



Universidad Autónoma de Querétaro
Facultad de Contaduría y Administración

Nombre de la Tesis

Compromiso y Desempeño en la vida laboral de los estudiantes Posgrado en Administración

FCA

Tesis

Que como parte de los requisitos para obtener el grado de

Maestro en

Administración con Especialidad en Alta Dirección

Presenta

César Sánchez De Jesús

Santiago de Querétaro, Qro., octubre de 2020.



Universidad Autónoma de Querétaro
Facultad de Contaduría y Administración
Maestría en Administración

Compromiso y Desempeño en la vida laboral de los estudiantes de Posgrado en
Administración FCA.

TESIS

Que como parte de los requisitos para obtener el grado de
Maestro en Administración con Especialidad en Alta Dirección

Presenta:

César Sánchez De Jesús

Dirigido por:

Dra. Ma. Luisa Leal García

SINODALES

Dra. Ma. Luisa Leal García

Presidente

Dr. Martín Vivanco Vargas

Secretario

Mtra. María Elena Díaz Calzada

Vocal

Mtra. Olga Beatriz Vidal Herrera

Suplente

Mtro. Francisco Sánchez Rayas

Suplente

Centro Universitario
Querétaro, Qro.
Octubre de 2020
México

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo identificar la relación que hay entre el compromiso y el desempeño en la vida laboral de los estudiantes de posgrado en administración Facultad de Contaduría y Administración (FCA), y como es que el compromiso impacta el desempeño laboral de los estudiantes. Para realizar la investigación se consideró una muestra no experimental, de campo, descriptiva, transversal y correlacional. Por conveniencia se optó por manejar una muestra no probabilística integrada por 30 personas, de acuerdo con las características, recursos y tiempo destinado a la presente investigación, los cuales se les aplicó la encuesta tipo Likert ordinal. Con ayuda de la herramienta creación de formularios, se generó el cuestionario, además se llevó a cabo la realización de gráficos que contienen los datos de estadística descriptiva mediante hoja de cálculo Excel, también se realizó el análisis de correlación de Pearson con la cual se comprobó que el compromiso y el desempeño tienen una correlación moderada, estadísticamente significativa, lo que implica que el compromiso sí impacta en el desempeño laboral. Se concluyó que el buen desempeño en el trabajo se encuentra relacionado con cuán productivos son los estudiantes en sus actividades laborales, soportado con la aplicación de nuevos conocimientos que los estudiantes adquieren en la universidad.

(Palabras clave: Compromiso, Desempeño, Laboral, Relación)

SUMMARY

The aim of this research was to identify the connection between commitment and performance in the working postgraduate students on administration from the School of Accounting and Administration (FCA, by its Spanish acronym), and how commitment impacts students' job performance. In order to carry out the research, it was necessary to consider a non-experimental design, as well as the type of field, descriptive, cross-sectional, and correlational study. It was decided to manage a non-probabilistic sample made up of 30 people, to which the Likert type ordinal scale was applied, according to the characteristics, resources, and time allocated to the present research. A survey was created with the help of the form builder tool, in addition, the creation of graphics with the descriptive statistics data was carried out through an Excel spreadsheet, as well as the making of the Pearson's correlation analysis, whereby it was proved that commitment and performance have a moderate correlation, statistically significant, of 0,68 which entails that commitment does influence job performance. It was concluded that a good job performance is related to how productive students are in work activities, supported by the appliance of new skills that students acquire at university

(Keywords: Commitment, Performance, Working, Connection)

DEDICATORIAS

A Dios por todas sus bendiciones, a mis Padres que han sabido darme ejemplo de trabajo, perseverancia y honradez, a mi hermano y hermanas por su apoyo y presencia, a toda mi familia y por supuesto a esos pequeños de cuatro patitas que me reciben cuando llego a casa.

“Tu raza no importa, no importa tu nombre, tu vida tan corta que brindas al hombre, es la fiel ofrenda de este amor sin rienda, que hay en tu mirada de llama encendida, hasta la jornada final e ignorada de tu triste vida”. Por Margarita Grollero.

A mi pequeñita Ñanghu

AGRADECIMIENTOS

De manera muy especial a mi Directora de Tesis, Dra. Ma. Luisa Leal García por haberme guiado no solo en la elaboración de este trabajo, sino moralmente y con mucho empuje para definir mi trabajo de tesis.

A mis estimados amigos y compañeros de clases, que me apoyaron con sus respuestas a los cuestionarios.

Gracias Totales.

Dirección General de Bibliotecas UAQ

ÍNDICE

| | Página |
|--|---------------|
| RESUMEN | I |
| SUMMARY | II |
| DEDICATORIAS | III |
| AGRADECIMIENTOS | IV |
| ÍNDICE DE TABLAS | VIII |
| ÍNDICE DE FIGURAS | IX |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| 2. MARCO TEÓRICO | 4 |
| 2.1. Antecedentes | 4 |
| <i>2.1.1. Las actitudes</i> | 4 |
| <i>2.1.2. Tipos de actitudes</i> | 6 |
| <i>2.1.3. Componentes de las actitudes</i> | 7 |
| 2.2. Principales actitudes hacia el trabajo | 8 |
| <i>2.2.1. Satisfacción en el trabajo</i> | 8 |
| <i>2.2.2. Involucramiento en el trabajo</i> | 8 |
| <i>2.2.3. Compromiso organizacional o laboral</i> | 9 |
| 2.3. El Compromiso | 9 |
| <i>2.3.1. Componentes del compromiso organizacional o laboral</i> | 10 |
| <i>2.3.2 Relación del compromiso organizacional o laboral con motivación</i> | 11 |
| 2.4. El Desempeño | 12 |
| <i>2.4.1. Definición de Desempeño laboral</i> | 13 |
| <i>2.4.2. La evaluación del desempeño laboral y sus objetivos</i> | 15 |

| | |
|--|----|
| 2.4.3. <i>Criterios de evaluación del desempeño laboral</i> | 15 |
| 2.4.4. <i>Dimensiones del desempeño laboral</i> | 16 |
| 2.4.5. <i>Factores del desempeño laboral</i> | 17 |
| 2.4.6. <i>Relación entre compromiso organizacional y desempeño laboral</i> | 18 |
| 3. CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN | 19 |
| 3.1. Sectores Económicos del Estado | 19 |
| 3.2. Características de las industrias manufactureras del estado | 20 |
| 3.3. Crecimiento del PIB manufacturero en el periodo | 20 |
| 3.4. Consideraciones para el Estado de Querétaro | 20 |
| 3.5. Querétaro en el Contexto laboral | 21 |
| 3.6. Población Económicamente Activa | 22 |
| 3.7. Clasificación de la Población Económicamente Activa | 22 |
| 3.8. ¿Qué mide la PEA? | 23 |
| 3.9. Educación Escolar | 24 |
| 3.10. La importancia de la educación y el trabajo | 25 |
| 3.11. Las personas que estudian y trabajan | 25 |
| 3.12. Personas que estudian y trabajan en Querétaro | 26 |
| 3.13. Querétaro ciudad para estudiar y trabajar | 26 |
| 3.14. Condiciones de las personas que estudian y trabajan | 27 |
| 4. CARACTERÍSTICAS DE LA INVESTIGACION | 28 |
| 4.1. Justificación | 28 |
| 4.2. Planteamiento del problema | 29 |
| 4.3. Objetivos | 32 |

Dirección General de Bibliotecas UAQ

| | |
|---|----|
| 4.3.1. <i>Objetivo general</i> | 32 |
| 4.3.2. <i>Objetivos específicos</i> | 32 |
| 4.4. Definición del Universo | 32 |
| 4.5. Tamaño y Tipo de la muestra | 32 |
| 4.6. Definición de Variables | 33 |
| 4.7. Hipótesis | 33 |
| 5. METODOLOGÍA | 34 |
| 5.1. Diseño del estudio | 34 |
| 5.2. Tipo de estudio | 34 |
| 5.3. Instrumento | 34 |
| 5.4. Procedimiento | 35 |
| 5.5. Procesamiento de la información | 35 |
| 6. RESULTADOS Y DISCUSIÓN | 38 |
| 6.1. Datos Generales | 38 |
| 6.2. Variable de Desempeño laboral | 44 |
| 6.3. Variable de Compromiso Laboral | 49 |
| 6.4. Comprobación de Hipótesis | 54 |
| PROPUESTAS Y CONCLUSIONES | 58 |
| REFERENCIAS | 62 |
| APENDICE | 63 |

Dirección General de Bibliotecas UAQ

ÍNDICE DE TABLAS

| | Página |
|---|---------------|
| Tabla No. 1, Sectores económicos | 19 |
| Tabla No 2, Tipo de Industrias | 20 |
| Tabla No.3, Indicadores Laborales..... | 21 |
| Tabla No.4, Distribucion economica de la Poblacion, Primer Trimestre 2020 | 22 |
| Tabla No. 5, Poblacion, Primer Trimestre Querétaro 2020 | 23 |
| Tabla No. 6, Poblacion por Rama de actividad, Primer Trimestre Querétaro 2020 | 24 |
| Tabla No. 7, Poblacion nivel de ocupación, Primer Trimestre Querétaro 2020 | 26 |
| Tabla No. 8, Base de datos para determinar el desempeño laboral de los estudiantes | 36 |
| Tabla No. 9, Base de datos para determinar el compromiso laboral de los estudiantes | 37 |
| Tabla No. 10, Análisis de Correlación entre variables | 55 |
| Tabla No. 11, Correlación de Variables por preguntas | 56 |

Dirección General de Bibliotecas UAQ

ÍNDICE DE FIGURAS**Página**

| | |
|---|----|
| Figura No 1, Los Componentes de una actitud | 7 |
| Figura No. 2, Género..... | 38 |
| Figura No. 3, Edad | 39 |
| Figura No. 4, Estado civil..... | 39 |
| Figura No. 5, Tipo de trabajo | 40 |
| Figura No. 6, Tipo de Especialidad..... | 40 |
| Figura No. 7, Nivel de Maestría que están cursando..... | 41 |
| Figura No. 8, Tienen personal bajo su cargo..... | 41 |
| Figura No. 9, Tipo de turno de trabajo | 42 |
| Figura No. 10, Cantidad de horas de trabajo | 42 |
| Figura No. 11, Nivel económico de los estudiantes que trabajan..... | 43 |
| Figura No. 12, Antigüedad en la empresa | 43 |
| Figura No. 13, Antigüedad en el puesto | 44 |
| Figura No. 14, Componente Productividad | 45 |
| Figura No.15, Componente Conocimiento..... | 46 |
| Figura No. 16, Componente Iniciativa | 47 |
| Figura No. 17, Componente Trabajo en equipo | 48 |
| Figura No. 18, Elementos de Evaluación escala de Likert Desempeño Laboral | 49 |
| Figura No. 19, Componente de Afectividad..... | 50 |
| Figura No. 20, Componente de Continuidad..... | 51 |
| Figura No. 21, Componente de Normatividad | 52 |
| Figura No. 22, Elementos de Evaluación escala de Likert Compromiso Laboral..... | 53 |

I. INTRODUCCIÓN

El compromiso laboral se puede definir como una vinculación laboral racional, es decir tiene que ver con la interrelación entre, satisfacción, implicación, motivación, sentimiento de pertenencia, por la cual se produce un beneficio entre empleado y empresa, y en la que, por medio de una actitud proactiva, se busca mantener la vinculación a largo plazo. Es muy importante considerar que, en las organizaciones, y de acuerdo con las áreas de Recursos Humanos el concepto de compromiso se le quita el carácter de obligación y se vuelve un concepto de lealtad voluntario y consciente.

La falta de compromiso convierte una elección en trivialidad, en México el compromiso laboral u organizacional se ha convertido en uno de las estrategias de competencia más estudiadas por el comportamiento organizacional pues varias investigaciones han demostrado que el compromiso laboral es rentabilidad para la empresa pues otorga un carácter estratégico en la gestión de personas, algunos de los beneficios son la mejora en el desempeño, la productividad, la calidad, la reducción de rotación, etc. Un factor muy importante es quizás la evidencia de que las organizaciones que cuentan con colaboradores que poseen alto nivel de compromiso precisamente aquellas organizaciones que tienen altos niveles de desempeño y productividad, por esta razón quizás estas empresas han perdurado en el tiempo a pesar de las crisis, gracias al compromiso entre los directivos y sus colaboradores.

En Querétaro, una de las ciudades de mayor crecimiento industrial, con más de diez parques industriales y sede de empresas de primer nivel, se ha ido posicionando como una de las mejores ciudades por ofrecer una amplia oferta de empleos con excelente salario en distintos sectores, así mismo, en Querétaro se encuentra una gran oferta de instituciones

públicas y privadas de universidades en las que las personas pueden seguir estudiando y adquirir nuevas competencias que impacten en el desempeño de su trabajo.

Para desarrollar este trabajo se planteó la pregunta central de investigación: ¿Qué relación tiene el compromiso y el desempeño en la vida laboral de los estudiantes de posgrado en administración FCA?, luego, la hipótesis central, que el compromiso impacta favorablemente el desempeño en la vida laboral de los estudiantes de posgrado en administración FCA, de igual manera, el objetivo central es identificar la relación entre el compromiso y el desempeño en la vida laboral de los estudiantes de posgrado en administración FCA.

Para llevar a cabo la investigación, el trabajo se ha estructurado en 6 capítulos en el capítulo 1, se presenta la introducción, en el capítulo 2 “Marco Teórico”, se describen algunas precisiones teórico-conceptuales del compromiso como del desempeño que permiten comprender cada concepto, en el capítulo 3 “Características de la Población”, se describe como está integrado la población que contiene la muestra de estudio, en el capítulo 4 “Características de la Investigación”, se menciona de la importancia del tema elegido, y se justifica el porqué de un trabajo de esta naturaleza, se expone el área de oportunidad que existen por la falta de información sobre el tema, se describe la población a investigar así como el tamaño de personas que se encuestaron según la muestra probabilística, define las variables que conforman la hipótesis, en el capítulo 5 “Metodología”, describe el diseño de estudio, tipo de estudio, explica el instrumento de recolección de datos, y también describe el procedimiento y procesamiento de información, en el capítulo 6 “Resultados y Discusión”, expone los resultados de características de la muestra, resultados de las variables de acuerdo a la correlación de

Pearson y también expone la confrontación de variables, y la comprobación de hipótesis, todo con sus respectivas gráficas, en el último apartado se menciona las “Propuestas y Conclusiones” en las que se realizan algunas sugerencias, estrategias de cómo mejorar o fortalecer lo encontrado en la investigación.

Dirección General de Bibliotecas UAQ

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

El éxito de las instituciones sean del ramo privado o público, depende en cierta medida de factores que determinan su desempeño tal que el administrador como profesional está formado para intervenir en los factores internos como lo son las actitudes de las personas, por lo tanto en este capítulo se presentan los conceptos y elementos que describen el compromiso laboral y su relación con el desempeño, y es que por muchos años en la mente de los directivos de las instituciones se ha mantenido la idea de que un colaborador que se encuentra satisfecho es un colaborador productivo, es más, es probable que para muchos conocedores del tema esta situación les parece lógica, pero aun cuando por mucho tiempo se ha estudiado la satisfacción laboral hoy día no existe registro científico que valide contundentemente esta relación, aun para los que han estudiado el comportamiento humano en las organizaciones y es que una de los principales puntos de investigación han sido indicadores que permitan predecir con probabilidad satisfactoria el comportamiento de un colaborador, y es aquí en donde se considera revisar el tema de las actitudes personales de los colaboradores, es decir, como es que estos factores situacionales generan motivación para lograr las metas, en otras palabras nos encontramos con que las actitudes realimentan el desempeño laboral impactando en el lugar de trabajo.

2.1.1. *Las actitudes*

La vida es apasionante, difícil, complicada, alegre, aventurada, de momentos, etc. por lo tanto cuando queremos definir el concepto de actitud muchas veces se dice que la actitud es la forma de ver la vida, si alguien dice que la vida es difícil seguramente la persona que lo dice se encuentra rígida, por ejemplo, si se siente con muchos problemas por ende se encontrará bloqueado, y al contrario, si alguien dice que la vida es apasionante

seguramente se le notara en su forma de hablar, en su forma de interactuar con los demás, en su forma de planificar, y justo ahí mostrara esas ganas y pasión por la vida, es entonces que la forma de ver la vida es la actitud, es por tanto, un estilo de afrontar la vida, es una forma de afrontar algo, mediante nuestras conductas, comportamientos y habilidades que se ponen en práctica, veamos el concepto más a detalle, de acuerdo como lo han tratado varios estudiosos del tema y como lo han expuesto.

La Real Academia Española (2019) define la actitud como la “Postura del cuerpo, especialmente cuando expresa un estado de ánimo”, también nos dice que la actitud es la “Disposición de ánimo manifestada de algún modo, actitud benévola, pacífica, amenazadora, de una persona”.

Para el autor (Amorós, s.f.) la actitud se puede definir como “las tendencias relativamente durables de emociones, creencias y comportamientos orientados hacia las personas, agrupaciones, ideas, temas o elementos determinados”.

Para (Robbins, Decenzo , & Coulter, Fundamentos de Administración, 2013) las actitudes son “declaraciones valorativas, ya sean favorables o desfavorables, concernientes a objetos, personas o acontecimientos y reflejan los sentimientos de un individuo con respecto a algo”.

Siempre es más fácil enseñar conocimientos, es más sencillo enseñar a alguien la manera de hacer las cosas, pero la actitud es algo muy difícil de enseñar, la actitud es muy difícil de inculcar en alguien, es bien sabido que la actitud permite conocer a las personas que son positivas, pesimistas, proactivas y esto es mucho más importante que el conocimiento, porque en la mayoría de los casos, el conocimiento se aprende en conjunto, es notable que las actitudes de los colaboradores son importantes para las instituciones u

organizaciones porque tienden a relacionarse con los buenos resultados que las instituciones están buscando, por eso es que la satisfacción de colaborador

2.1.2. Tipos de actitudes

La actitud puede levantar y abrir puertas o cerrar puertas pues determina el enfoque del comportamiento y conducta, es decir, es la manera de reaccionar frente a las distintas cosas a las que alguien se puede enfrentar, pues se considera que la vida es un pequeño porcentaje de situaciones y un gran porcentaje de reacciones.

Normalmente existen actitudes positivas o actitudes negativas, las actitudes negativas son el resultado de problemas ocultos y son la causa que contribuye a generar dificultades posteriores en la organización, las actitudes de descontento pueden ocasionar huelgas, lentitud laboral, ausencia y rotación de personal, de igual forma pueden detonar quejas, bajo desempeño, producción de mala calidad, servicio deficiente al cliente, robos, y problemas disciplinarios, (Newstrom, 2007).

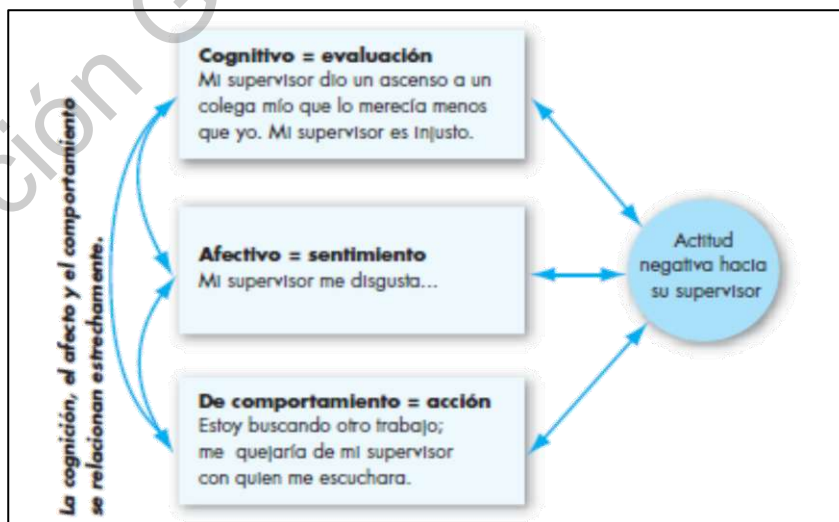
Por otra parte, las actitudes positivas son deseables, pues son las actitudes favorables de los colaboradores, y estas tienden a relacionarse con muchos resultados positivos que tratan de alcanzar los directores de las organizaciones o instituciones, se considera la satisfacción del empleado junto con una alta productividad caracteriza a las instituciones bien administradas, (Newstrom, 2007).

2.1.3. Componentes de las actitudes

La condición de las actitudes va más allá de ser negativas o positivas, pues cuentan con distintos componentes, para entender mejor una actitud es importante analizar el tipo de componente que la forma. El componente cognitivo de una actitud refiere a las creencias, opiniones, el conocimiento y la información que tiene una persona, mientras que el componente afectivo tiene que ver con la parte emocional, se considera que la cognición y el afecto generan resultados conductuales, por otra lado el componente conductual de una actitud tiene que ver con comportarse de determinada forma hacia algo o alguien, tener en cuenta estos componentes, ayuda a ilustrar que tan complejo puede ser una actitud, pues ahora se sabe que estas pueden ser de algún tipo de componente, (Robbins, Decenzo, & Coulter, Fundamentos de Administración, 2013).

La figura No. 1 Componentes de una actitud (Robbins, Comportamiento Organizacional, 2009) muestra la forma en que se relacionan los tres componentes de una actitud, las actitudes dentro de las instituciones u organizaciones son muy importantes debido a su componente de comportamiento.

Figura No 1. Los Componentes de una actitud



Fuente: Robbins (2009, Pág. 76)

2.2. Principales actitudes hacia el trabajo

Cada persona tiene varias actitudes, por esta razón es que cada colaborador en las instituciones tiene su manera de percibir, actuar, y de transmitir sus emociones, y con esto es que se da a notar en actitud y de ello depende su relación con sus semejantes, también es que de esta manera el colaborador aborda sus tareas asignadas, sin embargo el comportamiento organizacional requiere un número limitado de actitudes para afrontar el trabajo, en este sentido las tres actitudes que se relacionan con el trabajo son:

2.2.1. Satisfacción en el trabajo

Un colaborador que demuestra un gran nivel de satisfacción laboral tiene sentimientos positivos sobre su cargo que desempeña en su lugar de trabajo, por el contrario de alguien insatisfecho demuestra sentimientos negativos, hablar de la satisfacción en el trabajo es relacionarlo con las actitudes de los colaboradores, pues el termino satisfacción en el trabajo refiere a la sensación positiva sobre el propio trabajo, (Robbins, Comportamiento Organizacional, 2009)

2.2.2. Involucramiento en el trabajo

Otro factor importante que de alguna forma se relaciona con la satisfacción laboral es el involucramiento en el trabajo pues tiene que ver con el grado en el que un colaborador se identifica con su puesto de trabajo, y es que aquí se considera el desempeño como algo que resulta en beneficio y por esto es que se participa activamente en el trabajo, (Robbins, Comportamiento Organizacional, 2009).

2.2.3. Compromiso organizacional o laboral

El autor (Robbins, Comportamiento Organizacional, 2009) lo define como “el grado en que un empleado se identifica con una organización particular y sus metas y desea conservarse como miembro de esta”.

2.3. El Compromiso

Hablar de compromiso es en cierto modo hablar de una decisión personal, pues va más allá de cumplir una obligación pues el compromiso nace del interior del ser y puede aportar algo extra, algo que conduce a la excelencia ya que implica externar ciertas capacidades que llevan a realizar algo más de lo inesperado, en cierto modo una persona que se compromete proyecta poder para lograr cierto propósito, por eso es que las personas comprometidas son generosas, colaboran con sus semejantes, y contribuyen a crear lo que no existe; para entender mejor el concepto es necesario conocer las distintas definiciones que puede tener.

El termino compromiso, de acuerdo con el diccionario de la rae es la “obligación contraída, palabra dada, fe empeñada” (Real Academia Española, 2019). En otra palabra refiere a que, se trata de un deber moral adquirido hacia una persona o una institución.

Según los autores Robbins, Decenzo, & Coulter (2013) el compromiso organizacional o laboral “representa la orientación del empleado hacia la organización en términos de lealtad, identificación e involucramiento”. (pág. 224).

Para el autor Amorós (2007) el compromiso laboral “Refiere al grado en que un empleado se identifica con una organización específica y con sus metas, además su deseo por quedarse en ella como integrante”. (pág. 73)

El autor Robbins (2009) el compromiso organizacional o laboral se define como “el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de

ésta, y desea mantener su relación con ella”. (pág. 113) Por tanto, involucramiento en el trabajo significa identificarse con un trabajo específico, en tanto que el compromiso organizacional es la identificación del individuo con la organización que lo emplea.

2.3.1. Componentes del compromiso organizacional o laboral

En la actualidad diversos enfoques han surgido para el análisis del compromiso en las organizaciones, de tal forma que el compromiso organizacional laboral tiene tres componentes distintos, el autor (Arciniega, s.f.) menciona que el compromiso organizacional tiene tres dimensiones pero que no significa que existan tres variables distintas, sino que en realidad es una sola, pero con tres facetas.

En muchas ocasiones los colaboradores y las organizaciones no empatan de la misma manera sus valores, pero por medio de ciertas actitudes como lo es un marcado orgullo de pertenencia el colaborador manifiesta su apego emocional hacia la organización, por esta razón el autor (Arciniega, s.f.) define el compromiso afectivo como “la identificación psicológica del colaborador con los valores y filosofía de la empresa”. Por lo anterior es que el colaborador también muestra solidaridad a los problemas que presenta la organización, en otras palabras, se preocupa cuando la organización le va mal y se alegra cuando la organización le va bien.

Por otra parte, el compromiso continuo está relacionado con la percepción del colaborador respecto de los costos asociados de dejar la organización, para (Arciniega, s.f.) el compromiso continuo “revela el apego de carácter material que el colaborador tiene con la empresa”. Aquí el colaborador percibe su estancia de tiempo en la organización como una pequeña inversión económica.

La última dimensión del compromiso organizacional tiene que ver con el compromiso normativo el cual se presenta cuando el colaborador revela sus sentimientos de obligación para permanecer en la empresa, por lo tanto, el compromiso normativo, según (Arciniega, s.f.) es “la experimentación por parte del colaborador de un fuerte sentimiento de obligación de permanecer en la empresa para la que labora”.

2.3.2 Relación del compromiso organizacional o laboral con motivación

Muchas veces cuando los colaboradores no alcanzan las metas que se han fijado en el desempeño de sus funciones, los jefes de estos consideran que estos resultados son deficientes porque no han dado su mayor esfuerzo, razón por la que atribuyen una falta de interés o compromiso, por causas como esta, los autores (Bitter y Gardner, 1995) afirman que “los supervisores tienden a considerar que la causa de un desempeño laboral deficiente es la motivación”.

Para que una organización tenga competitividad el exterior necesita básicamente de la cooperación y la colaboración en su interior de todos sus integrantes, por lo que cada empresa logra el desempeño que merece, y por consiguiente lleva a alcanzar los objetivos, de acuerdo con los autores (Gerhart 2002, Steers, Porter, Bigley 1996, Vroom 1964) citados por Robbins resumen los elementos determinantes del desempeño laboral de la siguiente manera: $\text{Desempeño} = \text{Habilidad} \times \text{Motivación (esfuerzo)}$. De acuerdo con esta fórmula el desempeño es el producto de la habilidad multiplicada por la motivación; la habilidad es el producto de la aptitud multiplicada por la capacitación y los recursos; y la motivación es el producto del deseo y el compromiso, la función multiplicadora, sugiere que todos los elementos son esenciales, (Robbins, Comportamiento Organizacional, 2009).

Uno de los retos que tienen las organizaciones consiste en motivar a sus colaboradores para alcanzar los objetivos que se proponen y esto tiene que ser por medio de su desempeño, por lo que de acuerdo con (Chiavenato, Comportamiento Organizacional, La dinámica del éxito en las organizaciones, 2009) “El desempeño individual, es la base del rendimiento de la organización, y depende en gran medida de que las personas estén motivadas”, ahora se sabe que es indispensable conocer las motivaciones de las personas para conseguir la colaboración de las personas.

2.4. El Desempeño

En la actualidad las organizaciones presentan muchos aspectos que inciden en el logro de metas y de igual forma en como cumplir con su productividad, un elemento muy importante es, conocer cómo actúan y trabajan los colaboradores, en este sentido el desempeño laboral toma una importancia vital para determinar las competencias profesionales.

La productividad o desempeño laboral está relacionado con las actividades o tareas que un colaborador lleva a cabo en una empresa u organismo social, de tal forma que los colaboradores deben mostrar determinada postura para poder ejecutar sus actividades, es decir se necesita de aptitudes, pero además deben mostrar buen comportamiento, así también de disciplina, y aprovechar el máximo las jornadas laborales y cumplir con todas sus especificaciones del cargo que tienen.

Debido a lo anterior se considera que influye el comportamiento y se relaciona en la forma en que los colaboradores ejecutan su trabajo y en cómo es que se percibe el impacto, el cual puede ser negativo o positivo para la organización, por lo tanto, es necesario medir

el desempeño y no solo por estos resultados, sino que medir el desempeño fomenta al aumento de la motivación de los colaboradores y acerca al logro de las metas y objetivos.

El desempeño de un colaborador es un elemento muy importante y fundamental para las organizaciones pues motiva a implementar estrategias y afinar la eficacia todas las personas son diferentes, y las necesidades cambian de acuerdo con cada individuo y producen diversos patrones de comportamiento por esto hay que considerar todos los elementos que ayuden a superar la crisis e intereses de las organizaciones por mejorar, por ser más eficaces y ser más productivas en un entorno cada día más complicado, de ahí la importancia y relevancia de tratar el desempeño laboral.

2.4.1. Definición de Desempeño laboral

El desempeño es la “Acción y efecto de desempeñar o desempeñarse” (Real Academia Española, 2019, s/p). es decir, llevar a cabo obligaciones esenciales a un cargo, oficio o profesión.

Para (Whetten & Cameron, 2011) el desempeño “es el producto de la habilidad multiplicada por la motivación”. (pág. 327).

El desempeño según (Chiavenato, Comportamiento Organizacional, La dinámica del éxito en las organizaciones, 2009) “es la manera en que las personas cumplen sus funciones, actividades y obligaciones”. (pág. 12).

Para (Arias & Heredia, 2006) el desempeño se entiende que es la “convicción y las acciones tendientes a lograr la misión, superando las normas y los estándares fijados así como las expectativas de los asociados, dentro de los valores establecidos, sin desperdicios y con la máxima repercusión positiva para la calidad de vida de las personas, los grupos y la sociedad en general”. (pág. 133)

Por lo anterior el desempeño de cada colaborador impacta a la organización y la condiciona. Cuando los colaboradores presentan un desempeño excelente facilita el éxito de la organización, mientras que uno deficiente no agrega valor, el desempeño de los colaboradores tienen una enorme influencia en el compromiso organizacional o laboral. Hace algunos años las organizaciones evaluaban la manera en que sus colaboradores ejecutaban sus actividades, pero solo sus actividades que estaban descritas en su descripción de puestos, sin embargo en el presente las organizaciones que son del ramo de servicios requieren de más información que solo de las actividades descritas en la descripción de puestos de los colaboradores, por esta razón muchos investigadores consideran que existen algunos tipos de conductas que constituyen el desempeño laboral:

Desempeño de la tarea, de acuerdo con (Robbins, Comportamiento Organizacional, 2009) Se “refiere al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio, o a la realización de las tareas administrativas. aquí se incluyen la mayoría de las tareas en una descripción convencional de puestos”.

Por otra parte el civismo se “refiere a las acciones que contribuyen al ambiente psicológico de la organización, como brindar ayuda a los demás aunque esta no se solicite, respaldar los objetivos organizacionales, tratar a los compañeros con respeto, hacer sugerencias constructivas y decir cosas positivas sobre el lugar de trabajo, (Robbins, Comportamiento Organizacional, 2009).

Mientras que con la falta de productividad incluye “las acciones que dañan de manera activa a la organización y tales conductas incluyen el robo, danos a la propiedad de la

compañía, comportarse de forma agresiva con los compañeros y ausentarse con frecuencia, (Robbins, Comportamiento Organizacional, 2009).

Algunos directivos en las organizaciones consideran que un buen desempeño puede tener mejores resultados solo en las dos primeras conductas y consideran evitar la tercera, los colaboradores que realizan mejor las actividades fundamentales de su puesto de trabajo pero que tiene otras características como la falta de cooperación y que además son agresivos con sus compañeros, no se consideran buenos colaboradores en ninguna organización, por otro lado si los colaboradores son amables y agradables con sus compañeros, pero no logran cumplir con un buen desempeño de sus actividades básicas tampoco son un buenos colaboradores, a evaluación del desempeño de los colaboradores recordemos, es la piedra angular para lograr la productividad en las organizaciones y la forma en que se aplica la evaluación también influye en la conducta.

2.4.2. La evaluación del desempeño laboral y sus objetivos

La evaluación del desempeño laboral tiene varios objetivos, uno de ellos consiste en ayudar a la dirección a que tome decisiones de recursos humanos sobre ascensos, transferencias y despidos. Las evaluaciones también detectan las necesidades de capacitación y desarrollo, ya que identifican con precisión las habilidades y competencias de los trabajadores para las cuales se pueden desarrollar programas correctivos, (Robbins & Judge, Comportamiento Organizacional, 2013).

2.4.3. Criterios de evaluación del desempeño laboral

Las organizaciones evalúan determinados criterios a los colaboradores y estos suelen tener cierta influencia en la conducta, los tres criterios que comunes para evaluar de acuerdo con (Robbins & Judge, Comportamiento Organizacional, 2013) son los siguientes:

Resultados de la tarea Individual.

Si los fines son más importantes que los medios, entonces la administración debería evaluar los resultados de la tarea del empleado, por ejemplo, como la cantidad producida, los desperdicios generados y el costo por unidad de producción en el caso de un gerente de planta, o bien, el volumen general de ventas en el territorio, el incremento en el monto obtenido por las ventas y el número de cuentas nuevas obtenidas en el caso de un vendedor.

Conductas.

Es difícil atribuir resultados específicos a las acciones de individuos que ocupan puestos de asesoría o apoyo, o que desempeñan cargos cuyas tareas laborales forman parte del esfuerzo de un grupo.

Rasgos.

Tener una buena actitud, o experiencia podrían relacionarse o no con los resultados de la tarea, pero sería ingenuo ignorar el hecho de que las organizaciones aun utilizan este tipo de rasgos para evaluar el desempeño laboral.

2.4.4. Dimensiones del desempeño laboral

Dimensiones del desempeño laboral Para (Robbins & Judge, Comportamiento Organizacional, 2013) las dimensiones del desempeño laboral son las siguientes:

Capacidad laboral.

Son las actitudes que manifiestan los colaboradores al realizar sus actividades en la organización, estas actitudes las expresan a través de experiencia, conocimientos, habilidades o inteligencia.

Desenvolvimiento.

refiere a la capacidad de involucrarse en el crecimiento de las aptitudes y destrezas que un colaborador optimiza por medio de la comunicación directa y abierta; en la que los colaboradores se conocerán a sí mismos.

Eficacia.

Se define de como la manera producir un efecto deseado, es decir; acciones del ambiente laboral que se ejecutaran para que la organización alcance sus objetivos planteados, el ser eficaz permite medir el desempeño individual de cada colaborador.

Perfil del trabajador.

Se determina por medio del comportamiento y características que presenta el colaborador en la organización.

2.4.5. Factores del desempeño laboral

El autor (Newstrom, 2007) dice que los componentes que influyen en el desempeño son:

- *Satisfacción del trabajo: Refiere a la perspectiva favorables o desfavorable con los que un colaborador percibe su trabajo según su cargo.*
- *Autoestima: Toda persona está motivado a buscar necesidades para lograr una buena posición en la organización y por esto tiene la necesidad de entablar comunicación con otras personas a fin de ser reconocido por un equipo de trabajo.*
- *Trabajo en equipo: Toda organización lo debe inculcar en sus colaboradores a través de un líder, quien involucre a todo un grupo para que se apoyen conjuntamente y así produzcan interacciones que los lleven a conseguir los objetivos en un trabajo en equipo.*

2.4.6. Relación entre compromiso organizacional y desempeño laboral

Algunos autores han estudiado el tema del compromiso organizacional o laboral, tal que (Newstrom, 2007) relaciona el desempeño laboral y lo externa al mencionar que un colaborador con un componente afectivo alto compromiso organizacional muestran un estado emocional positivo tal que los empleados desean esforzarse y deciden quedarse en la organización, por otra parte si existe la tendencia del compromiso normativo los colaboradores toman la decisión de seguir en la organización debido a una ética cultural o familiar muy fuerte que los impulsa a hacerlo mejor su trabajo, además creen que deben comprometerse a causa de los sistemas de creencias ajenos y sus propias normas y sentimientos de obligación interiorizados.

El autor (Newstrom, 2007) también ha descrito que un colaborador que se caracterice con un compromiso de continuación estará estimulado a quedarse debido a las grandes “inversiones” que tienen en la organización (tiempo y esfuerzo), por lo que considerara las pérdidas económicas y sociales en que incurriría si se marcha.

Para los dirigentes de las organizaciones es muy importante que conozcan los niveles de cada tipo de compromiso que tienen sus colaboradores deben procurar fortalecer cada tipo (en el caso de colaboradores eficientes).

Para la organización, los colaboradores comprometidos demuestran buena disposición a cumplir con las políticas de la organización y tienen tasas más bajas de deserción, recordemos que un trabajo significativo y bien realizado constituye un factor importante para la imagen de la organización.

3. CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN

Querétaro ha tenido un gran desarrollo en los últimos años, tal que, en la actualidad es una ciudad industrial que se destaca por su industria aeronáutica y manufacturera, “Querétaro es la quinta ciudad con mayor volumen de producto interno bruto a nivel nacional con un total de 272,000 millones de pesos, que representa alrededor de 66% del PIB estatal que asciende a 414,000 millones de pesos”, (Estrella, 2018).

3.1. Sectores Económicos del Estado

La actividad económica de Querétaro se desarrolla en un total de 20 sectores de acuerdo con el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN 2007), en la gráfica 2 se destacan los siete sectores más importantes en el estado, los cuales conformaban el 81% de la actividad económica total en 2014, (Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática, 2016). Destacan también con una participación en el PIB estatal mayor que el promedio nacional, los sectores Comercio y Construcción.

Tabla No. 1

Sectores económicos



Fuente: INEGI, (2016)

3.2. Características de las industrias manufactureras del estado

Como se vio antes, el sector más importante en Querétaro lo conforman las Industrias manufactureras, con una participación en el PIB local del 28.7% en pesos corrientes, por encima del promedio nacional de 17.7% en 2014; por lo cual este sector define en buena medida su perfil económico.

Tabla No. 2

Tipo de Industrias

| | |
|---------|---|
| 311 | Industria alimentaria |
| 312 | Industria de las bebidas y del tabaco |
| 313-314 | Fabricación de insumos textiles y acabado de textiles; Fabricación de productos textiles, excepto prendas de vestir |
| 315-316 | Fabricación de prendas de vestir; Curtido y acabado de cuero y piel, Fabricación de productos de cuero, piel y materiales sucedáneos. |
| 321 | Industria de la madera |
| 322-323 | Industria del papel; Impresión e industrias conexas |
| 324-326 | Fabricación de productos derivados del petróleo y carbón; Industria química; Industrias de plástico y de hule |
| 327 | Fabricación de productos a base de minerales no metálicos |
| 331-332 | Industrias metálicas básicas; Fabricación de productos metálicos |
| 333-336 | Fabricación de maquinaria y equipo; Fabricación de equipo de computación, comunicación, medición y de otros equipos, componentes y accesorios electrónicos; Fabricación de accesorios, aparatos electrónicos y equipo de generación de energía eléctrica; Fabricación de equipo de transporte |
| 337 | Fabricación de muebles, colchones y persianas |
| 339 | Otras industrias manufactureras. |

Fuente: INEGI, (2016)

3.3. Crecimiento del PIB manufacturero en el periodo

Cabe recordar que el sector Industrias manufactureras según (Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática, 2016) “es el más importante en Querétaro, el crecimiento promedio anual del sector en el ámbito estatal fue de 4.4%, mayor al registrado a nivel nacional (2.2%) en el periodo”.

3.4. Consideraciones para el Estado de Querétaro

De los siete sectores citados, las Industrias manufactureras son con mucho el más importante; conforman más de la cuarta parte de la economía del estado; asimismo, su desempeño en el periodo de estudio es menor que el promedio del estado (4.4% y 5.3% de crecimiento anual promedio real, respectivamente) por lo que disminuyó su

participación. El estudio de las Industrias manufactureras reveló que la mayor parte de estas actividades están altamente concentradas a nivel subsector, siendo los subsectores más importantes los de *Equipo de computación, electrónicos y de transporte*. En la comparación que se hace con las 32 entidades federativas, se ve que la participación de Querétaro en el PIB nacional crece de manera importante en el periodo, como era de esperarse con la tasa de crecimiento medio anual más alta del país; destaca, además, el primer lugar a nivel nacional en el crecimiento del PIB per cápita en el periodo, (Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática, 2016).

3.5. Querétaro en el Contexto laboral

Luego de que la situación del empleo es poco estable a nivel general en el país, de acuerdo con (Agencia Reforma, 2019) Querétaro empieza a destacar como la entidad con la situación laboral menos problemática, el INEGI señala que, al primer trimestre del año, Querétaro, Baja California y Nuevo León, entidades con mejor situación laboral.

Tabla No.3

Indicadores Laborales

| INDICADORES LABORALES | | | |
|--|------------|-----------|------------------|
| Concepto | Nacional | Querétaro | Periodo |
| Trabajadores Asegurados en el IMSS (número) | 19,583,170 | 581,478 | Mayo 2020 |
| Tasa de Desocupación (por ciento) 1/ | 2.9 | 3.5 | Marzo 2020 |
| Conflictividad colectiva laboral en la Jurisdicción Federal | | | |
| Emplazamientos a Huelga (número) 2/ | 1,877 | 32 | Enero-Mayo 2020 |
| Huelgas Estalladas (número) | 4 | - | Enero-Mayo 2020 |
| Incremento salarial contractual real promedio en la Jurisdicción Federal (por ciento) | 1.77 | 2.10 | Mayo 2020 |
| Salario asociado a trabajadores asegurados en el IMSS | | | |
| Diario | 403.6 | 448.4 | Abril 2020 |
| Menusual | 12,270.1 | 13,632.6 | |
| Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo, PROFEDET (número de asuntos resueltos a favor de los trabajadores) | | | Abril 2020 |
| Asesorías | 31,729 | 89 | |
| Conciliaciones | 469 | 0 | |
| Juicios | 302 | 18 | |
| Amparos | 0 | 0 | |
| Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, INFONACOT | | | Enero-Abril 2020 |
| Trabajadores con crédito(s) ejercido(s) (número) | | | |
| Total | 283,229 | 6,825 | |
| Hombres | 173,797 | 4,079 | |
| Mujeres | 109,432 | 2,746 | |
| Importe de los créditos ejercidos (miles de pesos) | | | |
| Total | 5,339,962 | 136,298 | |
| Hombres | 3,480,359 | 88,060 | |
| Mujeres | 1,859,603 | 48,239 | |

Fuente: INEGI, (2016)

3.6. Población Económicamente Activa

La Población económicamente activa (PEA) refiere a la fuerza laboral efectiva de un país, y está constituida por las personas en edad de trabajar, corresponde a los individuos que participan en el mercado de trabajo ya sea que hayan encontrado un empleo o no.

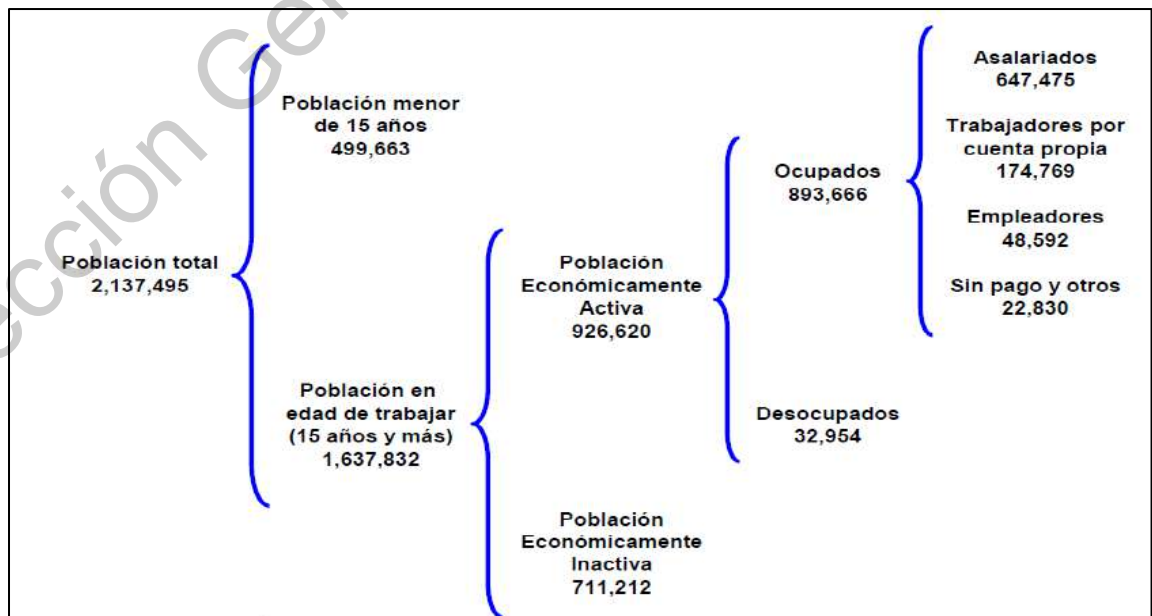
La población económicamente activa la integran todas las personas de 12 y más años que realizaron algún tipo de actividad económica (población ocupada), o que buscaron activamente hacerlo (población desocupada abierta), en los dos meses previos a la semana de levantamiento, la PEA se clasifica en población ocupada y población desocupada abierta o desocupados activos, (Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática, 2020).

3.7. Clasificación de la Población Económicamente Activa

La PEA se divide en dos, en ocupados que a su vez se subdividen en adecuadamente empleados y subempleados y también por los desempleados.

Tabla No.4

Distribución económica de Población Económicamente Activa Primer Trimestre.



Fuente: INEGI, (2020)

3.8. ¿Qué mide la PEA?

Mide la cantidad de personas que están interesadas en participar activamente en el mercado de trabajo. Es importante mencionar que la PEA está compuesta por empleados y desempleados por tanto no debe interpretarse como la tasa de ocupación o desempleo.

Al primer trimestre de 2020, la Población Económicamente Activa (PEA) se mantiene en 926, 620 personas, lo que representó el 56.5% de la población en edad de trabajar. Del total de la PEA, el 96.4% está ocupada y el 3.55% desocupada, (Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática, 2020).

Tabla No. 5

Poblacion, Primer Trimestre Querétaro 2020

| Concepto | Querétaro | | |
|---|-----------|-------------|-------------|
| | Total (B) | Hombres (%) | Mujeres (%) |
| Población Total (PT) | 2,137,495 | 47.9 | 52.1 |
| <i>Población menor de 15 años (Menores)</i> | 499,663 | 49.3 | 50.7 |
| <i>Población en Edad de Trabajar (PET)</i> | 1,637,832 | 47.5 | 52.5 |
| Población Económicamente Inactiva (PEI) | 711,212 | 29.3 | 70.7 |
| Población Económicamente Activa (PEA) | 926,620 | 61.5 | 38.5 |
| Ocupados | 893,666 | 61.1 | 38.9 |
| Desocupados | 32,954 | 70.3 | 29.7 |

Fuente INEGI 2020

Tabla No. 6

Poblacion por Rama de actividad, Primer Trimestre Querétaro 2020

| Concepto | Querétaro | | |
|---|----------------|-------------|-------------|
| | Total (B) | Hombres (%) | Mujeres (%) |
| Ocupados por rama de actividad económica | 893,666 | 61.1 | 38.9 |
| Actividades agropecuarias | 42,878 | 87.9 | 12.1 |
| Industria manufacturera | 207,801 | 65.2 | 34.8 |
| Industria extractiva y electricidad | 7,066 | 87.0 | 13.0 |
| Construcción | 81,740 | 95.6 | 4.4 |
| Comercio | 162,987 | 50.4 | 49.6 |
| Transportes y comunicaciones | 51,810 | 86.7 | 13.3 |
| Otros servicios | 310,349 | 46.7 | 53.3 |
| Gobierno y organismos internacionales | 27,241 | 57.4 | 42.6 |
| No especificado | 1,794 | 63.6 | 36.4 |
| Ocupados por nivel de ingreso | 893,666 | 61.1 | 38.9 |
| No recibe ingresos | 41,126 | 62.4 | 37.6 |
| Menos de un S.M. | 80,075 | 36.1 | 63.9 |
| De 1 a 2 S.M.: | 285,419 | 57.1 | 42.9 |
| Más de 2 a 5 S.M. | 241,746 | 71.3 | 28.7 |
| Más de 5 a 10 S.M. | 22,906 | 67.9 | 32.1 |
| Más de 10 S.M. | 3,641 | 81.0 | 19.0 |
| No especificado | 218,753 | 63.1 | 36.9 |

Fuente INEGI, (2020)

3.9. Educación Escolar

En la actualidad cualquier sociedad que aspire a desarrollarse debe tener en cuenta que la educación es sin dudad el factor fundamental por medio del cual el ser humano puede incrementar en cantidad y en calidad las oportunidades de ocupación laboral.

En un mercado de trabajo que requiere especialización, el nivel educativo incide positivamente en la probabilidad de obtener un empleo caracterizado por tareas más complejas y que exige un nivel de calificación elevado, y negativamente en la probabilidad de estar desempleado o de poder acceder solo a empleos caracterizados por tareas manuales y no manuales rutinarias o poco calificadas (CEPAL, 2019).

La concentración de los trabajadores menos educados en el sector informal de la economía tiene serias consecuencias para la reproducción de la desigualdad en nuestras sociedades.

La evidencia muestra que el porcentaje de población ocupada capacitada aumenta con el nivel de escolaridad y que en el sector formal se capacita más que en el informal para cualquier nivel de escolaridad (Llamas, 2005, pág. 03).

La evidencia muestra que la población ocupada capacitada aumenta con el nivel de escolaridad por lo que verdaderamente es importante el nivel de escolaridad.

3.10. La importancia de la educación y el trabajo

Sin duda, las características de la inserción laboral dependen del ciclo económico, del funcionamiento del mercado de trabajo (del nivel de informalidad y regulación laboral, y del nivel y la cobertura del salario mínimo, entre otros factores), del nivel educativo, asociado a la demanda por determinado tipo de calificaciones, y de las características del territorio (de las economías locales), las redes de contactos y el capital cultural (CEPAL, 2019).

3.11. Las personas que estudian y trabajan

Un punto de análisis muy importante de revisar es la dualidad de las personas, entre estudiar y trabajar, es decir, conocer la relación que hay entre esta dualidad, pues es posible que haya resultados que sean de impacto tanto de uno, como para otro lado.

Por ejemplo, es fundamental saber cómo las personas que estudian y trabajan pueden ampliar su comprensión de las interacciones entre la escuela y la empresa y que por lo tanto cuando estén vinculados a una empresa puedan sentir conexión con la empresa, así como con las metas y valores de esta, que les siga importando su trabajo y se sienta motivado a contribuir con su talento y esfuerzo para la empresa tenga éxito, o caso contrario sería que dieran más importancia a sus estudios por lo tanto den prioridad a la

escuela y entonces resulte en una falta de compromiso que impacte de manera negativa el desempeño laboral.

3.12. Personas que estudian y trabajan en Querétaro

En todo el país el sistema educativo, en cuanto a cobertura, ha llegado a toda la población, según la encuesta ENOE del INEGI 2020, ver tabla No. 7.

Tabla No. 7

Poblacion nivel de ocupación, Primer Trimestre Querétaro 2020

| Concepto | Querétaro | | |
|--|----------------|-------------|-------------|
| | Total (B) | Hombres (%) | Mujeres (%) |
| Ocupados por nivel de educación | 893,666 | 61.1 | 38.9 |
| Sin instrucción | 17,815 | 54.5 | 45.5 |
| Primaria | 167,354 | 64.2 | 35.8 |
| Secundaria y media superior | 481,097 | 62.9 | 37.1 |
| Superior | 225,093 | 55.4 | 44.6 |
| No especificado | 2,307 | 86.6 | 13.4 |
| Ocupados por posición en el trabajo | 893,666 | 61.1 | 38.9 |
| Empleadores | 48,592 | 74.0 | 26.0 |
| Trabajadores asalariados | 647,475 | 60.1 | 39.9 |
| Trabajadores por su cuenta | 174,769 | 65.1 | 34.9 |
| Trabajadores sin pago | 22,830 | 33.2 | 66.8 |
| Otros trabajadores | 0 | 0.0 | 0.0 |

Fuente INEGI, (2020)

3.13. Querétaro ciudad para estudiar y trabajar

De acuerdo con el portal de internet Viva-nuncios menciona cifras de la encuesta ENOE 2019, en México, la población de jóvenes entre 15 a 29 años que trabaja y estudia, ascendió a 2.7 millones de personas hasta el tercer semestre del 2018, según cifras de la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE).

Así mismo, de acuerdo con la investigación de la Encuesta Nacional de Egresados (ENE) del 2019, el 53% de egresados de universidades privadas y el 42% de universidades públicas, trabajaban desde antes de concluir sus estudios, resaltando que la mitad de los universitarios en el país combinan la escuela con el trabajo.

El portal (Vivanuncios, 2020) menciona, “La ciudad de Querétaro se ha ido posicionando como una de las mejores ciudades por ofrecer una amplia oferta de empleos con excelente salario en el sector industrial y turístico. Además, la tasa de desocupación disminuyó 1% siendo el segundo estado con menor tasa de desempleo del Bajío”, de acuerdo con datos de la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE) elaborada por el INEGI 2019, así mismo, en Querétaro encontrarás una gran oferta de instituciones públicas y privadas que están avaladas por la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES)”.

3.14. Condiciones de las personas que estudian y trabajan

Estudiar y trabajar en la mayoría de los casos tiene implicaciones diversas, por ejemplo, puede haber situaciones de agobio y de sacrificio, pero también puede haber satisfacción y orgullo personal, a pesar de los momentos difíciles, inclusive de las inconformidades con la escuela y con el trabajo o de la sensación de cansancio, a las personas que estudian y trabajan les resulta esencial la situación y logran el desarrollo de ambas actividades, con el fin de obtener un crecimiento personal.

4. CARACTERÍSTICAS DE LA INVESTIGACION

4.1. Justificación

Ante la falta de colaboradores comprometidos, para las organizaciones es prácticamente una sentencia de fracaso, pues sin el compromiso laboral de los colaboradores, disminuye el desempeño laboral, y muchas veces cuando esto sucede el impacto puede resultar en pérdidas económicas, por lo anterior, las organizaciones tienen como desafío, el apostar por formas innovadoras de gestionar a sus colaboradores llevando a cabo prácticas que se enfoquen en concientizar el sentimiento de pertenencia con la organización y provocar el logro de los objetivos personales y organizacionales.

En la actualidad más y más empresas se preocupan por trabajar el compromiso laboral que tiene sus colaboradores, porque quieren ver cambios sorprendentes en su desempeño laboral, pues pretenden que el desempeño impacte en las actividades que los colaboradores hacen todos los días, pero además se busca que este impacto sea de la mejor calidad posible, por esta razón, el compromiso es un factor importante para el lograr el mejor desempeño en cualquier organización.

El presente trabajo surge de la necesidad de estudiar la relación entre el compromiso y desempeño laboral entre las personas que compaginan su empleo con estudios, pues hoy día el mercado laboral es demasiado competitivo y además muy cambiante, por lo que se debe enfrentar con mucho más preparación educativa, por lo anterior, las organizaciones buscan en sus colaboradores una mayor responsabilidad y dedicación en sus actividades, tal es así que para los personas que estudian y trabajan requieren de una capacidad de organización extraordinaria.

La investigación busca determinar la relación que existe entre el compromiso y desempeño laboral por parte de los estudiantes de posgrado en Administración FCA. Por otra parte, la investigación contribuye en ampliar información del compromiso laboral como un factor que provoca una radical mejora en el desempeño, por esta razón los colaboradores y las organizaciones son más rentables, más productivas a tal grado que el compromiso se puede considerar como una ventaja competitiva.

4.2. Planteamiento del problema

En los últimos años las sociedades han tenido diversos cambios, la modernización y desarrollo tecnológico son ejemplo de algunos cambios en las organizaciones, de igual manera, las personas presentan cambios, tal es el caso con las motivaciones y actitudes que moldean el comportamiento de las personas, según (Whetten & Cameron, 2011) “La motivación representa el deseo y el compromiso de un empleado para desempeñarse, y se manifiesta en un esfuerzo relacionado con el trabajo”.

Las personas manifiestan muchas actitudes y que inciden en el desempeño del trabajo, por lo anterior, estas incidencias pueden ser consideradas como una evaluación positiva o negativa para los colaboradores respecto al desempeño que tiene sobre su trabajo, en este sentido (Robbins, 2010) concibe el compromiso laboral como “Un estado en el cual un empleado se identifica con la organización en particular, sus metas y deseos para mantener la pertinencia a la organización”.

Por su parte (Chiavenato, 2006) opina que el compromiso laboral es “el sentimiento y la comprensión del pasado y del presente de la organización, como también la comprensión y compartimiento de los objetivos de la organización por todos sus participantes”.

La falta de compromiso laboral ha sido uno de los problemas siempre presentes en la mayoría de las organizaciones a nivel mundial, de acuerdo con la organización Gallup y según los resultados sobre la encuesta del compromiso laboral de los empleados, el desarrollo profesional, que realizó en 2017 obtuvo los siguientes resultados:

Las conclusiones de este estudio, señalan que solo el 13% de empleados a nivel mundial están comprometidos con su trabajo, un 63% están desconectados y el 24% restante activamente desconectados, lo que significa que solo una de cada 8 trabajadores están realmente satisfechos con el trabajo que realizan y trabajan activamente para mejorarlo y hacer contribuciones positivas al desarrollo de su empresa, por otra parte en Estados Unidos, Canadá, Nueva Zelanda y Australia, con 29% los dos primeros y los dos siguientes de empleados comprometidos, lideran el ranking con Europa Occidental con un 14% de comprometidos (El Círculo, 2017).

Por otra parte, en el portal de internet (Forbes México, 2013) informaba que de acuerdo con la encuesta de la organización Gallup México estaba al fondo de la tabla en América Latina, con sólo 12% de sus trabajadores completamente satisfechos con su empleo, 60% desconectados y un 28% que repudia su trabajo.

A nivel local y considerando que Querétaro es una ciudad industrializada, se debe considerar la gestión del compromiso pues está vinculado a lograr un buen desempeño laboral.

Hoy día el talento humano en las organizaciones tiene que ser retenido debido a distintos factores, ya no solo basta en ofrecerles un trabajo estable con el que puedan hacer carrera dentro de la organización o que sean mejor remunerados, sino que va

más allá, se requiere que se les reconozca por lo que hacen, que haya una conexión más emocional con la organización, por lo anterior el autor (Gómez, 2017) menciona que “Cuando un trabajador se compromete con su empresa, quiere decir que se ha implicado emocionalmente y, por tanto, ha contribuido personalmente al éxito de la compañía. En otras palabras, el trabajador está motivado por su trabajo, es feliz y trabaja para que la empresa llegue a lo más alto”.

El hecho de trabajar y estudiar de manera simultánea ayuda a las personas a generar un enfoque profundo de aprendizaje, sin embargo, no contar con empleados comprometidos causa que los colaboradores trabajen horas extras, muchas veces no les gusta que haya cambios, ni mejoras, evitan tareas y responsabilidades, por lo regular solo piensan en su futuro y buscan otros puestos de trabajo, y presentar todos estos factores finalmente resulta en pérdidas para las partes involucradas.

Para los estudiantes de Posgrado de Administración de la FCA es muy común tener la dualidad de trabajar y estudiar derivado de la situación económica que se vive actualmente, por esta razón las personas con esta dualidad tienen la necesidad continuar trabajando, pero también seguir preparándose profesionalmente, quizás para ir escalado profesionalmente en sus lugares de trabajo, pero también no dejar sin la manutención a sus familias. Para las personas que realizan estas dos actividades en la mayoría de los casos tienen la desventaja de falta de tiempo para cumplir con cualquiera de las actividades, es decir está en juego priorizar alguna de las actividades, por ejemplo, cuando hay mayor prioridad a realizar las actividades relacionadas con la actividad escolar, resultara un impacto negativo en el desempeño laboral porque el colaborador mostrara falta de compromiso laboral. Ante esta situación se planteó la siguiente pregunta:

¿Qué relación tiene el compromiso y el desempeño en la vida laboral de los estudiantes de posgrado en administración FCA?

4.3. Objetivos

En este apartado se describen, de manera general y específica, las metas que se pretenden alcanzar con el trabajo de investigación.

4.3.1. Objetivo general

Identificar la relación entre el compromiso y el desempeño en la vida laboral de los estudiantes de posgrado en administración FCA.

4.3.2. Objetivos específicos

- 1) Describir el Compromiso laboral
- 2) Describir el desempeño laboral

4.4. Definición del Universo

La universidad donde se llevó a cabo la investigación con alumnos de la Universidad Autónoma de Querétaro la cual cuenta actualmente con una gran matrícula de estudiante de maestría en Administración con alumnos de diferentes especialidades, tan solo la Maestría en Administración con especialidad en alta Dirección, de acuerdo (Universidad Autónoma de Querétaro, 2020) y la Unidad Institucional de Información de la Dirección de Planeación, al segundo cuatrimestre de 2020, se cuenta con una matrícula de 316 estudiantes, de los cuales se consideró a 30 estudiantes de los distintos niveles.

4.5. Tamaño y Tipo de la muestra

Se manejó una muestra no probabilística por conveniencia integrada por 30 personas, de acuerdo con las características, recursos y tiempo destinado a la presente investigación.

En las muestras no probabilísticas, o muestras dirigidas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra. El enfoque cuantitativo de una muestra no probabilística requiere una cuidadosa y controlada elección de sujetos con ciertas características especificadas previamente en el planteamiento del problema.

4.6. Definición de Variables

1) *Variable Dependiente*: Desempeño laboral

2) *Variable Dependiente*: Compromiso laboral

La definición de *Desempeño laboral* que apoya esta investigación, es para el autor (Arias & Heredia, 2006) el desempeño se entiende que es la “convicción y las acciones tendientes a lograr la misión, superando las normas y los estándares fijados así como las expectativas de los asociados, dentro de los valores establecidos, sin desperdicios y con la máxima repercusión positiva para la calidad de vida de las personas, los grupos y la sociedad en general”. (pág. 133)”

En cuanto al *Compromiso laboral*, la investigación se compromete con la definición que menciona el autor Robbins (2009) el comportamiento organizacional o laboral se define como “el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, y desea mantener su relación con ella”. (pág. 113).

4.7. Hipótesis

El compromiso impacta favorablemente el desempeño en la vida laboral de los estudiantes de posgrado en administración FCA.

5. METODOLOGÍA

5.1. Diseño del estudio

Para la presente investigación se utilizará un Diseño No. Experimental, de acuerdo con (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) el diseño no experimental es “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables”, conciben que este tipo de investigación consiste en observar el fenómeno tal y como se da en el contexto natural para su posterior análisis, pues las variables independientes ocurren y no es posible se manipulen, además no se tiene control sobre las variables y tampoco influencia directa, porque simplemente suceden, así también, sus efectos.

5.2. Tipo de estudio

Se trata de un Estudio transversal, descriptivo, de correlación y de campo. Los autores (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) definen la investigación transversal como “la investigación que recopila datos en un momento único”, como descriptivo tiene el fin de indagar y reportar el comportamiento de variables, de correlación porque describe la relación entre dos o más variables por un periodo de tiempo, y de campo porque el estudio se realiza en determinado lugar.

5.3. Instrumento

Se elaboró un cuestionario de 42 preguntas, 12 para datos generales y 15 para la variable desempeño con los componentes productividad, conocimiento, iniciativa y trabajo en equipo, y 15 para la variable compromiso con los componentes afectividad, continuidad y normatividad. El instrumento fue validado por (pares) estudiantes de maestría del posgrado de Administración FCA. Y experta (asesora de tesis)

El instrumento se aplicó a 30 estudiantes de posgrado de la Maestría en Administración de la FCA. Para las respuestas se aplicó la escala de Likert de 5 puntos equivalente a:

Siempre = 5; Frecuentemente = 4; Algunas Veces = 3; Rara Vez = 2; y Nunca = 1

Las valoraciones de las escalas se obtienen mediante la suma total de los valores de los elementos de cada escala.

5.4. Procedimiento

Primero se solicitó realizar el estudio a la directora de Seminario Taller de Tesis a los estudiantes de posgrado de Maestría en Administración de la FCA, después se diseñó y aplicó el instrumento de recolección de datos, con el firme compromiso de parte del investigador de tener la más estricta confidencialidad con el manejo de la información, luego se procesaron las respuestas para determinar un análisis estadístico, a continuación se generaron gráficos para analizar el comportamiento de los datos, enseguida se interpretaron los resultados, por último se realizó una opinión respecto a la situación, para tomar alguna decisión o recomendación.

5.5. Procesamiento de la información

A partir de la recolección de la información, por medio de la aplicación de Google drive y con ayuda de la herramienta creación de formularios, se generó el cuestionario, se llevó a cabo la realización de gráficos que contienen los datos de estadística descriptiva mediante hoja de cálculo Excel, y además se realizó el análisis de correlación de Pearson para comprobar la hipótesis.

Tabla No. 8

Base de datos para determinar el desempeño laboral de los estudiantes

| No. Encuestados | Desempeño | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------|---------------|---|---|--------------|---|---|------------|---|---|-------------------|----|----|----|----|----|
| | Productividad | | | Conocimiento | | | Iniciativa | | | Trabajo en equipo | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 |
| 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 6 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 7 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | 5 | 3 |
| 8 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 |
| 10 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 |
| 12 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 13 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 14 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 15 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 16 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 17 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 18 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 19 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 20 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 21 | 5 | 3 | 2 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 | 3 |
| 22 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 2 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 23 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 24 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 25 | 1 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 |
| 26 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 27 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 28 | 4 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 29 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 30 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |

Fuente: Elaboración propia 2020

Tabla No. 9

Base de datos para determinar el compromiso laboral de los estudiantes

| No. Encuestados | Compromiso | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------|-------------|---|---|---|-------------|---|---|---|---|----|--------------|----|----|----|----|
| | Afectividad | | | | Continuidad | | | | | | Normatividad | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 |
| 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 1 |
| 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 8 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 |
| 9 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 |
| 10 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 11 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 12 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 4 | 2 |
| 13 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 4 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 17 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 18 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 |
| 19 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 4 | 2 |
| 20 | 5 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 5 | 3 |
| 21 | 3 | 1 | 3 | 3 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 22 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 |
| 23 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 24 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 1 | 5 | 4 |
| 25 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 |
| 26 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 27 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 |
| 28 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 29 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 |
| 30 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |

Fuente: Elaboración propia 2020

6. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, se presenta la descripción de la muestra tomada de la población económicamente activa (PEA) de Querétaro y los resultados obtenidos, en forma de gráficos, de cada una de las variables estudiadas.

6.1. Datos Generales

A efectos de describir la muestra empleada para la aplicación del cuestionario, puede afirmarse que se trata de una muestra no probabilística que está conformada por 30 estudiantes de maestría en Administración espacialidad en Alta Dirección de posgrado de la FCA de la Universidad Autónoma de Querétaro, los cuales administran una dualidad expresada en estudio y trabajo, teniendo como objetivo aplicar conocimiento adquirido para mejorar el desempeño en el trabajo.

El análisis de los datos recolectados para determinar la relación entre el compromiso y el desempeño en la vida laboral de los estudiantes de posgrado en Administración de la FCA., se fundamenta en los resultados obtenidos a partir de las 15 preguntas para cada variable con escala tipo Likert (ordinal) mediante la aplicación de un cuestionario.

Figura No. 2

Género



Fuente: Elaboración propia 2020

Los resultados del cuestionario aplicado resulto que contestaron 63% estudiantes de sexo mujer y el 37% a estudiantes del sexo hombre (Figura No. 2)

Figura No. 3

Edad



Fuente: Elaboración propia 2020

Referente a la edad se puede apreciar que el 57% lo integran adultos 30 a 39 años, mientras que 23% lo forman personas de entre 40 a 49 años, mientras que un 10% a personas de entre 19 a 29 años y otro 10% para personas de más de 50 años (Figura No.3)

Figura No. 4,

Estado civil



Fuente: Elaboración propia 2020

Los resultados de la encuesta para la pregunta estado civil resulto en 43% estudiantes son casados, mientras que el 50% son estudiantes solteros, por otra parte, un 3% de estudiantes son divorciados (Figura No. 4)

Figura No. 5

Tipo de trabajo



Fuente: Elaboración propia 2020

Se puede apreciar que el 50% de los estudiantes tienen el cargo de mandos medios, el 37% lo integran estudiantes que son empleados mientras que el 13% de estudiantes tienen un cargo de alta dirección (Figura No. 5)

Figura No. 6

Tipo de Especialidad



Fuente: Elaboración propia 2020

Se puede apreciar que hay diversidad en la especialidad de los profesionistas, un 34% con licenciatura en administración, el 23% son ingenieros industriales, 17% tienen licenciatura en Comercio internacional, 7% licenciatura en Derecho, mientras que un 3% para especialidad en licenciatura en docencia del Arte y también un 3% con especialidad en Arquitectura (Figura No. 6)

Figura No. 7

Nivel de Maestría que están cursando



Fuente: Elaboración propia 2020

La mayoría de los estudiantes encuestados están cursando área terminal por lo que representan el 93%, mientras que un 4% de los estudiantes cursan el nivel 2, por otro lado, el 3% de los estudiantes están cursando el nivel 3 de la maestría en Administración con especialidad en Alta Dirección en la FCA de la Universidad Autónoma de Querétaro (Figura No. 7)

Figura No. 8

Tienen personal bajo su cargo



Fuente: Elaboración propia 2020

La mayoría de los estudiantes encuestados están cursando la maestría, como trabajadores según su nivel de jerarquía en los mandos medios tiene bajo cargo personal y lo vemos representado con el 70%, mientras que el 30% de los estudiantes que también están trabajando no tienen personal bajo su cargo (Figura No. 8)

Figura No. 9

Tipo de turno de trabajo



Fuente: Elaboración propia 2020

Diecisiete de los estudiantes laboran en turno matutino lo cual representa el 56%, once estudiantes laboran un turno mixto, mientras que dos estudiantes laboran en un turno de otro tipo el cual puede ser nocturno o con horario abierto según necesidades de la empresa en las que laboran (Figura No.9)

Figura No. 10

Cantidad de horas de trabajo

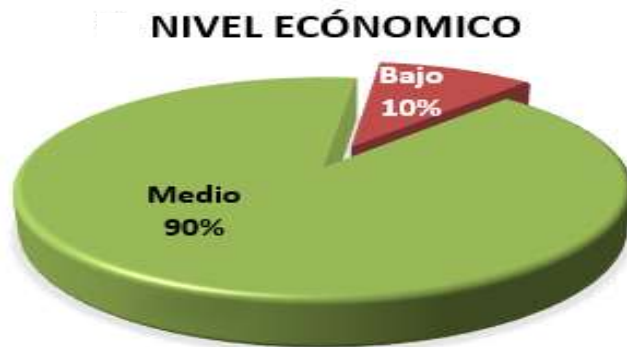


Fuente: Elaboración propia 2020

Por otro lado, Diecisiete de los estudiantes laboran 48 horas a la semana mientras que 13 estudiantes laboran más de 48 horas a la semana y ninguno ha laborado menos de 20 horas a la semana (Figura No. 10)

Figura No. 11

Nivel económico de los estudiantes que trabajan



Fuente: Elaboración propia 2020

Relacionado con el nivel económico de los estudiantes que trabajan, veintisiete consideran que tienen buenos ingresos es decir que su nivel económico es medio y representan el 90%, y tres de los estudiantes que trabajan consideran que tienen ingresos bajos, están representados por el 10% (Figura. No.11)

Figura No. 12

Antigüedad en la empresa



Fuente: Elaboración propia 2020

De los estudiantes que laboran diecinueve están en un rango de uno a cinco años de antigüedad en su empresa, representan el 63%, seis estudiantes que laboran se encuentra ubicados en un rango de seis a diez años, representan el 20%, un estudiante que labora se encuentra en el rango de once a quince años de antigüedad, representa el 3%, dos estudiantes que laboran se rango de dieciséis a veinte años, representa el 7%, mientras que

otros dos estudiantes se encuentran en el rango de veinte a veinticinco años de antigüedad, representan el 7% (Figura. No. 12)

Figura No. 13

Antigüedad en el puesto



Fuente: Elaboración propia 2020

De los estudiantes que laboran veintidós se encuentran en un rango de uno a cinco años de antigüedad en su puesto, representan el 73%, ocho estudiantes que laboran se encuentran ubicados en un rango de seis a diez años de antigüedad en su puesto, representan el 27% (Figura. No. 13)

6.2. Variable de Desempeño laboral

La descripción del desempeño laboral está integrada por cuatro componentes, y estos son productividad, conocimiento, iniciativa y trabajo en equipo.

En respuesta a las preguntas que conforman la sección de productividad y que permiten su estudio, se obtuvieron porcentajes considerables que verifican la productividad de los estudiantes de posgrado en Administración FCA de la ciudad de Querétaro en su vida laboral, un 46% que representa aquellos que son frecuentemente productivos, un 26% de los estudiantes expresaron que algunas veces, un 17% expresó que siempre son productivos, otro 9% con tendencia a ser productivo, quedando el 2% representado por

aquellos que consideran no ser productivos en su totalidad. A partir de estos resultados puede aseverarse que el buen desempeño en el trabajo se encuentra relacionado con cuán productivos son los estudiantes en sus actividades laborales, y esto soportado en la aplicación de nuevos conocimientos que los estudiantes adquieren en la universidad, ya que el buen desempeño es un efecto inmediato tras un alto grado de productividad gracias a la gestión del conocimiento (Figura No. 14)

Figura No. 14

Componente Productividad



Fuente: Elaboración propia 2020

En respuesta a las preguntas que conforman la sección de conocimiento y que permiten su estudio, se obtuvo un porcentaje considerable de 48% que representa aquellos estudiantes de posgrado en Administración FCA que gestionan conocimiento durante el desarrollo de sus actividades laborales, con la finalidad de obtener los mejores resultados; esto evidencia uno de los efectos positivos de estudiar al mismo tiempo que se trabaja, con la finalidad de incrementar el desempeño laboral.

En base a lo descrito anteriormente, puede deducirse que la productividad de un estudiante en el trabajo se encuentra directamente influenciada por el conocimiento que este posee para desarrollar sus actividades laborales de la manera más adecuada.

Tener el conocimiento suficiente para realizar un trabajo específico se suma al grado de productividad que pueda tenerse en un momento determinado, y así generar como evidencia un buen desempeño laboral como población económicamente activa (Figura No. 15).

Figura No.15

Componente Conocimiento



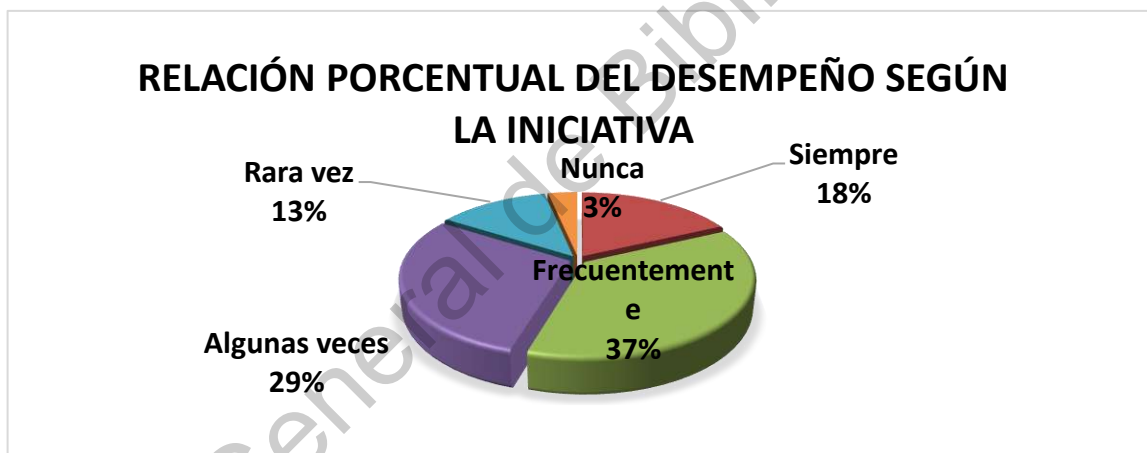
Fuente: Elaboración propia 2020

La iniciativa muchas veces es considerada como un estado emocional que brinda a las personas la motivación necesaria para realizar actividades por cuenta propia, sin necesidad de recibir indicaciones provenientes de otra persona. Es decir, aquellas personas que cuentan con iniciativa logran percibir por sí mismas la necesidad y/o razón que tienen algunas actividades para ser realizadas. Cabe destacar que esta iniciativa se activa por el hábito de educación continua a la que acostumbre el trabajador. El análisis de este elemento en relación a su efecto en el desempeño laboral puede realizarse a partir de los resultados porcentuales obtenidos, obteniéndose un 34,67% que representa a los

estudiantes que están totalmente de acuerdo con que siempre actúan con gran iniciativa al momento de realizar sus labores, otro 33,33% representa aquellos estudiantes que están de acuerdo con anterior, y es preciso detallar que hay un 14,67% que no se encuentra de acuerdo ni en desacuerdo con respecto a actuar con iniciativa durante el desarrollo de sus labores. Este 14,67% de incertidumbre podría deberse por falta del desarrollo de una conducta proactiva en algunos estudiantes, o que éstos también se encuentren inactivos académicamente (Figura No. 16).

Figura No. 16

Componente Iniciativa



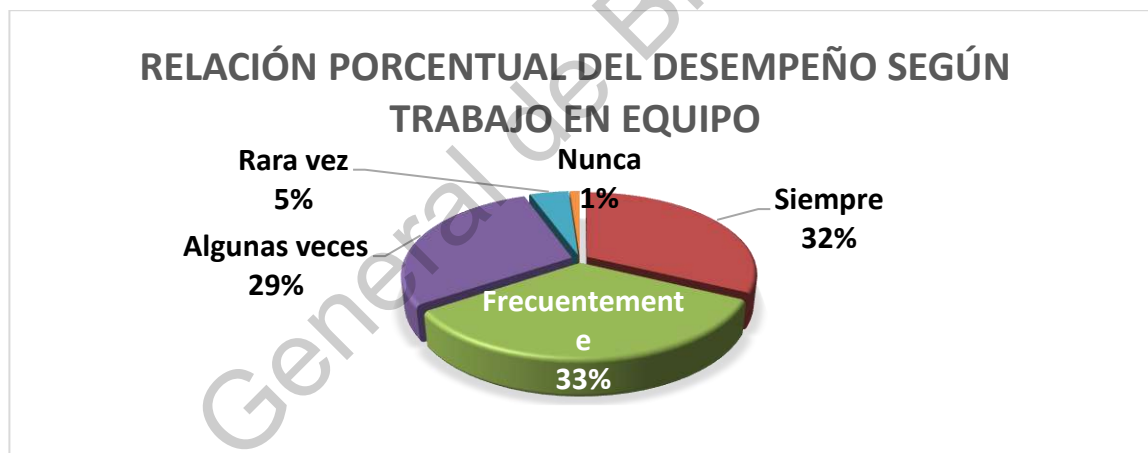
Fuente: Elaboración propia 2020

Para el componente final se tiene el trabajo en equipo, el cual se considera como uno de los elementos más importantes que debe estar presente en el lugar de trabajo, ya que este permite la creación de un ambiente propicio para que los estudiantes trabajen con iniciativa, conocimiento y productividad. Asimismo, busca verificarse si los estudiantes que formen parte de la Población Económicamente Activa de Querétaro fomentan el trabajo en equipo durante sus labores en lugares de trabajo.

Un 33% deja en evidencia que los estudiantes frecuentemente desarrollan su vida laboral bajo un esquema de trabajo en equipo, seguido de un 32% que expresa que siempre, además de otro 29% que expresó algunas veces sobre los elementos evaluados (Ver Figura No. 17). Cabe destacar que una ausencia de trabajo en equipo tanto en el ambiente como en el clima organizacional puede deberse a varios factores como lo son el estar nuevo en el trabajo, tener poca experiencia laboral, o en el peor de los casos, la presencia de problemas internos entre los integrantes de una organización. Sin dejar a un lado el poco conocimiento que pueda tenerse para solucionar conflictos en el ambiente de trabajo.

Figura No. 17

Componente Trabajo en equipo



Fuente: Elaboración propia 2020

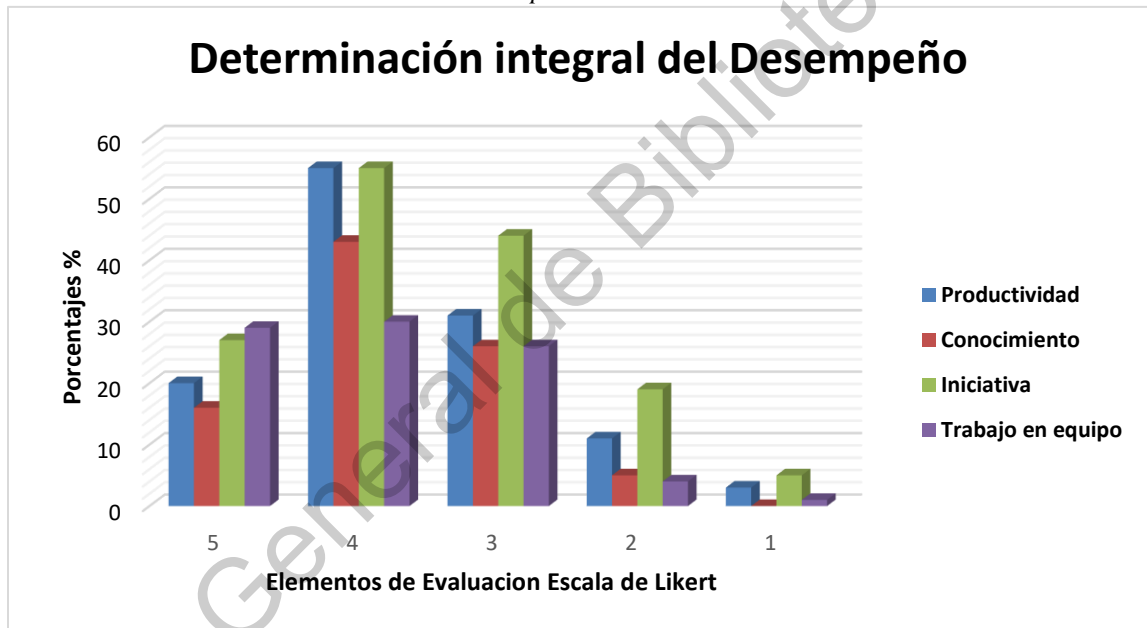
Hasta este punto se han analizado los resultados obtenidos para el estudio de cada uno de los elementos que integran a la variable de desempeño, y ahora es pertinente hacer un análisis integral de esta, en aras de lograr una mejor discusión de los resultados obtenidos.

En el gráfico de barras se muestra una tendencia hacia el ítem de estar frecuentemente de acuerdo según la escala de Likert, por parte de todos los elementos de productividad, conocimiento, iniciativa y trabajo en equipo analizados previamente (Figura No. 18).

El comportamiento de estos resultados aporta base para afirmar que los estudiantes de posgrado en Administración FCA realizan sus actividades laborales con un gran desempeño, y al mismo tiempo se evidencia esto como un resultado promovido por la gestión de nuevos conocimientos durante el quehacer académico de los estudiantes de Querétaro que forman parte de la PEA, y que, por otro lado, administran una dualidad entre trabajo y estudio en paralelo.

Figura No. 18

Elementos de Evaluación escala de Likert Desempeño Laboral



Fuente: Elaboración propia

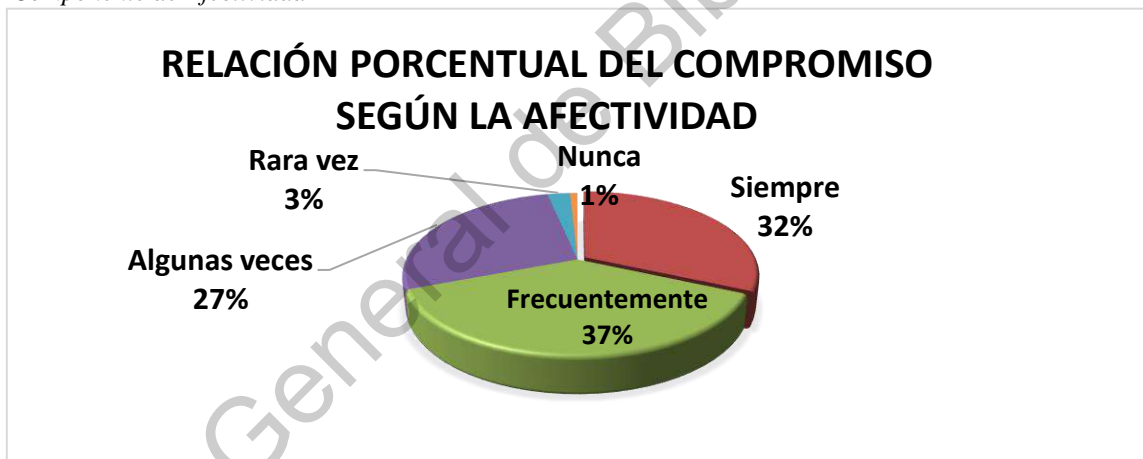
6.3. Variable de Compromiso Laboral

La descripción del compromiso laboral está integrada por el estudio de elementos tales como afectividad, continuidad y normatividad; pues, todos estos elementos ejercen cierto impacto sobre el compromiso que puedan tener los estudiantes de posgrado en Administración FCA para con el desarrollo de sus actividades laborales. Además, siendo parte de la PEA, estudiar continuamente propicia una conducta de cumplimiento de normas y reglas. En términos de afectividad, en el gráfico que se muestra en la Figura No.

19, puede visualizarse un porcentaje mayoritario de 37% que representa a todos aquellos estudiantes que manifiestan frecuentemente guardar afecto hacia la organización. Seguidos de un 32% que también manifiestan siempre guardan un grado de afecto hacia su sitio de trabajo. En virtud de lo descrito anteriormente, la afectividad que guarden los estudiantes hacia su sitio de trabajo los lleva a tener un nivel de compromiso que puede traducirse en acciones tales como la permanencia en el lugar de trabajo por un periodo largo de tiempo, así como un incremento en la responsabilidad a la hora de realizar las tareas durante la jornada laboral.

Figura No. 19

Componente de Afectividad



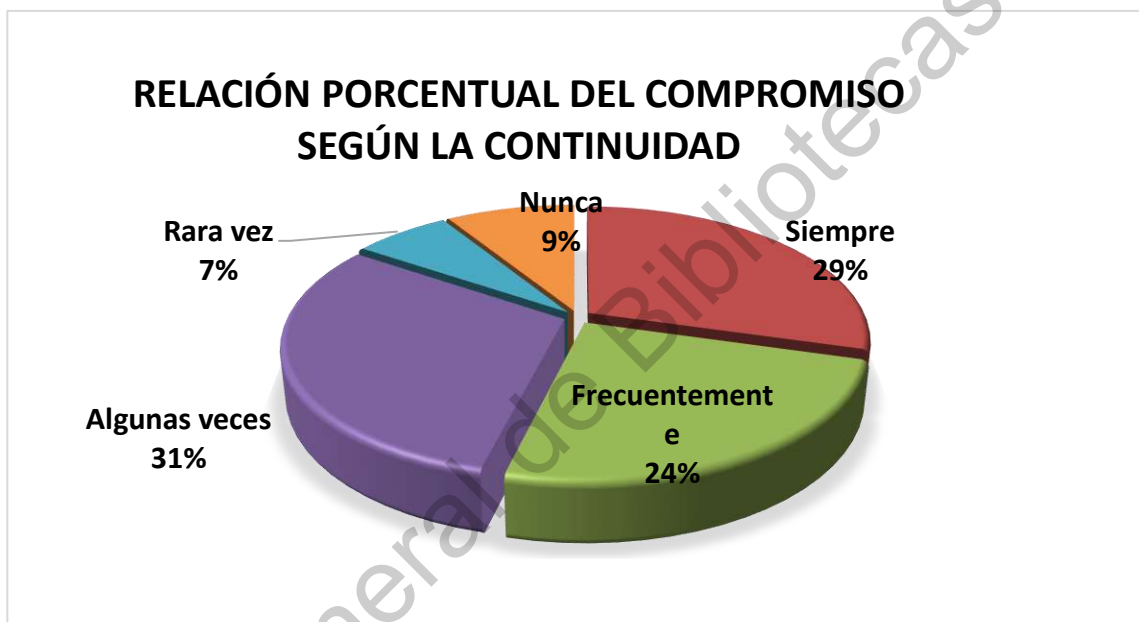
Fuente: Elaboración propia 2020

Con respecto a la continuidad que puedan tener los estudiantes de posgrado en Administración FCA, el gráfico que puede visualizarse en la Figura No. 20 muestra un 31% que representa a esos estudiantes que manifiestan algunas veces en continuar ofreciendo sus servicios de trabajo para que se lleven a cabo las operaciones en la organización. Seguido de un 29% que manifiestan siempre estar de acuerdo con lo descrito anteriormente.

Son de baja magnitud aquellos porcentajes minoritarios que pueden visualizarse en el gráfico mencionado recientemente, y los cuales representan a aquellos estudiantes que manifiestan cierto grado de incertidumbre o en desacuerdo sobre permanecer en sus trabajos actuales y así darle continuidad en el tiempo a sus labores.

Figura No. 20

Componente de Continuidad



Fuente: Elaboración propia 2020

La normatividad es el sentimiento de permanecer en la empresa por esta razón los colaboradores experimentan la sensación de deuda hacia la empresa, tal es así que deben cumplir al pie de la letra las indicaciones de los procesos que estén establecidas en los procedimientos de la organización. Si esto es realizado satisfactoriamente por los colaboradores, entonces quiere decir que existe un grado incondicional y por ende también un buen grado de compromiso, el cual se expresa por medio del desarrollo de cada actividad. En el gráfico que se muestra en la figura 8 puede visualizarse un 29% que representa a todos aquellos estudiantes que manifiestan estar siempre de acuerdo en cuanto

al componente normativo experimentando sensación de permanencia al lugar de trabajo, y otro 27% que posee la misma tendencia.

En virtud de los resultados descritos anteriormente, puede deducirse que el compromiso puede visualizarse a través del grado de normatividad que está en tendencia por los estudiantes con sus sitios de trabajo, puesto que puede cumplirse el componente normativo en su totalidad si los estudiantes se sienten altamente ese sentimiento de permanencia (Figura No. 21)

Figura No. 21

Componente de Normatividad



Fuente: Elaboración propia 2020

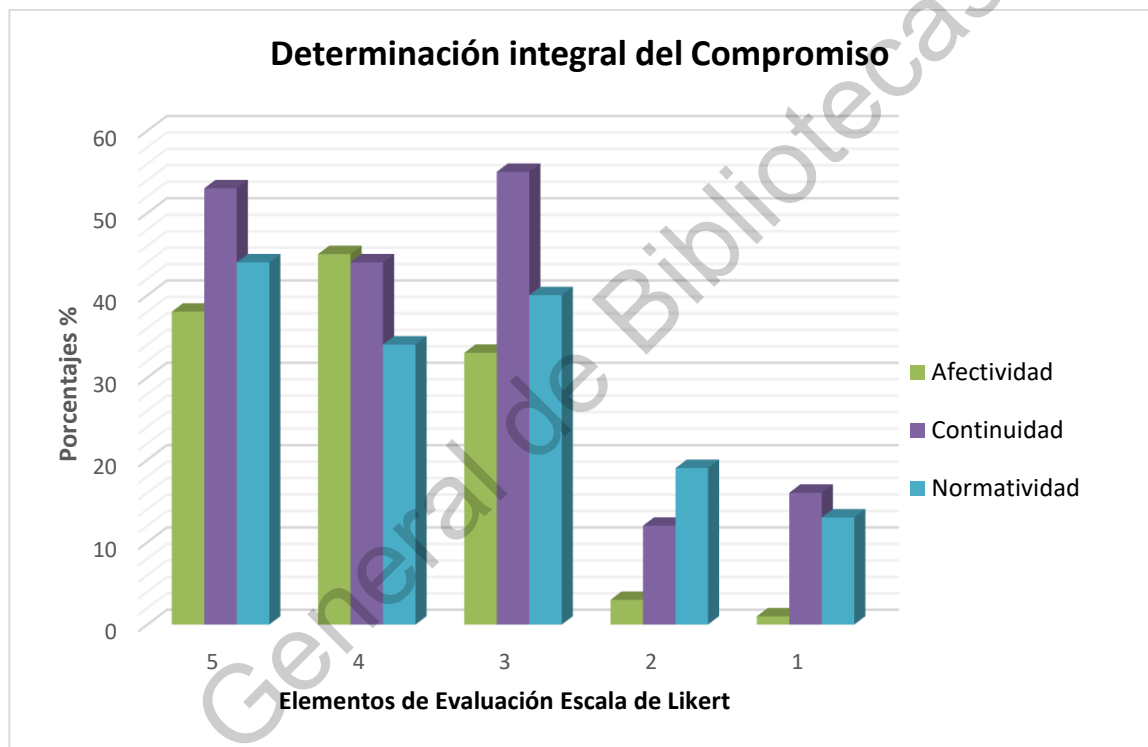
Por último, tomando como base el análisis de los resultados obtenidos a partir de cada uno de los elementos de afectividad, continuidad y normatividad, puede hacerse un estudio integral del compromiso que manejan los estudiantes de posgrado en Administración FCA de la ciudad de Querétaro.

En el gráfico de la Figura No. 22 puede visualizarse que la mayoría de los estudiantes expresan acuerdo en estar afectiva, continua y normativamente comprometidos con sus empresas. Es decir, el compromiso de los estudiantes puede traducirse en un alto sentido

de identificación hacia la empresa, demuestra la necesidad de continuar a través de la necesidad que sienten los estudiantes de sus trabajos, pues se sienten parte de la organización, y también del deber de seguir en sus trabajos y cumplir procedimientos y normas que puedan regir la ejecución de sus actividades laborales.

Figura No. 22

Elementos de Evaluación escala de Likert Compromiso Laboral



Fuente: Elaboración propia 2020

Como conclusión de este análisis y discusión de resultados, puede aseverarse que los estudiantes de posgrado en Administración FCA se encuentran altamente comprometidos con su trabajo, y esto lo demuestran por medio de un alto desempeño laboral. Por otra parte, también puede deducirse que tanto el desempeño como el compromiso en el trabajo guardan cierto grado de relación entre sí, fundamentado en el hábito de estudiar al mismo tiempo en que se trabaja, por parte de los estudiantes de Querétaro que fueron encuestados.

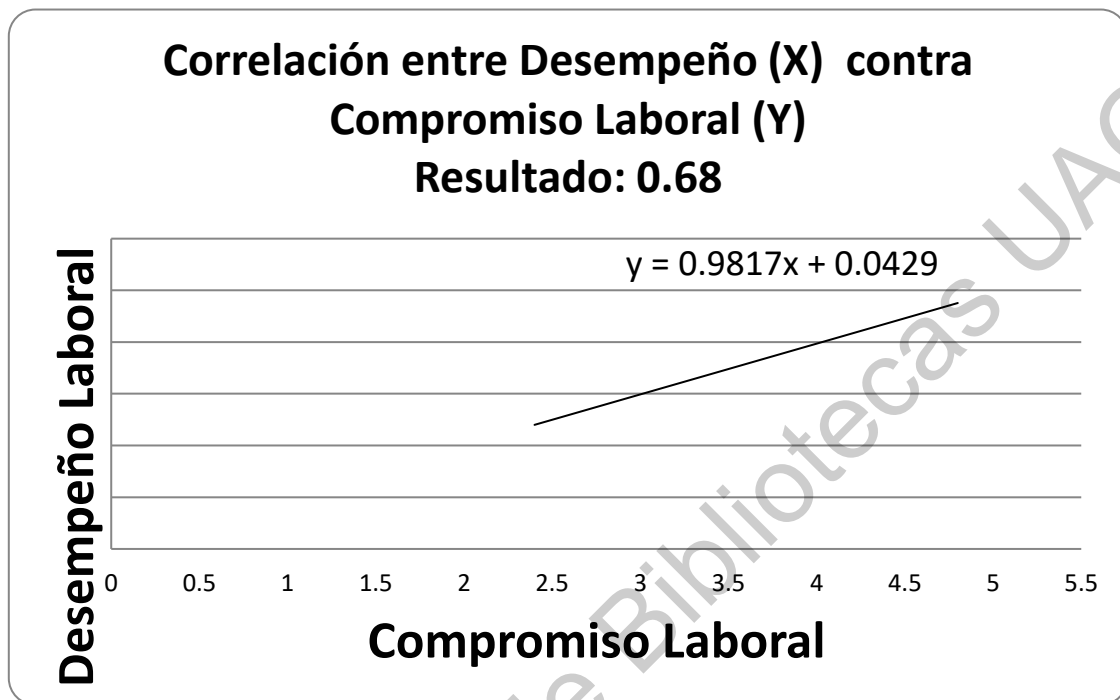
Sin embargo, en base a este análisis de resultados, se evidencia que el nivel de desempeño laboral viene dado en función del compromiso que tenga cada trabajador, en este caso, los estudiantes de posgrado en Administración FCA encuestados.

6.4. Comprobación de Hipótesis

En esta sección, mediante la aplicación de la prueba de asociación estadística Coeficiente de correlación de Pearson se buscó determinar si existe relación entre los resultados obtenidos de compromiso y desempeño laborales por parte de los estudiantes de posgrado en Administración FCA. Tras la aplicación de los cuestionarios para recolectar datos según escala de Likert con la finalidad de estudiar los grados de compromiso y desempeño de los estudiantes en su vida laboral.

Referente a la correlación, general y según el resultado obtenido por los cuestionarios que se aplicaron para esta investigación, el cual fue de **0.68**, siendo una interpretación **moderada** pero estadísticamente significativa lo que implica que el compromiso si impacta en el desempeño laboral por lo tanto la hipótesis planteada se comprueba, lo anterior se puede apreciar la Tabla No. 10

Tabla No. 10

Análisis de Correlación entre variables

Fuente: Elaboración propia 2020

En la Tabla No. 11. Se puede apreciar que, al comprobar la correlación entre las preguntas de cada una de las variables, resalta la relación entre la pregunta ¿Tienes el apoyo de tu jefe?, de las preguntas de desempeño laboral con ¿Siente como propios los problemas de la empresa? que corresponde a el compromiso, cuyo valor es de 0.72 por lo que se demuestra que los estudiantes trabajadores manifiestan orgullo de pertenencia a la empresa por el apoyo de su jefe.

El mismo orden de la tabla que a continuación se presenta, la correlación con valor de 0.71 de las preguntas entre ¿Tienes el apoyo de tu jefe? Que pertenece a la variable desempeño, y la pregunta ¿Eres feliz trabajando en la empresa donde laboras?, la cual corresponde a compromiso, se concluye que las personas que de igual manera tienen el

apoyo de su jefe reflejan apego emocional e identificación con sus empresas y contribuyen al logro de los objetivos.

Tabla No. 11

Correlación de Variables por preguntas

| | | Compromiso | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|----|------------|-------|-------|-------|-------|-------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|-------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| Desempeño | 1 | -0.05 | -0.25 | -0.21 | -0.27 | -0.30 | -0.43 | 0.20 | -0.21 | -0.05 | -0.22 | -0.26 | -0.27 | -0.45 | 0.16 | -0.27 |
| | 2 | 0.55 | 0.48 | 0.60 | 0.68 | 0.23 | 0.40 | 0.52 | 0.30 | 0.27 | 0.28 | 0.49 | 0.34 | 0.39 | 0.49 | 0.34 |
| | 3 | 0.36 | 0.44 | 0.36 | 0.33 | 0.07 | 0.21 | 0.48 | 0.14 | 0.07 | 0.13 | 0.25 | 0.09 | -0.02 | 0.22 | 0.24 |
| | 4 | 0.51 | 0.38 | 0.47 | 0.54 | 0.26 | 0.27 | 0.52 | 0.48 | 0.37 | 0.42 | 0.59 | 0.47 | 0.41 | 0.50 | 0.58 |
| | 5 | 0.53 | 0.30 | 0.36 | 0.43 | 0.38 | 0.44 | 0.52 | 0.56 | 0.47 | 0.45 | 0.46 | 0.40 | 0.52 | 0.44 | 0.55 |
| | 6 | 0.50 | 0.48 | 0.48 | 0.50 | 0.21 | 0.54 | 0.37 | 0.35 | 0.32 | 0.14 | 0.27 | 0.17 | 0.25 | 0.29 | 0.32 |
| | 7 | 0.42 | 0.09 | 0.30 | 0.25 | 0.33 | 0.40 | 0.28 | 0.40 | 0.36 | 0.19 | 0.42 | 0.35 | 0.39 | 0.43 | 0.34 |
| | 8 | 0.39 | 0.23 | 0.15 | 0.24 | 0.40 | 0.33 | 0.26 | 0.24 | 0.08 | 0.48 | 0.24 | 0.26 | 0.22 | 0.20 | 0.26 |
| | 9 | 0.26 | 0.09 | 0.32 | 0.23 | 0.14 | 0.23 | 0.63 | 0.38 | 0.24 | 0.50 | 0.30 | 0.40 | 0.28 | 0.27 | 0.43 |
| | 10 | 0.35 | 0.39 | 0.34 | 0.21 | 0.08 | 0.37 | 0.25 | 0.21 | 0.10 | 0.13 | 0.14 | 0.12 | 0.24 | 0.15 | 0.12 |
| | 11 | 0.29 | 0.24 | 0.47 | 0.33 | 0.34 | 0.44 | 0.60 | 0.48 | 0.30 | 0.27 | 0.43 | 0.41 | 0.42 | 0.34 | 0.36 |
| | 12 | 0.64 | 0.54 | 0.42 | 0.52 | 0.14 | 0.47 | 0.34 | 0.38 | 0.32 | 0.14 | 0.34 | 0.25 | 0.32 | 0.36 | 0.36 |
| | 13 | 0.71 | 0.72 | 0.62 | 0.63 | 0.19 | 0.45 | 0.23 | 0.28 | 0.21 | 0.08 | 0.38 | 0.16 | 0.24 | 0.30 | 0.28 |
| | 14 | 0.55 | 0.56 | 0.55 | 0.44 | 0.42 | 0.60 | 0.18 | 0.47 | 0.37 | 0.08 | 0.42 | 0.37 | 0.40 | 0.07 | 0.28 |
| | 15 | 0.63 | 0.45 | 0.41 | 0.43 | 0.29 | 0.51 | 0.38 | 0.48 | 0.40 | 0.35 | 0.39 | 0.27 | 0.40 | 0.46 | 0.42 |

Fuente: Elaboración propia 2020

Otra respuesta que también resulto con una correlación de 0.63, considerada alta, fue la pregunta ¿Tus compañeros realizan sus actividades en forma eficiente?, de la variable desempeño con la pregunta ¿La empresa donde trabajas merece tu lealtad?, de la variable compromiso, y se concluye que, si los demás colaboradores trabajan eficientemente, se está satisfecha por lo que los estudiantes trabajadores tienden a manifestar estabilidad laboral.

Como análisis y discusión de resultados, puede aseverarse que los estudiantes de posgrado en Administración FCA se encuentran altamente comprometidos con su trabajo, y esto lo demuestran por medio de un alto desempeño laboral. Por otra parte, puede aseverarse que tanto el desempeño como el compromiso en el trabajo guardan cierto grado

de relación entre sí, fundamentado en el hábito de estudiar al mismo tiempo en que se trabaja, por parte de los estudiantes de Querétaro que fueron encuestados.

Sin embargo, en base a este análisis de resultados, se evidencia que el nivel de desempeño laboral viene dado en función del compromiso que tenga cada trabajador, en este caso, los estudiantes de posgrado en Administración FCA encuestados.

Dirección General de Bibliotecas UAQ

PROPUESTAS Y CONCLUSIONES

La investigación realizada permitió describir el compromiso, el cual contribuye a mejorar el desempeño laboral de los estudiantes de posgrado en administración de la FCA en Querétaro, pues por medio de este trabajo se identificó la relación entre el compromiso y el desempeño en la vida laboral de los estudiantes de posgrado, en administración FCA.

Lo más importante de esta identificación de la relación entre el compromiso y el desempeño laboral de los estudiantes, es el grado de correlación entre las variables pues el resultado obtenido a partir de los promedios se acerca más a **1**, que el obtenido a partir de los resultados de la moda según la encuesta aplicada, el cual tuvo como resultado **0.42**, es decir, la relación lineal entre el desempeño y el compromiso es más fuerte cuando se analiza a través de los promedios de las respuestas recolectadas mediante la aplicación del cuestionario.

Lo anterior permite aceptar la hipótesis planteada, ya que el compromiso impacta favorablemente el desempeño en la vida laboral de los estudiantes de posgrado, pues según los resultados, se puede aseverar que el buen desempeño en el trabajo se encuentra relacionado con cuán productivos son los estudiantes en sus actividades laborales, y esto soportado en la aplicación de nuevos conocimientos que los estudiantes adquieren en la universidad, ya que el buen desempeño es un efecto inmediato tras un alto grado de productividad gracias a la gestión del conocimiento, por otra lado, lo que más ayudó a identificar esta relación entre las dos variables fue la honestidad y congruencia que mostraron los estudiantes, pues con sus respuestas externaron las condiciones reales que viven en sus empleos y por tal razón, puede deducirse que tanto el desempeño como el compromiso en el trabajo guardan cierto grado de relación entre sí, fundamentado en el

hábito de estudiar al mismo tiempo en que se trabaja, por parte de los estudiantes de posgrado.

Lo más difícil para lograr la identificación de esta relación fue comprobar la relación entre las variables pues se buscó un medio estadístico que sometiera a prueba la hipótesis referida en la investigación porque se debía determinar con certeza suficiente al medir el grado de intensidad y el sentido de la relación entre variables.

De las situaciones relevantes que se obtuvo, puede deducirse que la productividad de un estudiante en el trabajo se encuentra directamente influenciada por el conocimiento que este posee para desarrollar sus actividades laborales de la manera más adecuada, por lo anterior mencionado se considera que tener el conocimiento suficiente para realizar un trabajo específico se suma al grado de productividad que pueda tenerse en un momento determinado, y así generar como evidencia un buen desempeño laboral como población económicamente activa.

Es importante mencionar que, de acuerdo con el resultado obtenido de la correlación entre variables, el compromiso y el desempeño en la vida laboral de los estudiantes de posgrado en administración FCA, tiene una correlación considerada como moderada, suficiente para tomar conciencia de la importancia de cumplir con el desarrollo de su trabajo dentro del tiempo y lugar estipulado para ello.

Estudiar y trabajar no es nada nuevo, la preparación profesional se vuelve una excelente oportunidad para llevar a la práctica los conocimientos que se están adquiriendo y de igual forma permite desarrollarse en un entorno profesional real, incrementando el nivel de madurez, lo que permite ser más responsable con las actividades que debe cumplir en la empresa.

La presente investigación contribuirá a considerar el compromiso como una competencia estratégica pues su relación con el desempeño laboral impacta favorablemente en la productividad, logrando rentabilidad en la empresa.

La investigación busca proporcionar información que sea útil a los estudiantes, para que sean conscientes del valor estratégico del compromiso para las empresas, por lo tanto, lleven a cabo sus competencias para una mayor pertenencia a la misma y desarrollen más aptitudes y actitudes.

También se propone considerar los siguientes elementos para mantener y reforzar el nivel del compromiso laboral de los estudiantes:

Administración de actividades

Es importante que los estudiantes que trabajan administren sus actividades, por ejemplo, planificar su jornada laboral, considerar una jornada que no supere más de ocho horas de trabajo al día, definan objetivos, no empalmar actividades, respetar horarios de estudio y laborales, siempre tener presente que el mercado laboral se convierte día a día en un entorno competitivo, donde el empleado más preparado y motivado tiene más posibilidades de conservar el puesto.

Experiencia profesional

La formación personal será la clave del éxito. Por lo tanto, se sugiere que las universidades dispongan de formación con prácticas y se vivan experiencias profesionales, de esta manera, se garantiza el correcto aprendizaje de los alumnos, pero también se debe considerar invertir tiempo en encontrar prácticas que completen la formación y ayuden a distinguir del resto.

Formación continua

La formación nunca debe darse por finalizada. Los trabajadores deben de mantenerse vigentes y activos con el desarrollo profesional, esto significa apostar por la formación continua, seguir estudiando, se considera un valor para los trabajadores, pues ayuda a mantener el puesto actual e inclusive resultan mayores posibilidades para encontrar un nuevo puesto o hasta otras oportunidades de empleo, la formación es un elemento clave en cualquier carrera profesional.

Ejercer profesión

La realidad es que, la formación académica profesional prepara a la mayoría de las personas para ejercer su profesión, para los trabajadores, los estudios son algo muy relacionado con su puesto de trabajo pues la formación que han recibido tiene una aplicación directa en la vida laboral.

Orientación a propósito

Contar con un propósito que haga sentir que el trabajo conecta con aspiraciones personales, considerar estar motivado para estrechar con los propósitos.

REFERENCIAS

- Agencia Reforma. (25 de 06 de 2019). *Destaca Querétaro por tener la mejor situación laboral del País*. Obtenido de AM Notici Querétaro: <https://www.am.com.mx/noticias/Destaca-Queretaro-por-tener-la-mejor-situacion-laboral-del-Pais-20190625-0038.html>
- Amorós, E. (s.f.). *Comportamiento Organizacional, en busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Chiclayo, Peru: USAT, Escuela de economía .
- Arciniega, L. (s.f.). *Compromiso Organizacional en México (Versión PDF)*. México: Revista de negocios del ITAM. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/445791594/Compromiso-Organizacional-Em-Mexico-Que>
- Arias, F., & Heredia, V. (2006). *Administración de Recursos Humanos para el alto desempeño*. México: Trillas .
- CEPAL. (2019). *Panorama Social de América Latina*. Obtenido de cepal.org: <https://www.cepal.org/es/publicaciones/ps>
- Chiavenato, I. (2006). *Introduccion a la teoria general de la administracion*. México: McGraw Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional, La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: McGraw-Hill.
- El Círculo. (2017). *Encuesta Gallup sobre impacto del compromiso de los empleados. El desarrollo profesional (8)*. Recuperado el 2020, de El Círculo, Directivos de Alicante: <http://www.circuloeconomiaalicante.com/blog/el-compromiso-de-los-empleados-el-desarrollo-profesional-8/>
- Estrella, V. (18 de 09 de 2018). *Acelera el PIB de la capital de Querétaro, Proyección de 5.5% para el 2018*. Obtenido de El Economista: <https://www.economista.com.mx/estados/Acelera-el-PIB-de-la-capital-de-Queretaro-20180918-0158.html>
- Forbes México. (2013). *México, el país con mayor insatisfacción laboral de Latam*. Recuperado el 19 de 07 de 2020, de forbes.com.mx: <https://www.forbes.com.mx/mexico-el-pais-con-mayor-insatisfaccion-laboral-de-latam/>
- Gómez, E. (31 de 05 de 2017). *¿Por qué es importante el compromiso laboral de los empleados?* Obtenido de Think Big / Empresas: <https://empresas.blogthinkbig.com/compromiso-laboral-empleados/>
- Grollero, M. (s.f.). *El perro abandonado*. Recuperado el 25 de 07 de 2020, de flickr.com: <https://www.flickr.com/photos/analopezheredia/30908340303/>
- Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática. (2020). *Glosario*. Obtenido de INEGI: <https://www.inegi.org.mx/app/glosario/default.html?p=ENEU>
- Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática. (2016). *Estructura Economica de Queretaro en Sintesis*. Obtenido de INEGI: <https://www.inegi.org.mx/app/biblioteca/ficha.html?upc=702825082802>
- Llamas, H. (2005). *Informalidad en América Latina: edicación y grupos sociales más vulnerables*. Obtenido de SITEAL Debate 2: http://archivo.siteal.iipe.unesco.org/sites/default/files/siteal_debate_2_llamas_huitron.pdf
- Newstrom, J. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw Hill.
- Real Academia Española. (2019). *Compromiso*. En Diccionario de la Lengua Española (edición de trisentenario). Obtenido de <https://dle.rae.es/compromiso>
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Robbins, S. (2010). *La Administración en el Mundo de hoy*. México: Pearson.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.
- Robbins, S., Decenzo , D., & Coulter, M. (2013). *Fundamentos de Administración*. México: Pearson Educación.
- Universidad Autonoma de Querétaro. (30 de Marzo de 2020). *Informe de Matricula*. Querétaro: n.a. Obtenido de uaq.mx.
- Vivanuncios. (2020). *Mejores ciudades en México para estudiar y trabajar*. Obtenido de [vivanuncios.com.mx: https://blog.vivanuncios.com.mx/bienes-raices/mejores-ciudades-en-mexico-para-estudiar-trabajar/](https://blog.vivanuncios.com.mx/bienes-raices/mejores-ciudades-en-mexico-para-estudiar-trabajar/)
- Whetten, D., & Cameron, K. (2011). *Desarrollo de Habilidades Directivas*. México: Prentice Hall.

**APENDICE
CUESTIONARIO**

La finalidad de este cuestionario es identificar aspectos de actitudes laborales, para este caso, la relación entre compromiso y desempeño.
Es importante que contestes absolutamente todas las frases de una manera sincera. No hay respuestas ni buenas ni malas. Los datos serán manejados en forma estrictamente confidencial. Agradecemos de antemano tu valiosa cooperación. (Tiempo aproximado:15 minutos).

DATOS GENERALES
Favor de marcar con una "X" la letra que lo describa

1.- Indica tu sexo:

a) Hombre

b) Mujer

2.- ¿Tu edad esta entre?

a) 19-29

b) 30-39

c) 40-49

d) Más de 50

3.- ¿Cuál es tu estado civil?

a) Soltero (a)

b) Casado(a)

c) Divorciado(a)

d) Viudo(a)

4.- ¿Qué tipo de trabajo tienes?

a) empleado () b) mandos medios () c) Alta dirección ()

5.- ¿Cuál es tu especialidad de licenciatura o ingeniería que tienes?

6.- ¿Qué nivel de maestría estas cursando?

Propedéutico

b) Nivel 1

c) Nivel 2

d) Nivel 3

e) área terminal

7.- ¿Tienes personal bajo tu cargo?

Sí

No

8.- ¿Cuál es tu turno de trabajo?

a) Matutino

b) Vespertino

c) Nocturno

d) Mixto

e) Otro

9.- ¿Cuántas horas a la semana trabajas?

a) Menos de 20 hrs.

b) 48 hrs.

c) Más de 48 hrs.

10.- ¿Cómo es tu nivel económico?

a) Bajo

c) Medio

c) Alto

11.- ¿Qué antigüedad tienes en la empresa?

12.- ¿Que antigüedad tienes en tu puesto o cargo?

Para contestar esta sección, se presenta una columna de letras, cada letra tiene un valor que va de:

1A) Siempre B) Frecuentemente C) Algunas veces D) Rara vez E) Nunca

Ahora por favor lee con cuidado cada una de las frases siguientes. Marque con una "X" la opción, que **en general**, mejor refleje su situación.

EJEMPLO:

Voy al Teatro A B C D E X

| Desempeño | | | | | | |
|--------------------------|---|---|---|---|---|---|
| Productividad | | | | | | |
| 1 | ¿La jornada laboral es suficiente para desarrollar las actividades asignadas? | A | B | C | D | E |
| 2 | ¿Tus compañeros de trabajo realizan sus actividades de forma organizada? | A | B | C | D | E |
| 3 | ¿Tus compañeros de trabajo realizan con precisión y calidad sus actividades? | A | B | C | D | E |
| 4 | ¿Tus compañeros de trabajo cuidan sus recursos y equipo de trabajo al realizar sus actividades? | A | B | C | D | E |
| Conocimiento | | | | | | |
| 5 | ¿Tus compañeros de trabajo tienen disponibilidad para enseñar a otros? | A | B | C | D | E |
| 6 | ¿Tus compañeros de trabajo realizan sus actividades con base a los procesos y procedimientos? | A | B | C | D | E |
| 7 | ¿Los compañeros de trabajo se apoyan entre sí? | A | B | C | D | E |
| Iniciativa | | | | | | |
| 8 | ¿Cuándo tus compañeros terminan una actividad o tarea buscan nuevas asignaciones? | A | B | C | D | E |
| 9 | ¿Tus compañeros realizan sus actividades en forma eficiente? | A | B | C | D | E |
| 10 | ¿Se te permite hacer sugerencias sobre mejoras a los procesos y procedimientos? | A | B | C | D | E |
| 11 | ¿Tus compañeros al identificar errores buscan trabajar en arreglarlos? | A | B | C | D | E |
| 12 | ¿Se te brinda motivación y apoyo para llevar a cabo tus actividades? | A | B | C | D | E |
| Trabajo en equipo | | | | | | |
| 13 | ¿Tienes el apoyo de tu jefe? | A | B | C | D | E |
| 14 | ¿En la empresa se promueve el trabajo en equipo? | A | B | C | D | E |
| 15 | ¿Tus compañeros tienen actitud positiva al realizar sus actividades? | A | B | C | D | E |
| Compromiso | | | | | | |
| Afectividad | | | | | | |
| 1 | ¿Eres feliz trabajando en la empresa donde laboras? | A | B | C | D | E |
| 2 | ¿Sientes como propios los problemas de tu empresa? | A | B | C | D | E |
| 3 | ¿Te sientes como "parte de la familia" de la empresa donde laboras? | A | B | C | D | E |
| 4 | ¿Te sientes emocionalmente vinculado con la empresa donde laboras? | A | B | C | D | E |
| Continuidad | | | | | | |
| 5 | ¿Sientes que sería incorrecto renunciar a la empresa? | A | B | C | D | E |
| 6 | ¿Te sientes culpable si renuncias a la empresa en este momento? | A | B | C | D | E |
| 7 | ¿La empresa donde trabajas merece tu lealtad? | A | B | C | D | E |
| 8 | ¿Sientes compromiso de permanecer con la empresa donde laboras? | A | B | C | D | E |
| 9 | ¿Permanecerías en la empresa pues te sientes comprometido? | A | B | C | D | E |
| 10 | ¿Le debes mucho a la empresa donde laboras? | A | B | C | D | E |
| Normatividad | | | | | | |
| 11 | ¿Consideras seguir trabajando en tu trabajo actual? | A | B | C | D | E |
| 12 | ¿Te mantendrías en tu actual empresa aun teniendo otras necesidades? | A | B | C | D | E |
| 13 | ¿Es difícil dejar tu empresa actual aun cuando lo decidas? | A | B | C | D | E |
| 14 | ¿Piensas que la empresa donde trabajas es una de las mejores alternativas de trabajo? | A | B | C | D | E |
| 15 | ¿Hay alguien en tu empresa que aliente tu desarrollo profesional? | A | B | C | D | E |