



**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO  
LABORAL DE LOS COLABORADORES NOMBRADOS DE  
LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO  
SÁNCHEZ CARRIÓN, HUACHO 2017.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**PRESENTADO POR:  
BACH. FLORES ALLCCACO BRENDA ALEJANDRA  
BACH. PUJADAS BARZOLA, AME JOHANNA**

**ASESOR:  
Mg. FELIX GIL CARO SOTO**

**HUACHO – PERÚ  
2018**

## **DEDICATORIA**

A Dios por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida.

A mi madre por su confianza y apoyo brindado, que sin duda alguna en el trayecto de mi vida ha demostrado su amor, corrigiendo mis faltas y celebrando mis triunfos.

A mi padre que siempre ha estado presente en mi vida y sé que está orgulloso de la persona en la cual me he convertido.

A mi Pareja Cesar, que durante estos años de carrera ha sabido apoyarme para continuar y nunca renunciar, gracias por su amor incondicional.

**Brenda**

## **AGRADECIMIENTO**

Le agradezco a Dios, ya que gracias a él he logrado concluir mi carrera.

A mi madre por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

A mi padre por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan y que me ha infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor.

A mi hermano por estar conmigo y apoyarme siempre, lo quiero mucho.

A mis amigas que gracias a su apoyo y conocimientos hicieron de esta experiencia una de las más especiales.

**Brenda**

## **DEDICATORIA**

A mi familia, por el esfuerzo que han hecho a lo largo de mi vida universitaria, quienes por ellos soy lo que soy.

A mi padre por brindarme su apoyo, consejos, amor y por ayudarme con los recursos necesarios para poder estudiar.

A mi madre por estar siempre en esos momentos difíciles brindándome paciencia y comprensión.

Y por último a esas verdaderas amigas con los que compartimos tantas experiencias juntas, todos estos años.

**Ame Johana**

## **AGRADECIMIENTO**

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

Le doy gracias a mis padres por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado, y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida.

A mi hermana por ser parte de mi vida y mi abuela que fue como mi segunda madre por el apoyo los consejos y tiempo que me dedico.

A mis profesores de la Facultad de Ciencias Empresariales quienes me nutrieron con sus conocimientos y corrigieron en el momento para pulirme en mi vida profesional.

**Ame Johana**

## ÍNDICE

ÍNDICE .....	v
INDICE DE TABLAS .....	vii
INDICE DE FIGURAS .....	ix
RESUMEN .....	x
ABSTRACT .....	xi
INTRODUCCIÓN .....	12
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	15
1.1. Descripción de la Realidad Problemática .....	15
1.2. Formulación del Problema .....	16
1.2.1. Problema General.....	16
1.2.2. Problemas Específicos .....	17
1.3. Objetivos de la Investigación .....	17
1.3.1. Objetivo General.....	17
1.3.2. Objetivos Específicos .....	17
1.4. Justificación de la Investigación.....	18
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	19
2.1. Antecedentes de la investigación.....	19
2.1.1. Tesis .....	19
2.2. Bases teóricas .....	26
2.2.1. Compromiso organizacional .....	26
2.2.2. Desempeño laboral.....	33
2.3. Definiciones conceptuales .....	39
2.4. Formulación de hipótesis .....	41

2.4.1. Hipótesis general.....	41
2.4.2. Hipótesis específicas .....	41
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	42
3.1. Diseño de la investigación .....	42
3.1.1. Tipo.....	42
3.1.2. Enfoque .....	42
3.2. Población y muestra. ....	42
3.2.1. Población.....	42
3.2.2. Muestra.....	42
3.3. Operacionalización de las variables.....	44
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	45
3.4.1. Técnicas .....	45
3.4.2. Instrumentos .....	45
3.5. Elaboración del instrumento .....	45
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	46
4.1. Resultados .....	46
4.2. Contrastación de hipótesis.....	61
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	69
5.1. Discusión .....	69
5.2. Conclusiones .....	72
5.3. Recomendaciones .....	73
CAPÍTULO VI: FUENTES DE INFORMACIÓN.....	74
6.1. Fuentes Bibliográficas.....	74
6.2. Fuentes Hemerográficas.....	74
6.3. Fuentes Documentales .....	75
6.4. Fuentes Electrónicas .....	76

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Me sentiría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta organización. .....	46
Tabla 2: No Me siento emocionalmente ligado a la organización.....	47
Tabla 3: Esta organización tiene un gran significado personal para mí. ....	48
Tabla 4: Siento que tengo muy pocas opciones si considerará dejar esta organización.....	49
Tabla 5: La organización donde trabajo merece mi lealtad. ....	50
Tabla 6: No dejaría mi organización ahora porque tengo un sentido de obligación con las personas que trabajan conmigo.....	51
Tabla 7: Siento que le debo mucho a esta organización.....	52
Tabla 8: Considera que existe un espíritu de trabajo eficaz en su área de trabajo para el logro de los objetivos. ....	53
Tabla 9: Considera que en la Universidad el personal tiene la actitud de compromiso con su trabajo.....	54
Tabla 10: Considera que su equipo de trabajo es efectivo.....	55
Tabla 11: Considera que la Universidad propicia el liderazgo en el equipo .....	56
Tabla 12: Considera sentirse satisfecho con la labor que realiza en su área trabajo .....	57
Tabla 13: Considera que la distribución física del área de trabajo facilita la realización de sus labores.....	58
Tabla 14: Considera que los recursos que utiliza diariamente para realizar sus labores le permiten trabajar mejor.....	59
Tabla 15: Considera que la Universidad brinda al área el presupuesto necesario para realizar su trabajo .....	60
Tabla 16: Pruebas de chi-cuadrado del compromiso afectivo y el desempeño laboral .....	61
Tabla 17: Correlaciones del compromiso afectivo y el desempeño laboral .....	62
Tabla 18: Pruebas de chi-cuadrado del compromiso continuidad y el desempeño laboral .....	63



Tabla 19: Correlaciones del compromiso continuidad y el desempeño laboral ....	64
Tabla 20: Pruebas de chi-cuadrado del compromiso normativo y el desempeño laboral .....	65
Tabla 21: Correlaciones del compromiso normativo y el desempeño laboral .....	66
Tabla 22: Pruebas de chi-cuadrado del compromiso organizacional y el desempeño laboral .....	67
Tabla 23: Correlaciones del compromiso organizacional y el desempeño laboral	68

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Me sentiría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta organización. .....	46
Figura 2: No Me siento emocionalmente ligado a la organización. ....	47
Figura 3: Esta organización tiene un gran significado personal para mí. ....	48
Figura 4: Siento que tengo muy pocas opciones si considerará dejar esta organización.....	49
Figura 5: La organización donde trabajo merece mi lealtad.....	50
Figura 6: No dejaría mi organización ahora porque tengo un sentido de obligación con las personas que trabajan conmigo.....	51
Figura 7: Siento que le debo mucho a esta organización.....	52
Figura 8: Considera que existe un espíritu de trabajo eficaz en su área de trabajo para el logro de los objetivos.....	53
Figura 9: Considera que en la Universidad el personal tiene la actitud de compromiso con su trabajo. ....	54
Figura 10: Considera que su equipo de trabajo es efectivo .....	55
Figura 11: Considera que la Universidad propicia el liderazgo en el equipo .....	56
Figura 12: Considera sentirse satisfecho con la labor que realiza en su área trabajo .....	57
Figura 13: Considera que la distribución física del área de trabajo facilita la realización de sus labores.....	58
Figura 14: Considera que los recursos que utiliza diariamente para realizar sus labores le permiten trabajar mejor.....	59
Figura 15: Considera que la Universidad brinda al área el presupuesto necesario para realizar su trabajo.....	60

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general: Demostrar la relación que existe entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores nombrados de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2017. El tipo de investigación es aplicada, y el diseño fue el no experimental transeccional correlacional; el estadístico para verificar la relación fue el chi cuadrado. La población fue de 320 colaboradores nombrados. Para hallar el tamaño de la muestra se usó la fórmula de la muestra ajustada obteniéndose 113 colaboradores, la hipótesis general fue: El compromiso organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores nombrados de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2017; Obteniendo como resultado lo siguiente, a un nivel de significancia es de 0.01, con un valor de P (Sig. Bilateral) de 0.000, y una correlación positiva considerable del 81.7%, entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral

**Palabras clave:** Compromiso organizacional, Desempeño laboral, Identificación con la institución.

## ABSTRACT

The present research work has as a general objective: Demonstrate the relationship that exists between the organizational commitment and the work performance of the appointed collaborators of the National University Jose Faustino Sanchez Carrion, Huacho 2017. The type of research is applied, and the design was the non-experimental correlational transectional; the statistic to verify the relationship was the chi square. The population was 320 appointed employees. To find the size of the sample, the formula of the adjusted sample was used, obtaining 113 collaborators, the general hypothesis was: The organizational commitment is related to the work performance of the appointed collaborators of the National University Jose Faustino Sanchez Carrion, Huacho 2017; Obtaining as a result the following, at a level of significance is 0.01, with a value of P (Sig. Bilateral) of 0.000, and a considerable positive correlation of 81.7%, between the organizational commitment and the work performance

**Keywords:** Organizational commitment, Work performance, Identification with the institution

## INTRODUCCIÓN

En los últimos años el mundo ha experimentado cambios, a igual que las personas también ha cambiado de acuerdo a los acontecimientos que se viene suscitando por ende va a repercutir en las entidades públicas o privadas don de ellos son empleados como colaboradores.

Según **(Robbins, S. y Judge, T. , 2013)** dice que: *En el compromiso organizacional un empleado se identifica con una organización en particular y con sus metas, y desea continuar perteneciendo a ella. La mayoría de las investigaciones se han enfocado en el apego emocional hacia una organización y en la creencia en sus valores, como “el estándar de oro” del compromiso de los trabajadores. Parece que hay una relación positiva entre el compromiso organizacional y la productividad laboral, aunque no es muy alta. Una revisión de 27 estudios sugirió que la relación entre el compromiso y el desempeño es más fuerte entre los empleados nuevos, y considerablemente más débil para los de mayor experiencia. Resulta interesante que algunas investigaciones indican que los individuos que consideran que sus empleadores no cumplen con sus promesas se sienten menos comprometidos, y esa disminución en el compromiso, a la vez, conduce a menores niveles del desempeño creativo. Y, al igual que con el involucramiento en el trabajo, la evidencia de las investigaciones demuestra que hay relaciones negativas entre el compromiso organizacional y el ausentismo y la rotación de personal.*

Los colaboradores con el tiempo que pasa en las instituciones se vuelven más leales, algunos de ellos han encontrado su zona de confort por ende se encuentran más comprometidos con la institución.

Según **(Hellriegel, 2009)**, dice que, *El compromiso organizacional es la fortaleza de la participación de un empleado en la organización y la forma en*

*que se identifica con ella. Los empleados que permanecen con la organización durante un largo periodo tienden a estar mucho más comprometidos con la organización que aquellos que trabajaron por periodos más cortos. Para los empleados a largo plazo, sólo pensar en empacar y cambiarse, es demasiado. Un fuerte compromiso con la organización se caracteriza por:*

- apoyo y aceptación de las metas y los valores de la organización,*
- la disposición de ejercer un esfuerzo considerable para bien de la organización y*
- un deseo por permanecer dentro de la organización.*

*Los empleados que se sienten muy comprometidos quizá se considerarán miembros dedicados de la organización, hablarán de ella en términos personales, como “nosotros fabricamos productos de alta calidad”. No se fijarán en fuentes menores de insatisfacción laboral y tendrán mucho tiempo de antigüedad en ella. En contraste, una persona menos comprometida verá su relación con la organización en términos menos personales (“Ellos no ofrecen un servicio de calidad”), expresará su insatisfacción con las cosas de forma más abierta y no durará mucho tiempo en la organización. El compromiso con la organización va más allá de la lealtad e incluye una contribución activa para alcanzar las metas de la organización. El compromiso con la organización representa una actitud ante el trabajo más amplia que la satisfacción laboral, porque se aplica a toda la organización y no sólo al empleo. Es más, el compromiso por lo general es más estable*

El contenido del presente trabajo de investigación se desarrolla en seis capítulos, que a continuación se detalla:

Capítulo I, se realiza una descripción del problema de lo más general a lo más específico, además se realiza la formulación del problema, se propone los objetivos y se justifica la investigación.

Capítulo II, se desarrolla los antecedentes, bases teóricas, definiciones de los términos básicos, formulación de hipótesis.

Capítulo III, se explica la metodología que comprende: Diseño, población-muestra, Operacionalización de las variables, técnicas e instrumentos de recolección de

datos y elaboración del instrumento.

Capítulo IV, contiene la descripción de resultados y la contrastación de hipótesis.

Capítulo V, contienen la discusión, conclusiones y recomendaciones.

Capítulo VI, las fuentes bibliográficas, Hemerográficas, Documentales, Electrónicas.

En los Anexos se incluyen Documentos que complementan la información de los Estudios

## CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción de la Realidad Problemática

En estos tiempos toda institución tiene que valorar el compromiso organizacional, para así tener una relación con los trabajadores y por ende estarán ellos cumpliendo con los objetivos institucionales.

Existen en su mayoría instituciones que cuentan con una infraestructura adecuada y los colaboradores cuentan con elementos básicos para desempeñar lo mejor posible su labor, los cuales a su vez están comprometidos con su institución.

Según (Edel, R. & García, A & Casiano,R., 2007), dicen que: *"En este sentido, el comportamiento organizacional brinda la oportunidad de comprender parte de la complejidad, los dilemas y las situaciones organizacionales.*

*Pues, apoya a realizar un análisis en varias áreas de la organización; tales como, ayudar a los administradores a estudiar la conducta de sus trabajadores, contribuye a comprender la complejidad en las relaciones interpersonales, y a conocer la dinámica de las relaciones intergrupales.*

*En efecto, el campo del comportamiento organizacional intenta ayudar a los administradores a que entiendan mejor a las personas para que se puedan lograr mejoras en la productividad, satisfacción del cliente y una mejor posición competitiva a través de mejores prácticas administrativas. Así pues, los administradores deben estar en condiciones de obtener mejores resultados tanto de sus propias acciones como las de sus empleados.*

*Además, puede servir a los miembros de la organización para comprender mejor las situaciones que enfrentan en el centro de trabajo, y encontrar la manera de modificar conductas que*



*no estén funcionando eficazmente en la institución.*

*Y con mayor facilidad se podrá determinar las medidas adecuadas para mejorar la situación. De modo que, los principios del comportamiento organizacional desempeñan un papel esencial para evaluar y mejorar la eficacia organizacional.”*

En la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, se observa que los colaboradores nombrados, no tienen iniciativa, no son proactivos, no son innovadores en sus puestos de trabajo, inclusive no asumen responsabilidades en las funciones que les encomiendan sus jefes; Esto conlleva a una falta de compromiso de parte de los colaboradores nombrados, la cual repercute en no cumplir los objetivos estratégicos, los usuarios no reciben una buena atención, tienen un trabajo rutinario causándole hasta un estrés, falta de identidad, porque no muestran compromiso con la Universidad, no aceptan las llamadas de atención o críticas de sus jefes

Por lo que nos hemos propuesto en nuestro trabajo de investigación realizar la relación que existe entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores nombrados de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2017, y así proponer algunas estrategias para que los colaboradores nombrados cambien sus ideas sobre su compromiso con la institución y así poder cumplir con los objetivos institucionales propuestos en su plan estratégico

Por las razones expuestas el enunciado del problema es el siguiente, ¿De qué manera el compromiso organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores nombrados de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2017?

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿En qué medida el compromiso organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores nombrados de la Universidad

Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2017?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- a) ¿De qué manera el compromiso afectivo se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores nombrados de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2017?
- b) ¿Cómo el compromiso de continuidad se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores nombrados de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2017?
- c) ¿En qué medida el compromiso normativo se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores nombrados de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2017?

## **1.3. Objetivos de la Investigación**

### **1.3.1. Objetivo General**

Demostrar la relación que existe entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores nombrados de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2017.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- a) Determinar la relación que existe entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral de los colaboradores nombrados de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2017
- b) Analizar la relación que existe entre el compromiso de continuidad y desempeño laboral de los colaboradores nombrados de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2017.
- c) Demostrar la relación que existe entre el compromiso normativo y el desempeño laboral de los colaboradores nombrados de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2017.

## **1.4. Justificación de la Investigación**

### **Teórica**

El presente trabajo de investigación se orienta a establecer la relación del compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores nombrados de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017, tomando como referencia las teorías de Meyer y Allen (2001)

### **Práctica**

Este trabajo de investigación nos dará a conocer si los colaboradores nombrados tienen un compromiso con la Universidad, repercutiendo en su producción y rendimiento.

### **Social**

El presente trabajo va ayudar a diagnosticar como se encuentra el compromiso organizacional en la Universidad, favoreciendo a los colaboradores, jefes y comunidad en general, redundando en un mejor desempeño laboral.

Asimismo, el estudio servirá como base teórica para otros estudios similares, que se realicen para las organizaciones públicas o privadas, de las diferentes regiones de nuestro país.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1. Tesis

**Peña y et al (2016)**, en su trabajo de investigación titulado: “El compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las pequeñas empresas”. Realizado en la ciudad de México. Su objetivo general fue: Conocer e identificar los factores de mayor relevancia del compromiso organizacional de las pequeñas empresas de la industria metal–mecánica de Monclova, Coahuila. Para la realización de este estudio se determinó que la Muestra fue de 60 trabajadores. Concluyó en: Las organizaciones deben de cuidar de que prevalezca el compromiso organizacional a través del clima organizacional, difundiéndose e implementándose, para que de esta forma estimular el interés a los trabajadores hacia el éxito organizacional; ya que la principal fortaleza de una empresa exitosa es el capital humano. Los resultados obtenidos en la presente investigación, se pudo comprobar que de acuerdo a Mowday et al. (1979) el compromiso organizacional es una fuerza relativa de modo en que las personas se identifican e involucran con la organización, pero este vínculo se compone o integra en diferentes procesos: compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo, los cuales pueden no ser mutuamente excluyentes, pero sí diferenciarse entre sí (Allen y Meyer, 1990; Tejada, 2004). Es decir, se sienten parte de la organización y cumplen con sus obligaciones de acuerdo a las políticas de la misma.

**Aldana, J. (2013)**, en su trabajo de investigación titulado: "Compromiso laboral de los trabajadores del área central de una institución bancaria que opera en la ciudad de Guatemala, según sexo". Realizado en la ciudad de Asunción, Guatemala. Su objetivo general fue: Determinar si existe diferencia significativa en el nivel de compromiso organizacional

entre el sexo masculino y femenino de un grupo de trabajadores del área central de una institución bancaria. Sus objetivos específicos, fueron: **a)** Determinar si existe diferencia significativa en el grado de compromiso organizacional de acuerdo al sexo entre un grupo de trabajadores del área central de una institución bancaria, según los siguientes indicadores: 1) Conocimiento y cumplimiento de la misión y objetivos 2) Práctica de los valores institucionales 3) Disposición a la adopción y generación de cambios 4) Diligencia para lograr aprendizaje institucional 5) Frustración con respecto a la empresa 6) Orgullo institucional. **b)** Determinar si existe correlación en el grado de compromiso organizacional según la edad en un grupo de trabajadores del área central de una institución bancaria, de acuerdo al sexo. **c)** Determinar si existe diferencia significativa en el grado de compromiso organizacional según el puesto de trabajo en un grupo de trabajadores del área central de una institución bancaria, de acuerdo al sexo. La metodología que usó fue descriptiva ya que se refiere a la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y, la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque puede hacer sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona o grupo se conduce o funciona en el presente. Concluyó en: **a)** Las personas encuestadas mediante el instrumento demostraron un alto compromiso organizacional con la empresa, no existiendo una diferencia significativa entre el compromiso de hombres y mujeres. **b)** En el grado de compromiso organizacional según el conocimiento y cumplimiento de la misión y objetivos, no existe una diferencia significativa entre hombres y mujeres. El conocimiento y cumplimiento de la misión y objetivos según el instrumento es totalmente compartido por los trabajadores quienes se sienten satisfechos al cumplir con los objetivos que la empresa solicita y conocer la misión a cabalidad. **c)** En cuanto al grado de compromiso organizacional según la práctica de los valores institucionales, no existe una diferencia significativa entre hombres y mujeres. La práctica de los valores según el instrumento es totalmente compartida por los trabajadores quienes conocen a cabalidad todos los valores que la empresa considera como propios, así como sus

implicaciones, estando de acuerdo con ellos. **d)** En cuanto al grado de compromiso organizacional según la disposición a la adopción y generación de cambios planteados por la alta gerencia en beneficio a los trabajadores, no existe una diferencia significativa entre hombres y mujeres. La adopción a cambios planteados por la alta gerencia según el instrumento es totalmente compartida por los empleados quienes están bastante dispuestos a adoptar los cambios estando conscientes que estos contribuirán a alcanzar la mayor efectividad en el trabajo. **e)** Asimismo, en el grado de compromiso organizacional según la diligencia para lograr aprendizaje institucional, no existe una diferencia significativa entre hombres y mujeres. La diligencia para lograr aprendizaje dentro de la organización según el instrumento es totalmente compartida por los trabajadores quienes demuestran aceptación e interés en capacitarse continuamente para el bienestar tanto de ellos como de la organización. **f)** En el grado de compromiso organizacional según la frustración con respecto a la empresa, no existe una diferencia significativa entre hombres y mujeres. La frustración con respecto a la empresa según el instrumento es totalmente compartida por los trabajadores quienes mencionan sentirse orgullosos de la organización a pesar de cualquier situación desfavorable por la que esta atraviese. **g)** En cuanto al grado de compromiso organizacional según el orgullo institucional, no existe una diferencia significativa entre hombres y mujeres. El orgullo institucional según el instrumento es compartido por los empleados quienes quieren seguir formando parte de la organización por mucho tiempo más y se interesan en transmitir el orgullo que sienten del formar parte de esta. **h)** No existe una correlación en el grado de compromiso organizacional según la edad de los trabajadores de la organización y el punteo de cada uno de los indicadores planteados en el cuestionario aplicado. **i)** Por último en el grado de compromiso organizacional según el puesto de trabajo no se encontró ninguna diferencia significativa entre hombres y mujeres de puestos operativos y administrativos.

**Pérez, C. (2013)**, en su trabajo de investigación titulado: “Relación del

grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un hospital público”. Realizado en la ciudad de Monterrey, México. Su objetivo general fue: Identificar la relación existente entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un hospital público. El tipo de estudio que se realizó es transversal de correlación, cuasi experimental descriptivo porque, se pretende identificar y describir la relación entre los factores del compromiso organización y el desempeño laboral y explicar dicha correlación. La muestra fueron Profesionales de la salud (médicos y personal de enfermería) que laboran en la institución, de edad entre 21 y 71 años, de diferentes condiciones de seguridad laboral (base y suplencia), puestos, turnos (matutino y vespertino), antigüedad y números de empleos adicionales, los cuales se seleccionaron de acuerdo a una muestra por conveniencia debido a los diversos criterios de inclusión que se tomaron en cuenta. Concluyó en: **a)** La salud es un estado necesario para la sobrevivencia del hombre, por consiguiente, su atención es primordial para todos los seres humanos. No obstante, es común observar que los hospitales públicos no satisfacen al cien por ciento las necesidades de la población en lo que a cuidado se refiere. Debido a lo anterior, continuamente se buscan acciones que permitan mejorar la calidad de la atención médica. **b)** Uno de los aspectos que podría estar relacionado con el servicio que se proporciona a los usuarios, es el desempeño de los trabajadores y su compromiso con la organización, motivo por el cual se desarrolló esta investigación. **c)** Con esta indagación, fue posible apreciar que gran parte de la población de médicos y enfermeras no cumplen con los estándares de capacitación, facilitan atención de baja calidad y proporcionan escasas contribuciones, adaptaciones y estrategias que contribuyan tanto a la prestación del servicio, como a la respuesta ante el cambio. **d)** A su vez, se detectó un amplio porcentaje de profesionales de la salud con baja necesidad de permanecer en la organización y mínimo sentimiento de obligación hacia el cumplimiento de las normas institucionales, lo cual se refleja en el ausentismo, rotación interna o externa del personal, así como en la falta de apego a las normas o reglas que rigen a la

institución. Sin embargo, las áreas de oportunidad no son aisladas, existen relaciones que permiten entender con mayor facilidad la problemática y conocer cuáles son las acciones adecuadas para resolverla, logrando modificar no uno, si no todos los aspectos afectados. Conjuntando las áreas de oportunidad se detectó que los médicos que presentaron un bajo compromiso normativo, presentan también, un bajo desempeño y mayores necesidades de capacitación. Mientras que las enfermeras que mostraron mayor compromiso organizacional obtuvieron menores puntajes en la calidad en atención médica y técnica, así como, menor aportación a la organización. **e)** En lo que respecta a las enfermeras, los datos obtenidos son de gran interés porque contradicen lo mencionado por diversos autores, sería necesario para futuras investigaciones ampliar la muestra para determinar si los datos anteriores coinciden o fueron producto de otras variables.

**De la Puente Ruíz, Luis (2017)**, en su trabajo de investigación titulado: "Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo". Su objetivo general fue: Determinar la relación entre el compromiso organizacional y la motivación de logro en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo. La metodología que usó: diseño: descriptivo, Tipo Transversal. Su Población fue de 150 trabajadores del personal administrativos de la Municipalidad Provincial de Trujillo. La muestra fue 108 trabajadores pertenecientes al personal administrativo de la municipalidad provincial de Trujillo, de los cuales 47 fueron mujeres y 61 varones, comprendidos entre los 20 y 65 años de edad. Concluyó en: **a)** El personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo presenta en un 53% nivel medio en el compromiso organizacional general. **b)** En personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo presenta en las sub dimensiones del compromiso organizacional a nivel medio compromiso afectivo 47%, Implicancia 40% y compromiso de continuidad 57%. **c).** El personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo presenta en las



sub escalas de motivación de logro a nivel tendencia alta Afiliación 71%, Poder 69% y Logro 69%. **d)** Existe correlación pequeña y significativa entre el compromiso organizacional y la motivación de logro en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo. **e)** La sub dimensión compromiso afectivo del compromiso organizacional se encuentra correlacionado de manera pequeña y significativa con la sub escala de afiliación ( $r = .269$ ) de la motivación de logro en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo. **e)** La sub dimensión de Implicancia del compromiso organizacional se encuentra correlacionado de forma pequeña y significativa con las sub escala de afiliación ( $r = .280$ ) pero correlaciones medianas y significativas con poder ( $r = .374$ ) y logro ( $r = .319$ ) de la motivación de logro en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo.

**Gómez, H. y Benito, W. (2014)**, en su trabajo de investigación titulado: "Compromiso organizacional y desempeño de los trabajadores administrativos de la Universidad César Vallejo sede Huaraz, año 2014". Su objetivo General fue de Analizar de qué manera el compromiso organizacional influye en el desempeño de los trabajadores administrativos de la universidad Cesar vallejo sede Huaraz, año 2014. Sus objetivos específicos fueron: **a)** Determinar cómo el compromiso afectivo se relaciona con el desempeño de los trabajadores administrativos de la Universidad César vallejo sede Huaraz, año 2014. **b)** Determinar cómo el compromiso normativo se relaciona con el desempeño de los trabajadores administrativos de la Universidad César vallejo sede Huaraz, año 2014. **c)** Determinar cómo el compromiso continuo se relaciona con el desempeño de los trabajadores administrativos de la Universidad César vallejo sede Huaraz, año 2014. Concluyó en: **a)** De acuerdo a los resultados de la investigación, se afirma que el compromiso organizacional influye desfavorablemente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UCV, con un 42% de trabajadores administrativos con un compromiso bajo y un desempeño malo. **b)** La correlación entre

el compromiso afectivo y desempeño laboral es directa y significativa, con un coeficiente de 51.1 %. Además, el indicador que tiene más asociación con el desempeño es la participación del trabajador y el que menos se asocia es el grado de familiaridad. **c)** Existe correlación directa y moderadamente significativa entre el compromiso normativo y desempeño laboral. Además, el indicador que tiene mayor asociación con el desempeño es el sentimiento de obligación moral y el que se asocia menos es la identificación con las políticas, normas y valores. **d)** La correlación entre el compromiso continuo y desempeño laboral es directa y moderadamente significativa. Además, que el indicador que tiene mayor asociación con el desempeño es el sentimiento de obligación moral y el que se asocia menos es la identificación con las políticas, normas y valores.

**Aguí, F. y Castro, J. (2016)**, en su trabajo de investigación titulado es: "El clima laboral y el desempeño laboral de los Trabajadores en la dirección de equipo mecánico (dirección regional de transportes y comunicaciones) Huánuco – 2013 Universidad Nacional "Hermilio Valdizán". Su objetivo general fue: Determinar la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección de Equipo Mecánico (Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones). Huánuco. Sus objetivos específicos fueron: **a)** Conocer la relación que existe entre la organización y el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección de Equipo Mecánico (Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones). **b)** Entender la relación que existe entre la comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección de Equipo Mecánico (Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones). **c)** Comprender la relación que existe entre el reconocimiento y el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección de Equipo Mecánico (Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones). Su metodología fue no experimental, transaccional, descriptivo y correlacional. Su población fue: 19 trabajadores, la muestra es poblacional. Concluyó en: **a)** En la presente investigación realizada se pudo observar que el clima laboral

tiene una relación negativa con el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección de Equipo Mecánico (Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones); situación que se evidencia en todos los cuadros mencionados en el capítulo IV. **b)** La organización es un sistema diseñado para alcanzar metas y objetivos, también es un ambiente que nos permite comunicarnos y relacionarnos unos a otros para alcanzar un objetivo en común; el cual tiene una relación negativa con el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección de Equipo Mecánico (Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones); situación que se evidencia en el cuadro N°1, cuadro N°2, cuadro N°3. **c)** La comunicación es un aspecto muy importante que ayuda a potenciar las relaciones interpersonales, los problemas y los logros dentro de una organización; el cual tiene una relación negativa con el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección de Equipo Mecánico (Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones); situación que se evidencia en el cuadro N°4, cuadro N°5, cuadro N°6, cuadro Ni0 7, cuadro N°8. **d)** El reconocimiento son acciones importantes que generalmente se utilizan para incentivar, motivar y reconocer el esfuerzo de los trabajadores con la finalidad de mejorar la satisfacción laboral dentro de la organización; el cual tiene una relación negativa con el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección de Equipo Mecánico (Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones); situación que se evidencia en el cuadro N°91 cuadro N°10.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Compromiso organizacional**

#### **2.2.1.1. Definición**

Luthans (2008) define al compromiso organizacional como la entrega y responsabilidad del trabajador con su empresa para que desarrolle un trabajo óptimo además de las estrategias que la empresa realice para fomentar el compromiso promoviendo un espacio de trabajo estimulante.

Robbins y Judge (2013) argumenta que el compromiso organizacional

es un predictor de la rotación y satisfacción laboral.

Chiavenato (2009) precisa al compromiso organizacional se refiere al estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones. Se ocupa de la influencia que todos ellos ejercen en las organizaciones y de la influencia que las organizaciones ejercen en ellos.

#### **2.2.1.2. Características**

Según Robbins y Judge (2013), El CO tiene características distintivas. Es un campo del conocimiento humano vital para comprender el funcionamiento de las organizaciones. Las principales características del CO son las siguientes:

1. El CO es una disciplina científica aplicada. Está ligado a cuestiones prácticas cuyo objeto es ayudar a las personas y a las organizaciones a alcanzar niveles de desempeño más elevados. Su aplicación busca que las personas se sientan satisfechas con su trabajo y, al mismo tiempo, elevar las normas de competitividad de la organización y contribuir a que ésta alcance el éxito.
2. El CO se enfoca en las contingencias. Así, procura identificar diferentes situaciones de la organización para poder manejarlas y obtener el máximo provecho de ellas. Utiliza el enfoque de situaciones porque no existe una manera única de manejar las organizaciones y a las personas. Todo depende de las circunstancias y nada es fijo ni inmutable.
3. El CO utiliza métodos científicos. Formula hipótesis y generalizaciones sobre la dinámica del comportamiento en las organizaciones y las comprueba empíricamente.  
El CO se basa en la investigación sistemática propia del método científico.
4. El CO sirve para administrar a las personas en las organizaciones. Las organizaciones son entidades vivas y, además, son entidades sociales, porque están constituidas por personas. El objetivo básico del CO es ayudar a las personas y las organizaciones a entenderse

cada vez mejor. Es fundamental para los administradores que dirigen las organizaciones o sus unidades, y también es indispensable para toda persona que pretenda tener éxito en su actividad dentro o fuera de las organizaciones.

5. El CO se enriquece con aportaciones de varias ciencias del comportamiento, entre ellas:
  - a) Las ciencias políticas, de las que retoma conceptos relativos al poder, el conflicto, la política organizacional, etcétera.
  - b) La antropología, que analiza la cultura de las organizaciones, los valores y las actitudes, entre otros aspectos.
  - c) La psicología, que ha desarrollado conceptos relativos a las diferencias individuales, la personalidad, los sentimientos, la percepción, la motivación, el aprendizaje, etcétera.
  - d) La psicología social: que analiza conceptos relativos al grupo, la dinámica grupal, la interacción, el liderazgo, la comunicación, las actitudes, la toma de decisiones en grupo, además de otros.
  - e) La sociología, en lo referente al estatus, el prestigio, el poder, el conflicto, y varios otros.
  - f) La sociología organizacional, en lo referente a la teoría de las organizaciones y la dinámica de las organizaciones, entre otros conceptos.

Como ya mencionamos, el CO es un campo interdisciplinario que utiliza los conceptos de varias ciencias sociales y los aplica tanto a individuos como a grupos u organizaciones.

6. El CO está íntimamente relacionado con diversas áreas de estudio, como la teoría de las organizaciones (TO), el desarrollo organizacional (DO) y la administración de personas o de recursos humanos (ARH). A diferencia de esas disciplinas, el CO suele orientarse teóricamente hacia el microanálisis, pues utiliza los enfoques teóricos de las ciencias del comportamiento para concentrarse principalmente en el comportamiento de los individuos y de los grupos. En este sentido, el CO puede definirse como la comprensión, el pronóstico y la administración del comportamiento

humano en las organizaciones.

### **2.2.1.3. Importancia del Compromiso organizacional**

De acuerdo a Bayona & Goñi (2007, citado en Montoya, 2016), el eje principal de una organización es el capital humano y su eficacia se mide según la consecución de los objetivos institucionales. Es por ello que el compromiso organizacional toma relevancia ya que si las personas asumen responsabilidad para con la organización entonces la eficacia de la empresa aumentará logrando sus objetivos planteados. Por su parte Betanzos & Paz (2007) indican que el compromiso organizacional le brinda al empleado estabilidad laboral, próxima jubilación, remuneración económica estable y beneficios sociales. Además, este compromiso organizacional influye en las actitudes y comportamiento del trabajador como en la disminución del ausentismo y rotación, aceptación de la cultura, los valores y metas organizacionales.

### **2.2.1.4. Dimensiones**

Meyer & Allen (1991) definen al compromiso organizacional como una situación psicológica que establece estrecho vínculo entre el empleado y la organización e impacta en la determinación del individuo de seguir en dicha institución. Refleja una necesidad, un deseo, una obligación y un vínculo entre el trabajador y la empresa.

#### **a) Compromiso afectivo.**

Es el lazo emocional que la persona tiene referente a la organización. Está relacionada a la satisfacción de necesidades y expectativas del empleado (Meyer & Allen, 1991, citados por Rivera, 2010). Dichos autores se basaron en los escritos de Mowday, Porter & Steers para establecer cuatro categorías:

- Características personales: edad, sexo, educación.
- Características estructurales: relación empleado/empleador, el puesto, el estatus del puesto.
- Características relativas al trabajo: el ser competente en la toma de decisiones y expresar valores.

- Experiencias profesionales.

Chiavenato (2009) indica que el componente emocional genera estabilidad en la persona y fortalece la confianza empleado y empleador. Cabe mencionar que para que se establezca confianza es necesario un lazo emocional y de identificación con la organización. El autor propone tres tipos de confianza:

- **Confianza por situación:** Tiene como base el miedo y solo funciona cuando se tengan claro las consecuencias de retirarse, el castigo.
- **Confianza por conocimiento:** Se establece tras un largo periodo de tiempo de observación cuando se es capaz de predecir y entender la conducta de otro.
- **Confianza por identificación:** Se genera a partir del vínculo emocional que comparten ambas partes.

Al respecto, Robbins y Judge (2013) describe que la confianza por identificación, es un tipo de confianza que se gana a lo largo del tiempo que permite establecer una conexión emocional más fuerte entre los implicados. El autor menciona que existen cinco dimensiones elementales para la formación de la confianza:

- Integridad, es decir, el ser honesto y veraz.
- Competencia, tiene como base las capacidades y conocimientos del sujeto.
- Congruencia, hace referencia a la habilidad del sujeto para mantenerse objetivo y tomar buenas decisiones.
- Lealtad, es decir el defender y tomar responsabilidad por los demás.
- Franqueza, es la parte ética, la sinceridad.

Para Rivera (2010) el compromiso afectivo tiene como base la familia y el fuerte vínculo afectivo entre los miembros. Para él, la organización debe emular una familia para que de esa forma desarrolle y fortalezca emociones positivas que involucre al

trabajador con la empresa, generando sentido de pertenencia y lealtad, brindándole un sistema de política que le ayude al trabajador a mantener un adecuado equilibrio entre su vida personal y laboral. Así, el trabajador internaliza los principios organizacionales con orgullo para la consecución de los objetivos organizacionales generando felicidad conjunta. Dicha felicidad fomenta la integración y la satisfacción laboral entre los

#### **b) Compromiso de continuidad**

El compromiso de continuidad es un estado de dependencia a los intereses del empleado siendo la base la conveniencia y el coste económico que implica seguir en la organización o dejarla dejando claro las consecuencias ante la toma de decisiones. Aquí intervienen factores como la necesidad económica, la comodidad y beneficios, las aspiraciones del trabajador (Rivera, 2010).

Chiavenato (2009) explica que este tipo de compromiso en la actualidad se ha visto debilitada por los cambios sociales y de paradigmas, de tal forma el trabajador ya no se considera como un subordinado burócrata sino un colaborador que trasmite talento y competencias a la organización. Es decir, para el autor, el compromiso por continuidad es una forma de apego hacia la organización como si fuera la figura materna brindando esfuerzos que le permitan su estancia en la misma mientras su retribución no peligré.

Meyer & Allen (1991, citados por Rivera, 2010) plantean que el empleado analiza y pone en una balanza lo que gana de la empresa y lo que podría ganar si la deja, tomando en cuenta los esfuerzos invertidos, el costo de aprender habilidades nuevas, el círculo social, el estatus del puesto manteniendo su postura donde le conviene.

Al respecto, Rivera (2010) manifiesta que compromiso de



continuidad tiene que ver con el reconocimiento del colaborador como un conjunto de factores físicos, psicológicos y económicos y con posibilidades de cambiar de empresa si lo desea. En otras palabras, el trabajador tiene un sentido de lealtad para con la organización ya que ha invertido tiempo, esfuerzo y dinero y si siente que las oportunidades externas no satisfacen su visión, siente más apego con la institución.

**c) Compromiso normativo.**

Meyer & Allen (1991) indican que la adhesión del empleado con su organización se da cuando se siente en deuda con ella por haberle dado una oportunidad o recompensa.

Meyer y Allen (1991) teniendo en cuenta lo dicho en el párrafo anterior, el salario que recibe el empleado por sus servicios no representa suficiente incentivo para el desarrollo de altos grados de compromiso organizacional, ya que, la capacitación y desarrollo de las habilidades individuales y la identificación con los valores y metas organizacionales, como apoyo a su grupo familiar como becas, entre otros, son más apreciadas por los empleados y por tanto fuentes más frecuentes de compromiso.

Al respecto, Morales (2004) manifiesta que la lealtad es una actitud consciente y espontánea necesaria para la consecución las responsabilidades obtenidas, y ajustarse a la palabra dada expresa o tácitamente.

De acuerdo a Rivera (2010), el compromiso normativo es aquella responsabilidad moral y voluntaria que las personas realizan según sus creencias y sentimientos para con la empresa a modo de reciprocidad por lo adquirido de ella. El no respetar ello genera culpa en el empleado.

### **2.2.1.5. Niveles del compromiso laboral**

De acuerdo con O'Reilly y Chatman (1986) citados por Vargas (2007), hay tres niveles de compromiso organizacional los cuales son:

1. **Complacencia:** una persona acepta la influencia de otros, principalmente para obtener un beneficio.
2. **Identificación:** el individuo acepta la influencia a fin de mantener una relación satisfactoria y de autodefinición.
3. **Internalización:** el individuo encuentra que los valores de la organización son intrínsecamente recompensantes y congruentes con sus valores personales.

## **2.2.2. Desempeño laboral**

### **2.2.2.1. Evaluación del desempeño**

El análisis del desempeño o de la gestión de una persona es un instrumento para dirigir y supervisar personal. Entre sus principales objetivos podemos señalar el desarrollo personal y profesional de colaboradores, la mejora permanente de resultados de la organización y el aprovechamiento adecuado de los recursos humanos. Por otra parte, tiende un puente entre el responsable y sus colaboradores de mutua comprensión y adecuado diálogo en cuanto a lo que se espera de cada uno y la forma en que se satisfacen las expectativas y cómo hacer para mejorar los resultados. Los empresarios y los empleados son escépticos en relación con las evaluaciones de desempeño. Habitualmente se cree que las evaluaciones de desempeño son o se realizan para decidir si se aumentan los salarios o no, o a quiénes hay que despedir. Esto puede ser cierto en ocasiones, pero el significado de las evaluaciones de desempeño es mucho más rico y tiene otras implicaciones en la relación jefe-empleado y en la relación más perdurable entre la empresa y los empleados (Alles, 2005)

### **2.2.2.2. Problemas más comunes**

Los problemas más comunes en la evaluación de desempeño son:

- Carencia de normas.

- Criterios subjetivos o poco realistas.
- Falta de acuerdo entre el evaluado y el evaluador.
- Errores del evaluador.
- Mala retroalimentación.
- Comunicaciones negativas (Alles, 2005).

### **2.2.2.3. Responsabilidades en la evaluación del desempeño.**

Según Chiavenato (2007), de acuerdo con la política de recursos humanos que adopte la organización, la responsabilidad de la evaluación del desempeño de las personas será atribuida al gerente, al propio individuo, al individuo y a su gerente conjuntamente, al equipo de trabajo, al área encargada de la administración de recursos humanos o a una comisión de evaluación del desempeño. Cada una de estas seis alternativas implica una filosofía de acción.

#### **a) El gerente**

En casi todas las organizaciones, el gerente de línea asume la responsabilidad del desempeño de sus subordinados y de su evaluación. En ellas, el propio gerente o el supervisor evalúan el desempeño del personal, con asesoría del área encargada de administrar a las personas, la cual establece los medios y los criterios para tal evaluación.

#### **b) La propia persona**

En las organizaciones más democráticas, el propio individuo es el responsable de su desempeño y de su propia evaluación. Esas organizaciones emplean la autoevaluación del desempeño, de modo que cada persona evalúa el propio cumplimiento de su puesto, eficiencia y eficacia, teniendo en cuenta determinados indicadores que le proporcionan el gerente o la organización.

#### **c) El individuo y el gerente**

Actualmente, las organizaciones adoptan un esquema, avanzado y dinámico, de la administración del desempeño.

#### **d) El equipo de trabajo**

Otra alternativa sería pedir al propio equipo de trabajo que evalúe el

desempeño de sus miembros y que, con cada uno de ellos, tome las medidas necesarias para irlo mejorando más y más. En este caso, el equipo asume la responsabilidad de evaluar el desempeño de sus participantes y de definir sus objetivos y metas.

**e) El área de recursos humanos**

Esta alternativa es común en las organizaciones más conservadoras, pero que se está abandonando debido a su carácter extremadamente centralizador y burocrático

**f) La comisión de evaluación**

En algunas organizaciones, la evaluación del desempeño es responsabilidad de una comisión designada para tal efecto. Se trata de una evaluación colectiva hecha por un grupo de personas

#### **2.2.2.4. Métodos de evaluación de desempeño**

Muchos autores hacen referencia a los distintos métodos de evaluación de desempeño. Esta obra tiene como propósito específico referirse a la evaluación de desempeño por competencias. No obstante, se hará una pequeña referencia a los distintos métodos para que el lector tenga un panorama más completo sobre la temática. Los métodos de evaluación de desempeño se clasifican de acuerdo con aquello que miden: características, conductas o resultados. (Alles, 2005)

#### **2.2.2.5. Pasos de una evaluación de desempeño**

- **Definir el puesto:** asegurarse de que el supervisor y el subordinado estén de acuerdo en las responsabilidades y los criterios de desempeño del puesto. Como ya se dijo, una evaluación solo puede realizarse con relación al puesto; es necesario que el evaluador y el evaluado comprendan su contenido.
- **Evaluar el desempeño en función del puesto:** incluye algún tipo de calificación en relación con una escala definida previamente.
- **Retroalimentación:** comentar el desempeño y los progresos del subordinado.

### **2.2.2.6. Cuando las evaluaciones de desempeño no son satisfactorias**

Cuando el resultado no es favorable y el evaluado fue un buen empleado durante mucho tiempo, con evaluaciones positivas anteriores, o en el caso de personas que están pasando un mal momento personal; en suma, para situaciones especiales, se puede implementar un programa especial de mejora del rendimiento. Para lograrlo, tienen que “comprar la idea” en primer lugar el supervisor del empleado en cuestión, y en segundo lugar el empleado mismo. Luego es importante acotar los tiempos, es decir, el programa debe tener un plazo definido, por ejemplo, seis meses.

Un plan de mejora del rendimiento debe incluir:

- Instrucciones y orientaciones verbales.
- Comentarios y sugerencias frecuentes.
- Conversaciones formales e informales.
- Informes de evaluación del rendimiento.
- Entrenamiento.
- Advertencias verbales y por escrito (Alles, 2005)

### **2.2.2.7. Objetivos de la evaluación del desempeño**

La evaluación del desempeño 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. Por último, brindan retroalimentación los empleados sobre la forma en que la organización percibe su desempeño, y con frecuencia son la base para asignar recompensas, como aumentos de salario por méritos.

Dado nuestro interés en el comportamiento organizacional, aquí se hace énfasis en la evaluación del desempeño como un

mecanismo que brinda retroalimentación y determina la asignación de recompensas (Robbins, S. y Judge, T. , 2013)

#### **2.2.2.8. Beneficios de la evaluación del desempeño**

Según Chiavenato (2007), cuando un programa de evaluación del desempeño se ha planeado, coordinado y desarrollado bien, trae beneficios a corto, mediano y largo plazo. Los principales beneficiarios son: el individuo, el gerente, la organización y la comunidad.

##### **a) Beneficios para el gerente**

- Evaluar el desempeño y el comportamiento de los subordinados, con base en factores de evaluación y, principalmente, contar con un sistema de medición capaz de neutralizar la subjetividad.
- Proporcionar medidas a efecto de mejorar el estándar de desempeño de sus subordinados.
- Comunicarse con sus subordinados, con el propósito de hacerles comprender que la evaluación del desempeño es un sistema objetivo, el cual les permite saber cómo está su desempeño.

##### **b) Beneficios para el subordinado**

- Conoce las reglas del juego, o sea, cuáles son los aspectos del comportamiento y del desempeño de los trabajadores que la empresa valora.
- Conoce cuáles son las expectativas de su jefe en cuanto a su desempeño y, según la evaluación de éste, cuáles son sus puntos fuertes y débiles.
- Conoce las medidas que el jefe toma para mejorar su desempeño (programa de capacitación, de desarrollo, etc.) y las que el propio subordinado debe tomar por cuenta propia (corregirse, mayor dedicación, más atención en el trabajo, cursos por cuenta propia, etcétera).
- Hace una autoevaluación y una crítica personal en cuanto a su desarrollo y control personales.

### **c) Beneficios para la organización**

- Evalúa su potencial humano al corto, mediano y largo plazo, asimismo define cuál es la contribución de cada empleado.
- Identifica a los empleados que necesitan reciclarse y/o perfeccionarse en determinadas áreas de actividad y selecciona a los empleados listos para una promoción o transferencia.
- Dinamiza su política de recursos humanos, al ofrecer oportunidades a los empleados (promociones, Crecimiento y desarrollo personal), con el estímulo a la productividad y la mejora de las relaciones humanas en el trabajo.

#### **2.2.2.9. Sugerencias para mejorar las evaluaciones del desempeño**

El proceso de evaluación del desempeño puede convertirse en un campo minado. Es probable que los evaluadores inflen de manera inconsciente las evaluaciones (indulgencia positiva), que le resten importancia al desempeño (indulgencia negativa) o que permitan que la evaluación de una característica influya de forma indebida en la calificación de otras (error de halo). Algunos evaluadores alteran sus calificaciones y favorecen de manera inconsciente a las personas que tienen cualidades y rasgos similares a los suyos (error de semejanza). Y, desde luego, algunos evaluadores ven en el proceso de evaluación una oportunidad política para repartir premios y castigos a los empleados que les agradan o disgustan. Una revisión de la literatura y varios estudios sobre las evaluaciones del desempeño demuestra que muchos gerentes distorsionan de forma intencional las calificaciones del desempeño con la intención de mantener una relación positiva con sus subalternos, o bien, para conseguir una imagen positiva de ellos mismos al demostrar que todos sus trabajadores tienen un buen desempeño.<sup>63</sup> Si bien no hay protecciones que garanticen evaluaciones exactas del desempeño, las siguientes sugerencias podrían servir para lograr un proceso más objetivo y justo (Robbins, S. y Judge, T. , 2013).

## 2.3. Definiciones conceptuales

### **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, S. y Judge, T. , 2013)

### **Compromiso afectivo**

Meyer y Allen (2001) nos manifiestan que el compromiso afectivo son los lazos emocionales que las personas forjan con la organización. Refleja el apego emocional al percibir la satisfacción de necesidades (especialmente psicológicas) y expectativas en la cual disfrutan su permanencia en la organización.

### **Compromiso normativo**

Meyer y Allen (1991) señalan que la lealtad del trabajador con su organización toma vigor cuando éste se siente en deuda con ella por haberle dado una oportunidad o recompensa que fue valorada por el trabajador.

### **Compromiso de continuidad**

Meyer y Allen (2001), es el reconocimiento de la persona, con respecto a los costos como los financieros, físicos y psicológicos, así como las oportunidades de encontrar otro empleo, si decidiera renunciar a la organización. Es decir, el colaborador se siente vinculado a la institución porque ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo, y dejar la organización implicaría perder mucho y si éste percibe que sus oportunidades fuera de la organización serán reducidas, se incrementa su apego con la empresa; sin embargo, espera mejora de las oportunidades externas para dejar la empresa.

### **Compromiso**

El compromiso con la organización reduce el absentismo y, por tanto, incrementa la disponibilidad de fuerza de trabajo. El absentismo se refiere al número de personas que faltan a trabajar, a la frecuencia y motivos con que lo hacen, y a la cantidad de tiempo de trabajo perdido por dicha causa



(Chiavenato, 2009)

### **Compromiso del empleado**

Se define como el involucramiento, la satisfacción y el entusiasmo que un individuo muestra hacia el trabajo que realiza (Robbins, S. y Judge, T. , 2013).

### **Desempeño**

Es la manera en que las personas cumplen sus funciones, actividades y obligaciones. El desempeño individual afecta el del grupo y éste condiciona el de la organización. Un desempeño excelente facilita el éxito de la organización, mientras que uno mediocre no agrega valor. El desempeño de los individuos, los grupos y la organización tienen una enorme influencia en el CO (Chiavenato, 2009)

### **Desempeño de la tarea.**

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 (Robbins, S. y Judge, T. , 2013)

### **Estándares de desempeño.**

La organización define estándares que sirven de guía y orientación para la conducta racional de las personas y para actividad de control por ía organización (Chiavenato I. , 2006)

### **Falta de productividad.**

Esto incluye las acciones que dañan de manera activa a la organización. Tales conductas incluyen el robo, daños a la propiedad de la compañía, comportarse de forma agresiva con los compañeros y ausentarse con frecuencia (Robbins, S. y Judge, T. , 2013)

### **Calidad laboral**

Capacidad de la institución para responder en forma rápida y directa a las necesidades de sus clientes (CEPAL, 2006).

**Economía laboral**

Capacidad de la institución para generar y movilizar adecuadamente los recursos financieros en pos de su misión institucional (CEPAL, 2006).

**Eficacia laboral**

Es el grado de cumplimiento de los objetivos planteados (CEPAL, 2006).

**Eficiencia laboral**

Relación entre dos magnitudes física: producción de un bien o servicio y los insumos que se utilizaron para alcanzar ese nivel de producto (CEPAL, 2006).

**2.4. Formulación de hipótesis****2.4.1. Hipótesis general**

El compromiso organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores nombrados de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2017.

**2.4.2. Hipótesis específicas**

- a) El compromiso afectivo se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores nombrados de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2017
- b) El compromiso de continuidad se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores nombrados de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2017.
- c) El compromiso normativo se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores nombrados de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2017.

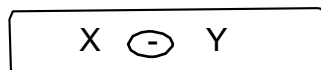
## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

### 3.1. Diseño de la investigación

#### 3.1.1. Tipo

El tipo de Investigación es aplicada (Carrasco, 2006).

El diseño de la presente investigación es no experimental- transeccional- correlacional. Según (Hernandez, S. y etal, 2014), propone el siguiente diagrama:



Dónde:

X = Compromiso organizacional

Y = Desempeño laboral

- = No existe manipulación

#### 3.1.2. Enfoque

La presente investigación tiene enfoque cualitativo y cuantitativo

### 3.2. Población y muestra.

#### 3.2.1. Población.

La población de estudio está conformada por 320 colaboradores nombrados de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

#### 3.2.2. Muestra

En este trabajo de investigación se aplicó la fórmula de población finita para hallar la muestra necesaria:

$$m = \frac{Z^2 * P * Q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

Donde:

M= Muestra necesaria

Z = nivel de confianza

P = Probabilidad de éxito

Q = Probabilidad de no éxito

e = Error muestral

Remplazando tenemos:

$$Z^2 = 3.84 \quad P = 0.5 \quad Q = 0.5 \quad N = 320 \quad e^2 = 0.0025$$

Obtenido como resultado: 174.82

Usando la muestra ajustada se tiene

$$n = \frac{n'}{1 + n'/N}$$

n = Muestra ajustada

n' = Muestra hallada con la fórmula de población finita

N = Población

Entonces

n = ?

n' = 174.82

N = 320

Por lo tanto, la muestra ajustada es 113 colaboradores nombrados

La Oficina de Recursos Humanos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, nos facilitó la información de los colaboradores nombrados.

### 3.3. Operacionalización de las variables

**Cuadro 1: Variable X**

Variable	Dimensión	Indicador
Compromiso Organizacional	Compromiso afectivo	Identificación con la organización.
		Involucramiento con la organización
	Compromiso de continuidad	Percepción de alternativas.
		Inversiones en la organización
Compromiso normativo	Lealtad con la organización.	
	Sentido de obligación	

**Fuente:** En base a los criterios (Meyer, J. Y Allen, C., 2001)

**Cuadro 2: Variable Y**

Variable	Dimensión	Indicador
Desempeño laboral	Eficacia laboral	Logro de objetivos
		Actitudes
		Efectividad
	Eficiencia laboral	Productividad
		Competencia
		Liderazgo
	Calidad laboral	Responsabilidad
		Atención
		Satisfacción
	Economía labora	Distribución
		Recursos
		Presupuesto

**Fuente:** En base a los criterios de (Bisetti, 2015)

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.4.1. Técnicas**

En el recojo de información se utilizará la técnica de la encuesta.

#### **3.4.2. Instrumentos**

Para el recojo de información se utilizará un cuestionario estructurado de 42 preguntas.

Los datos serán procesados en Microsoft Excel y en SPSS. Los resultados obtenidos serán representados en cuadros y gráficos y se analizaron en forma de porcentajes y de manera descriptiva.

### **3.5. Elaboración del instrumento**

Se ha usado la encuesta de (Meyer, J. Y Allen, C., 2001) para el compromiso organizacional y de (Bisetti, 2015) para el desempeño laboral, por lo que las encuestas ya están validadas y fiabilizadas

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

### 4.1. Resultados

A la pregunta *¿Me sentiría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta organización?*, el 43.4% (49) de los colaboradores de la universidad responde que están de acuerdo en sentirse felices, pero el 35.4% (40) están indeciso no sabes si se sienten felices y el 16.8% (19) están en desacuerdo en no sentirse felices.

**Tabla 1: Me sentiría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta organización.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	1,8
	En desacuerdo	19	16,8
	Indeciso	40	35,4
	De acuerdo	49	43,4
	Totalmente desacuerdo	3	2,7
	Total	113	100,0

**Figura 1: Me sentiría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta organización.**



A la pregunta *¿No Me siento emocionalmente ligado a la organización?*, el 44.2% (50) de los colaboradores de la universidad responde que no se sienten ligados a la organización, pero el 31.9% (36) están indecisos, el 19.5% (22) están en desacuerdo y el 3.5% (4) en totalmente en desacuerdo), por lo que el 54.9% de los colaboradores nombrados se sienten emocionalmente ligados a la Universidad.

**Tabla 2: No Me siento emocionalmente ligado a la organización.**

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Totalmente en desacuerdo	4	3,5
En desacuerdo	22	19,5
Indeciso	36	31,9
De acuerdo	50	44,2
Totalmente desacuerdo	1	,9
Total	113	100,0

**Figura 2: No Me siento emocionalmente ligado a la organización.**





A la pregunta *¿Esta organización tiene un gran significado personal para mí?*, el 46.9% (53) colaboradores de la Universidad están de acuerdo de tener un gran significado para ellos, pero el 15.9% (18) están indecisos, el 31% (35) están en desacuerdo y el 4.4% (5) en totalmente en desacuerdo).

**Tabla 3: Esta organización tiene un gran significado personal para mí.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	4,4
	En desacuerdo	35	31,0
	Indeciso	18	15,9
	De acuerdo	53	46,9
	Totalmente desacuerdo	2	1,8
	Total	113	100,0

**Figura 3: Esta organización tiene un gran significado personal para mí.**



A la pregunta *¿Siento que tengo muy pocas opciones si consideraré dejar esta organización?*, el 57.5% (65) de los colaboradores responden que si dejan la Universidad no tienen opciones en otras organizaciones, pero el 26.5% (30) están indecisos, el 12.4% (14) están en desacuerdo y el 0.9% (1) en totalmente en desacuerdo), por lo que la gran mayoría de los colaboradores nombrados se sienten de tener pocas opciones de trabajo en otras instituciones.

**Tabla 4: Siento que tengo muy pocas opciones si consideraré dejar esta organización.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	,9
	En desacuerdo	14	12,4
	Indeciso	30	26,5
	De acuerdo	65	57,5
	Totalmente desacuerdo	3	2,7
	Total	113	100,0

**Figura 4: Siento que tengo muy pocas opciones si consideraré dejar esta organización.**



A la pregunta *¿La organización donde trabajo merece mi lealtad?*, el 41.6% (47) los colaboradores de la Universidad dicen estar de acuerdo de tener lealtad a la institución, pero el 30.1% (34) están en desacuerdo, por lo que la gran mayoría de los colaboradores nombrados contestan tener lealtad a la universidad.

**Tabla 5: La organización donde trabajo merece mi lealtad.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	6,2
	En desacuerdo	34	30,1
	Indeciso	23	20,4
	De acuerdo	47	41,6
	Totalmente de acuerdo	2	1,8
	Total	113	100,0

**Figura 5: La organización donde trabajo merece mi lealtad.**



A la pregunta ¿ **No dejaría mi organización ahora porque tengo un sentido de obligación con las personas que trabajan conmigo?**, el 47.8% (54) de los colaboradores de la Universidad contestan están de acuerdo en no dejar la universidad, pero el 41.6% (47) están indecisos, por lo que la gran mayoría de los colaboradores nombrados contestan no dejar la universidad.

**Tabla 6: No dejaría mi organización ahora porque tengo un sentido de obligación con las personas que trabajan conmigo.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	,9
	En desacuerdo	10	8,8
	Indeciso	47	41,6
	De acuerdo	54	47,8
	Totalmente de acuerdo	1	,9
	Total	113	100,0

**Figura 6: No dejaría mi organización ahora porque tengo un sentido de obligación con las personas que trabajan conmigo.**



A la pregunta ¿ **Siento que le debo mucho a esta organización?**, el 76.1% (86) de los colaboradores de la Universidad contestan que están de acuerdo en deberles mucho a la institución, y el 16.8% (19) creen que si pueden dejar la universidad, por lo que la gran mayoría de los colaboradores nombrados les trataban bien en la universidad.

**Tabla 7: Siento que le debo mucho a esta organización.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	,9
	En desacuerdo	19	16,8
	Indeciso	6	5,3
	De acuerdo	86	76,1
	Totalmente de acuerdo	1	,9
	Total	113	100,0

**Figura 7: Siento que le debo mucho a esta organización.**



A la pregunta ¿ **Considera que existe un espíritu de trabajo eficaz en su área de trabajo para el logro de los objetivos?**, el 51.3% (58) de los colaboradores de la Universidad contestan que casi siempre existe un espíritu de trabajo, el 15% (17) creen que siempre existe espíritu de trabajo, y el 22.1.% (25), dicen que rara vez existe un espíritu de trabajo.

**Tabla 8: Considera que existe un espíritu de trabajo eficaz en su área de trabajo para el logro de los objetivos.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Raras veces	25	22,1
	A veces	13	11,5
	Casi siempre	58	51,3
	Siempre	17	15,0
	Total	113	100,0

**Figura 8: Considera que existe un espíritu de trabajo eficaz en su área de trabajo para el logro de los objetivos.**

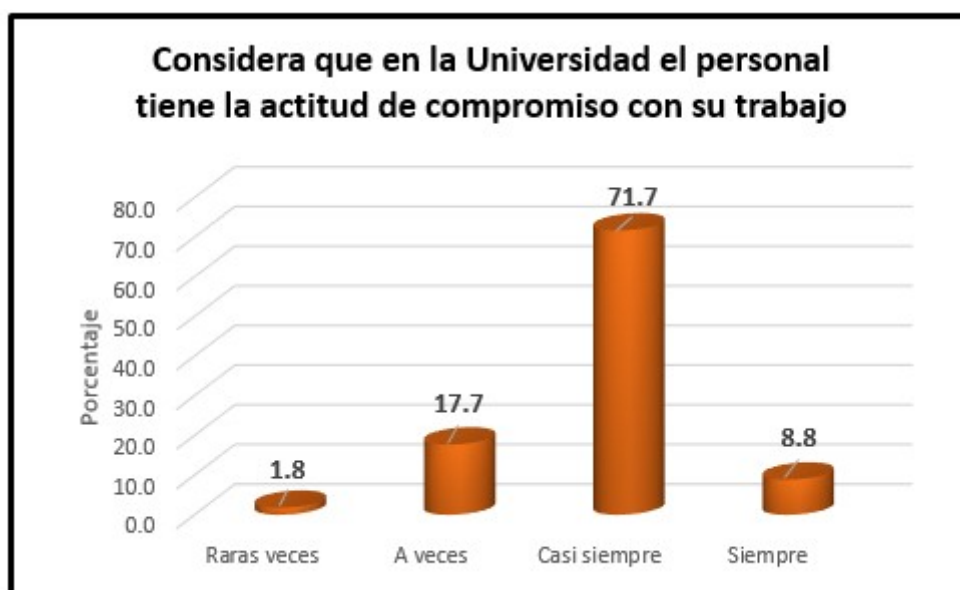


A la pregunta ¿ **Considera que en la Universidad el personal tiene la actitud de compromiso con su trabajo?**, el 71.7% (81) de los colaboradores de la Universidad contestan que tienen casi siempre una actitud de compromiso hacia su trabajo, el 8.8% (10) creen que siempre existe una actitud de compromiso hacia su trabajo, y el 1.8% (2), dicen que rara vez tienen una actitud de compromiso hacia su trabajo.

**Tabla 9: Considera que en la Universidad el personal tiene la actitud de compromiso con su trabajo.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Raras veces	2	1,8
	A veces	20	17,7
	Casi siempre	81	71,7
	Siempre	10	8,8
	Total	113	100,0

**Figura 9: Considera que en la Universidad el personal tiene la actitud de compromiso con su trabajo.**

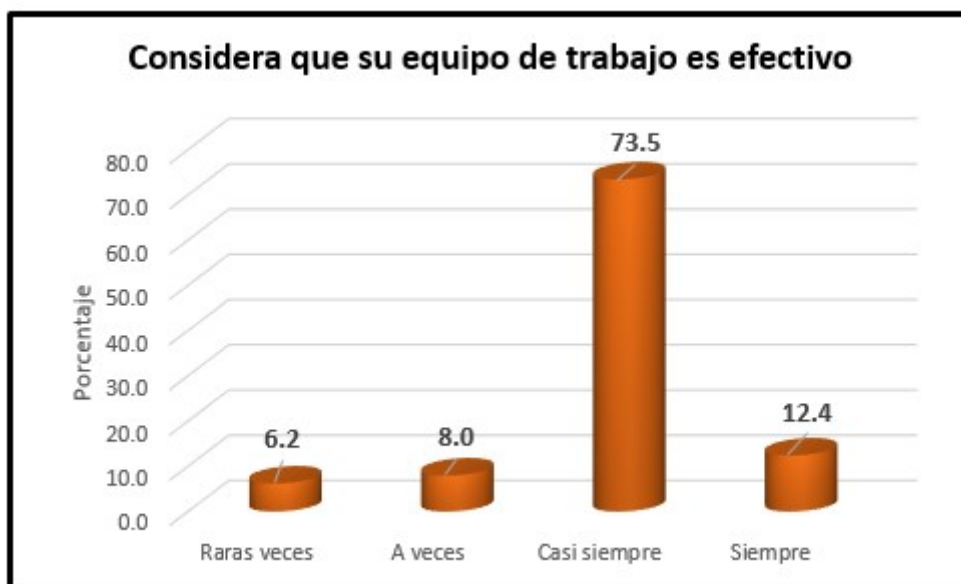


A la pregunta ¿ **Considera que su equipo de trabajo es efectivo?**, el 73.5% (83) de los colaboradores de la Universidad contestan que casi siempre su equipo de trabajo es efectivo, el 12.4% (14) dicen que siempre su equipo de trabajo es efectivo y el 6.2% (7), dicen que rara vez es efectivo su trabajo en equipo

**Tabla 10: Considera que su equipo de trabajo es efectivo**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Raras veces	7	6,2
	A veces	9	8,0
	Casi siempre	83	73,5
	Siempre	14	12,4
	Total	113	100,0

**Figura 10: Considera que su equipo de trabajo es efectivo**



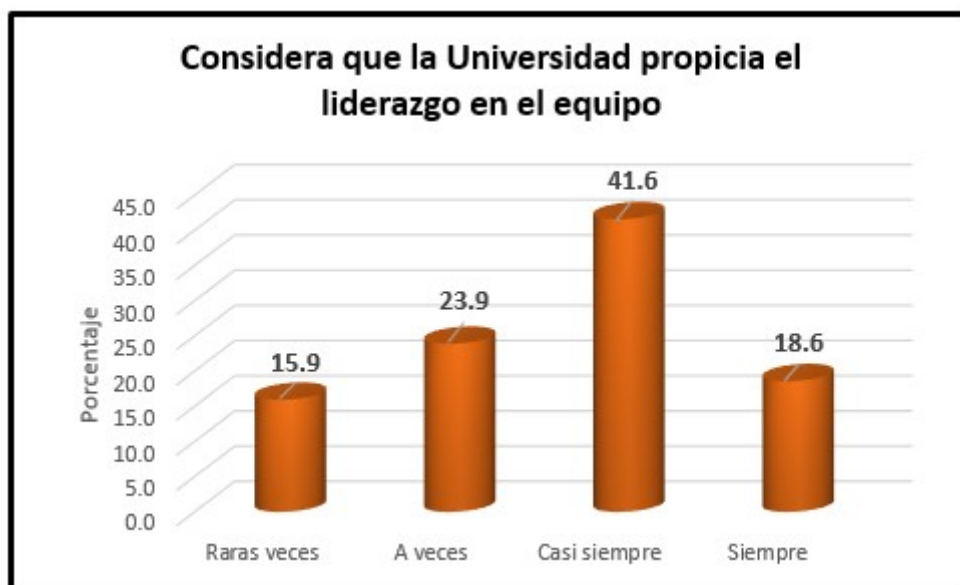


A la pregunta *¿Considera que la Universidad propicia el liderazgo en el equipo?*, el 41.6% (47) de los colaboradores de la Universidad contestan que casi siempre se propicia el liderazgo, el 18.6% (21) dicen que siempre se propicia el liderazgo y el 15.9% (18), dicen que rara vez se propicia el liderazgo.

**Tabla 11: Considera que la Universidad propicia el liderazgo en el equipo**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Raras veces	18	15,9
	A veces	27	23,9
	Casi siempre	47	41,6
	Siempre	21	18,6
	Total	113	100,0

**Figura 11: Considera que la Universidad propicia el liderazgo en el equipo**

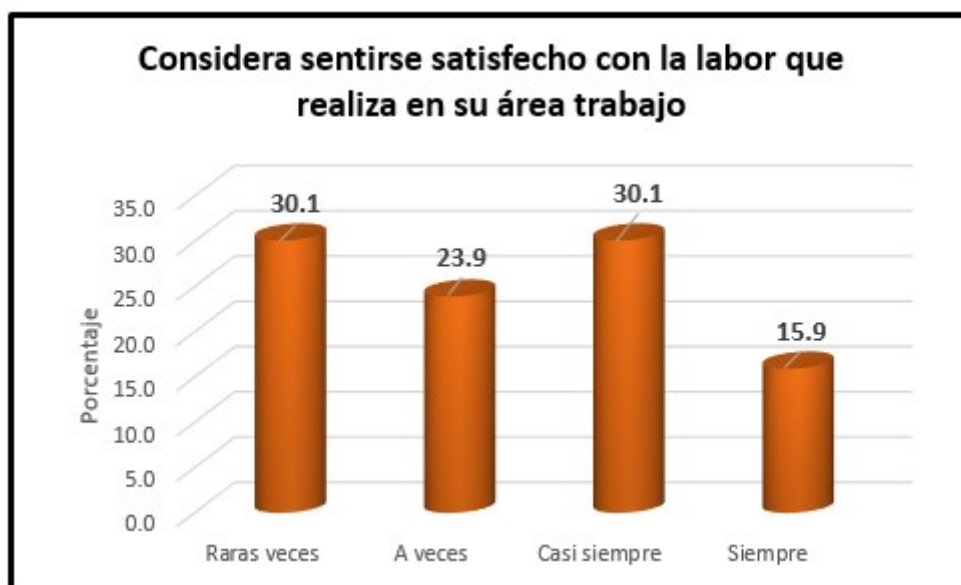


A la pregunta ¿ **Considera sentirse satisfecho con la labor que realiza en su área trabajo?**, el 30.1% (34) colaboradores de la Universidad contestan que casi siempre están satisfechos con su labor, el 15.9% (18) dicen que siempre están satisfechos con su labor y el 30.1% (34), dicen que rara vez están satisfechos con su labor.

**Tabla 12: Considera sentirse satisfecho con la labor que realiza en su área trabajo**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Raras veces	34	30,1
	A veces	27	23,9
	Casi siempre	34	30,1
	Siempre	18	15,9
	Total	113	100,0

**Figura 12: Considera sentirse satisfecho con la labor que realiza en su área trabajo**

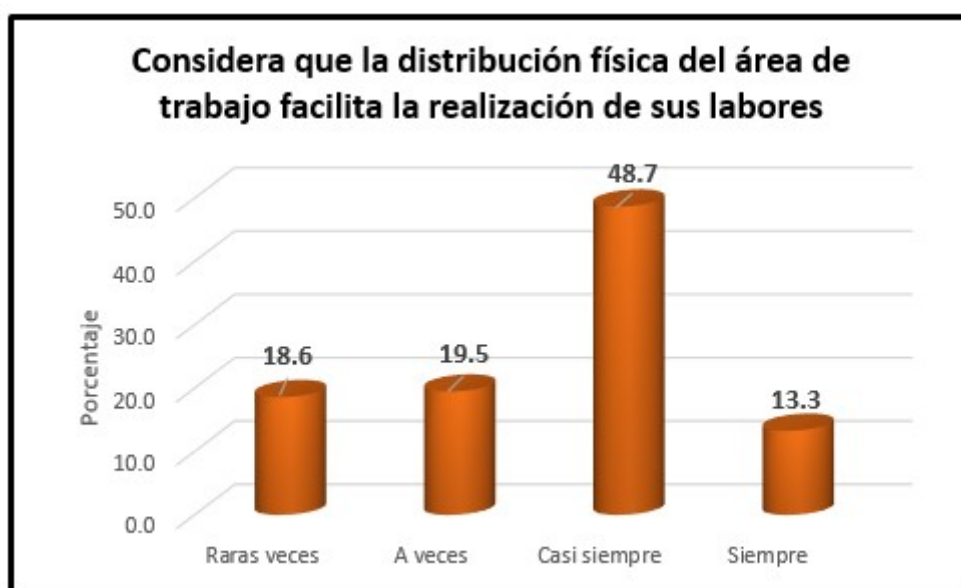


A la pregunta ¿ **Considera que la distribución física del área de trabajo facilita la realización de sus labores?**, el 48.7% (55) de los colaboradores de la Universidad contestan que casi siempre el área de trabajo les facilita realizar su trabajo, el 13.3% (15) dicen que siempre el área de trabajo les facilita realizar su trabajo y el 18.6% (21), dicen que rara vez están satisfechos que su área de trabajo les facilite realizar su trabajo

**Tabla 13: Considera que la distribución física del área de trabajo facilita la realización de sus labores**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Raras veces	21	18,6
	A veces	22	19,5
	Casi siempre	55	48,7
	Siempre	15	13,3
	Total	113	100,0

**Figura 13: Considera que la distribución física del área de trabajo facilita la realización de sus labores**

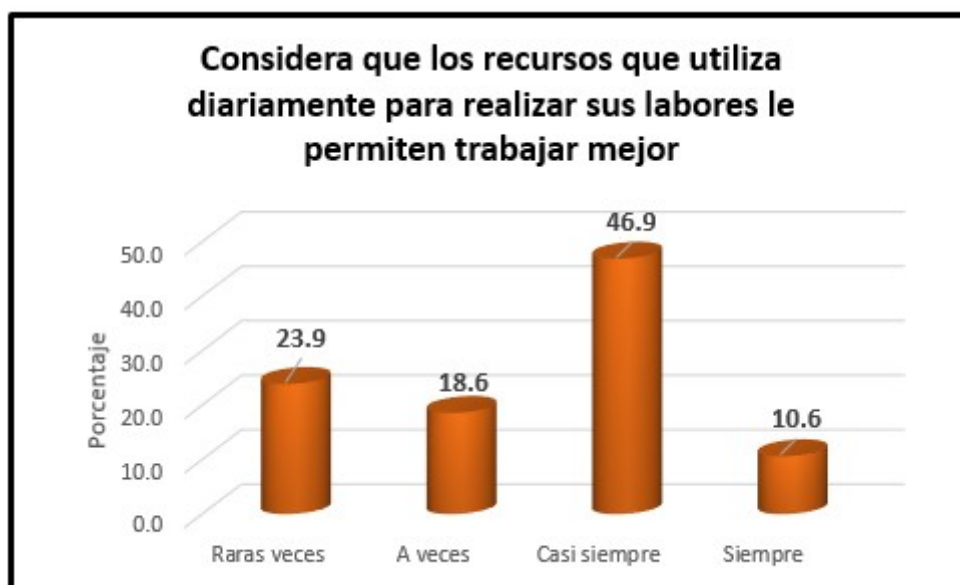


A la pregunta *¿Considera que los recursos que utiliza diariamente para realizar sus labores le permiten trabajar mejor?*, el 46.9% (53) de los colaboradores de la Universidad contestan que casi siempre los recursos que utiliza a diario les permiten trabajar mejor, el 10.6% (12) dicen que siempre los recursos que utiliza a diario les permiten trabajar mejor y el 23.9% (27), dicen que rara vez los recursos que utiliza a diario les permiten trabajar mejor.

**Tabla 14: Considera que los recursos que utiliza diariamente para realizar sus labores le permiten trabajar mejor**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Raras veces	27	23,9
	A veces	21	18,6
	Casi siempre	53	46,9
	Siempre	12	10,6
	Total	113	100,0

**Figura 14: Considera que los recursos que utiliza diariamente para realizar sus labores le permiten trabajar mejor**

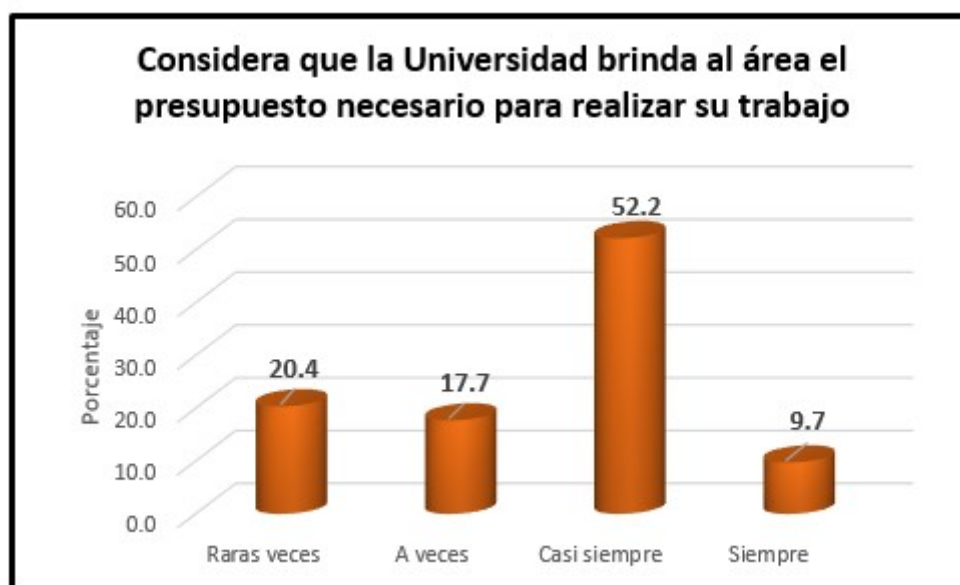


A la pregunta ¿ **Considera que la Universidad brinda al área el presupuesto necesario para realizar su trabajo?**, el 52.2% (59) de los colaboradores de la Universidad contestan que casi siempre les brindan el presupuesto necesario al área para realizar su trabajo, el 9.7% (11) dicen que siempre les brindan el presupuesto necesario al área para realizar su trabajo y el 20.4% (27), dicen que rara vez les brindan el presupuesto necesario al área para realizar su trabajo

**Tabla 15: Considera que la Universidad brinda al área el presupuesto necesario para realizar su trabajo**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Raras veces	23	20,4
	A veces	20	17,7
	Casi siempre	59	52,2
	Siempre	11	9,7
	Total	113	100,0

**Figura 15: Considera que la Universidad brinda al área el presupuesto necesario para realizar su trabajo**



## 4.2. Contrastación de hipótesis

### a) Hipótesis específica 1

El compromiso afectivo se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores nombrados de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2017

En la tabla 16, se procedió a verificar si existe relación entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral, realizamos la prueba del chi cuadrado.

Entonces nos proponemos la siguiente premisa:

**H<sub>0</sub>:** Si el chi cuadrado es mayor a 0.05, el compromiso afectivo y el Desempeño laboral no se relacionan

**H<sub>a</sub>:** Si el chi cuadrado es menor a 0.05, el compromiso afectivo y el Desempeño laboral se relacionan

Según la Tabla 16, se obtiene una Sig. asintótica (bilateral) de 0.000 la cual es menor que 0.05, por lo tanto, se acepta la Hipótesis alterna, donde el compromiso afectivo se relaciona con el desempeño laboral

**Tabla 16: Pruebas de chi-cuadrado del compromiso afectivo y el desempeño laboral**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	39,408 <sup>a</sup>	6	,000
Razón de verosimilitud	43,209	6	,000
Asociación lineal por lineal	34,365	1	,000
N de casos válidos	113		

a. 6 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,19.

Habiendo demostrado que, si existe relación entre el compromiso afectivo y desempeño laboral, Ahora procedemos a encontrar de cuanto es la relación.

Entonces nos proponemos la siguiente premisa:

**H<sub>0</sub>:** No existe correlación entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral

**H<sub>a</sub>:** Existe correlación entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral

En la tabla 17, a un nivel de significancia es de 0.01, con un valor de P (Sig. Bilateral) de 0.000, y una correlación de Pearson de 0.728 (72.8%)

Concluimos que: Existe una correlación positiva media del 72.8%, el compromiso afectivo y el desempeño laboral

**Tabla 17: Correlaciones del compromiso afectivo y el desempeño laboral**

		Compromiso afectivo	Desempeño laboral
Compromiso afectivo	Correlación de Pearson	1	,728**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	113	113
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,728**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	113	113

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

## b) Hipótesis específica 2

El compromiso de continuidad se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores nombrados de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2017.

En la tabla 18, se procedió a verificar si existe relación entre el compromiso de continuidad y el desempeño laboral, realizamos la prueba del chi cuadrado.

Entonces nos proponemos la siguiente premisa:

**H<sub>0</sub>:** Si el chi cuadrado es mayor a 0.05, el compromiso de continuidad y el Desempeño laboral no se relacionan

**H<sub>a</sub>:** Si el chi cuadrado es menor a 0.05, el compromiso de continuidad y el Desempeño laboral se relacionan

Según la Tabla 18, se obtiene una Sig. asintótica (bilateral) de 0.000 la cual es menor que 0.05, por lo tanto, se acepta la Hipótesis alterna, donde el compromiso de continuidad se relaciona con el desempeño laboral

**Tabla 18: Pruebas de chi-cuadrado del compromiso continuidad y el desempeño laboral**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	57,461 <sup>a</sup>	6	,000
Razón de verosimilitud	51,924	6	,000
Asociación lineal por lineal	40,526	1	,000
N de casos válidos	113		

a. 8 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,06.



Habiendo demostrado que, si existe relación entre el compromiso de continuidad y desempeño laboral, Ahora procedemos a encontrar de cuanto es la relación.

Entonces nos proponemos la siguiente premisa:

**H<sub>0</sub>:** No existe correlación entre el compromiso de continuidad y el desempeño laboral

**H<sub>a</sub>:** Existe correlación entre el compromiso de continuidad y el desempeño laboral

En la tabla 19, a un nivel de significancia es de 0.01, con un valor de P (Sig. Bilateral) de 0.000, y una correlación de Pearson de 0.727 (72.7%)

Concluimos que: Existe una correlación positiva media del 72.7%, el compromiso de continuidad y el desempeño laboral

**Tabla 19: Correlaciones del compromiso continuidad y el desempeño laboral**

		Compromiso continuidad	Desempeño laboral
Compromiso continuidad	Correlación de Pearson	1	,727**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	113	113
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,727**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	113	113

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

### c) Hipótesis específica 3

El compromiso normativo se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores nombrados de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2017.

En la tabla 20, se procedió a verificar si existe relación entre el compromiso normativo y el desempeño laboral, realizamos la prueba del chi cuadrado. Entonces nos proponemos la siguiente premisa:

**H<sub>0</sub>:** Si el chi cuadrado es mayor a 0.05, el compromiso normativo y el Desempeño laboral no se relacionan

**H<sub>a</sub>:** Si el chi cuadrado es menor a 0.05, el compromiso normativo y el Desempeño laboral se relacionan

Según la Tabla 20, se obtiene una Sig. asintótica (bilateral) de 0.000 la cual es menor que 0.05, por lo tanto, se acepta la Hipótesis alterna, donde el compromiso normativo se relaciona con el desempeño laboral

**Tabla 20: Pruebas de chi-cuadrado del compromiso normativo y el desempeño laboral**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	35,967 <sup>a</sup>	9	,000
Razón de verosimilitud	36,086	9	,000
Asociación lineal por lineal	30,633	1	,000
N de casos válidos	113		

a. 10 casillas (62,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01.

Habiendo demostrado que, si existe relación entre el compromiso normativo y desempeño laboral, Ahora procedemos a encontrar de cuanto es la relación.

Entonces nos proponemos la siguiente premisa:

**H<sub>0</sub>:** No existe correlación entre el compromiso normativo y el desempeño laboral

**H<sub>a</sub>:** Existe correlación entre el compromiso normativo y el desempeño laboral

En la tabla 21, a un nivel de significancia es de 0.01, con un valor de P (Sig. Bilateral) de 0.000, y una correlación de Pearson de 0.712 (71.2%)

Concluimos que: Existe una correlación positiva media del 71.2%, el compromiso normativo y el desempeño laboral

**Tabla 21: Correlaciones del compromiso normativo y el desempeño laboral**

		Compromiso normativo	Desempeño laboral
Compromiso normativo	Correlación de Pearson	1	,712**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	113	113
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,712**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	113	113

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

#### d) Hipótesis general

El compromiso organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores nombrados de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2017.

En la tabla 22, se procedió a verificar si existe relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral, realizamos la prueba del chi cuadrado.

Entonces nos proponemos la siguiente premisa:

**H<sub>0</sub>:** Si el chi cuadrado es mayor a 0.05, el compromiso organizacional y el Desempeño laboral no se relacionan

**H<sub>a</sub>:** Si el chi cuadrado es menor a 0.05, el compromiso organizacional y el Desempeño laboral se relacionan

Según la Tabla 22, se obtiene una Sig. asintótica (bilateral) de 0.000 la cual es menor que 0.05, por lo tanto, se acepta la Hipótesis alterna, donde el compromiso organizacional se relaciona con el desempeño laboral

**Tabla 22: Pruebas de chi-cuadrado del compromiso organizacional y el desempeño laboral**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	48,840 <sup>a</sup>	6	,000
Razón de verosimilitud	48,775	6	,000
Asociación lineal por lineal	39,922	1	,000
N de casos válidos	113		

a. 7 casillas (58,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,09.

Habiendo demostrado que, si existe relación entre el compromiso organizacional y desempeño laboral, Ahora procedemos a encontrar de cuanto es la relación.

Entonces nos proponemos la siguiente premisa:

**H<sub>0</sub>:** No existe correlación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral

**H<sub>a</sub>:** Existe correlación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral

En la tabla 23, a un nivel de significancia es de 0.01, con un valor de P (Sig. Bilateral) de 0.000, y una correlación de Pearson de 0.817 (81.7%)

Concluimos que: Existe una correlación positiva considerable del 81.7%, entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral

**Tabla 23: Correlaciones del compromiso organizacional y el desempeño laboral**

		Compromiso organizacional	Desempeño laboral
Compromiso organizacional	Correlación de Pearson	1	,817**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	113	113
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,817**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	113	113

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

## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Discusión

**Peña y et al (2016)**, en su trabajo de investigación titulado: “El compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las pequeñas empresas, Concluyó en: Las organizaciones deben de cuidar de que prevalezca el compromiso organizacional a través del clima organizacional, difundándose e implementándose, para que de esta forma estimular el interés a los trabajadores hacia el éxito organizacional; ya que la principal fortaleza de una empresa exitosa es el capital humano. Según **Aldana, J. (2013)**, en su trabajo de investigación titulado: "Compromiso laboral de los trabajadores del área central de una institución bancaria que opera en la ciudad de Guatemala, Concluyó en que Las personas encuestadas mediante el instrumento demostraron un alto compromiso organizacional con la empresa, no existiendo una diferencia significativa entre el compromiso de hombres y mujeres. Según **De la Puente Ruíz, Luis (2017)**, en su trabajo de investigación titulado:” Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo, Concluyó en que El personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo presenta en un 53% nivel medio en el compromiso organizacional general; La sub dimensión de Implicancia del compromiso organizacional se encuentra correlacionado de forma pequeña y significativa con las sub escala de afiliación ( $r= .280$ ) pero correlaciones medianas y significativas con poder ( $r= .374$ ) y logro ( $r= .319$ ) de la motivación de logro en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo.

Nosotros coincidimos **Peña y et al (2016)**, **Aldana, J. (2013)**, **De la Puente Ruíz, Luis (2017)**, porque hemos demostrado que Existe una correlación positiva considerable del 81.7%, entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral

Según **Gómez, H. y Benito, W. (2014)**, en su trabajo de investigación titulado: "Compromiso organizacional y desempeño de los trabajadores administrativos de la Universidad César Vallejo sede Huaraz, año 2014, Concluyó en que De acuerdo a los resultados de la investigación, se afirma que el compromiso organizacional influye desfavorablemente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UCV, con un 42% de trabajadores administrativos con un compromiso bajo y un desempeño malo

Nosotros no coincidimos **Gómez, H. y Benito, W. (2014)**, porque hemos demostrado que Existe una correlación positiva considerable del 81.7%, entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral, mientras que **Gómez, H. y Benito, W. (2014)**, afirma que el compromiso organizacional influye desfavorablemente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UCV

**De la Puente Ruíz, Luis (2017)**, concluye que La sub dimensión compromiso afectivo del compromiso organizacional se encuentra correlacionado de manera pequeña y significativa con la sub escala de afiliación ( $r = .269$ ) de la motivación de logro en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo. Además, **Gómez, H. y Benito, W. (2014)**, Concluye que la correlación entre el compromiso afectivo y desempeño laboral es directa y significativa, con un coeficiente de 51.1 %. Además, el indicador que tiene más asociación con el desempeño es la participación del trabajador y el que menos se asocia es el grado de familiaridad.

Nosotros coincidimos con **De la Puente Ruíz, Luis (2017)**, **Gómez, H. y Benito, W. (2014)**, ya que hemos demostrado que Existe una correlación positiva media del 72.8%, entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral, aunque comparados con los autores anteriormente comparados el nuestro valor de la correlación es más elevado.

**Pérez, C. (2013)**, concluye que, a su vez, se detectó un amplio porcentaje de profesionales de la salud con baja necesidad de permanecer en la

organización y mínimo sentimiento de obligación hacia el cumplimiento de las normas institucionales, lo cual se refleja en el ausentismo, rotación interna o externa del personal, así como en la falta de apego a las normas o reglas que rigen a la institución. Sin embargo, las áreas de oportunidad no son aisladas, existen relaciones que permiten entender con mayor facilidad la problemática y conocer cuáles son las acciones adecuadas para resolverla, logrando modificar no uno, si no todos los aspectos afectados. Conjuntando las áreas de oportunidad se detectó que los médicos que presentaron un bajo compromiso normativo, presentan también, un bajo desempeño y mayores necesidades de capacitación. Mientras que las enfermeras que mostraron mayor compromiso organizacional obtuvieron menores puntajes en la calidad en atención médica y técnica, así como, menor aportación a la organización. y **Gómez, H. y Benito, W. (2014)**, concluye que Existe correlación directa y moderadamente significativa entre el compromiso normativo y desempeño laboral. Además, el indicador que tiene mayor asociación con el desempeño es el sentimiento de obligación moral y el que se asocia menos es la identificación con las políticas, normas y valores

Nosotros coincidimos con **Pérez, C. (2013), Gómez, H. y Benito, W. (2014)**, por que hemos demostrado que Existe una correlación positiva media del 71.2%, entre el compromiso normativo y el desempeño laboral

**Gómez, H. y Benito, W. (2014)**, concluye que La correlación entre el compromiso continuo y desempeño laboral es directa y moderadamente significativa. Además, que el indicador que tiene mayor asociación con el desempeño es el sentimiento de obligación moral y el que se asocia menos es la identificación con las políticas, normas y valores.

Nosotros coincidimos con **Gómez, H. y Benito, W. (2014)**, nosotros hemos demostrado que Existe una correlación positiva media del 72.7%, entre el compromiso de continuidad y el desempeño laboral



## 5.2. Conclusiones

- a) El compromiso afectivo se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores nombrados de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2017

En la tabla 17, a un nivel de significancia es de 0.01, con un valor de P (Sig. Bilateral) de 0.000, y una correlación de Pearson de 0.728 (72.8%). Concluimos que: Existe una correlación positiva media del 72.8%, el compromiso afectivo y el desempeño laboral.

- b) El compromiso de continuidad se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores nombrados de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2017.

En la tabla 19, a un nivel de significancia es de 0.01, con un valor de P (Sig. Bilateral) de 0.000, y una correlación de Pearson de 0.727 (72.7%). Concluimos que: Existe una correlación positiva media del 72.7%, el compromiso de continuidad y el desempeño laboral

- c) El compromiso normativo se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores nombrados de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2017.

En la tabla 21, a un nivel de significancia es de 0.01, con un valor de P (Sig. Bilateral) de 0.000, y una correlación de Pearson de 0.712 (71.2%). Concluimos que: Existe una correlación positiva media del 71.2%, el compromiso normativo y el desempeño laboral

- d) El compromiso organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores nombrados de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2017.

En la tabla 23, a un nivel de significancia es de 0.01, con un valor de P (Sig. Bilateral) de 0.000, y una correlación de Pearson de 0.817 (81.7%). Concluimos que: Existe una correlación positiva considerable del 81.7%, el compromiso organizacional y el desempeño laboral.

### 5.3. Recomendaciones

- a) La alta dirección de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión debe dar incentivos, solucionar sus necesidades básicas a sus colaboradores nombrados para que ellos puedan identificarse con la institución.
- b) Los jefes deben aplicar diferentes estrategias a los colaboradores nombrados como el buen trato, incentivar a su productividad para que puedan involucrarse en sus funciones que realizan en sus diferentes áreas de trabajo.
- c) Realizar capacitaciones sobre liderazgo y coaching para que el colaborador nombrado se sienta capaz de liderar equipos de trabajo y hacerles eficientes
- d) Capacitar a los colaboradores nombrados en las diferentes áreas de la institución y puedan estar preparados con haya una rotación de personal.
- e) Capacitaciones para desarrollar sus habilidades directivas de lo colaboradores nombrados.
- f) Recursos humanos debe capacitar en tecnologías a sus colaboradores nombrados, ya que nos encontramos en la era digital y todo ellos deben estar preparados para no quedar obsoletos

## CAPÍTULO VI: FUENTES DE INFORMACIÓN

### 6.1. Fuentes Bibliográficas

- Alles, M. (2005). *Desempeño por competencias. Evaluación 360°*. Buenos Aires: Granica S.A.
- CEPAL. (2006). *Indicadores de desempeño en el sector público*. República Dominicana. Seminario.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la Administración*. México D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: McGraw - Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Luthans, F. (2008). *Comportamiento Organizacional*. México D. F.: Mc Graw Hill / Interamericana Editores S. A. de C.V.
- Hernandez, S. y etal. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGrawHill.
- Morales, J. (2004). *Fidelidad*. Madrid: Ediciones Rialp.
- Robbins, S. y Judge, T. . (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson.
- Vargas, J. (2007). *La culturocracia organizacional en México*. México: Juan Carlos MartinezColl.

### 6.2. Fuentes Hemerográficas

- Meyer, J. P., Allen, N. J., & Smith, C. A. (1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component model. *Journal of Applied Psychology*, 538-551.
- Meyer, J. Y Allen, C. (2001). HRM practices and organizational commitment: test of a mediation model. *Journal of Administrative Science*, 17(4).
- Peña, M. y et al. (2016). El compromiso organizacional como parte Del comportamiento de los trabajadores De las pequeñas empresas. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 9(5), 95-105.

Zamora, G. (2009). Organizational Commitment of chilean teachers and their relationship to intention to remain in their schools. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 41(03), 445-460. Recuperado el 30 de julio de 2017, de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&)

### 6.3. Fuentes Documentales

Aldana, J. (2013). *Compromiso laboral de los trabajadores del área central de una institución bancaria que opera en la ciudad de Guatemala, según sexo*. Asunción, Guatemala.

Betanzos, N. y Paz, F. (2007). Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos. *Revista de Psicología del Trabajo de las Organizaciones*, 22(1), 25-43. . Recuperado el 15 de Agosto de 2017, de [http://www.um.es/analesps/v23/v23\\_2/05-23\\_2.pdf](http://www.um.es/analesps/v23/v23_2/05-23_2.pdf)

De la Puente, L. (2017). *Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo*. Trujillo: Universidad César Vallejo. Recuperado el 12 de agosto de 2017, de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/UCV/298/1/delapuerta\\_rl.pdf](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/UCV/298/1/delapuerta_rl.pdf)

Gómez, H. y Benito, W. (2014). *Compromiso organizacional y desempeño de los trabajadores administrativos de la Universidad César Vallejo sede Huaraz, año 2014*. Huaraz: Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo. Recuperado el 16 de Agosto de 2017, de <http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/920/COMPROMISO%20ORGANIZACIONAL%20Y%20DESEMPE%C3%91O%20DE%20LOS%20TRABAJADORES%20ADMINISTRATIVOS%20DE%20LA%20UNIVERSIDAD%20CESAR%20VALLEJO%20SEDE%20HUARAZ%2c%20A%C3%91O%202014.pdf?sequence=1&isAllow>

Pérez, C. (2013). *Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un hospital público*. Monterrey, Nuevo León. México.

Rivera, O. (2010). *Compromiso organizacional de los docentes de una*

*institución educativa privada de lima metropolitana y su correlación con variables demográficas*. Lima: Pontifica Universidad Católica del Perú. Recuperado el 16 de agosto de 2017, de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4807>

#### **6.4. Fuentes Electrónicas**

Montoya, E. (2016). *Validación de la escala de compromiso organizacional del Meyer y Allen en trabajadores de un contact center*. Lima. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Recuperado el 16 de agosto de 2017, de [http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/581494/1/TESIS+FINAL\\_Elizabeth+Montoya.pdf](http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/581494/1/TESIS+FINAL_Elizabeth+Montoya.pdf)

# ANEXOS

**ANEXO N° 01: MATRIZ DE  
CONSISTENCIA**

**EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES NOMBRADOS DE LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN, HUACHO. 2017**

<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿De qué manera el compromiso organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores nombrados de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2017?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Demostrar la relación que existe entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores nombrados de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2017.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>El compromiso organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores nombrados de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2017.</p>	<p><b>Variable X</b></p> <p><b>Compromiso Organizacional</b></p> <p>a) <b>Compromiso afectivo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación con la organización.</li> <li>• Involucramiento con la organización</li> </ul> <p>c) <b>Compromiso de continuidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Percepción de alternativas.</li> <li>• Inversiones en la organización</li> </ul> <p>b) <b>Compromiso normativo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lealtad con la organización.</li> <li>• Sentido de obligación</li> </ul>	<p><b>Tipo de Investigación</b> Aplicada</p> <p><b>Diseño de Investigación</b> No experimental transeccional, correlacional</p> <p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Universo</b> 320 colaboradores nombrados</p> <p><b>Muestra</b> 113 colaboradores nombrados</p>
<p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>a) ¿De qué manera el compromiso afectivo se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores nombrados de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2017?</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>a) Determinar la relación que existe entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral de los colaboradores nombrados de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2017</p>	<p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>a) El compromiso afectivo se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores nombrados de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2017</p>		

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>b) ¿De qué manera el compromiso de continuidad se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores nombrados de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2017?</p> <p>a) ¿De qué manera el compromiso normativo se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores nombrados de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2017?</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>b) Determinar la relación que existe entre el compromiso de continuidad y desempeño laboral de los colaboradores nombrados de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2017.</p> <p>c) Determinar la relación que existe entre el compromiso normativo y el desempeño laboral de los colaboradores nombrados de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2017.</p>	<p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>b) El compromiso de continuidad se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores nombrados de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2017.</p> <p>d) El compromiso normativo se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores nombrados de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2017.</p>	<p><b>Variable Y</b> <b>Desempeño laboral</b></p> <p>a) <b>Eficacia laboral</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Logro de objetivos</li> <li>• Actitudes</li> <li>• Efectividad</li> </ul> <p>b) <b>Eficiencia laboral</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Productividad</li> <li>• Competencia</li> <li>• Liderazgo</li> </ul> <p>c) <b>Calidad laboral</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Atención</li> <li>• Satisfacción</li> </ul> <p>d) <b>Economía laboral</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribución</li> <li>• Recursos</li> <li>• Presupuesto</li> </ul>	<p><b>Estadístico de prueba</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chi cuadrado de Pearson</li> <li>• Coeficiente de correlación de Pearson</li> </ul>



## ANEXO N° 02

### Encuestas

**Instrucciones:** Estimadas trabajadores administrativos, la presente encuesta tiene el propósito de recopilar información sobre el desempeño laboral, para lo cual le agradezco seleccionar la opción y marcar con una "X" en el paréntesis o en el recuadro respectivo, y tiene carácter de anónima, por lo que le pedimos SINCERIDAD en sus respuestas.

#### a) Cuestionario de Desempeño Laboral

1 = Nunca    2 = Raras Veces    3 = A veces    4 = Casi siempre    5 = Siempre

	ESCALA				
	1	2	3	4	5
1. Considera que el trabajo que realiza con eficiencia aporta el logro de los objetivos que busca la Universidad.					
2. Considera que existe un espíritu de trabajo eficaz en su área de trabajo para el logro de los objetivos.					
3. Considera que en la Universidad el personal tiene la actitud de compromiso con su trabajo.					
4. Considera que en la Universidad el personal tiene la actitud para innovar ideas de trabajo					
5. Considera que realiza su trabajo con efectividad y compromiso					
6. Considera que su equipo de trabajo es efectivo					
7. Considera que hay buena productividad en su equipo de trabajo					
8. Considera que la productividad que realiza es un desafío interesante para la realización personal					
9. Cree que la competencia entre el personal permite que el área sea más eficiente					
10. Cree que sus compañeros le orientan adecuadamente en el desarrollo de sus competencias					
11. Considera que la Universidad propicia el liderazgo en el equipo					
12. Considera que cuando los líderes asignan tareas lo hacen con en el ejemplo.					
13. Considera usted que cumple con las responsabilidades las tareas que se les encomienda					
14. Considera que entre sus compañeros hay responsabilidad y apoyo					
15. Considera que los acuerdos de sus superiores le permiten tener una mejor atención en su trabajo					
16. Considera que su superior presta atención suficiente a su trabajo					
17. Considera sentirse satisfecho con la labor que realiza en su área trabajo					
18. Considera estar satisfecho con respeto que el jefe inmediato le brinda					
19. Considera que la distribución física del área de trabajo facilita la realización de sus labores					
20. Considera que los canales de distribución económica de la Universidad					

han permitido nuevos proyectos					
21. Considera que la Universidad le ofrece los recursos necesarios para realizar su trabajo					
22. Considera que los recursos que utiliza diariamente para realizar sus labores le permiten trabajar mejor					
23. Considera que el presupuesto es suficiente para la cantidad actual de personal que existe en la Universidad					
24. Considera que la Universidad brinda al área el presupuesto necesario para realizar su trabajo					

**b) Cuestionario de compromiso organizacional**

1: Totalmente desacuerdo

2: En Desacuerdo

3: Indeciso

4: De acuerdo

5: Totalmente de acuerdo

	ESCALA				
	1	2	3	4	5
1. Me sentiría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta organización.					
2. En realidad siento como si los problemas de esta organización fueran los míos.					
3. No Tengo un fuerte sentido de pertenencia con esta organización.					
4. No Me siento emocionalmente ligado a la organización.					
5. No Me siento como "parte de la familia" en esta organización.					
6. Esta organización tiene un gran significado personal para mí.					
7. Por ahora, permanecer en esta organización refleja tanto necesidad como deseo.					
8. Sería muy difícil para mí dejar mi organización ahora, incluso si deseara hacerlo.					
9. Gran parte de mi vida sería afectada, si decidiera dejar la organización en la que trabajo ahora.					
10. Siento que tengo muy pocas opciones si considerará dejar esta organización.					
11. Sí no hubiera invertido tanto de mí en esta organización, yo podría considerar trabajar en otro lugar.					
12. Una de las consecuencias negativas de dejar esta organización sería la escasez de otras alternativas disponibles.					
13. No siento ninguna obligación de permanecer en mi trabajo actual.					
14. Incluso si recibiera beneficios, yo siento que dejar la organización ahora no sería lo correcto.					
15. Me sentiría culpable si dejo mi organización ahora.					
16. La organización donde trabajo merece mi lealtad.					
17. No dejaría mi organización ahora porque tengo un sentido de obligación con las personas que trabajan conmigo.					
18. Siento que le debo mucho a esta organización.					

## ANEXO N° 03

### Tabla de correlación de Pearson

*Interpretación:* el coeficiente  $r$  de Pearson *puede variar de  $-1.00$  a  $+1.00$* , donde:

$-1.00$  = *correlación negativa perfecta*. (“A mayor  $X$ , menor  $Y$ ”, de manera proporcional. Es decir, cada vez que  $X$  aumenta una unidad,  $Y$  disminuye siempre una cantidad constante). Esto también se aplica “a menor  $X$ , mayor  $Y$ ”.

$-0.90$  = Correlación negativa muy fuerte.

$-0.75$  = Correlación negativa considerable.

$-0.50$  = Correlación negativa media.

$-0.25$  = Correlación negativa débil.

$-0.10$  = Correlación negativa muy débil.

$0.00$  = No existe correlación alguna entre las variables.

$+0.10$  = Correlación positiva muy débil.

$+0.25$  = Correlación positiva débil.

$+0.50$  = Correlación positiva media.

$+0.75$  = Correlación positiva considerable.

$+0.90$  = Correlación positiva muy fuerte.

$+1.00$  = *Correlación positiva perfecta* (“A mayor  $X$ , mayor  $Y$ ” o “a menor  $X$ , menor  $Y$ ”, de manera proporcional. Cada vez que  $X$  aumenta,  $Y$  aumenta siempre una cantidad constante).

**Nota:** (Hernandez, S. y etal, 2014)

**ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO**

---

Dr. Luis Alberto Baldeos Ardian  
**Presidente**

---

Mg. Jesús J. Coronado Espinoza  
**Secretario**

---

Mg. Santiago Ernesto Ramos Y Yovera  
**Vocal**

---

Mg. Félix Gil Caro Soto  
**Asesor**