirman que **a veces** tienen ese sentido de pertenencia y desean formar parte de esa organización. Se hace hincapié que para las categorías **casi nunca y nunca** hay 0 % de opinión.

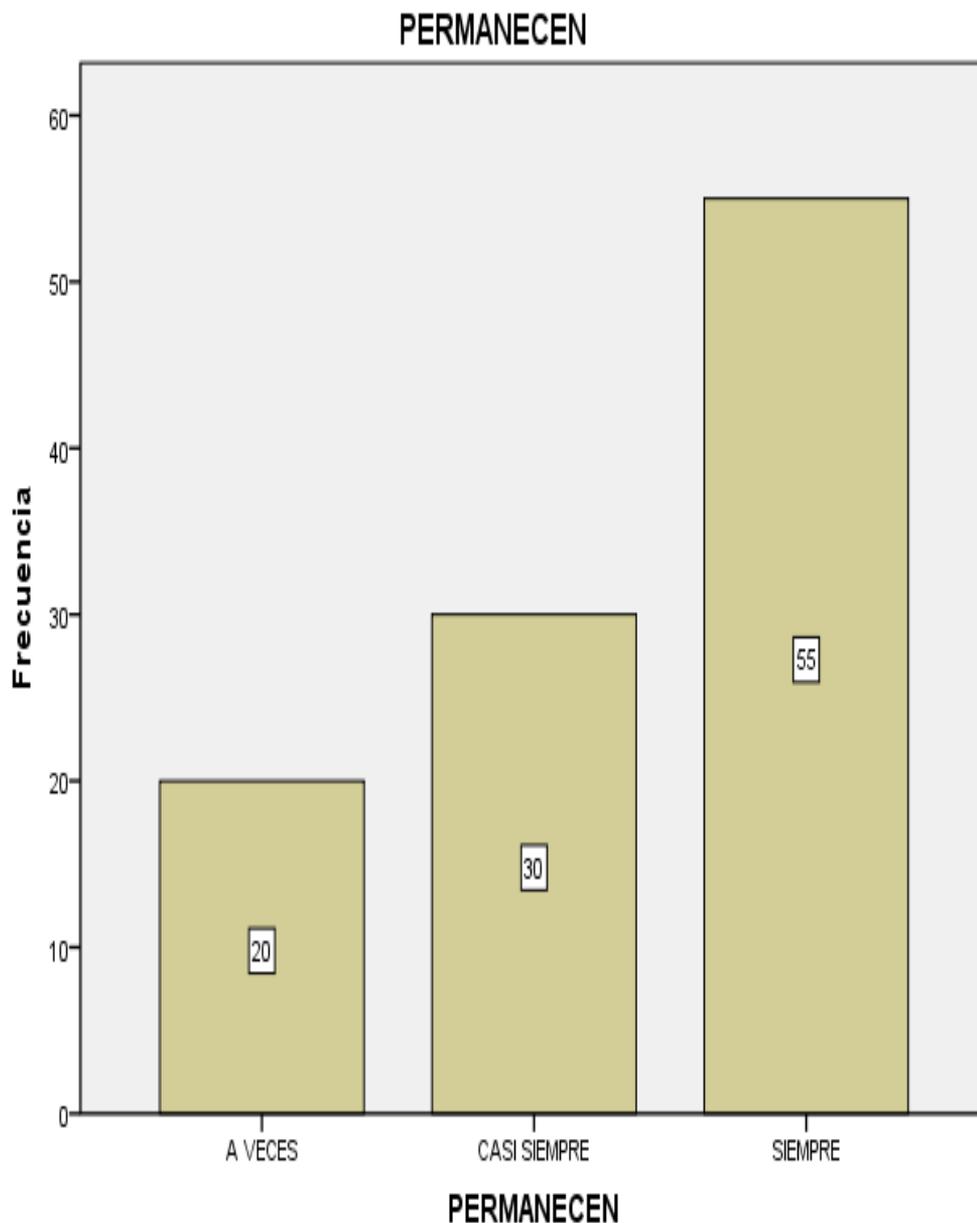


Figura 13: Permanecen

Fuente: Elaboración propia de los resultados de los encuestados

En la Figura N° 13, puede mostrar que hay una mayor presencia en los empleados de la empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L en el 2018, de la categoría siempre, con una frecuencia absoluta de 55 con respecto al indicador permanecen, en el que tiene un elevado sentido de pertenencia y desean formar parte de la organización.

Resultados obtenidos sobre el Indicador 9: Contribuyen

Tabla 13:
Contribuyen

Válidos		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	A VECES	10	9,5	9,5	9,5
	CASI SIEMPRE	20	19,0	19,0	28,6
	SIEMPRE	75	71,4	71,4	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia de los resultados de los encuestados

En la tabla N° 13, se observa que hay un alto porcentaje con un 71,4 % de los empleados encuestados de la empresa Industria Minera de Producción Metalmeccánica Civil S.C.R.L en el 2018, que afirman que **siempre** están incentivados y estimulados por lo que se esfuerzan en alcanzar el éxito laboral y organizacional; mientras que hay bajo porcentaje de 9,5 % que afirman que **a veces** lo están. Se hace hincapié que para las categorías **casi nunca y nunca** hay 0 % de opinión.

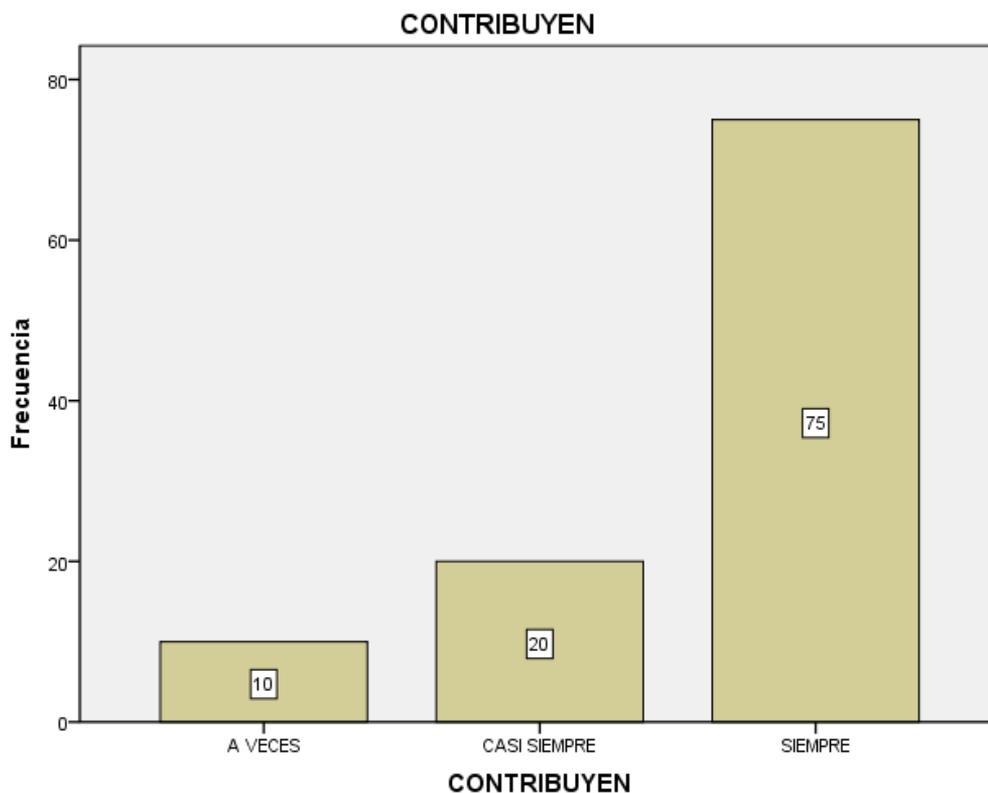


Figura 14: Contribuyen

Fuente: Elaboración propia de los resultados de los encuestados

En la Figura N° 14, se puede visualizar que hay una mayor presencia en los empleados de la empresa Industria Minera de Producción Metalmeccánica Civil S.C.R.L en el 2018, de la categoría siempre, con una frecuencia absoluta de 75 con respecto al indicador contribuyen, en el que están incentivados por lo que se esfuerzan en alcanzar el éxito en su trabajo y para la organización.

Análisis descriptivo de la dimensión III: Resultados del Negocio

La recolección de la información sobre la dimensión resultados del compromiso se realizó a través de una escala de valoración de 11 reactivos, los cuales están relacionados con los indicadores: talento, operacional, cliente y financiero. Este proceso se realizó en una muestra representativa de la población, la misma que está conformada por 105 empleados de la empresa Industria Minera de Producción Metalmeccánica Civil S.C.R.L. en el año 2018.

Resultados obtenidos sobre el Indicador 10: Talento

Tabla 14:
Talento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	5	4,8	4,8	4,8
	CASI NUNCA	10	9,5	9,5	14,3
	A VECES	20	19,0	19,0	33,3
	CASI SIEMPRE	20	19,0	19,0	52,4
	SIEMPRE	50	47,6	47,6	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia de los resultados de los encuestados

En la tabla N° 14, se observa que hay un alto porcentaje con un 47,6 % de los empleados encuestados de la Empresa Industria Minera de Producción Metalmeccánica Civil S.C.R.L en el 2018, que afirman que **siempre** le resulta a la organización más sencillo y económico retener el talento y se perciben mejoras y una sensación de bienestar; mientras que hay un mínimo porcentaje de 4,8 % que afirman que **nunca** ocurre esto.

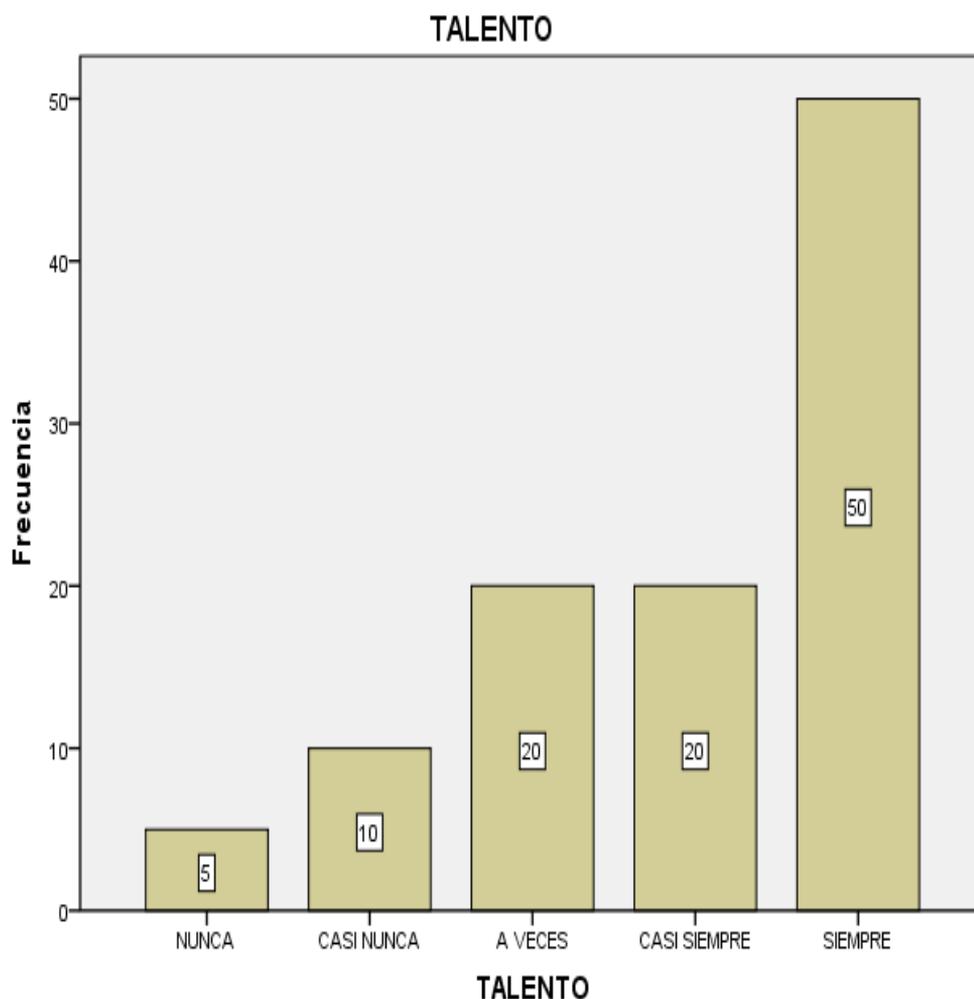


Figura 15: Talento

Fuente: Elaboración propia de los resultados de los encuestados

En la Figura N° 15, se puede ver que hay una mayor presencia en los empleados de la empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L en el 2018, de la categoría siempre, con una frecuencia absoluta de 50 con respecto al indicador talento, en el que le resulta a la organización más sencillo y económico retener el talento y se perciben mejoras y una sensación de bienestar.

Resultados obtenidos sobre el Indicador 11: Operacional

**Tabla 15:
Operacional**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	1	1,0	1,0	1,0
	CASI NUNCA	1	1,0	1,0	1,9
	A VECES	8	7,6	7,6	9,5
	CASI SIEMPRE	30	28,6	28,6	38,1
	SIEMPRE	65	61,9	61,9	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia de los resultados de los encuestados

En la tabla N° 15, se observa que hay un alto porcentaje con un 61,9 % de los empleados encuestados de la empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L en el 2018, que afirman que **siempre** se ha mejorado la productividad en general, la empresa se encuentra protegida por la reducción de errores y se ha mejorado la eficiencia en los procesos de cambio, así como su actualización son más rápidos y menos costosos, todo esto corresponde al indicador operacional; mientras que hay un mínimo porcentaje de 1,0 % que opinan que **casi nunca y nunca** el indicador operacional pertinente está presente en dicha empresa.

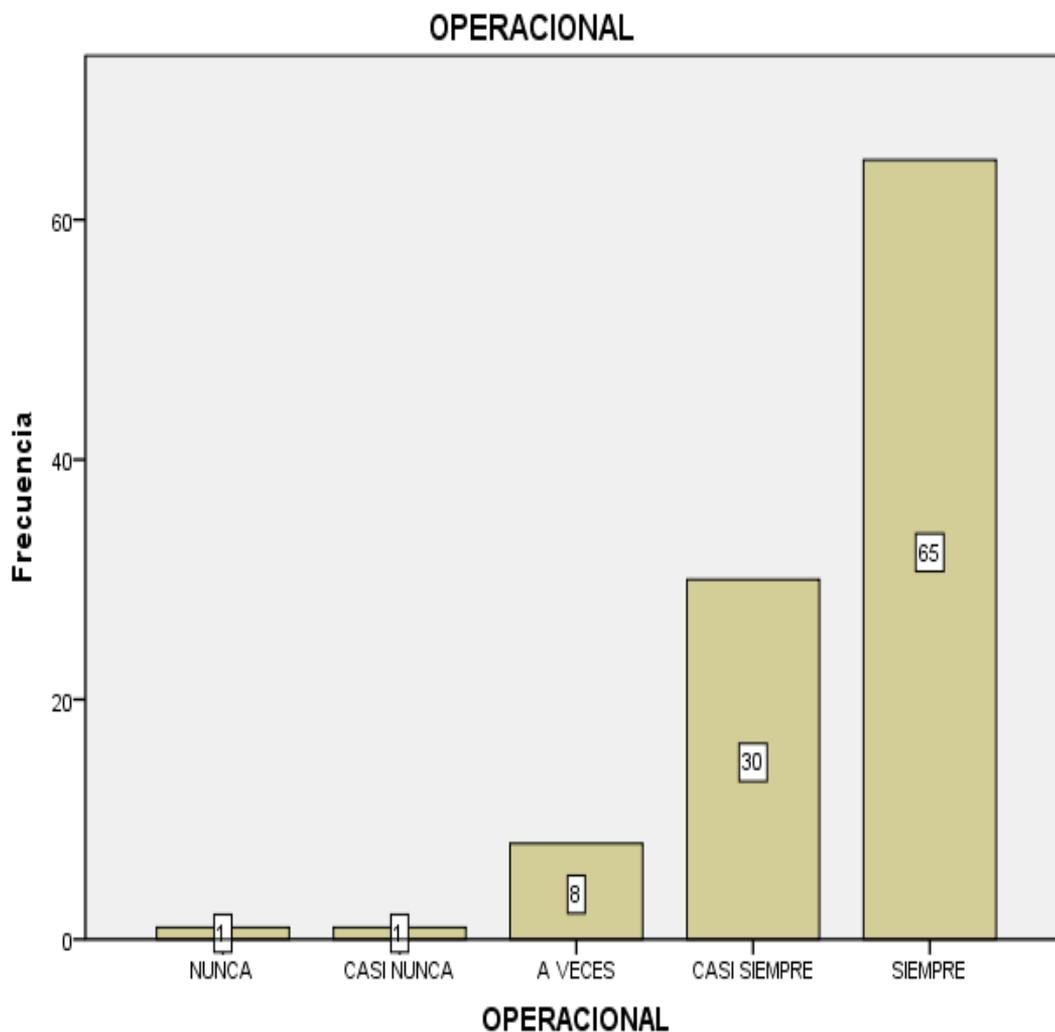


Figura 16: Operacional

Fuente: Elaboración propia de los resultados de los encuestados

En la Figura N° 16, se puede observar que hay una mayor presentación en los empleados de la empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L en el 2018, de la categoría **siempre**, con una frecuencia absoluta de 65 con respecto al indicador operacional, el cual comprende : la mejora de la productividad en general, la empresa se encuentra protegida por la reducción de errores y se ha mejorado la eficiencia en los procesos de cambio, así como su actualización son más rápidos y menos costosos.

Resultados obtenidos sobre el Indicador 12: Cliente

Tabla 16:
Cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	2	1,9	1,9	1,9
	CASI NUNCA	5	4,8	4,8	6,7
	A VECES	10	9,5	9,5	16,2
	CASI SIEMPRE	28	26,7	26,7	42,9
	SIEMPRE	60	57,1	57,1	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia de los resultados de los encuestados

En la tabla N° 16, se muestra que hay un alto porcentaje con un 57,1 % de los empleados encuestados de la empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L en el 2018, que afirman que **siempre** el cliente se siente más satisfecho por los productos y servicios recibidos y se ha aumentado la capacidad de retener clientes; mientras que hay un mínimo porcentaje de 1,9 % que opinan que **nunca** se da lo afirmado anteriormente.

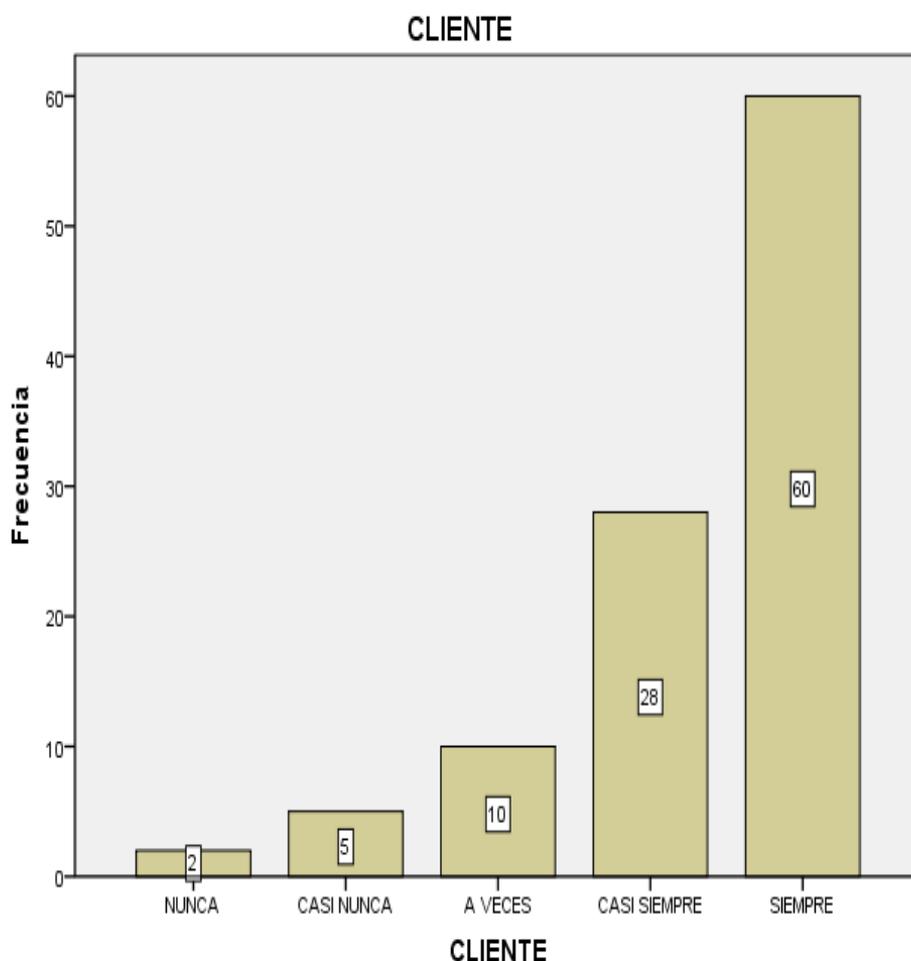


Figura 17: Cliente

Fuente: Elaboración propia de los resultados de los encuestados

En la Figura N° 17, se muestra que hay una mayor presentación en los empleados de la empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L en el 2018, de la categoría **siempre**, con una frecuencia absoluta de 60 con respecto al indicador cliente, el cual comprende: satisfacción de los clientes por los productos y servicios recibidos y aumento de la capacidad de retener clientes.

Resultados obtenidos sobre el Indicador 13: Financiero

Tabla 17:
Financiero

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A VECES	12	11,4	11,4	11,4
	CASI SIEMPRE	33	31,4	31,4	42,9
	SIEMPRE	60	57,1	57,1	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia de los resultados de los encuestados

En la tabla N° 17, se puede ver que hay un alto porcentaje con un 57,1 % de los empleados encuestados de la empresa Industria Minera de Producción Metalmeccánica Civil S.C.R.L en el 2018, que afirman que **siempre** se ha incrementado los ingresos, ha aumentado el retorno para el accionista y existen políticas de optimización de los recursos, lo cual corresponde al indicador financiero; mientras que hay bajo porcentaje de 11,4 % que afirman que **a veces** se da lo afirmado. Se hace hincapié que para las categorías **casi nunca y nunca** hay 0 % de opinión.

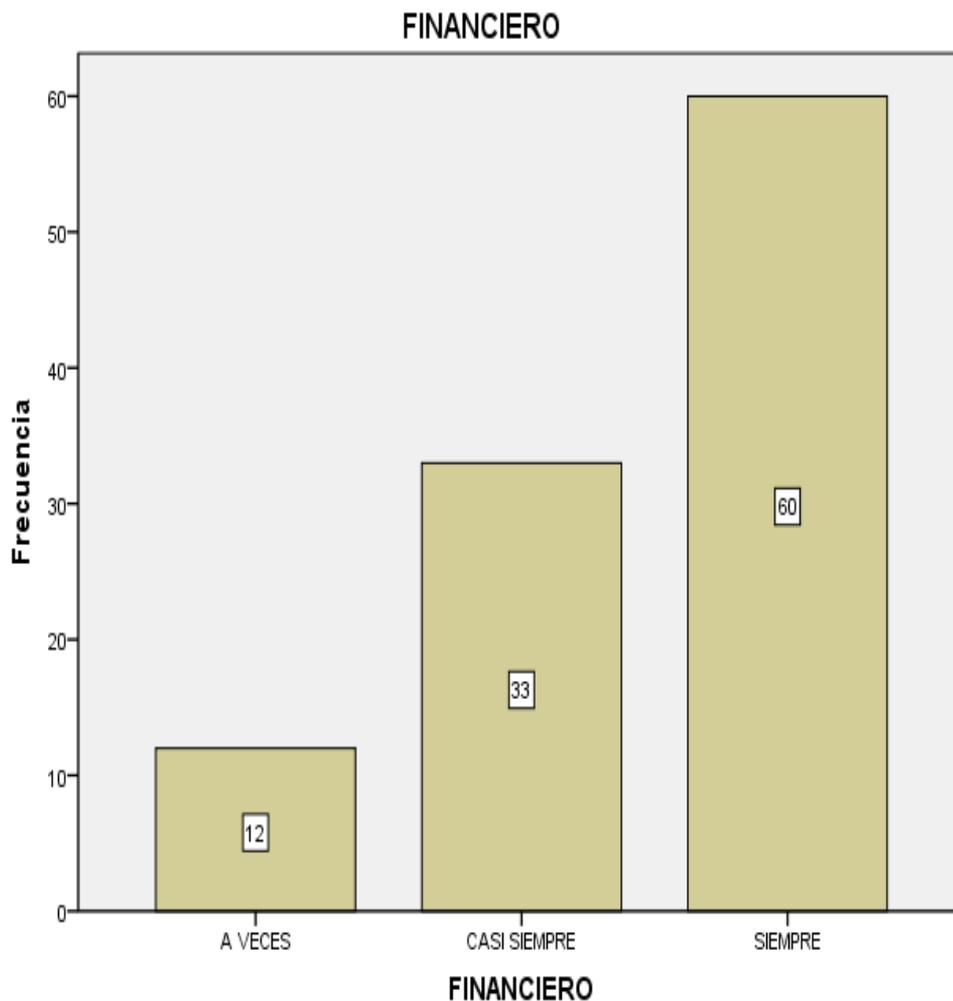


Figura 18: Financiero

Fuente: Elaboración propia de los resultados de los encuestados

En la Figura N° 18, se puede ver que hay una mayor presencia en los empleados de la empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L en el 2018, de la categoría **siempre**, con una frecuencia absoluta de 60 con respecto al indicador financiero, el cual comprende: incremento de los ingresos, aumento del retorno para el accionista y la existencia de políticas de optimización de los recursos.

Tabla 18:
Generadores del compromiso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	4	3,8	3,8	3,8
	CASI NUNCA	6	5,7	5,7	9,5
	A VECES	13	12,4	12,4	21,9
	CASI SIEMPRE	30	28,6	28,6	50,5
	SIEMPRE	52	49,5	49,5	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia de los resultados de los encuestados

En la tabla N° 18, se ve que hay un alto porcentaje con un 49,5 % de los empleados encuestados de la empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L en el 2018, que afirman que **siempre** está presente la dimensión generadores del compromiso; mientras que hay bajo porcentaje de 3,8 % que afirman que **nunca** lo está.

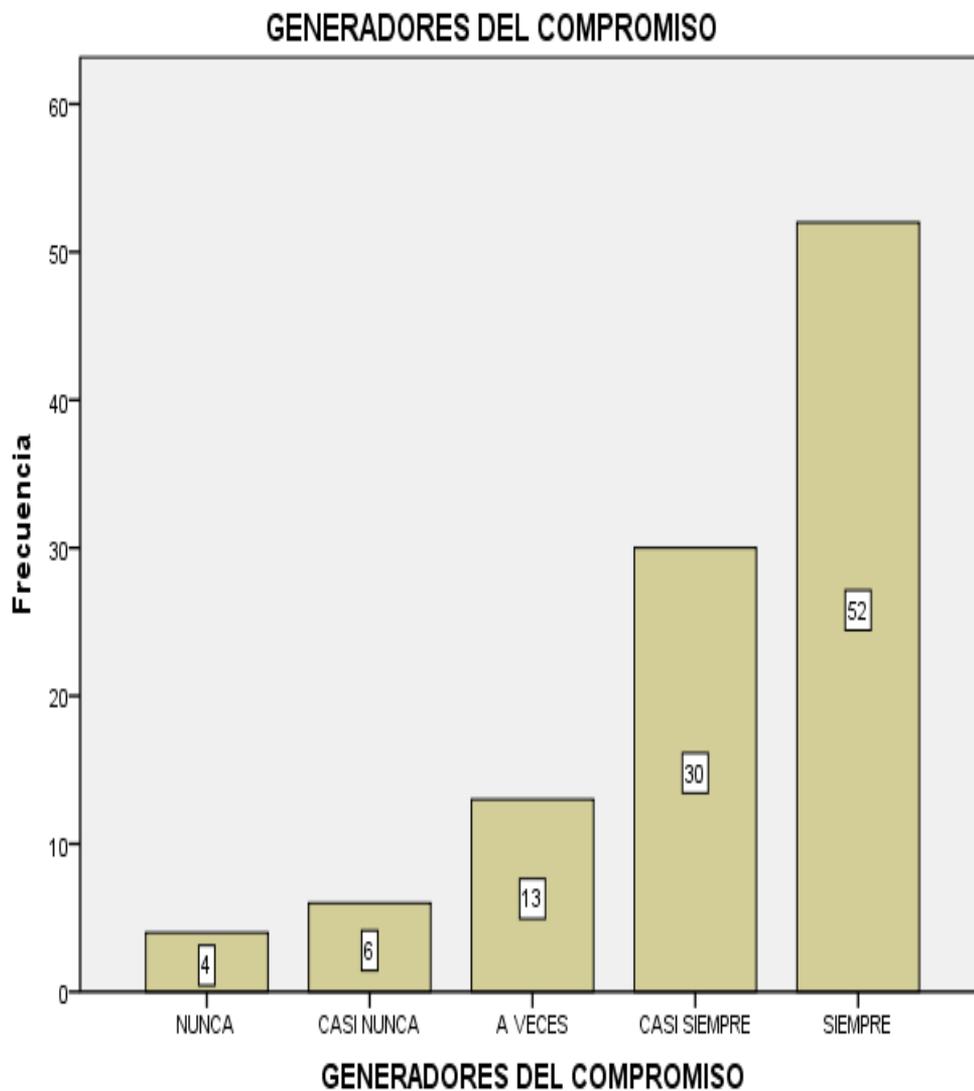


Figura 19: Generadores del compromiso

Fuente: Elaboración propia de los resultados de los encuestados

En la Figura N° 19, se puede observar que hay una mayor presencia en los empleados de la empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L en el 2018, de la categoría **siempre**, con una frecuencia absoluta de 52 con respecto a la dimensión generadores del compromiso.

Tabla 19:
Resultados del compromiso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	2	1,9	1,9	1,9
	CASI NUNCA	3	2,9	2,9	4,8
	A VECES	15	14,3	14,3	19,0
	CASI SIEMPRE	35	33,3	33,3	52,4
	SIEMPRE	50	47,6	47,6	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia de los resultados de los encuestados

En la tabla N° 19, se puede ver que hay un alto porcentaje con un 47,6 % de los empleados encuestados de la empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L en el 2018, que afirman que **siempre** existe eficiencia en la dimensión resultados del compromiso ; mientras que hay bajo porcentaje de 1,9 % que afirman que **nunca** existe eficiencia en dicha dimensión.

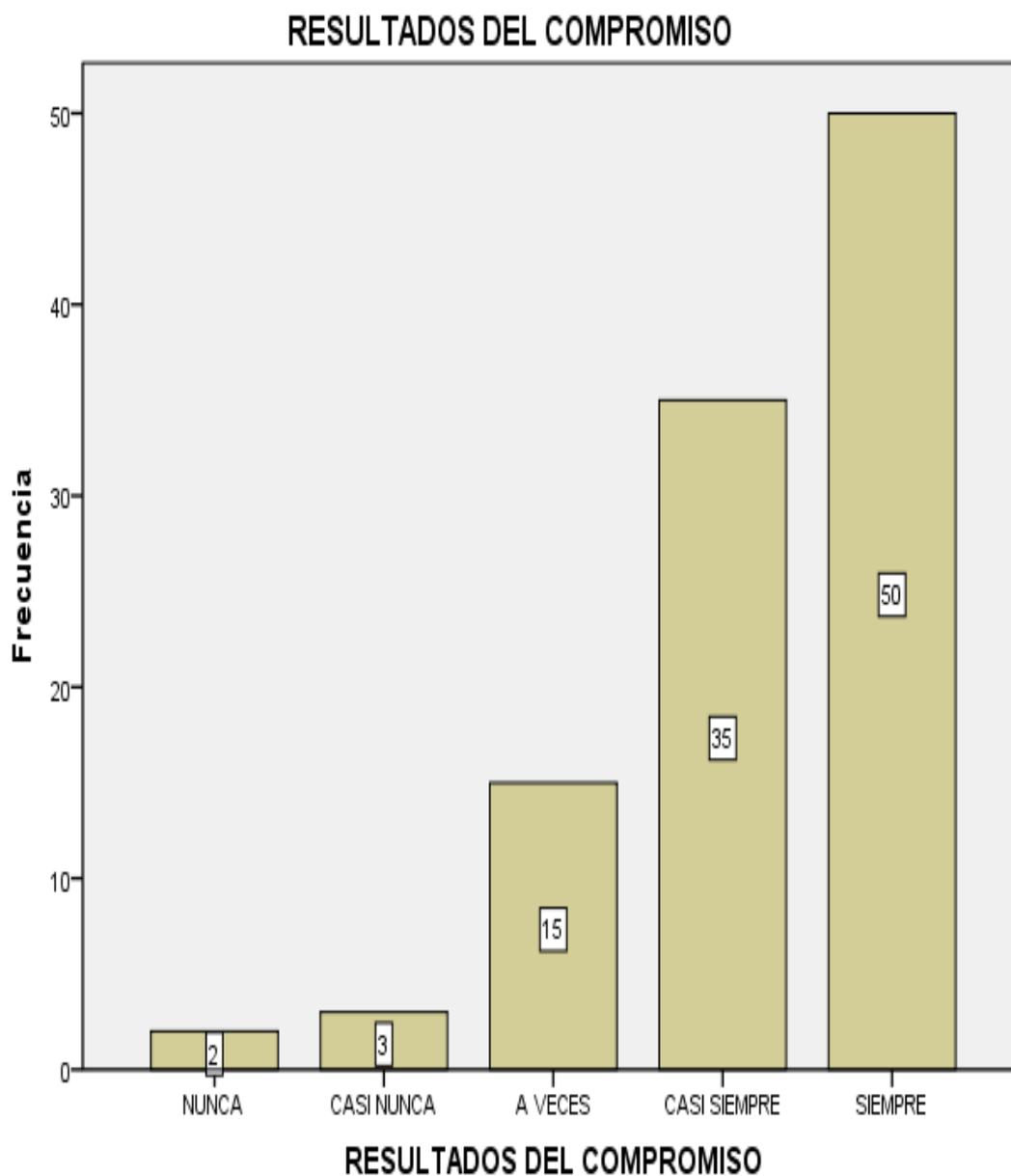


Figura 20: Resultados del compromiso

Fuente: Elaboración propia de los resultados de los encuestados

En la Figura N° 20, se puede ver que hay una mayor prevalencia en los empleados de la empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L en el 2018, de la categoría **siempre**, con una frecuencia absoluta de 50 con respecto a la dimensión resultados del compromiso.

Tabla 20:
Resultados del negocio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	2	1,9	1,9	1,9
	CASI NUNCA	4	3,8	3,8	5,7
	A VECES	13	12,4	12,4	18,1
	CASI SIEMPRE	28	26,7	26,7	44,8
	SIEMPRE	58	55,2	55,2	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia de los resultados de los encuestados

En la tabla N° 20, se observa que hay un alto porcentaje con un 55,2 % de los empleados encuestados de la empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L en el 2018, que afirman que la dimensión resultados del negocio **siempre** se dan favorablemente; mientras que hay un bajo porcentaje de 1,9 % que afirman que nunca se dan de manera favorable.

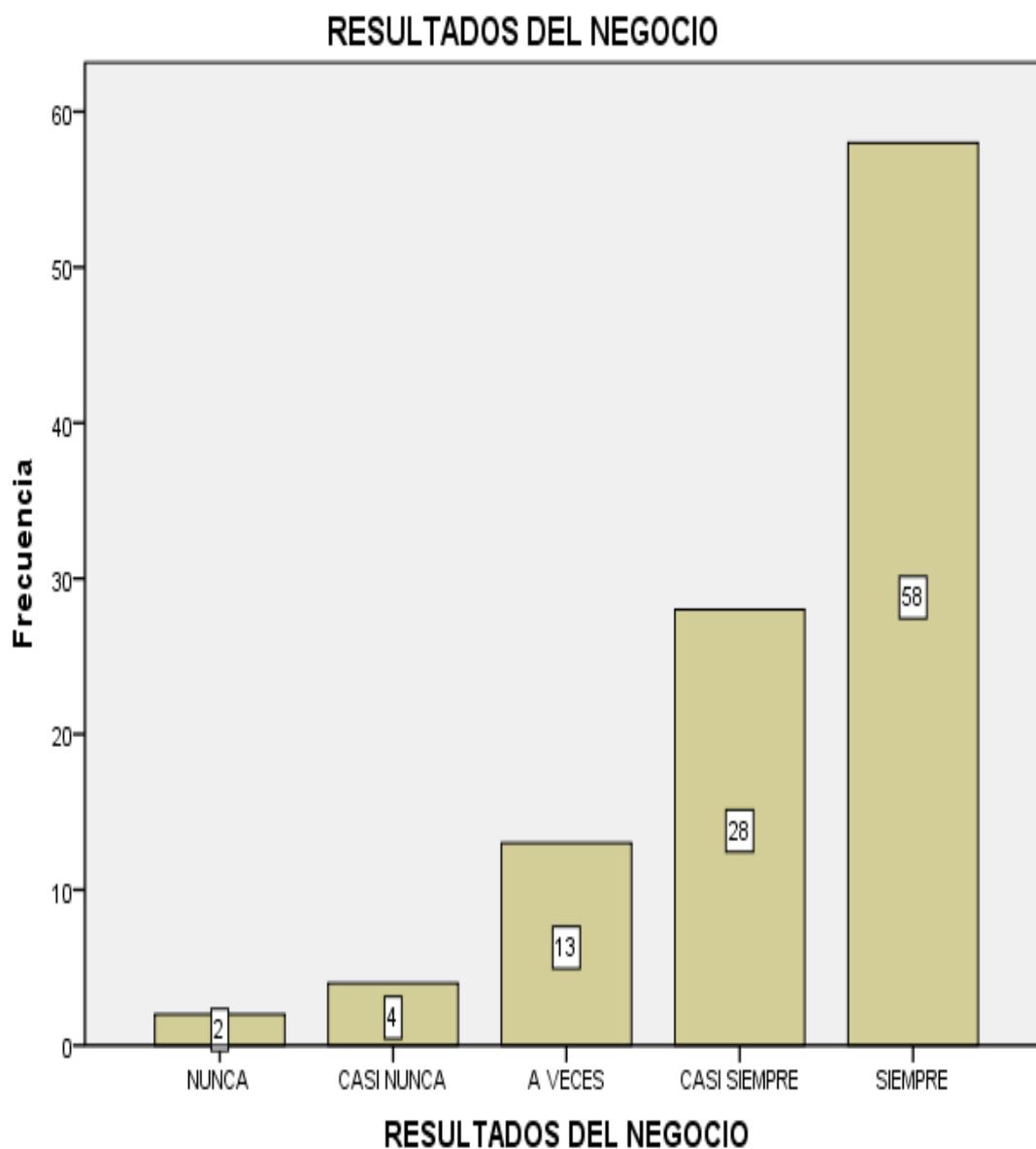


Figura 21: Resultado del Negocio

Fuente: Elaboración propia de los resultados de los encuestados

En la Figura N° 21, se puede observar que hay una mayor presencia en los empleados de la empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L en el 2018, de la categoría **siempre**, con una frecuencia absoluta de 58 con respecto a la dimensión resultados del negocio.

Tabla 21:
Modelo de compromiso de Aon Hewitt

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	3	2,9	2,9	2,9
	CASI NUNCA	4	3,8	3,8	6,7
	A VECES	14	13,3	13,3	20,0
	CASI SIEMPRE	31	29,5	29,5	49,5
	SIEMPRE	53	50,5	50,5	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia de los resultados de los encuestados

En la tabla N° 21, se observa que hay un alto porcentaje con un 50,5 % de los empleados encuestados de la empresa Industria Minera de Producción Metalmeccánica Civil S.C.R.L en el 2018, que afirman que **siempre** existe el compromiso de los empleados según el Modelo de Aon Hewitt que conllevan a un mejor rendimiento laboral; mientras que hay un bajo porcentaje de 2,9 % que afirman que **nunca** existe dicho modelo.

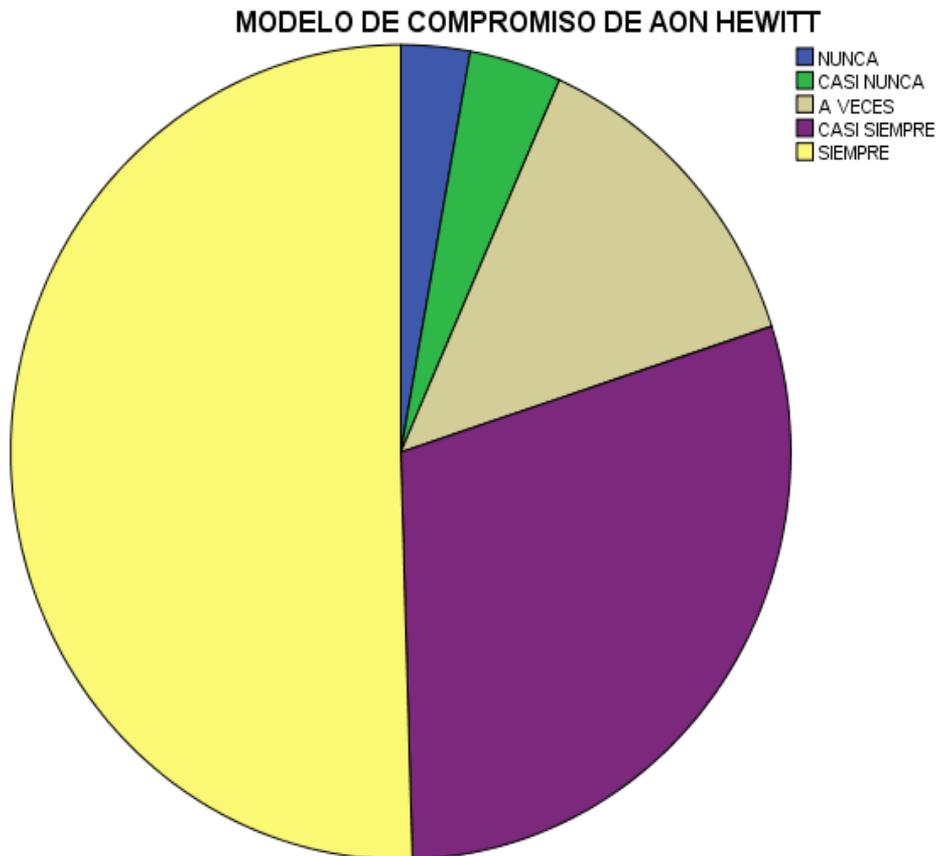


Figura 22: Modelo de compromiso de Aon Hewitt

Fuente: Elaboración propia de los resultados de los encuestados

En la Figura N° 22, se puede visualizar que hay una mayor presencia en los empleados de la empresa Industria Minera de Producción Metalmeccánica Civil S.C.R.L en el 2018, de la categoría **siempre**, respecto a la variable Modelo de Compromiso de Aon Hewitt, lo que conlleva a un mejor rendimiento en general de la organización, en este caso de la empresa en estudio.

4.2.2. Contrastación de hipótesis

Para probar las hipótesis tanto general como específicas se utilizó la Prueba de Bondad de Ajuste Chi-cuadrado (χ^2), por tratarse de una sola variable; además, la variable y sus dimensiones están medidas con la escala ordinal y el nivel de investigación es descriptivo

(Triola 2009, p.593). También la interpretación de los cuadros de frecuencias de la variable y sus dimensiones nos permitieron corroborar las pruebas de hipótesis.

Contrastación de la hipótesis general

a) Planteamiento de la hipótesis general

Formulación de Ho y H₁

Ho: El comportamiento ex post facto de los empleados utilizando el modelo de Aon Hewitt en la empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L. en el 2018 **no** es significativo y satisfactorio.

H₁: El comportamiento ex post facto de los empleados utilizando el modelo de Aon Hewitt en la empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L. en el 2018 es significativo y satisfactorio.

b) Calculo estadístico de prueba

Estadístico de Bondad de Ajuste X²

$$X^2 = \frac{\sum(o_i - e_i)^2}{e_i}$$

Grados de Libertad (g.l)

$$g.l = k - r - 1$$

$$g.l = 5 - 0 - 1 = 4 \quad k=5 \text{ (categorías de la variable)}$$

$$g.l = 4; \alpha = 5\% = 0,05$$

$$X^2_{0,95;4} = 9,49 \text{ (Valor Crítico)}$$

Tabla 22:
Modelo de compromiso de Aon Hewitt

	N observado	N esperado	Residual
NUNCA	3	21,0	-18,0
CASI NUNCA	4	21,0	-17,0
A VECES	14	21,0	-7,0
CASI SIEMPRE	31	21,0	10,0
SIEMPRE	53	21,0	32,0
Total	105		

Tabla 23:
Estadísticos de contraste

MODELO DE COMPROMISO DE AON HEWITT	
Chi-cuadrado	85,048 ^a
gl	4
Sig. asintót.	,000

a. 0 casillas (,0%) tienen frecuencias esperadas menores que 5. La frecuencia de casilla esperada mínima es 21,0.

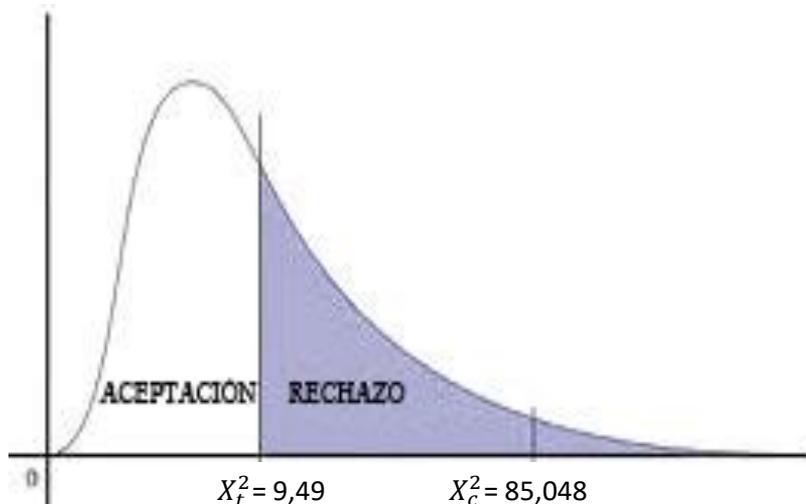


Figura 23 : Esquema de la prueba de Bondad de Ajuste X^2

Fuente: Elaboración propia de los resultados de los encuestados

En la Figura N° 23, que corresponde a la prueba de Bondad de Ajuste Chi-cuadrado se observa que $X_c^2 = 85,048 > X_t^2 = 9,49$; por lo que,

c) Regla de decisión: El estadístico calculado de la variable en estudio recae en la zona de rechazo, permitiéndonos rechazar el H_0 y aceptar la H_1 ; es decir, el comportamiento ex post facto de los empleados utilizando el modelo de Aon Hewitt en la empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L. en el 2018 es **significativo y satisfactorio**.

d) Conclusión estadística : También **la hipótesis general es aceptada** por los resultados de la encuesta de la muestra donde un mayor porcentaje con el 55,5 %, Figura N°22, afirman que **siempre** existe el compromiso del Modelo de Aon Hewitt en la empresa estudiada ; por lo que, aceptamos la hipótesis general; es decir, “ el comportamiento ex post facto de los empleados utilizando el modelo de Aon Hewitt en la empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L. en el 2018 es significativo y satisfactorio”.

Contrastación de hipótesis específicas

1. Contrastación de la hipótesis específica H_{E1}

a) Planteamiento de la hipótesis

H_0 : La evaluación ex post facto de los agentes generadores del compromiso de los empleados en la empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L. en el 2018 **no** es significativo y satisfactorio.

H_1 : La evaluación ex post facto de los agentes generadores del compromiso de los empleados en la empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L. en el 2018 es significativo y satisfactorio.

b) Calculo estadístico de prueba

Estadístico de Bondad de Ajuste X^2

$$X^2 = \frac{\sum(o_i - e_i)^2}{e_i}$$

Grados de Libertad (g.l)

$$g.l = k - r - 1$$

$$g.l = 5 - 0 - 1 = 4$$

$$g.l = 4; \alpha = 5\% = 0,05$$

$$X^2_{0,95;4} = 9,49$$

Tabla 24:
Generadores del compromiso

	N observado	N esperado	Residual
NUNCA	4	21,0	-17,0
CASI NUNCA	6	21,0	-15,0
A VECES	13	21,0	-8,0
CASI SIEMPRE	30	21,0	9,0
SIEMPRE	52	21,0	31,0
Total	105		

Fuente: Elaboración propia

Tabla 25:
Estadísticos de contraste

	GENERADORES DEL COMPROMISO
Chi-cuadrado	77,143 ^a
gl	4
Sig. asintót.	,000

a. 0 casillas (,0%) tienen frecuencias esperadas menores que 5. La frecuencia de casilla esperada mínima es 21,0.

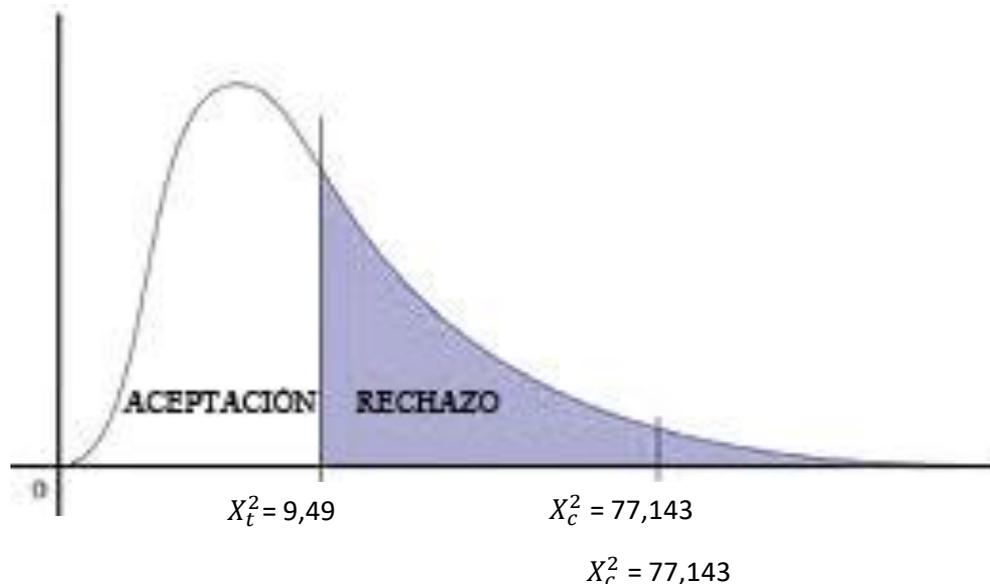


Figura 24: Esquema de la prueba de Bondad de Ajuste X^2

Fuente: Elaboración propia de los resultados de los encuestados

En la Figura N° 24, que corresponde a la prueba Chi-cuadrado se observa que $X_c^2 = 77,143 > X_t^2 = 9,49$; por lo que:

c) Regla de decisión : el estadístico X_c^2 recae en la zona de rechazo, permitiéndonos rechazar la H_0 y aceptar la H_1 ; es decir, la evaluación ex post facto de los agentes generadores del compromiso de los empleados en la empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L. en el 2018 es significativo y satisfactorio.

d) Conclusión estadística : También **la hipótesis específica H_{E1} es aceptada** por los resultados de la encuesta de la muestra donde un mayor porcentaje con el 49,5 %, Figura N°24, afirman que **siempre** los agentes generadores del compromiso se dan de manera eficiente; por lo que, aceptamos la hipótesis específica H_{E1} ; es decir, “la evaluación ex post facto de los agentes generadores del compromiso de los empleados en la empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L. en el 2018 es significativo y satisfactorio”.

Contrastación de la hipótesis específica H_{E2}

a) Planteamiento de la hipótesis

H₀: La evaluación ex post facto de los resultados del compromiso de los empleados en la empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L. en el 2018 **no** es significativo y satisfactorio.

H₁: La evaluación ex post facto de los resultados del compromiso de los empleados en la empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L. en el 2018 es significativo y satisfactorio.

b) Cálculo estadístico de prueba:

Estadístico de Bondad de Ajuste (X²)

$$X^2 = \frac{\sum (oi - ei)^2}{ei}$$

Grados de libertad (g.l)

$$g.l = k - r - 1$$

$$g.l = 5 - 0 - 1 = 4$$

$$g.l = 4; \alpha = 5\% = 0,05$$

$$X^2_{0,95;4} = 9,49 \text{ (Valor Crítico)}$$

Tabla 26:
Resultados del compromiso

	N observado	N esperado	Residual
NUNCA	2	21,0	-19,0
CASI NUNCA	3	21,0	-18,0
A VECES	15	21,0	-6,0
CASI SIEMPRE	35	21,0	14,0
SIEMPRE	50	21,0	29,0
Total	105		

Fuente: Elaboración propia

Tabla 27:
Estadísticos de contraste

RESULTADOS DEL COMPROMISO	
Chi-cuadrado	83,714 ^a
gl	4
Sig. asintót.	,000

a. 0 casillas (.0%) tienen frecuencias esperadas menores que 5. La frecuencia de casilla esperada mínima es 21,0.

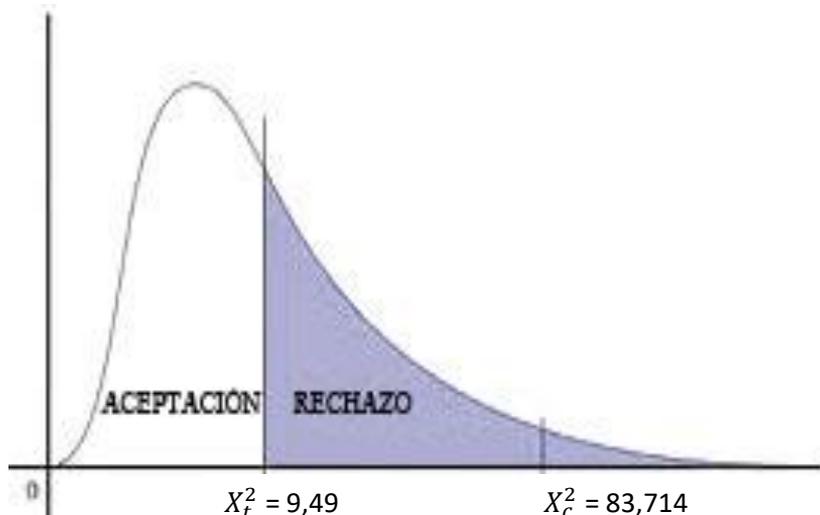


Figura 25: Esquema de la prueba de Bondad de Ajuste X^2

Fuente: Elaboración propia de los resultados de los encuestados

En la Figura N° 25, que corresponde a la prueba de Bondad de Ajuste X^2 , se observa que $X_c^2 = 83,714 > X_t^2 = 9,49$;

c) Regla de decisión:

Por lo que el estadístico X_c^2 recae en la zona de rechazo, permitiéndonos rechazar la H_0 y aceptar la H_1 ; es decir, la evaluación ex post facto de los resultados del compromiso de los empleados en la empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L. en el 2018 es significativo y satisfactorio.

d) Conclusión estadística:

También la **hipótesis específica H_{E2} es aceptada** por los resultados de la encuesta de la muestra donde un mayor porcentaje con el 47,6 %, Figura N°25, afirman que **siempre** los resultados del compromiso se dan de manera eficiente; por lo que, aceptamos la hipótesis específica H_{E2} ; es decir, “la evaluación ex post facto de los resultados del compromiso de los empleados en la empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L. en el 2018 es significativo y satisfactorio”.

Contrastación de la hipótesis específica H_{E3}

a) Planteamiento de la hipótesis:

Ho: La evaluación ex post facto de los resultados del negocio de los empleados en la empresa Industria Minera de Producción Metalmeccánica Civil S.C.R.L. en el 2018 **no** es significativo y satisfactorio.

H₁: La evaluación ex post facto de los resultados del negocio de los empleados en la empresa Industria Minera de Producción Metalmeccánica Civil S.C.R.L. en el 2018 es significativo y satisfactorio.

b) Calculo estadístico de prueba

Estadístico Chi-cuadrado de Bondad de Ajuste (X^2)

$$X^2 = \frac{\sum (oi - ei)^2}{ei}$$

Grados de libertad (g.l)

$$g.l = k - r - 1$$

$$g.l = 5 - 0 - 1 = 4$$

$$g.l = 4; \alpha = 5\% = 0,05$$

$$X^2_{0,95;4} = 9,49 \text{ (Valor Crítico)}$$

Tabla 28:
Estadísticos de contraste

RESULTADOS DEL NEGOCIO	
Chi-cuadrado	101,524 ^a
gl	4
Sig. asintót.	,000

a. 0 casillas (,0%) tienen frecuencias esperadas menores que 5. La frecuencia de casilla esperada mínima es 21,0.

Tabla 29:
Estadísticos de contraste

RESULTADOS DEL NEGOCIO	
Chi-cuadrado	101,524 ^a
gl	4
Sig. asintót.	,000

a. 0 casillas (,0%) tienen frecuencias esperadas menores que 5. La frecuencia de casilla esperada mínima es 21,0.

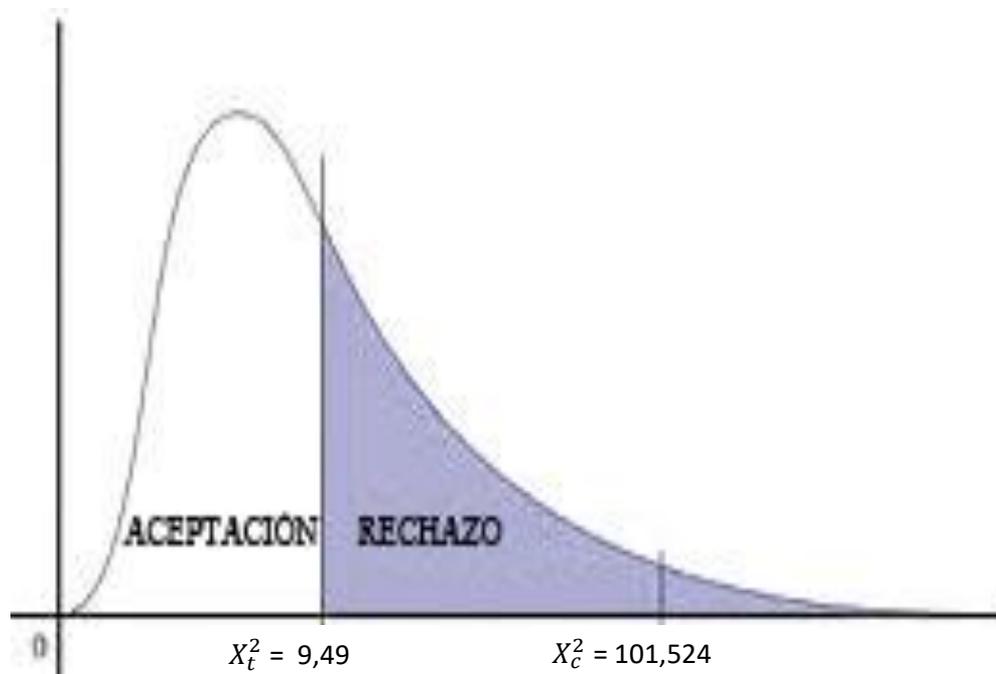


Figura 26: Esquema de la prueba Chi-cuadrado (X^2)

Fuente: Elaboración propia de los resultados de los encuestados

En la Figura N° 26, que corresponde a la prueba de Bondad de Ajuste Chi-cuadrado se observa que $X_c^2 = 101,524 > X_t^2 = 9,49$; por lo que

c) Regla de decisión:

El estadístico X_c^2 recae en la zona de rechazo, permitiéndonos rechazar la H_0 y aceptar la H_1 ; es decir, la evaluación ex post facto de los resultados del negocio de los empleados en la empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L. en el 2018 es significativo y satisfactorio.

d) Conclusión estadística:

También **la hipótesis específica H_{E3} es aceptada** por los resultados de la encuesta de la muestra donde un mayor porcentaje con el 55,5 %, Figura N°26, afirman que **siempre** los resultados del negocio se dan de manera eficiente; por lo que, aceptamos la hipótesis

específica H_{E3} ; es decir, “la evaluación ex post facto de los resultados del negocio de los empleados en la empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L. en el 2018 es significativo y satisfactorio

Se hace **hincapié** que en todas las pruebas de hipótesis la significancia asintótica es 0,000; lo cual indica que es menor a 0,05 ($0,000 < 0,05$); por lo que, las pruebas de hipótesis son significativas.

4.3. Discusión de Resultados

En líneas generales puede determinarse que, de los resultados encontrados en la presente investigación, aceptamos la hipótesis general alterna: el comportamiento ex post facto de los empleados utilizando el Modelo de Aon Hewitt en la empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L. en el 2018, es significativo y satisfactorio.

En tal sentido y teniendo en cuenta que se probó nuestra hipótesis general de investigación: el comportamiento ex post facto de los empleados utilizando el Modelo de Aon Hewitt en la empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L. en el 2018, es significativo y satisfactorio y probada con un Chi-cuadrado se observa que $X_c^2 = 85,048 > X_t^2 = 9,49$, por lo que el estadístico calculado de la variable en estudio recae en la zona de rechazo, permitiéndonos rechazar la H_0 y aceptar la H_1 . Estos resultados concuerdan con la tesis de Portilla Barreto (2017): “*Satisfacción y compromiso organizacional de los trabajadores de un hospital de salud mental*“, donde concluye que en la escala de compromiso organizacional, los resultados obtenidos de los análisis a los componentes principales presentaron la misma estructura propuesta por la teoría original, confirmando la existencia de dos componentes principales (afecto-normativo y continuo).

Estos resultados se encuentran respaldados por Meyer y Allen (1991) que definen lo siguiente: “Que, el compromiso organizacional está estructurado bajo tres componentes: siendo el primero el afectivo, el segundo la permanencia, relacionado con la estimulación y reconocimiento que recibirán por su trabajo y el tercero el compromiso normativo, relacionado con el sentimiento de permanecer en la organización por todos los beneficios que ha obtenido a lo largo de su trabajo.

De los resultados obtenidos de la investigación aceptamos la **hipótesis específica 1** alterna que establece que: La evaluación ex post facto de los agentes generadores del compromiso de los empleados en la empresa Industria Minera de Producción Metalmeccánica Civil S.C.R.L. en el 2018 es significativo y satisfactorio y probada con Chi-cuadrado se observa que $X_c^2 = 77,143 > X_t^2 = 9,49$; por lo que el estadístico X_c^2 recae en la zona de rechazo, permitiéndonos rechazar la H_0 y aceptar la H_1 . Estos resultados concuerdan con Karla Paola Alvarado, Gladys Tatiana Parodi Zuazo y Mónica Yolanda Ruiz Moncayo (2016) en su tesis titulado “Estilos de Liderazgo y Compromiso Organizacional con Mediación de Engagement en técnicos de Maquinaria Pesada”, donde concluye: Que los últimos estudios teóricos realizados consideran a los líderes como agentes vitales y generadores del compromiso en los trabajadores. Siendo el estilo de Liderazgo Motores Perú, el estilo transformacional, responsable de generar compromiso en su personal de técnicos.

Asimismo, de los resultados obtenidos de la investigación aceptamos la **hipótesis específica 2** alterna que establece que: La evaluación ex post facto de los resultados del compromiso de los empleados en la empresa Industria Minera de Producción Metalmeccánica Civil S.C.R.L. en el 2018 es significativo y satisfactorio y probada con un chi cuadrado , observando que $X_c^2 = 83,714 > X_t^2 = 9,49$; por lo que el estadístico X_c^2 recae en la zona de rechazo, permitiéndonos rechazar la H_0 y aceptar la H_1 . Estos resultados concuerdan con Abad, M. y Jaramillo, D. (2016) en su tesis titulado “ *Evaluación de los Factores que generan el*

compromiso de los colaboradores de la empresa Reciclar/Incinerox “, donde concluye que : “De los resultados obtenidos de las encuestas y de las entrevistas realizadas se supo que la ausencia de compromiso de los trabajadores de ambas compañías eran distintas toda vez que dependían de factores como la ausencia de compañerismo, falta de capacitaciones, inadecuado ambiente laboral, y falta de adecuadas políticas de motivación e incentivo, sin embargo se obtuvo también que había colaboradores social y económicamente satisfechos ya que en estos colaboradores no tenía relevancia el dinero porque laboraban en las organizaciones por el solo hecho de gustarles y sentirse disponibles y predispuestos a realizar sus laborales de una forma desinteresada, contrariamente los otros solo se generaron compromiso con la organización solamente por la necesidad de mantener a sus familiares”.

De los resultados obtenidos de la investigación aceptamos la **hipótesis específica 3 alterna** que establece La evaluación ex post facto de los resultados del negocio de los empleados en la empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L. en el 2018 es significativo y satisfactorio y probada, observando que $X_c^2 = 101,524 > X_t^2 = 9,49$; por lo que el estadístico X_c^2 recae en la zona de rechazo, permitiéndonos rechazar la H_0 y aceptar la H_1 . Estos resultados se encuentran respaldados por Pamela Frías (2016), en su tesis titulado “*Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación*”, donde concluye que: Respecto a las remuneraciones, sólo el 15% está muy de acuerdo con que las remuneraciones estimulan a los empleados a dar lo mejor de sí, seguidos de un 35% de acuerdo, 38% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4% en desacuerdo y 8% muy en desacuerdo. Pareciera que las remuneraciones en cualquier organización son un factor sensible y con diferencias importantes a nivel de percepciones.

Conclusiones

1. Se logró describir como se viene dando el comportamiento de los empleados utilizando el Modelo de Aon Hewitt en la empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L. Dentro de la investigación practicada se pudo recoger información, referente a las dimensiones generadores de compromiso, resultados del compromiso y resultados del negocio, cada uno de ellos con sus respectivos indicadores.
2. Se logró evaluar a los agentes generadores del compromiso de los empleados utilizando el Modelo Aon Hewitt en la empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L en el 2018, y que en la dimensión resultados de compromiso, un mayor porcentaje de los empleados encuestados, afirman referente a los indicadores básicos (47.4%) afirman que siempre están satisfechos con el compromiso de la empresa en relación a los beneficios sociales, la estabilidad laboral y el ambiente de trabajo seguro. Respecto al indicador trabajo (76.2 %), afirman que siempre están satisfechos en cuanto al compañerismo y las capacitaciones que ofrece la empresa. En cuanto al indicador prácticas de le empresa (44.8%), afirman que casi siempre están satisfechos con las acciones informativas. El indicador marca (47.6%), afirman que siempre están orgullosos y contentos de trabajar en una empresa de alta reputación. El indicador Liderazgo (57.1%), afirman que siempre están a gusto y satisfechos con el liderazgo de la empresa. Y finalmente el indicador desempeño

- (38.1%), afirman que siempre están satisfechos con las condiciones y oportunidades para el desempeño en la empresa.
3. Se logró analizar los resultados del compromiso de los empleados utilizando el Modelo de Aon Hewitt en la empresa Minera de Producción Metalmeccánica Civil S.C.R.L en el 2018 y que en la dimensión resultados de compromiso, un mayor porcentaje de los empleados encuestados, afirman referente a los indicadores hablan (52.4%) afirman que casi siempre hablan mucho y bien de la organización con sus compañeros, con sus familiares, amigos, clientes y proveedores. , permanecen y contribuyen. Respecto al indicador permanecen (52.4%), afirman que siempre tiene un alto sentido de pertenencia y desean formar parte de la organización. En cuanto al indicador contribuyen (71.4%), afirman que siempre están motivados y se esfuerzan por lograr el éxito en su trabajo y para la empresa.
 4. Se logró detallar los resultados del negocio de acuerdo con el compromiso de los empleados utilizando el Modelo Aon Hewitt en la empresa Industria Minera de Producción Metalmeccánica Civil en el 2018. que en la dimensión resultados del negocio, un mayor porcentaje de los empleados encuestados, afirman referente a los indicadores talento (47.6% %) afirman que siempre le resulta a la organización más sencillo y económico retener el talento y se perciben mejoras y una sensación de bienestar. Que, sólo el 15% de los colaboradores estarían muy de acuerdo al considerar que las remuneraciones motivan e incentivan a brindar a la empresa lo mejor de ellos, esto seguido de un 35% de acuerdo, un 38% que están, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de un 4% en desacuerdo y un 8% muy en desacuerdo. Con estos resultados dan a entender que las remuneraciones son sensibles a nivel de las percepciones de los colaboradores.

Recomendaciones

1. Fortalecer en la empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L, a través del Área de Relaciones Industriales, seguir utilizando el Modelo de Aon Hewitt, en el proceso de selección, inducción y permanencia de sus trabajadores.
2. Fortalecer, en la empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L, la administración de personal eficiente y eficaz, utilizando el Modelo de Aon Hewitt, para generar mayor compromiso de los trabajadores, cumpliendo para ello con el pago oportuno de sus remuneraciones, gratificaciones, horas extras, capacitándolos en informándoles sobre los proyectos de crecimiento de la empresa.
3. Fortalecer, en la empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L, la administración de personal eficiente y eficaz, utilizando el Modelo de Aon Hewitt, para generar mayores resultados del compromiso de los trabajadores, motivándolos permanentemente, con remuneraciones de acuerdo a sus méritos y responsabilidad, beneficios para él y su familia, tanto de salud y recreacional., haciendo que el trabajador se sienta a gusto en su centro de trabajo.
4. Fortalecer, en la empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L, la administración de personal eficiente y eficaz, utilizando el Modelo de Aon Hewitt, para generar mayor resultados del negocio, mejorando el talento humano de la empresa con

becas de capacitación, mejorando los procesos de producción de bienes y servicios. Asimismo, la empresa debe seguir mejorando la atención a sus clientes y mantener una solidez económica y financiero.

Referencias Bibliográfica

- Abad, M. y Jaramillo, D. (2016): “*Evaluación de los Factores que generan el compromiso de los colaboradores de la Empresa Reciclar / Incinerox*”. Tesis para obtener el título de Ingeniería Comercial, en la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Carrera de Administración Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Alvarado, K.; Parodi, G. y Ruiz, M. (2016): “*Estilos de Liderazgo y Compromiso Organizacional con Mediación de Engagement en técnicos de Maquinaria Pesada*”. Trabajo de Investigación presentado para optar al Grado Académico de Magíster en Dirección de Personas. Universidad del Pacífico. Lima Perú. Escuela de Posgrado.
- Cegarra, J. (2010). *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. Ediciones Díaz de Santos. Universidad de Chile.
- Farro, F. (2001). *Planeamiento estratégico para instituciones Educativas de calidad*. Lima: UDEGRAF S.A.
- Fernández, L. (2014): “*Evaluación de los agentes facilitadores para la mejora de la calidad en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Universidad Nacional de ingeniería y Universidad Nacional Agraria la Molina*”. Tesis Para optar el Grado Académico de Doctor en Ciencias Administrativas. Universidad Nacional Mayor de San Marcos Facultad de Ciencias Administrativas. Unidad de Posgrado.
- Frías, P. (2014): “*Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y*”. Tesis de grado para optar al grado de Magíster en Gestión de Personas y Dinámica Organizacional en la Universidad de Chile.
- Mañas, I. (2007): “*Nuevas Terapias Psicológicas: La Tercera Ola de Terapias de conductas o terapias de tercera generación*”. Gaceta de Psicología.
- Marsollier, R. y David, C. (2016): “*Los valores y el compromiso laboral en el empleo público*”. Publicado en la Revista del Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas

- Mendoza, E. (2015): “*Estudio de la relación entre el clima organizacional y el Enganchamiento en un Instituto de Educación Privada de Acapulco*”. Trabajo terminal de grado para obtener el grado de Maestra en Administración de Recursos Humanos. Universidad Autónoma del Estado de México. Facultad de Contaduría y Administración.
- Portilla, J. (2017): “*Satisfacción y Compromiso Organizacional de los trabajadores de un Hospital de Salud Mental*”. Tesis para optar el grado académico de Licenciada en Psicología Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas Facultad de Psicología. Lima, Perú.
- Robbins, S. (2004): “*Comportamiento Organizacional*”. Pearson Educación.
- Villegas, D. y Vela, J. (2017): “*Compromiso organizacional en colaboradores de empresas Nacionales y Trasnacionales de Lima Metropolitana*”. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciatura en Psicología, Universidad San Ignacio de Loyola.

Anexos

Anexo N° 1: Matriz de Operacionalización de Variables

EVALUACION EX POS FACTO DEL MODELO AON HEWITT DEL COMPROMISO DE EMPLEADOS EN LA EMPRESA MINERA DE PRODUCCION

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	VALORES
El modelo de compromiso de Aon Hewitt.	Según el estudio de Aon Hewitt del 2016, el compromiso laboral como "el estado psicológico y los resultados conductuales que conllevan a un mejor rendimiento.	Generadores del compromiso	Básicos	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficios sociales • Estabilidad laboral • Seguridad en el trabajo. 	6. Nunca 7. Casi nunca 8. A veces 9. Casi siempre 10. Siempre
			Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboración • Capacitación • Autonomía para su desempeño 	
			Prácticas de la Empresa	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación externa • Comunicación interna • Orientación al cliente • Diversidad y exclusión • Tareas laborales 	
			Marca	<ul style="list-style-type: none"> • Reputación • Propuesta de Valor para empleados (PVE) • Responsabilidad social empresarial 	
			Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> • Alta dirección • Líderes Unidades de Negocio 	
			Desempeño	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidades de carrera • Aprendizaje y desarrollo • Gestión de personas • Gestión del compromiso • Reconocimiento 	

				<ul style="list-style-type: none"> • Recompensa 	
		Resultados del compromiso	Hablan	<ul style="list-style-type: none"> • Hablan mucho y bien acerca de la organización 	
			Permanecen	<ul style="list-style-type: none"> • Sentido de pertenencia 	
			Contribuyen	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación 	
		Resultados del Negocio	Talento	<ul style="list-style-type: none"> • Retención del talento • Sensación de bienestar 	
			Operacional	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora de la productividad • Protección de errores • Procesos de cambios y actualización 	
			Cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción del cliente • Mejora el Net Promoter Score (defensores-detractores) • Aumenta la capacidad de retener clientes. 	
			Financiero	<ul style="list-style-type: none"> • Incremento de los ingresos • Optimización de los recursos • Retorno para la empresa 	

Fuente: Elaboración propia

Anexo N° 2: Matriz de Consistencia

EVALUACION EX POST FACTO DEL MODELO AON HEWITT DEL COMPROMISO DE LOS EMPLEADOS EN LA EMPRESA INDUSTRIA MINERA DE PRODUCCIÓN METALMECÁNICA CIVIL S.C.R.L.- 2018

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMSS	METODOLOGIA
<p>Problema general ¿Cómo se viene dando el comportamiento de los empleados utilizando el Modelo de Aon Hewitt en la empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L. en el 2018?</p> <p>Problemas específicos - ¿Cuál es la evaluación de los agentes generadores del compromiso de los empleados en la empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L. en el 2018?</p>	<p>Objetivo general Describir como se viene dando el comportamiento de los empleados utilizando el Modelo de Aon Hewitt en la empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L. en el 2018.</p> <p>Objetivos específicos - Evaluar a los agentes generadores del compromiso de los empleados utilizando el Modelo de Aon Hewitt en la empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L. en el 2018.</p>	<p>Hipótesis general El comportamiento ex post facto de los empleados utilizando el Modelo de Aon Hewitt en la empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L. en el 2018, es significativo y satisfactorio.</p> <p>Hipótesis Específicas - La evaluación ex post facto de los agentes generadores del compromiso de los empleados en la empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L. en el 2018, es significativo y satisfactorio.</p>	El modelo de compromiso de Aon Hewitt	Generadores del compromiso	<p>Básicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Beneficios sociales - Estabilidad laboral - Seguridad en el trabajo <p>Trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Colaboración - Capacitación - Autonomía para su desempeño <p>Prácticas de la empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación externa - Comunicación interna - Orientación al cliente - Diversidad y exclusión - Tareas laborales <p>Marca</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reputación - Marca - Responsabilidad social <p>Liderazgo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alta dirección - Líderes unidades de negocio <p>Desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oportunidades de carrera - Aprendizaje y desarrollo - Gestión de personas - Gestión del compromiso - Reconocimiento - Recompensa 	<p>Beneficios sociales</p> <p>Estabilidad laboral</p> <p>Seguridad en el trabajo</p> <p>Colaboración</p> <p>Capacitación</p> <p>Autonomía para su desempeño</p> <p>Comunicación externa</p> <p>Comunicación interna</p> <p>Orientación al cliente</p> <p>Diversidad y exclusión</p> <p>Tareas laborales</p> <p>Reputación</p> <p>Marca</p> <p>Responsabilidad social</p> <p>Alta dirección</p> <p>Líderes unidades de negocio</p> <p>Oportunidades de carrera</p> <p>Aprendizaje y desarrollo</p> <p>Gestión de personas</p> <p>Gestión del compromiso</p> <p>Reconocimiento</p> <p>Recompensa</p>	<p>Tipo: Descriptivo.</p> <p>Nivel: Descriptivo.</p> <p>Diseño: Descriptivo Simple</p> <p>Esquema: $M \rightarrow X_i \rightarrow O_1$ M: Muestra de elementos o Población de elementos de estudio (P). X_i: Variable(s) de estudio, i = 1 O₁: Resultados de la medición de la Encuesta a los empleados</p> <p>Población y Muestra: Población: Empleados de IMPROMECA S.C.R.L. Muestra: 105 empleados</p> <p>Técnicas e Instrumentos:</p>

<p>- ¿Cuál es la evaluación de los resultados del compromiso de los empleados en la empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L. en el 2018?</p>	<p>- Analizar los resultados del compromiso de los empleados utilizando el Modelo de Aon Hewitt en la empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L. en el 2018.</p>	<p>- La evaluación ex post facto de los resultados del compromiso de los empleados en la empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L. en el 2018, es significativo y satisfactorio</p>		<p>Resultados del compromiso</p>	<p>Hablan Permanecen Contribuyen</p>	<p>- Hablan mucho y bien acerca de la organización - Sentido de pertenencia - Motivación</p>	<p>Encuesta: Cuestionario de encuesta. Análisis de datos, tablas.</p>
<p>- ¿Cuál es la evaluación de los resultados del negocio de los empleados en la empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L. en el 2018?</p>	<p>- Detallar los resultados del negocio de acuerdo con el compromiso de los empleados utilizando el Modelo de Aon Hewitt en la empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L. en el 2018.</p>	<p>- La evaluación ex post facto de los resultados del negocio de los empleados en la empresa Industria Minera de Producción Metalmecánica Civil S.C.R.L. en el 2018, es significativo y satisfactorio.</p>	<p>Resultados del negocio</p>	<p>Talento Operacional Cliente</p>	<p>- Retención del talento - Sensación de bienestar - Mejora de la productividad - Protección de errores - Procesos de cambios y actualización - Satisfacción del cliente - Mejora el Net Promoter Score (defensores-detractores) - Aumenta la capacidad de retener clientes.</p>		
				<p>Financiero</p>	<p>- Incremento de los ingresos - Optimización de los recursos - Retorno para la empresa</p>		

Anexo N° 3: Validación de Juicio de Experto del Instrumento de Investigación

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres del informante :

1.2. Institución donde labora : INDUSTRIA MINERA DE PRODUCCIÓN METALMECÁNICA CIVIL S.C.R.L.

1.3. Título de la Investigación : EVALUACIÓN EX POST FACTO DEL MODELO AON HEWITT DEL COMPROMISO DE LOS EMPLEADOS EN LA EMPRESA INDUSTRIA MINERA DE PRODUCCIÓN METALMECÁNICA CIVIL S.C.R.L.- 2018

1.4. Nombre el instrumento motivo de la evaluación: El cuestionario

ASPECTOS DE LA VALIDACION

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENO				MUY BUENO			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																				
2.OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables																				
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																				
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica																				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en calidad y cantidad																				

6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la gestión pedagógica																			
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos																			
8. COHERENCIA	Coherencia entre las dimensiones, indicadores e ítems																			
9.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																			
10.PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																			

Opinión de aplicabilidad: Regular Buena Muy buena Promedio de valoración

FIRMA Y SELLO DEL EXPERTO

Aspectos Éticos

Se realizó la investigación teniendo en cuenta los procedimientos y requerimientos establecidos por la Universidad Peruana Los Andes y se solicitaron las autorizaciones pertinentes, para la toma de muestra, sin falseamiento de datos, se respetó los resultados obtenidos, sin modificar las conclusiones, simplificar, exagerar u ocultar los resultados.

- No se utilizaron datos falsos ni se elaboraron informes intencionados.
- En la redacción se tuvo en cuenta el estilo APA.
- El título de la tesis es original.
- No se cometió plagio, se respetó la propiedad intelectual de los autores y se citó de manera correcta las citas de otros autores (Reflejándose un porcentaje menor al 30% en la revisión del TURNITIN).

Bach. Gerty Inés Vienrich Ramírez

DNI. 70318376

Anexo N° 4: Instrumentos

(Cuestionario para empleados)

DATOS INFORMATIVOS

Nombre de la Unidad Estructural

.....

Masculino () Femenino ()

Fecha:

INSTRUCCIONES:

Este cuestionario es parte de un Proyecto de investigación que pretende lograr un mejor desempeño laboral en la empresa con la finalidad de contribuir a mejorar la calidad de trabajo. Marcar con un aspa (x) una sola alternativa de acuerdo con la siguiente escala:

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

DIMENSION 1: Generadores del compromiso					
	1	2	3	4	5
I₁ Básico					
1. Estoy satisfecho con el compromiso de la empresa en relación al cumplimiento mis beneficios sociales					
2. Siento que mi estabilidad laboral es segura y estable.					
3. Me siento tranquilo por trabajar en un ambiente seguro					
I₂ Trabajo					
4. Me siento feliz de la relación que existe entre mis compañeros y el apoyo que me brindan mis compañeros.					
5. Estoy satisfecho con las capacitaciones que ofrece mi empresa.					
6. Estoy en condiciones de realizar mi trabajo en forma autónoma.					
7. Siento que las tareas asignada estas conectadas con los objetivos de la empresa.					
8. Puedo realizar mi trabajo de manera autónoma.					
I₃ Practicas de la empresa					
9. Siento que las acciones informativas que la empresa dirige a otras instituciones vienen prestigiando la imagen de la empresa a la misma.					
10. Siento que la empresa comunica bien las actividades y acciones que debemos realizar por parte de los supervisores.					
11. Percibo que la empresa le da mucha importancia a sus clientes.					
12. Siento que la empresa promueve el desarrollo e impulsa el talento de las personas sin importar su género, raza, orientación sexual, edad o situación de discapacidad					
13. Puedo realizar mi trabajo de manera cómoda gracias a las facilidades de la Empresa					
I₄ Marca					
14. Siento orgullo de trabajar en una empresa de alta de reputación.					
15. Estoy contento por como la empresa en la que trabajo me valora.					

16. Estoy orgulloso de la conciencia social y ecológica empresarial en la empresa que laboro.					
I₅ Liderazgo					
17. Me siento a gusto con la Alta Dirección y su manejo de la empresa.					
18. Estoy satisfecho de cómo mis jefes directos me involucran en el trabajo.					
I₆ Desempeño					
98. Me motiva saber que puedo crecer profesionalmente dentro de la empresa.					
20. En mi trabajo aprendo y desarrollo nuevas capacidades.					
21. Siento que en mi empresa hay un manejo adecuado de las personas.					
22. Siento que mi trabajo es reconocido por mis compañeros y jefes.					
23. Me siento conforme con que la recompensa de mi trabajo es acorde a lo que hago.					
DIMENSION 2: Resultados del compromiso					
I₇ Hablan					
24. Hablan mucho y bien acerca de la organización con sus compañeros, con sus familiares y amigos y con clientes y proveedores.					
I₈ Permanecen					
25. Tienen un elevado sentido de pertenencia y desean formar parte de la organización					
I₉ Contribuyen					
26. Están motivados y se esfuerzan por lograr el éxito en su trabajo y para la empresa.					
DIMENSION 3: Resultados del negocio					
I₁₀ Talento					
27. Le resulta a la organización más sencillo y económico retener el talento, se reduce el absentismo					
28. Se perciben mejoras y una sensación de bienestar.					
I₁₁ Operacional					
29. Se ha mejorado la productividad en general					
27. La empresa se encuentra protegida por la reducción de errores.					
28. Se ha mejorado la eficiencia en los procesos de cambio, así como su actualización son más rápidos y menos costosos					
I₁₂ Cliente					
30. El cliente se siente más satisfecho por los productos y servicios recibidos,					
31. ¿Cuán probable es que recomiende el producto o servicio a un familiar o amigo? mejora el Net Promoter Score (mide la lealtad del cliente)					
32. Se ha aumentado la capacidad de retener clientes					
I₁₃ Financiero					
33. Se ha incrementado los ingresos					
34. Realmente se ha aumentado el retorno para el accionista.					
35. Existen políticas de optimización de los recursos					