

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN



TESIS

**Compromiso organizacional y desempeño laboral en los
trabajadores administrativos del Instituto Superior
Tecnológico Franklin Roosevelt - Huancayo, 2020**

Para Optar : El Grado Académico de Maestro en
: Administración, Mención: Gestión
Empresarial

Autor : Bach. Paúl David Vilcahuamán Carbajal

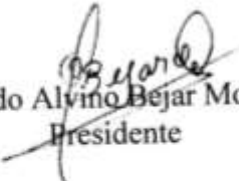
Asesor : Dr. Pedro Luis Gutierrez Ozejo

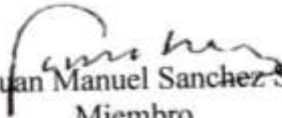
Línea de investigación Institucional de : Ciencias Empresariales y Gestión de los
: Recursos

Fecha de inicio / término : Junio – diciembre del 2020

**Huancayo – Perú
2021**


JURADO DE SUSTENTACIÓN DE TESIS


Dr. Aguedo Alvino Bejar Mormontoy
Presidente


Dr. Juan Manuel Sanchez Soto
Miembro


Dr. Abdón Casiano Maita Franco
Miembro


Mg. Miguel Anibal Cerrón Aliaga
Miembro


Dr. Uldarico Inocencio Aguado Riveros
Secretario Académico

ASESOR:

Dr. PEDRO LUIS, GUTIÉRREZ OZEJO.

DEDICATORIA

Dedico esta investigación en primera instancia a Dios por darme la vida, a mis señores padres: Flavio y Gloria; a mi novia Ana Paola y mi engreído: Leonardo, por el apoyo constante e incondicional y ser el soporte moral en toda mi formación profesional y en la consecución de mis metas.

Paúl

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a la Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Los Andes, y a los catedráticos por impartir sus conocimientos y magistrales lecciones en el programa de maestría.

A mi asesor Dr. Pedro Luís, Gutiérrez Ozejo, por su apoyo constante y acertada dirección en el desarrollo de la presente investigación de grado.

El autor

CONTENIDO

CARÁTULA:	iii
JURADOS	ii
ASESOR:	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
CONTENIDO DE TABLAS	ix
CONTENIDO DE FIGURAS	x
RESUMEN.....	xi
INTRODUCCIÓN	xiii

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	15
1.2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	17
1.2.1. Delimitación espacial	17
1.2.2. Delimitación temporal	17
1.2.3. Delimitación conceptual o temática	18
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	18
1.3.1. Problema general	18
1.3.2. Problemas específicos.....	18
1.4. JUSTIFICACIÓN	19
1.4.1. Justificación social.....	19
1.4.2. Justificación teórica	19
1.4.3. Justificación metodológica	19

1.5. OBJETIVOS	20
1.5.1. Objetivo general	20
1.5.2. Objetivos específicos	20

CAPÍTULO II

TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES	21
2.2. BASES TEÓRICAS O CIENTÍFICAS	27
2.2.1. Compromiso organizacional	27
2.2.3. Desempeño laboral	32
2.3. MARCO CONCEPTUAL	39

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis general.....	42
3.2. Hipótesis específicas.....	42
3.3. Variables (definición conceptual y operacional).....	42

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	44
4.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN	44
4.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	45
4.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	45
4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA	46
4.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	47
4.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	47

4.6.2. Instrumentos de recolección de datos	47
4.7. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	48
5.1.1 Análisis descriptivo de las variables y dimensiones.....	52
5.2.CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	60
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	68
RECOMENDACIONES	74
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	75
Anexo N.º 1: Matriz de consistencia.....	81
Anexo N.º 2: Matriz de operacionalización de las variables	83
Anexo N.º 3: Instrumento de investigación	84
	91
Anexo N.º 8: Fotografías de la aplicación de instrumentos	99

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla N.º 1. Resultado de confiabilidad de Alfa de Cronbach para el cuestionario de compromiso organizacional	48
Tabla N.º 2. Resultado de confiabilidad de Alfa de Cronbach para el cuestionario de desempeño laboral.....	49
Tabla N.º 3. Baremos de interpretación	49
Tabla N.º 4. Análisis descriptivo de la variable compromiso organizacional	52
Tabla N.º 5. Análisis descriptivo de la dimensión compromiso actitudinal o continuo.....	53
Tabla N.º 6. Análisis descriptivo de la dimensión compromiso normativo	54
Tabla N.º 7. Análisis descriptivo de la dimensión compromiso afectivo	55
Tabla N.º 8. Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral	56
Tabla N.º 9. Análisis descriptivo de la dimensión eficiencia.....	57
Tabla N.º 10. Análisis descriptivo de la dimensión eficacia.....	58
Tabla N.º 11. Análisis descriptivo de la dimensión calidad de servicio	59
Tabla N.º 12. Correlación para la hipótesis general.....	60
Tabla N.º 13. Correlación para la primera hipótesis específica	62
Tabla N.º 14. Correlación para la segunda hipótesis específica	64
Tabla N.º 15. Correlación para la tercera hipótesis específica.....	66

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura N. ^a 1. Compromiso organizacional.....	52
Figura N. ^a 2. Compromiso actitudinal o continuo.....	53
Figura N. ^a 3. Compromiso normativo.....	54
Figura N ^o 4. Compromiso afectivo	55
Figura N ^o 5. Desempeño laboral	56
<i>Figura N^o 6. Eficiencia</i>	<i>57</i>
Figura N ^o 7. Eficacia	58
Figura N ^o 8. Calidad de servicio	59

RESUMEN

El propósito del trabajo de investigación intitulado Compromiso organizacional y desempeño laboral en los trabajadores administrativos del Instituto Superior Tecnológico Franklin Roosevelt - Huancayo, 2020, fue determinar a qué nivel se relaciona el compromiso organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Instituto Superior Tecnológico Franklin Roosevelt; se consideró como metodología a la investigación científica el enfoque cuantitativo, el cual permitió plantear las soluciones al enunciado del problema general: ¿Cómo se relaciona el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Instituto Superior Tecnológico Franklin Roosevelt – Huancayo, 2020? En la investigación se aplicó el tipo de investigación aplicada, nivel de investigación correlacional y método descriptivo. Se esgrimió las variables: compromiso organizacional y desempeño laboral, y la muestra estuvo conformado por 80 trabajadores administrativos del Instituto Superior Tecnológico Franklin Roosevelt Huancayo, a quienes se aplicó el instrumento de investigación (cuestionario). Tras el trabajo de campo descriptivo y correlacional, se demostró que existen relaciones significativas entre las variables con sus respectivas dimensiones.

Palabras clave: Compromiso organizacional, desempeño laboral.

ABSTRACT

The purpose of the research work entitled Organizational commitment and job performance of the administrative workers of the Instituto Superior Tecnológico Franklin Roosevelt - Huancayo, 2020, was to determine at what level the organizational commitment is related to the job performance of the administrative workers of the Instituto Superior Tecnológico Franklin Roosevelt; The scientific research methodology was considered the quantitative approach, which allowed proposing the solutions to the statement of the general problem: How is the organizational commitment and job performance of the administrative workers of the Franklin Roosevelt Higher Technological Institute - Huancayo, 2020 related? The type of applied research, correlational research level and descriptive method were applied in the research. Two variables were used: organizational commitment and work performance, whose sample was made up of 80 administrative workers from the Franklin Roosevelt Huancayo Higher Technological Institute, to whom the research instrument (questionnaire) was applied. After descriptive and correlational field work, it was shown that there are significant relationships between the variables with their respective dimensions.

Keywords: Organizational commitment, job performance.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación es el resultado de la dedicación y perseverancia por ampliar nuestro bagaje cognitivo científico, teniendo como título: Compromiso organizacional y desempeño laboral en los trabajadores administrativos del Instituto Superior Tecnológico Franklin Roosevelt - Huancayo, 2020, trata de estudiar el compromiso organizacional y el desempeño laboral a través de las dimensiones: Compromiso actitudinal, Compromiso normativo, Compromiso afectivo, Eficiencia, Eficacia y Calidad de servicio.

El Instituto Superior Tecnológico Franklin Roosevelt, como sabemos viene brindando servicios educativos a la población juvenil de la provincia de Huancayo, con el objetivo de satisfacer las necesidades a las organizaciones con colaboradores del rango técnico.

El trabajo de investigación, está conformado por 5 capítulos:

CAPÍTULO I: Planteamiento y formulación del problema, que contiene la descripción y la identificación, así como la definición de objetivos, la justificación y la delimitación de la investigación.

CAPÍTULO II: Marco Teórico, antecedentes, bases teóricas, definición de conceptos, hipótesis de la investigación y variables y dimensiones.

CAPÍTULO III: Hipótesis de la investigación, hipótesis general e hipótesis específicas.

CAPÍTULO IV: Metodología, se muestra el tipo, nivel, método y diseño de investigación, población y muestra, técnicas de recolección de datos, instrumentos

de recolección empleados, técnicas de procesamiento y recolección de datos y la elaboración de procesamiento de datos. Asimismo, planteamiento de las hipótesis.

CAPÍTULO V: Aquí se presenta todos los resultados de la investigación que consta de tablas y figuras, así como la discusión de resultados de la investigación,

Culminando con conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

Y al término de esta labor científica, puedo afirmar que el Instituto Superior Tecnológico Franklin Roosevelt con un enfoque estratégico desde el seno de la organización tendrá una perspectiva de liderazgo y competitividad, lo que redundará en su continuo crecimiento institucional y económico de manera sostenible en el tiempo.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

Hoy existen preocupaciones que hacen que directivos que dirigen el denominado personal o recurso humano, dentro de las organizaciones, dirijan sus búsquedas en incrementar el esfuerzo de los trabajadores, con la gestión de talento humano. Así mismo, está igual o casi al mismo a nivel en la región latinoamericana, por lo que se han ido desarrollando diferentes estudios e investigaciones para poder determinar que problemas y trabas hay para invertir en entidades dirigidas a la gran masa de recursos humanos; para que se apliquen acciones inmediatas, como ejercer capacitaciones o implementar mejora que sean acordes a las necesidades halladas.

(Deloitte, 2015) afirma que, el 87% de los directivos a cargo de personal, en el mundo, mencionan que en los trabajadores existe la falta de compromiso laboral, siendo el principal problema que más se enfoca a solucionar. Y el 60% no tienen planes estratégicos de como involucrar al trabajador con la empresa, para su mejor desarrollo; el 12 % solo aplicó planes de perfeccionamiento y medición del personal en su desarrollo laboral y por último un 7% aplicó estrategias adecuadas para que el trabajador desempeñe de manera correcta sus labores, evitando las renuncias masivas o individuales

Específicamente, en el caso peruano, la consultora (Deloitte, 2015) también obtuvo resultado, del 50% de gerentes peruanos identifican, que existe

falta de compromiso es el común denominador “muy importante” en muchos casos.

Puede decirse que la realidad es crítica, no hay un compromiso del trabajador con la empresa y no se aplican medidas de la mejora para una óptima cultura organizacional, todo ello es una preocupación constante que tiene efectos a todos los niveles. (Deloitte, 2015) menciona que, el mismo entorno laboral baja las expectativas de los colaboradores. D’Agostino (2015) ante esta situación, las empresas no prevén y menos actúan en su debido momento, producto de la falta de acción de las jefaturas o departamentos organizacionales, que tienen a cargo personal.

Numerosos investigadores centran sus estudios en empresas, proponiendo e inculcando la mejora continua en relación al compromiso organizacional, para que generen mayores ingresos y por el bien de la productividad, mediante actos y procesos enfocados a ello.

Se puede decir entonces que, en palabras de (Gibson et al., 1994), que los encargados de cada área de la organización y colaboradores, tengan una sinergia en común para el bienestar empresarial y salud organizacional, con altos índices de productividad y compromiso para un clima laboral óptimo diferenciado con el resto de empresas.

Se ha generado un fenómeno basado en componentes intrínsecos, para los trabajadores que ingresan a trabajar en la organización. Va más allá de lo legal y formal. (Arias Galicia, 1972), manifiesta, si un colaborador está obligado a desempeñar una función que desconoce o simplemente no le

genera interés, automáticamente presenta falta de compromiso, realiza su trabajo en función al cumplimiento y no al logro.

Dentro del compromiso organizacional, se pueden entrelazar aspectos tanto administrativos como psicológicos, teniendo en cuenta que el concepto de la motivación, es un determinante. Menciona (Pérez Tapia, 2014) “cuando una persona se encuentra motivada, se orienta hacia la meta, persiste y sobrepasa las dificultades que limitan su camino hacia el logro de dicha meta” (p. 3).

Actualmente, los gerentes de alto rendimiento y actualizados, se están enfocando mucho en la motivación laboral, porque consideran que es fundamental para el logro de los objetivos que se implanta la empresa en plazos establecidos. En esta investigación, se pretende describir e identificar como se viene dando el compromiso organizacional en una unidad de análisis concreta, bajo sus propias características y en un entorno específico.

1.2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Delimitación espacial

Espacialmente, se delimita al Instituto Superior Tecnológico Franklin Roosevelt, específicamente al personal administrativo.

1.2.2. Delimitación temporal

La presente investigación, temporalmente, se delimita en el año 2020.

1.2.3. Delimitación conceptual o temática

Temáticamente, la investigación se delimita en el estudio del compromiso organización y desempeño laboral como variables de estudio, ejerciendo un estudio correlacional, para determinar a qué nivel se encuentran relacionadas.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1. Problema general

¿Cómo se relaciona el compromiso organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos del Instituto Superior Tecnológico Franklin Roosevelt – Huancayo, 2020?

1.3.2. Problemas específicos

1. ¿El compromiso actitudinal se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores administrativos del Instituto Superior Tecnológico Franklin Roosevelt – Huancayo, 2020?
2. ¿El compromiso normativo se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores administrativos del Instituto Superior Tecnológico Franklin Roosevelt – Huancayo, 2020?
3. ¿El compromiso afectivo se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores administrativos del Instituto Superior Tecnológico Franklin Roosevelt – Huancayo, 2020?

1.4. JUSTIFICACIÓN

1.4.1. Justificación social

Socialmente se justifica en el aspecto de que, servirá a la sociedad para poder establecer cómo es que una organización o institución, maneja el compromiso de sus trabajadores, además de que servirá también a los trabajadores para juzgar y establecer cómo es que se afecta el entorno organizacional y en este caso, el desempeño como elemento crítico.

1.4.2. Justificación teórica

La investigación teóricamente se justifica en las variables y sus dimensiones, que son enfocadas en base a la organización y los elementos conocidos de esta, siendo que, en base a la variable compromiso organizacional, se identifica una aproximación teórica en base a lo mencionado por (Haudan, 2009) y Robbins (2007) entre otros, y las dimensiones consideradas. En tanto, para la variable desempeño organizacional, se tomó en cuenta lo planteado por (Chiavenato, 2011) y (Ghiselli, 1998) entre otros, para su tratamiento teórico y la determinación de las dimensiones.

1.4.3. Justificación metodológica

Se justifica metodológicamente la investigación, en establecer una relación entre las variables, basada en la aplicación de cuestionario formulados y validados por expertos, y una escala que pueda ser aplicada en ambas variables como instrumento de medición.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo general

Determinar a qué nivel se relaciona el compromiso organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos del Instituto Superior Tecnológico Franklin Roosevelt – Huancayo, 2020.

1.5.2. Objetivos específicos

- Identificar como el compromiso actitudinal se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores administrativos del Instituto Superior Tecnológico Franklin Roosevelt – Huancayo, 2020.
- Identificar como el compromiso normativo se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores administrativos del Instituto Superior Tecnológico Franklin Roosevelt – Huancayo, 2020.
- Identificar como el compromiso afectivo se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores administrativos del Instituto Superior Tecnológico Franklin Roosevelt – Huancayo, 2020.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

Antecedentes Nacionales

Pardo (2017) con su investigación titulada “*INFLUENCIA del grado de compromiso organizacional en el desempeño laboral en profesionales de la salud del Centro Quirúrgico del Hospital Manuel Núñez Butrón - Puno 2016*”, para optar Maestría en Administración, de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. El objetivo de la investigación fue determinar la influencia del grado de compromiso organizacional en el desempeño laboral en los profesionales de la salud del Centro Quirúrgico del Hospital Manuel Núñez Butrón Puno. La investigación concluye que el 52.9% de los profesionales presentan compromiso afectivo medio bajo; seguido por un 41.2% con compromiso medio alto; predomina con 50% el compromiso de continuidad medio alto, así como el 52.9% compromiso normativo. Sobre el desempeño laboral, 47.1% tienen desempeño alto, seguido de un 44.1% con desempeño medio en capacidad técnica y atención, 58.8% con desempeño medio en capacitación y educación continua; sin embargo, el 55.9% tiene desempeño alto en productividad, así como el 52.9% en aptitud. Al relacionar las variables, el 35.3% con compromiso medio alto tiene desempeño alto, así como el 2.9% que tiene compromiso alto; mientras el 29.4% con compromiso medio bajo presenta desempeño medio. Por tanto, se concluye que el compromiso medio alto tiene relación significativa ($p=0.014$) con el desempeño laboral alto”.

Flores & Pujadas (2018) en su investigación titulada “*El compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores nombrados de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2017*”, para optar por el título profesional de Licenciado en Administración. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Propusieron el objetivo de “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. 17); investigación de tipo correlacional, con una población de 230 trabajadores, muestra de 113, utilizando la técnica de la encuesta, con el uso de la herramienta del cuestionario. Concluye, “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” (p. 72).

Juscamayta (2017) es su tesis titulado *El Compromiso organizacional y el Desempeño Laboral en el Área Administrativa de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle año 2016*, para optar por el grado académico de Maestro en Administración con mención Administrativa, por la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Lima – Perú. Cuyo objetivo fue, “Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los empleados administrativos de la

Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, año 2016” (p. 20); investigación aplicada, tipo correlacional, población de 526 colaboradores, muestra de 60, haciendo uso de la técnica de la encuesta, el análisis documental y el fichaje. Concluye, “Se encontró que existe una relación estadísticamente significativa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los empleados administrativos de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, presentando una correlación regular positiva ($r=0.647$) al 95% de confianza” (p. 110)

Álvarez & Mendoza (2019) en su investigación titulada “*Compromiso organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Autónoma San Francisco, 2019*”. Presentado en la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa. Su objetivo fue, “Determinar la influencia del compromiso organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Autónoma San Francisco en el primer semestre, Arequipa 2019.” (p. 83); investigación descriptiva – explicativa, utilizó la técnica de encuesta, como instrumento cuestionario. Llegando a la siguiente conclusión: “los tipos de compromiso organizacional que existe por parte del personal administrativo de la Universidad Autónoma San Francisco es el afectivo con un 62% prevaleciente, mientras que el compromiso de continuidad hay un 50% que existe y en cuanto al compromiso de normatividad existe en un 44%” (p. 202).

Saldaña & Cornejo (2016) en su investigación “*Relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal empleado de la Universidad Peruana Unión, Lima*”, 2016. Para optar por el título de

Administrador. Universidad Peruana Unión, Lima. Cuyo objetivo principal fue, “Determinar si existe relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal empleado de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2016.” (p. 16); el tipo de investigación fue, descriptiva – correlacional, con una población de 1180 persona, obteniendo la muestra de 280 persona, se dio uso a la técnica la encuesta, como instrumento de recolección de información al cuestionario. Llegando a la siguiente conclusión: “Considerando la prueba estadística de Spearman, se pudo identificar que el grado de Compromiso Organizacional Afectivo con el desempeño laboral tiene una correlación positiva de significancia débil de $r = 0.276^{**}$ un valor $p = 0.00$ (< 0.05). No obstante, a ello, el personal empleado muestra solida identificación con la práctica de los principios axiológicos, fidelidad y autonomía en la decisión que toma en relación al respeto de los valores que practica el colaborador.” (p. 64).

A nivel internacional

Pardo, (2020) con su tesis titulada “*Análisis de la satisfacción laboral y compromiso organizacional en una empresa pública de servicio hospitalario*”, de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. La investigación planteó como objetivo “analizar la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en una empresa pública de servicio hospitalario. La investigación concluye que el nivel de satisfacción no tiene relación con el tiempo que el colaborador lleva en la empresa; sin embargo, el compromiso organizacional sí. Los hombres, se muestran más satisfechos y comprometidos

que las mujeres. El compromiso que predomina en la institución es el afectivo. La satisfacción laboral y el compromiso organizacional presentan correlación fuerte de 0.638: a mayor satisfacción laboral, mayor nivel de compromiso organizacional”.

Romero, (2017) en su investigación titulada “*Compromiso organizacional de los servidores públicos que se encuentran con contratos ocasionales y con nombramiento del Ministerio de Relaciones Laborales*”, para optar por el grado académico de Maestro en desarrollo del Talento Humano. Universidad Andina Simón Bolívar. Quito - Ecuador. El objetivo de la investigación fue, “Determinar las modalidades de contrato ocasional y nombramiento influyen en el Compromiso Organizacional de los Servidores públicos del Ministerio de Trabajo” (p. 4); investigación descriptiva; con una población de 681 funcionarios y muestra de 372, se usó la técnica de encuesta de Meyer & Allen. Concluyendo, “Finalmente se pudo observar que el comportamiento de los tres compromisos encontrados: personificado, afectivo e instrumental no varían significativamente, es más estos compromisos son experimentados de alguna forma y en distintos niveles por los funcionarios” (p. 62-63).

Gutiérrez Molina & Rico Prieto (2019) en su investigación titulada *Compromiso Organizacional y Nuevas Formas de trabajo*, por la Universidad Santo Tomás, Bogotá, Colombia. Propuso el objetivo de: “Caracterizar el grado de compromiso organizacional que desarrolla el empleado hacia la empresa dependiendo del tipo de contrato con el cual haya sido vinculado” (p. 10); la investigación fue de tipo correlacional, con una población y muestra de 270

colaboradores, la herramienta de estudio que empleo fue, el cuestionario y datos sociodemográficos. Concluye que, “Desde el punto de vista de las investigadoras se siguen creyendo que, si existe alguna relación entre el compromiso organizacional y el tipo de contrato con el cual hayan sido vinculadas las personas, pero a partir de la situación económica, social y política del país, es preferible tener algo malo a no tener nada; puesto que este pensamiento hace parte de la idiosincrasia y cultura de Colombia” (p. 60).

Gruezo (2017) en su estudio titulado *Análisis del Desempeño Laboral de la Dirección de Gestión de Planificación y proyectos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Rio verde*, para optar por el grado académico de Magister en Administración de Empresas, Mención en Planeación. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Quito – Ecuador. Cuyo objetivo principal fue, “Analizar el rendimiento laboral de los servidores públicos de la Dirección de Planificación y Proyectos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Rio verde” (p. 13); investigación descriptiva, nivel correlacional, la población fue igual a la muestra de 107 colaboradores. Concluye, “Se identificó que los colaboradores presentan bajos niveles de cumplimiento y responsabilidad en los objetivos, misión y visión institucional lo que dificulta una gestión laboral eficiente que permita elaborar sus competencias y desempeñar una función que es el imperativo la calidad del trabajo hacia el entorno organizacional y de la sociedad. En relación a la evaluación de desempeño aplicada para el presente estudio de investigación en el GADMCR se estableció la falta de estrategias de fortalecimiento laboral como: la motivación y la inducción al personal” (p. 32)

Meléndez (2015) en su investigación titulada “*Relación entre el Clima Laboral y El Desempeño de los servidores de la Subsecretaria administrativa financiera del Ministerio de Finanzas, en el periodo 2013-2014*”, para optar por el grado académico de Magister en Gestión del Talento Humano. Universidad Tecnológica Equinoccial, Ecuador. El objetivo principal fue, “Determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores de la Subsecretaria General Administrativa Financiera del Ministerio de Finanzas” (p. 3); planteo una investigación de tipo descriptiva; aplicada en población y muestra de 30 personas de estudio; empleando técnicas e instrumentos como el test de la empresa Great Peace To Work y las encuestas. Llegando a la siguiente conclusión: “El clima organizacional definitivamente no influye en los resultados esto es en el desempeño laboral de los funcionarios de las diferentes direcciones. No existen modelos estadísticos referentes a la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores” (p. 40).

2.2. BASES TEÓRICAS O CIENTÍFICAS

2.2.1. Compromiso organizacional

Porter y Lawer citado por Betanzos Díaz et al. (2006; p.13) nos aproxima a lo que es el compromiso, entendido con un deseo de cumplir un esfuerzo máximo hacia la empresa u organización en el que se trabaja, comprometiéndose en sus principales objetivos.

Para Becker, (1960) el compromiso es: “el vínculo que establece el individuo con su organización, fruto de las pequeñas inversiones realizadas a lo largo del tiempo” (p. 63)

El compromiso cabe, además, de un estímulo propio que funciona en el trabajador para que pueda dar todo de sí a la organización en la que labora, como lo establece Becker, engendrada por el tiempo en que un trabajador permanece laborando. Haudan (2009) sostiene que:

“El compromiso organizacional no es unidimensional, ya que, se encuentra en todas las facetas de nuestra vida. Como organización es indispensable lograr que los colaboradores se involucren voluntariamente y contribuyan con su mente, corazón y manos para la consecución de objetivos” (p. 45).

Entra a relucir un aspecto importante acerca de lo que dice Haudan; involucrar sus cinco sentidos para lograr objetivos dentro de una organización es importante, pues, ayudara no solamente al cumplimiento de estos objetivos, si no, además, ayudara lograr en la vida de los trabajadores, consiguiendo una vida más eficiente.

Lorca - Sánchez (2010) agrega que: “Las organizaciones emplean una parte de su presupuesto para capacitar y entrenar a su personal para que mejoren su desempeño laboral, pero esta inversión se vería inútil si poco después sus trabajadores abandonan la organización” (p. 23)

Emplear un presupuesto para capacitar al personal de una organización, comprendería un tipo de condición, ya que existiría una

presión por parte de los directivos, a que su desempeño laboral se incremente, sin embargo, para que existe un compromiso en una organización no solamente se necesita de capacitaciones, sino, además de metas y valores que hagan que los colaboradores se sientan a gusto y empleen sus ganas de satisfacer estas metas para el bien de la organización.

Es evidente, además, que el trabajador debe encontrarse vinculado psicológicamente con su organización, ya que de ella también se originaría un compromiso.

Lorca-Sánchez, (2010, p. 30) de otra forma también agrega que un trabajador maduro mantiene un mayor compromiso con la organización, por el nivel de experiencia en el trabajo creando una mayor entrega, diferente con los trabajadores jóvenes, puesto que, no existe tanta vinculación en la organización.

Reichers, (1985) define al compromiso como: “Una obligación que el individuo adquiere, como resultado de realizar ciertos actos que son voluntarios, explícitos e irrevocables” (p. 445)

Ya no se trata solamente de identificarse con su organización, sino que, se incluye el término de obligación, dirigida a aquellos actos voluntarios, es decir, moral y laboralmente el trabajador se vincula voluntariamente a realizar actividades en favor de la organización.

De otra forma, Luthans, (2008) agrega que: “El compromiso organizacional es 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” (p. 239)

Es cierto, ya que aparte de encontrarse en un estado de voluntario, también debe ser necesario ser responsable, además que debe existir un ambiente en el cual los trabajadores deban sentirse energéticos, laborando con eficiencia, con la finalidad de que, al momento de realizar las metas o estrategias, se sientan con un estímulo positivo.

A continuación, Chiavenato, (2009) precisa que: “(...) Este 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 (...)” (p. 306).

A partir de ello, al existir, una identidad, un voluntarismo y comprender una responsabilidad, se añade la influencia, encargándose del capital humano, reforzando un compromiso más elevado, esto es, las diferentes perspectivas en la que la organización debe influir a sus trabajadores, empleando no solamente metas, sino formas de ver el trabajo y sobre todo utilizando valores, para que estos laboren y tengan un aprecio a su organización.

Dimensiones

D1: Compromiso actitudinal o continua

Carrascal Rivera, (2010) precisa que:

“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 dejando claro las consecuencias ante la toma de decisiones. Intervienen factores como la necesidad económica, la comodidad, beneficios y las aspiraciones del trabajador” (p. 67).

Frente a ello, es necesario comprender que el trabajador se mantiene en una organización por el salario que necesita para subsistir y demás beneficios que le convienen, además de sus propias decisiones, es decir, el trabajador en favor de la organización entrega un desempeño mayor por los beneficios que se integran por trabajar en una organización.

Lorca-Sánchez, (2010; p. 51) afirma también que este tipo de compromiso recae una obligación de subsistir en una organización, es decir, existe una inclinación positiva con la organización por los beneficios que se entregan y que permanecer en esta, es porque lo requieren, mas no lo apetecen.

D2: Compromiso Normativo

Lorca-Sánchez, (2010, p. 65) agrega que este compromiso engloba sentimientos que obligan al trabajador a arriesgarse por la organización en la que pertenece, comprendido, además, de una lealtad que exige, no solamente el comprometerse, sino que debe existir una moral para que origine en el trabajador, la necesidad y la obligación de permanecer en la organización.

Meyer et al. (1993) perciben que: “La adhesión del empleado con su organización se da cuando se siente en deuda con ella por haberle dado una oportunidad o recompensa” (p. 500)

Se comprende, que este tipo de compromiso se desprende por una conveniencia dada por la organización a sus trabajadores, y estos al sentirse en deuda, presentan una lealtad y moral, haciendo que permanezcan en la organización.

D3: Compromiso Afectivo

Meyer et al. (1993; p. 511) define este compromiso como un vínculo emocional, que existe por la organización, además de agrupar una satisfacción de necesidades que brinda la misma y sobre todo una expectativa del trabajador, que nace por la emoción de trabajar en la organización.

De esta forma, al existir un apego emocional de los trabajadores para con la organización, mayormente existe una satisfacción psicológica, originando la identificación por esta y denotando sobre todo su implicancia.

2.2.3. Desempeño laboral

Según Chiavenato, (2000): “Son aquellos comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización” (p. 69)

Para mejorar el desempeño laboral en los colaboradores, se debe fortalecer sus funciones y capacitar constantemente, escuchando sus opiniones y críticas hacia la organización, motivando de forma grupal e individual a todos lo que se están involucrando con la empresa

El desempeño laboral, en palabras de Werther, (2008) precisa que: “La evaluación del desempeño es el proceso a partir del cual se estima rendimiento global del trabajador y la contribución total se realiza a la organización” (p. 12)

Para hablar de desempeño laboral, es analizar los niveles de productividad que genera el colaborador y que beneficio le ocasiona a la organización. Identificando a las personas, que solo van para generarse un incentivo laboral y los que realmente se siente comprometidos con los objetivos de la organización.

Así mismo, Chiavenato, (2011)“Tienen una relación directa muy cercana con la motivación, liderazgo, sentido de pertenencia y reconocimiento del trabajo elaborado qué contribuye el logro del cumplimiento de las metas empresariales, en consecuencia, si la empresa garantiza condiciones adecuadas de trabajo podrá medir a los trabajadores de forma acorde a su rendimiento y desempeño laboral” (p. 54)

El vínculo existente entre rendimiento y desempeño laboral, es las ganas que la persona pone al realizar su trabajo y la inversión que

pone la empresa para tener un personal calificado y motivado, para que puede realizar sus funciones de la manera eficiente y eficaz.

También Bittel, (2000) indica que el desempeño laboral tiene las siguiente característica, las cuales son:

1. Trabajo, son las funciones que realiza el trabajador en base a su conocimiento
2. Actitudes, predeterminación al realizar su trabajo
3. Logros, cumplimiento lo establecido al inicio de sus funciones

Las características mencionadas, son un aliciente sobre las acciones que tiene que hacer un trabajador en una empresa. Para ello, se tiene que tener una buena Gestión del Talento Humano, porque su investigación será más profunda, sobre el comportamiento de las personas y desenvolvimiento en una organización, de existir anomalías, se actúa de la forma correcta emplazando técnicas que fortalecen a ambas partes involucradas.

Para Ghiselli, (1998) menciona 4 factores, las cuales son:

1. La motivación
2. Habilidades y Rasgos personales
3. Claridad y aceptación de rol
4. Oportunidades

Los factores indicados, tienen relaciona con el desempeño laboral, porque los trabajadores hacen uso de sus facultades de habilidad y destreza para ejercer su trabajo y la motivación que le puede generar la

organización al invertir en capacitaciones, evaluación intrínseca y extrínseca y apoyo en todo sentido. Un punto de fortalecimiento, es dar libre opinión a los trabajadores y otorgar oportunidades de crecimiento profesional, para que identificación con la organización crezca de manera escalona.

Según Viswesvaran, (2001)) sobre el desempeño laboral, menciona los criterios siguientes:

- “Relevancia: en el sentido boutique lo que se está midiendo es importante para la organización ya que de lo contrario una mala ejecución omisión de esta tiene consecuencias trascendentales.” (p. 13)
- “Fiabilidad: en el sentido de que la medición es consistente, estable, lo cual significa que distintos evaluadores obtendrán los mismos resultados independientemente de estos y se obtendrán los ritmos puntajes del comportamiento en el mismo periodo de tiempo.” (p. 15)
- “Discriminación: en el sentido de que los resultados obtenidos deben de ser diferentes que sean variables y que no sean semejantes.” (p. 15)
- “Practicidad: sentido de que se debe tener bien claro la definición de lo que se pretende medir además del costo, tiempo y otros.” (p. 16-17)

Sobre su importancia, Werther, (2008) opina que:

“La importancia del desempeño laboral se ha vuelto relevante en las organizaciones ya que uno de los principales retos de los directivos es conocer el valor agregado que cada trabajador aporta a la organización,

así como el aseguramiento del logro de los objetivos corporativos y su aportación a los resultados finales” (p. 36)

Evaluar de forma individual las funciones de cada colaborador, rescatar respuesta que le dificultan su mal desempeño y amenazas que lo mantienen en constante preocupación. Para todo ello, se debe aplicar estrategias que ayudan a solucionarlo, dando las facilidades de toda índole para que desarrolle mejor sus funciones.

1. “Clarificar los objetivos y metas del departamento al que pertenece el empleado.”
2. “Que el colaborador conozca hacia dónde va la empresa y el departamento.”
3. “Identificar los nuevos proyectos y oportunidades que se ofrecen a los empleados.”
4. “Definir claramente y en forma colaborativa los objetivos, metas e indicadores del puesto.”

Dimensiones

D1: Eficiencia

“La eficiencia es el resultado de maximizar la productividad con un mínimo esfuerzo o gasto. Un trabajador eficiente es aquel que es capaz de desarrollar sus tareas en el mínimo tiempo posible y haciéndolo con un resultado óptimo. Para ello, es indispensable facilitar a los trabajadores los procesos y herramientas de gestión de proyectos

adecuadas, que serán, en gran medida, el primer requisito necesario para que los trabajadores puedan aumentar el desempeño laboral.” (p. 1)

Para la Real Academia Española (2020b) eficiencia es: “La capacidad de disponer de alguien o algo para conseguir un efecto determinado” (p. 1). Para Fernández-Ríos & Sánchez (1997) eficiencia es: “La expresión que mide la capacidad o cualidad de la actuación de un sistema o sujeto económico para lograr el cumplimiento de un objetivo determinado, minimizando el empleo de recursos” (p. 3)

Eficiencia es el uso de la destrezas y habilidades que tiene el colaborador para desempeñarse laboralmente en la organización, asumiendo responsabilidades y comprometiéndose a las metas establecidas elaboradas por la empresa.

D2: Eficacia

La Real Academia Española (2020a) menciona que la eficacia es: “La capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera” (p. 1). Para Fernández-Ríos & Sánchez, (1997) eficacia es: “La capacidad de una organización para lograr los objetivos, incluyendo la eficiencia y factores del entorno” (p. 3)

Eficacia es el logro de los objetivos o metas planteadas en el corto tiempo posible, todo trabajador está en la obligación a realizar, pero su enfoque principalmente está dirigido hacia los directivos o gerente, ya

que son quienes en particular lo desarrollan y está en ellos planificarlos, controlarlos, supervisarlos y dirigirlos.

También Da Silva, (2002): "Está relacionada con el logro de los objetivos o resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado" (p. 1)

D3: Calidad del servicio

Según Fischer, (1988): "Es el conjunto de actividades, beneficios o satisfactores que se ofrecen para su venta o que se suministran en relación con la calidad del servicio que se provee al usuario" (p. 99)

Son las acciones que realizan los trabajadores con altos índices de calidad y desempeño a favor de la organización; en algunos casos se necesita de capacitaciones, experiencias, fortalecimiento continuo u habilidades natas de la persona.

Nos permite determinar la calidad del servicio a partir de lo anterior como una forma de ver los beneficios que utilizan los mismos trabajadores que brindan el desempeño laboral como fuente de calidad.

Parasumaran & Zeinmthaml (1985) indican "En los que se destaca que los servicios presentan una mayor problemática para su estudio pues poseen tres características que los diferencian ampliamente de los productos: Intangibilidad, heterogeneidad e inseparabilidad" (p. 41- 50)

Se debe tener en claro, sobre los términos de calidad de servicio y producto; ambos se desarrollan en el entorno laboral; pero servicio es de forma personal de acorde a las características que presentan y producto al bien que se les ofrece a las personas para satisfacer una necesidad.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

1. Compromiso organizacional

Para Becker, (1960) el compromiso es: “el vínculo que establece el individuo con su organización, fruto de las pequeñas inversiones realizadas a lo largo del tiempo” (p. 63)

2. Desempeño laboral

El desempeño laboral, en palabras de Werther, (2008) precisa que: “La evaluación del desempeño es el proceso a partir del cual se estima rendimiento global del trabajador y la contribución total se realiza a la organización” (p. 12)

3. Compromiso:

Meyer et al., (1993) “Compromiso es una obligación contraída, en ocasiones, un compromiso es una promesa o una declaración de principios” (p. 89)

4. Actitud:

Carrascal Rivera (2010) “procedimiento que conduce a un comportamiento en particular. Es la realización de una intención o propósito.” (p. 113).

5. Norma:

Lorca-Sánchez (2010) “regla que debe ser respetada y que permite ajustar ciertas conductas o actividades” (p. 44).

6. Esfuerzo:

Luthans (2008) “virtud del ánimo, relacionada con la fuerza o el empeño con que afrontamos una dificultad o nos proponemos alcanzar un objetivo.” (p. 124).

7. Desempeño:

Luthans (2008) “Es el acto y la consecuencia de desempeñar y cumplir una obligación, realizar una actividad, dedicarse a una tarea.” (p. 126)

8. Comunicación:

Luthans (2008) “Es una acción social necesaria, ya que, si esta no existiese, nadie sería capaz de conocer a fondo el mundo que nos rodea y mucho menos compartir las experiencias propias de cada ser humano con los demás.” (p. 128)

9. Motivación:

Carrascal Rivera (2010) “son los impulsos que mueven a la persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación.” (p. 114)

10. Iniciativa:

Lorca-Sánchez (2010) “Capacidad para idear, inventar o emprender cosas.” (p. 17)

11. Talento:

Lorca-Sánchez (2010) “Es la capacidad para desempeñar o ejercer una actividad.” (p. 49)

12. Eficiencia:

Lorca-Sánchez (2010) “Capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función.” (p. 51)

13. Adaptabilidad:

Carrascal Rivera (2010) “Capacidad de una persona para adaptarse o ajustarse a un nuevo medio, nueva situación, distinta condición.” (p. 115)

14. Productividad:

Carrascal Rivera (2010) “Indicador que muestra la eficiencia con la cual los recursos humanos producen bienes o servicios.” (p. 117).

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis general

El compromiso organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el personal administrativo del Instituto Superior Tecnológico Franklin Roosevelt – Huancayo, 2020.

3.2. Hipótesis específicas

- Existe una relación significativa entre el compromiso actitudinal y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos del Instituto Superior Tecnológico Franklin Roosevelt – Huancayo, 2020.
- Existe una relación significativa entre el compromiso normativo y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos del Instituto Superior Tecnológico Franklin Roosevelt – Huancayo, 2020.
- Existe una relación significativa entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos del Instituto Superior Tecnológico Franklin Roosevelt – Huancayo, 2020.

3.3. Variables (definición conceptual y operacional)

V1: Compromiso organizacional

D1: Compromiso actitudinal o continua

D2: Compromiso normativo

D3: Compromiso afectivo

V2: Desempeño laboral

D1: Eficiencia

D2: Eficacia

D3: Calidad de servicio

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
V1: Compromiso organizacional	D1: Compromiso actitudinal o continua	<ul style="list-style-type: none"> - Permanencia - Percepción - Desempeño - Incentivos - Motivación - Integración - Vinculación - Lealtad 	Ordinal: 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre
	D2: Compromiso normativo	<ul style="list-style-type: none"> - Obligaciones - Retribuciones - Beneficios - Esfuerzo - Recompensas 	
	D3: Compromiso afectivo	<ul style="list-style-type: none"> - Emociones - Identificación - Implicación • Responsabilidad del personal. • Nivel de conocimientos técnicos. 	
2: Desempeño laboral	D1: Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo y cooperación en el centro de trabajo. • Nivel de adaptabilidad del trabajador. • Percepción del nivel de calidad de trabajo. • Metas logradas. 	1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Ni en desacuerdo ni de acuerdo 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo
	D2: Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de las tareas asignadas. • Conocimiento dentro del puesto de trabajo. • Compromiso • Atención al usuario 	
	D3: Calidad de servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio • Cortesía • Fiabilidad • Accesibilidad 	

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Se considera el método de investigación general, el científico, que podemos decir que es, la recolección de hechos que siguen un método ordenando y a base de procedimientos de análisis y contrastación, basada en la teoría de Vara, (2012) “Para ser llamado científico, un método de investigación debe basarse en la formulación del problema y la respuesta mediante hipótesis que luego serán contrastadas” (p. 201).

Por lo tanto, hemos determinado como método específico, el hipotético deductivo, que en palabras de Hinojosa, (2017, p. 79) el método hipotético – deductivo, ayuda a observar la hipótesis planteada e identifica el grado de afectación hacia las variables.

Para el trabajo de investigación, bajo el método hipotético-deductivo, hemos partido de la premisa del método deductivo (se llega a la conclusión de la problemática y formulación de hipótesis de estudio) e inductivo (explicación específico).

4.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación que se ha utilizado para el presente estudio fue el aplicado.

Según (Vara, 2015) es aplicada por que “busca solucionar un problema concreto, práctico, de la realidad cotidiana de la empresa”.

La investigación aplicada puede ayudar a generar recomendaciones sobre criterios de tratamiento, métodos de diagnóstico o medidas de prevención secundaria.

4.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Hinojosa, (2017, p. 115-117) menciona que el nivel de investigación descriptivo correlacional, describe e identifica las características del fenómeno estudiado, que ayuda a medir y evaluar sus dimensiones y componentes que los conforman, determinando el grado de relación que existe entre las variables de estudio.

Para la investigación, se describe la relación entre la variable compromiso organización y desempeño laboral, en base a los datos encontrados y analizados para describirla y encontrar las condiciones.

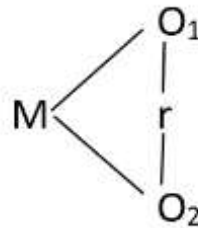
4.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de investigación es descriptivo correlacional, porque determina el grado de relación entre las variables de estudio.

Según Hinojosa, (2017, p. 116) “el nivel descriptivo correlacional corresponde a la identificación de las propiedades y características de un fenómeno que se someta a análisis, que permite la medición o evaluación de

estas, en base a sus dimensiones o componentes y se determine la relación entre estas a través de pruebas estadísticas basadas en sus características”.

Para la investigación se empleó el diseño de investigación, el cual presentamos el esquema siguiente:



M= muestra

O1= observación de la primera variable

O2= observación de la segunda variable

r = correlación

4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

Para, Palacios et al. (2016) “la totalidad de los elementos que poseen las principales características objeto del análisis y sus valores son conocidos como parámetros” (p. 181).

La población de la investigación fueron los colaboradores administrativos del Instituto Superior Tecnológico Franklin Roosevelt, contándose 80 trabajadores.

Muestra

La muestra fue la misma población en estudio, aplicando el muestreo censal

La muestra al ser censal se utilizó la misma cantidad de la población, siendo en total 80 trabajadores a los cuales se aplicó el instrumento de investigación.

Así mismo, Palacios et al. (2016, p. 186), indica que, “la muestra es la parte reducida de la población, que tienen similares características y tipo de comportamiento, que es sometida a observación para recabar información”

4.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

4.6.1. Técnicas de recolección de datos

La técnica a aplicar fue la encuesta. Para Palacios et al. (2016) “corresponde a la recaudación de información basada en un diseño específico y flexible, que se adapta a las características de los sujetos, contexto y entorno a estudiar.” (p. 130)

4.6.2. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento de investigación que hemos empleado fue el cuestionario. Para Palacios et al. (2016) “la elaboración de este instrumento se trata de la formulación de un conjunto de preguntas escritas, ordenadas de forma adecuada en una cédula, las cuales

mantienen relación con las dimensiones, indicadores y la hipótesis propuesta.” (p. 133).

4.7. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

La técnica de procesamiento de datos fue el de conteo y tabulación a la muestra aplicada, con la asimetría de estadística descriptiva. Se dio uso a la estadística inferencia para comprobar las hipótesis nula y alterna propuesta, con un intervalo de del 95% y un margen de error de 0.05%, el cual permitió para su interpretación. Luego de haber obtenido los datos acumulados, se procesó a analizarlo de manera individual para su posterior contrastación.

Confiabilidad del instrumento de investigación

Para validar el instrumento, se realizó una pre prueba a 80 personas sujetas al estudio de investigación considerados en la muestra, con la aplicación de dos cuestionarios conformados por 16 y 15 ítems respectivamente, a una confiabilidad del 95% ($z=1.96$). Obteniendo los siguientes resultados:

Tabla N.ª 1.

Resultado de confiabilidad de Alfa de Cronbach para el cuestionario de compromiso organizacional

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,803	16

Tabla N° 2.

Resultado de confiabilidad de Alfa de Cronbach para el cuestionario de desempeño laboral

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,765	15

Analizando los resultados de la prueba piloto con el baremo de interpretación:

Tabla N° 3.

Baremos de interpretación

Rangos	Interpretación
0.81 a 1	Muy alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy baja

Los resultados son de: $\alpha = 0,803$ y $\alpha = 0,765$; estos, al contrastarlos al baremo de interpretación, se encuentra en un intervalo alto, con una prueba de confiabilidad del 95% ($z=1.96$).

Validez de juicio de expertos:

Apellidos y nombres	Grado Académico	Opinión
Dr. Juan Manuel Sánchez Soto	Doctor en Administración	Muy buena
Dr. Abdón Casiano Maita Franco	Doctor en Administración	Muy buena
Mg. Miguel, Cerrón Aliaga	Magíster en gestión Pública	Muy buena

Con los datos que se ha obtenido de la muestra, se procedió a realizar lo siguiente:

1. Se eligió las herramientas para el análisis de los datos estadísticos para métrico y no paramétricos.
2. Se usó el software SPSS versión 24.0
2. Se analizó los datos estadísticos y su respectiva interpretación.
3. Se pasó a medir el grado de confiabilidad y validez con Rho de Spearman.
4. Los resultados fueron representados con tablas y gráficos estadísticos.

4.8. ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN

La información recopilada en el trabajo sólo sirve para fines de la presente tesis.

Del mismo modo, se respetará la confiabilidad de las personas que aportaron con la información entrega a la presente investigación. Se respeta en todo momento, los principios de veracidad, igualdad, respeto, con el fin de salvaguardar la integridad de las personas.

Todo el trabajo de investigación, fue realizada de manera ética, cumpliendo con los parámetros establecidos por la entidad educativa.

Anonimato:

Se realizó la entrevista, a todos los miembros de la muestra seleccionada, respetando su anonimato para los fines pertinentes ya mencionados.

Privacidad:

Toda información se usará únicamente para ésta investigación, respetando la privacidad de cada entrevistado.

Procedimientos:

Se realizó de acuerdo a la investigación, ya que se plantea el problema de investigación de acuerdo al método científico.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

5.1.1 Análisis descriptivo de las variables y dimensiones

Resultados para la variable compromiso organizacional

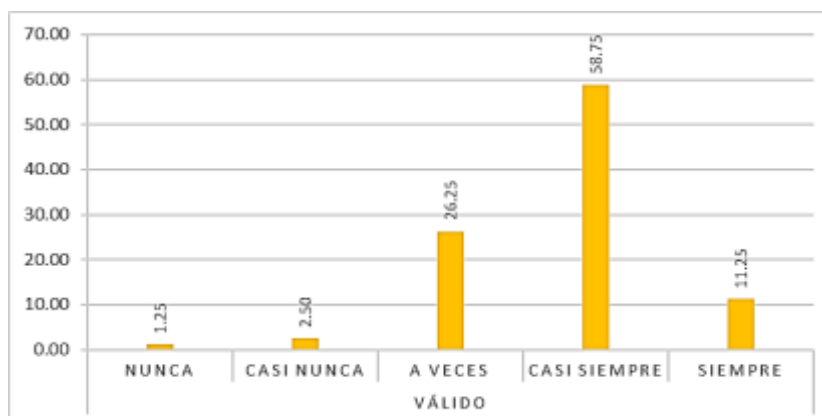
Tabla N° 4.

Análisis descriptivo de la variable compromiso organizacional

Compromiso organizacional			
		Frecuencia	%
Válido	Nunca	1	1.25
	Casi nunca	2	2.50
	A veces	21	26.25
	Casi siempre	47	58.75
	Siempre	9	11.25
	Total	80	100

Figura N° 1.

Compromiso organizacional



Interpretación:

De las 80 personas encuestadas, un 1.25% (1) manifiestan que el compromiso organizacional que se da, nunca se manifiesta aceptable; en

tanto, un 2.50% (2) manifiestan que se da casi nunca; un 26.25% (21) manifiestan que se da a veces; mientras que un 58.75% (47) manifiestan que se da casi siempre; y un 11.25% (9) que manifiestan que se da siempre.

Resultados para la dimensión compromiso actitudinal o continua

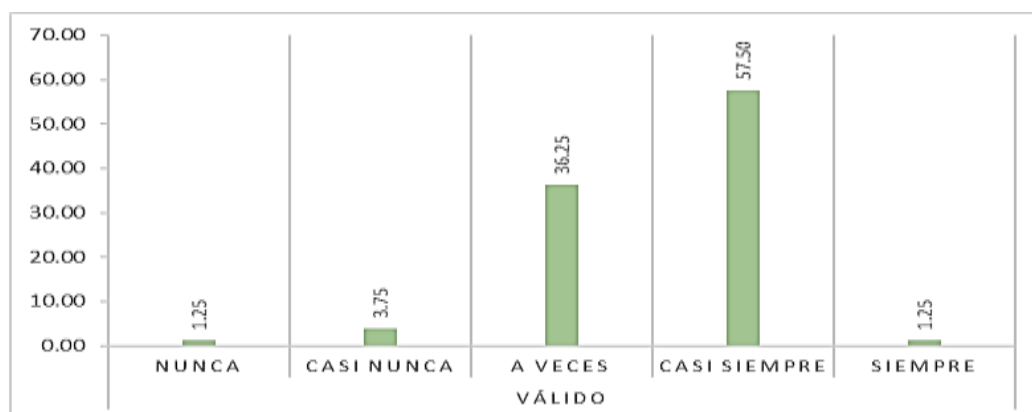
Tabla N° 5.

Análisis descriptivo de la dimensión compromiso actitudinal o continuo

Compromiso actitudinal o continuo			
		Frecuencia	%
Válido	Nunca	1	1.25
	Casi nunca	3	3.75
	A veces	29	36.25
	Casi siempre	46	57.50
	Siempre	1	1.25
	Total	80	100

Figura N° 2.

Compromiso actitudinal o continuo



Interpretación:

De las 80 personas encuestadas, se identificó que, un 1.25% (1) manifiestan sobre el compromiso actitudinal, que nunca se da de forma

efectiva; en tanto, un 3.75% (3) manifiestan que se da casi nunca; un 36.25% (29) manifiestan que se da a veces; mientras que un 57.50% (46) manifiestan que se da casi siempre; y un 1.25% (1) que manifiestan que se da siempre.

Resultados para la dimensión compromiso normativo

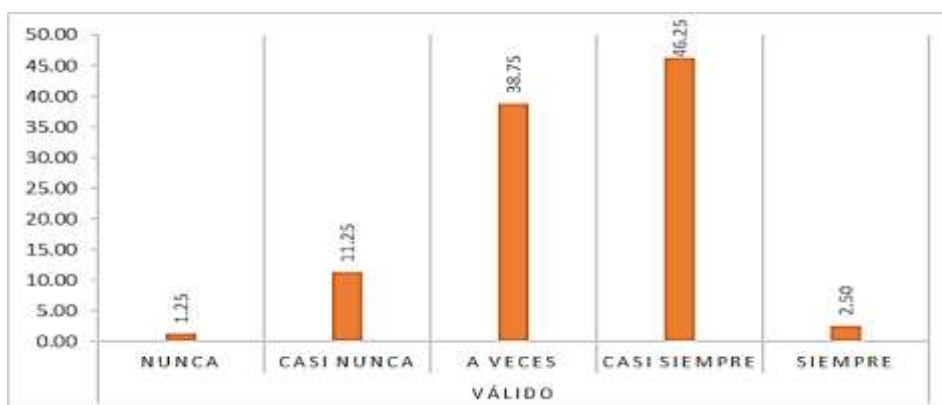
Tabla N° 6.

Análisis descriptivo de la dimensión compromiso normativo

Compromiso normativo			
		Frecuencia	%
Válido	Nunca	1	1.25
	Casi nunca	9	11.25
	A veces	31	38.75
	Casi siempre	37	46.25
	Siempre	2	2.50
	Total	80	100

Figura N° 3.

Compromiso normativo



Interpretación:

De las 80 personas encuestadas, se identificó que, el 1.25% (1) manifiestan que el compromiso normativo nunca es significativo; en tanto, un 11.25% (9) manifiestan que se da casi nunca; un 38.75% (31)

manifiestan que se da a veces; mientras que un 46.25% (37) manifiestan que se da casi siempre; y un 2.50% (2) que manifiestan que se da siempre.

Resultados para la dimensión compromiso afectivo

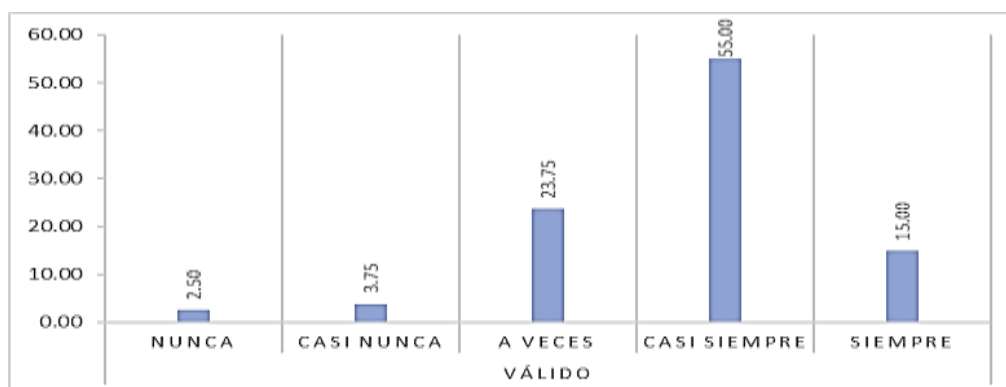
Tabla N° 7.

Análisis descriptivo de la dimensión compromiso afectivo

Compromiso afectivo			
		Frecuencia	%
Válido	Nunca	2	2.5
	Casi nunca	3	3.75
	A veces	19	23.75
	Casi siempre	44	55.00
	Siempre	12	15.00
	Total	80	100

Figura N° 4.

Compromiso afectivo



Interpretación:

De las 80 personas encuestadas, se identificó que, el 2.50% (2) manifiestan el compromiso afectivo, que nunca se da de forma efectiva y notable; en tanto, un 3.75% (3) manifiestan que se da casi nunca; un 23.75% (19) manifiestan que se da a veces; mientras que un 55% (44)

manifiestan que se da casi siempre; y un 15% (12) que manifiestan que se da siempre.

Resultados para la variable desempeño laboral

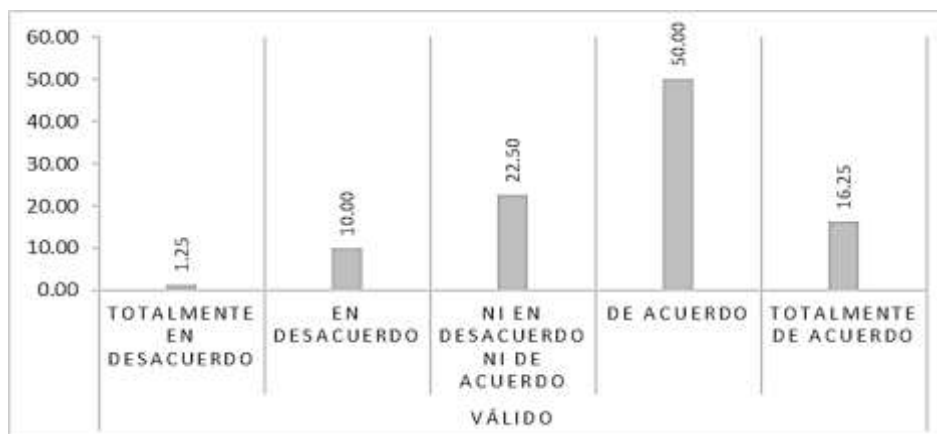
Tabla N° 8.

Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral

Desempeño labora		Frecuencia	%
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	1.25
	En desacuerdo	8	10.00
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	18	22.50
	De acuerdo	40	50.00
	Totalmente de acuerdo	13	16.25
	Total	80	100

Figura N° 5.

Desempeño laboral



Interpretación:

De las 80 personas encuestadas, se identificó que, un 1.25% (1) manifiestan que están totalmente de acuerdo con el desempeño que se viene dando en sus funciones y actividades; en tanto, un 10% (8) manifiestan que están en desacuerdo; un 22.50% (18) manifiestan que ni

están en desacuerdo ni de acuerdo; mientras que un 50% (40) expresan que están de acuerdo; y un 16.25% (13) que manifiestan que están totalmente de acuerdo.

Resultados para la dimensión eficiencia

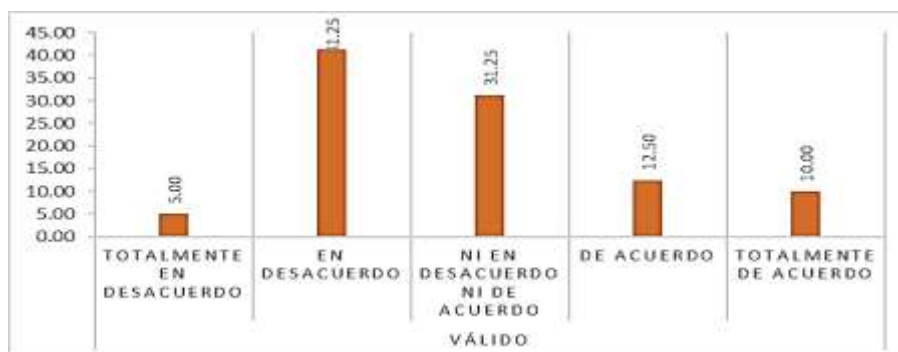
Tabla N° 9.

Análisis descriptivo de la dimensión eficiencia

Eficiencia		Frecuencia	%
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	5.00
	En desacuerdo	33	41.25
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	25	31.25
	De acuerdo	10	12.50
	Totalmente de acuerdo	8	10.00
	Total	80	100

Figura N° 6.

Eficiencia



Interpretación:

De las 80 personas encuestadas, se identificó que, un 5% (4) manifiestan que están totalmente en desacuerdo con la eficiencia que se da en el cumplimiento de sus actividades; en tanto, un 41.25% (33) manifiestan que están en desacuerdo; un 31.25% (25) manifiestan que ni

están en desacuerdo ni de acuerdo; mientras que un 12.50% (10) manifiestan que están de acuerdo; y un 10% (8) que manifiestan que están totalmente de acuerdo.

Resultados para la dimensión eficacia

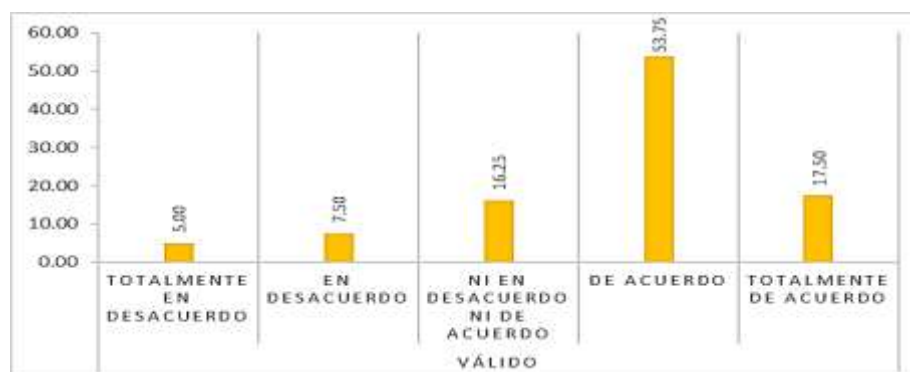
Tabla N° 10.

Análisis descriptivo de la dimensión eficacia

Eficacia		Frecuencia	%
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	5.00
	En desacuerdo	6	7.50
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	13	16.25
	De acuerdo	43	53.75
	Totalmente de acuerdo	14	17.50
	Total	80	100

Figura N° 7.

Eficacia



Interpretación:

De las 80 personas encuestadas, se identificó que, un 5% (4) manifiestan que están totalmente en desacuerdo con las características eficaces de su trabajo y sus funciones; en tanto, un 7.50% (6) manifiestan que se da casi nunca; un 16.25% (13) manifiestan que se da a veces;

mientras que un 53.75% (43) manifiestan que se da casi siempre; y un 17.50% (14) que manifiestan que se da siempre.

Resultados para la dimensión calidad de servicio

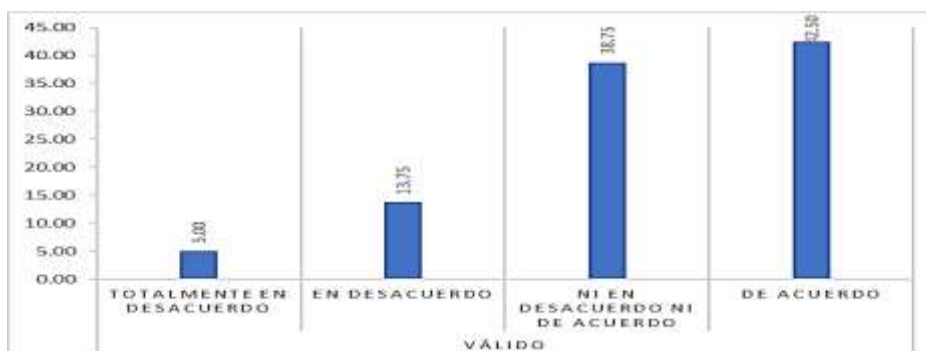
Tabla N° 11.

Análisis descriptivo de la dimensión calidad de servicio

Calidad de servicio			
		Frecuencia	%
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	5.00
	En desacuerdo	11	13.75
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	31	38.75
	De acuerdo	34	42.50
	Total	80	100

Figura N° 8.

Calidad de servicio



Interpretación:

De las 80 personas encuestadas, se identificó que, 5% (4) expresan que están totalmente en desacuerdo con los niveles de calidad de servicio que se dan en la institución; en tanto, un 13.75% (11) manifiestan que están en desacuerdo; un 38.75% (31) manifiestan que ni están en desacuerdo ni de acuerdo; mientras que un 42.50% (34) manifiestan que están de acuerdo.

5.2.CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Contrastación para la hipótesis general

a) Planteamiento de hipótesis

H0: El compromiso organizacional NO se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Instituto Superior Tecnológico Franklin Roosevelt – Huancayo, 2020.

H1: El compromiso organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Instituto Superior Tecnológico Franklin Roosevelt – Huancayo, 2020.

b) Cálculo estadístico

Tabla N° 12.

Correlación para la hipótesis general

CORRELACIONES					
Rho de Spearman	de	Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	Compromiso organizacional	Desempeño laboral
			Sig. (bilateral)	1,000	,885**
			N	80	80
		Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,885**	1,000
			Sig. (bilateral)	,000	
			N	80	80

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

Correlación negativa perfecta	-1
Correlación negativa muy fuerte	-0,90 a -0,99
Correlación negativa fuerte	-0,75 a -0,89
Correlación negativa media	-0,50 a -0,74
Correlación negativa débil	-0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil	-0,10 a -0,24
No existe correlación alguna	- 0,09 a +0,09
Correlación positiva muy débil	+ 0,10 a + 0,24
Correlación positiva débil	+ 0,25 a + 0,49
Correlación positiva media	+ 0,50 a + 0,74
Correlación positiva fuerte	+0,75 a + 0,89
Correlación positiva muy fuerte	0,90 a + 0,99
Correlación positiva perfecta	+ 1

Interpretación:

Se puede observar que existe una relación significativa entre las variables planteadas ($r_s=0.885$, $p<0.05$) a un nivel positivo fuerte, de acuerdo a la escala de correlación dada.

Contrastación:

a) Se rechaza la hipótesis nula: Si el nivel de significación (p) es mayor que 0.05 ($sig. p > 0.05$), acorde a nivel de confiabilidad ($\alpha=1-0.95$)

b) Se acepta la hipótesis alterna: Si el nivel de significación (p) es menor que 0.05 ($sig. p < 0.05$), acorde a nivel de confiabilidad ($\alpha=1-0.95$)

Por lo tanto: sig. p. = 0.000 < α = 0.05

Interpretación: Según el análisis del nivel de significación, se ha determinado que, se adopta la hipótesis alterna ($sig. p. = 0.000 < \alpha= 0.05$) por lo que podemos decir que, si hay una relación a nivel positivo fuerte entre las variables planteadas ($r_s=0.885$, $p<0.05$).

Contrastación para la primera hipótesis específica

a) Planteamiento de hipótesis

H0: NO existe una relación significativa entre el compromiso actitudinal y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Instituto Superior Tecnológico Franklin Roosevelt – Huancayo, 2020.

H1: Existe una relación significativa entre el compromiso actitudinal y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Instituto Superior Tecnológico Franklin Roosevelt – Huancayo, 2020.

b) Cálculo estadístico

Tabla N° 13.

Correlación para la primera hipótesis específica

CORRELACIONES			
Rho de Spearman	Compromiso actitudinal o continuo	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,795**
		N	80
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,795**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	80

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

Correlación negativa perfecta	-1
Correlación negativa muy fuerte	-0,90 a -0,99
Correlación negativa fuerte	-0,75 a -0,89
Correlación negativa media	-0,50 a -0,74
Correlación negativa débil	-0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil	-0,10 a -0,24
No existe correlación alguna	- 0,09 a +0,09
Correlación positiva muy débil	+ 0,10 a + 0,24
Correlación positiva débil	+ 0,25 a + 0,49
Correlación positiva media	+ 0,50 a + 0,74
Correlación positiva fuerte	+0,75 a + 0,89
Correlación positiva muy fuerte	0,90 a + 0,99
Correlación positiva perfecta	+ 1

Interpretación:

Se evidencia que existe una relación significativa entre la variable y dimensión planteadas ($r_s=0.795$, $p<0.05$) a un nivel positivo fuerte, de acuerdo a la escala de correlación dada.

Contrastación:

- a) Se rechaza la hipótesis nula:** Si el nivel de significación (p) es mayor que 0.05 (*sig. $p > 0.05$*), acorde a nivel de confiabilidad ($\alpha=1-0.95$)
- b) Se acepta la hipótesis alterna:** Si el nivel de significación (p) es menor que 0.05 (*sig. $p < 0.05$*), acorde a nivel de confiabilidad ($\alpha=1-0.95$)

Por lo tanto: sig. $p. = 0.000 < \alpha= 0.05$

Interpretación: Según el análisis del nivel de significación, se ha determinado que, se adopta la hipótesis alterna (*sig. $p. = 0.000 < \alpha= 0.05$*) por lo que podemos decir que, sí hay una relación a nivel positivo medio entre la variable y dimensión planteadas ($r_s=0.795$, $p<0.05$).

Contrastación para la segunda hipótesis específica

a) Planteamiento de hipótesis

H0: NO existe una relación significativa entre el compromiso normativo y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Instituto Superior Tecnológico Franklin Roosevelt – Huancayo, 2020.

H1: Existe una relación significativa entre el compromiso normativo y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Instituto Superior Tecnológico Franklin Roosevelt – Huancayo, 2020.

b) Calculo estadístico

Tabla N° 14.

Correlación para la segunda hipótesis específica

CORRELACIONES					
				Compromiso normativo	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Compromiso normativo	Coeficiente de correlación		1,000	,667**
		Sig. (bilateral)			,000
		N		80	80
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación		,667**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	
		N		80	80

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

Interpretación:

Existe una relación significativa entre comportamiento organizacional y las dimensiones planteada, en un nivel positivo medio ($r_s=0.667$, $p<0.05$) a.

Contrastación:

a) Se rechaza la hipótesis nula: Si el nivel de significación (p) es mayor que 0.05 (*sig. $p > 0.05$*), acorde a nivel de confiabilidad ($\alpha=1-0.95$)

b) Se acepta la hipótesis alterna: Si el nivel de significación (p) es menor que 0.05 (*sig. $p < 0.05$*), acorde a nivel de confiabilidad ($\alpha=1-0.95$)

Por lo tanto: sig. $p. = 0.000 < \alpha = 0.05$

Interpretación: Según el análisis del nivel de significación, se determinó que, se adopta la hipótesis alterna (*sig. $p. = 0.000 < \alpha = 0.05$*) por lo que se afirma que, si hay una relación a nivel positivo medio entre la variable y dimensión planteadas ($r_s=0.667$, $p<0.05$).

Contrastación para la tercera hipótesis específica**a) Planteamiento de hipótesis**

H0: NO existe una relación significativa entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del

Instituto Superior Tecnológico Franklin Roosevelt – Huancayo, 2020.

H1: Existe una relación significativa entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Instituto Superior Tecnológico Franklin Roosevelt – Huancayo, 2020.

b) Cálculo estadístico

Tabla N° 15.

Correlación para la tercera hipótesis específica

CORRELACIONES					
				Compromiso afectivo	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Compromiso afectivo	Coeficiente de correlación		1,000	,731**
		Sig. (bilateral)			,000
		N		80	80
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación		,731**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	
		N		80	80

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

Interpretación:

Se evidencia que existe una relación significativa entre la variable y dimensión planteadas ($r_s=0.731$, $p<0.05$) a un nivel positivo medio, de acuerdo a la escala de correlación dada.

- Contrastación:

a) Se rechaza la hipótesis nula: Si el nivel de significación (p) es mayor que 0.05 ($sig. p > 0.05$), acorde a nivel de confiabilidad ($\alpha=1-0.95$)

b) Se acepta la hipótesis alterna: Si el nivel de significación (p) es menor que 0.05 ($\text{sig. } p < 0.05$), acorde a nivel de confiabilidad ($\alpha=1-0.95$)

Por lo tanto: sig. p. = 0.000 < $\alpha= 0.05$

Interpretación: Acorde al análisis del nivel de significación, se ha determinado que, se adopta la hipótesis alterna ($\text{sig. } p. = 0.000 < \alpha= 0.05$) por lo que se afirma que, si hay una relación a nivel positivo medio entre la variable y dimensión planteadas ($r_s=0.731, p<0.05$).

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El objetivo general fue, determinar qué nivel se relaciona con el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Instituto Superior Tecnológico Franklin Roosevelt – Huancayo, 2020.

La investigación estuvo limitada por la obtención de datos sobre el objeto de estudio. Obteniendo alto grado de confiabilidad en la prueba piloto realizada en la muestra considerada, evaluando dos instrumentos, dando un valor de 0.803 y 0.765 respectivamente, considerado como alto en el baremo de interpretación correspondiente.

Sobre los datos obtenidos y analizada, la primera variable compromiso organizacional, se identificó que, los 80 sujetos sometidos a estudio, un 58.75% (47) denota que las condiciones en que esta se manifiesta en casi siempre aceptable, que se refiere a la forma en que en los trabajadores se sienten comprometidos con la organización y su forma en que afrontan las situaciones laborales que se dan en sus funciones habituales.

Con respecto a las dimensiones, en base a la muestra considerada de 80 sujetos de estudio; para la primera dimensión compromiso actitudinal o continuo, se identificó que un 57.50% (46) de este tipo de compromiso, se manifiesta casi siempre significativo, relacionado con las actitudes que manifiestan en su trabajo y las condiciones de su comportamiento; en tanto para la segunda dimensión compromiso normativo, se halló que un 46.25% (37) de los sujetos expresa que la forma en que el compromiso normativo con la organización en base a las

condiciones en las que se desempeñan, es casi siempre aceptable; para la tercera dimensión compromiso afectivo, se identificó que un 55% (44) de los sujetos expresan que la significancia del compromiso afectivo entre trabajadores y la organización se da casi siempre.

Sobre la segunda variable desempeño laboral de las 80 personas sometidos a estudio, el 50% (40) están de acuerdo con el desempeño en la organización, dada por las condiciones tanto materiales como emocionales, que les permiten desempeñarse de forma correcta.

Con respecto a las dimensiones de estudio, sobre la muestra considerada de 80 personas; para la primera dimensión eficiencia, se identificó que un 41.25% (33) de estos expresa que están en desacuerdo con los niveles de eficiencia que se da en su trabajo, que es el resultado de ciertos aspectos que los están afectando; para la segunda dimensión eficacia, un 53.75% (43) manifiesta que están de acuerdo con la eficacia que se da en la organización, siendo que se cumplen las metas que se proponen a nivel personal y organizacional; para la tercera dimensión calidad de servicio, un 42.50% (34) expresa que están de acuerdo con el nivel de calidad de servicio presente en la organización, denotando que el servicio que brindan los trabajadores es aceptable y de calidad, pero que tiene aspectos que los afectan.

Para contrastar las hipótesis planteada, se verifico que el *compromiso organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Instituto Superior Tecnológico Franklin Roosevelt*, para lo cual, para la prueba de correlación bajo el coeficiente Rho de Spearman, se estableció el nivel de significancia dictamina que la mencionada

hipótesis es verdadera ($\text{sig. } p. = 0.000 < \alpha = 0.05$) y que la mencionada relación se da a un nivel fuerte ($r_s = 0.885$), por lo que, puede decirse que el compromiso organizacional si se relaciona significativamente con el desempeño laboral. Al respecto, (Flores & Pujadas, 2018) llega a un resultado similar, siendo que el autor considera que existe una relación considerable ($r_s = 0.817$), que se aproxima al resultado hallado, siendo que, se puede analizar que siempre que el compromiso organizacional, como aspecto importante en una organización, que pueda considerarse con la importancia debida, el desempeño se verá beneficiado a través del cumplimiento de metas y objetivos por parte de los trabajadores, y la mejora consistencia del servicio que se brinda; también, (Romero, 2017) y (Gruezo, 2017), afirman que el compromiso es una variable que tiene influencia desde muchos aspectos que a la larga la afectan y a su vez afectara a lo que se considera como “dinámica organizacional” que no solo enfoca el desempeño, si no también, a la cultura y comportamiento organizacional, por lo que, existe una necesidad de mantener un equilibrio contextual en las organizaciones, y si llega a implementarse algún cambio o se percibe cierto cambio, adaptarse y prepararse en la mejor opción, también, debe de considerar el compromiso de los trabajadores como un elemento más importante, ya que de esto depende la supervivencia de la organización.

La primera hipótesis específica, consistió en verificar si *Existe una relación significativa entre el compromiso actitudinal y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Instituto Superior Tecnológico Franklin Roosevelt*, para lo cual, la prueba de correlación bajo el coeficiente Rho de Spearman, se estableció el nivel de significancia dictamina que la mencionada hipótesis es verdadera ($\text{sig. } p. = 0.000 < \alpha = 0.05$) donde la relación está en un nivel

fuerte ($r_s=0.795$), por lo que, puede decirse que el compromiso actitudinal o continuo si está relacionado de manera significativa con el desempeño laboral tanto, (Juscamayta, 2017) llega a un resultado parecido, con una relación significativa a nivel regular ($r_s=0.647$) siendo que, el compromiso en sus diferentes tipos o dimensiones que se pueden presentar en las organizaciones, afectaran de forma directa al desempeño como elemento principal, pero que existen otros que también se verán influenciados. Cabe analizar que, el compromiso actitudinal se refiere a las actitudes y emociones con las que el trabajador se siente comprometido e identificado con la organización, y este es un aspecto crítico, dado que, de no sentir esa conexión y compromiso, el trabajador se “robotiza” y realiza sus actividades de forma mecánica sin empatía, y esto afecta al servicio que da la organización, y por lo tanto afectara a sus posibles ingresos o los clientes captados.

La segunda hipótesis específica, consistió en verificar si *existe una relación significativa entre el compromiso normativo y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Instituto Superior Tecnológico Franklin Roosevelt*, para lo cual, la prueba de correlación bajo el coeficiente Rho de Spearman, se estableció que el nivel de significancia dictamina que la mencionada hipótesis es verdadera ($\text{sig. } p. = 0.000 < \alpha = 0.05$) y la mencionada relación se da, en un nivel media ($r_s=0.667$), por lo que, puede decirse que el compromiso normativo si está relacionado significativamente con el desempeño laboral. Estos resultados coinciden en gran medida con lo hallado por (Alvarez & Mendoza, 2019) cuando plantea que el compromiso normativo que se da en las organizaciones tiene un efecto en varios aspectos que no solo se relacionan con el desempeño, si no que afectan también a la cultura organizacional, siendo que, muchas veces los

trabajadores se verán afectados por las condiciones en las que su trabajo se desarrolla desde la formulación de las funciones hasta las reglas, normas o valores de la propia organización, siendo que, mientras estas contemplen todos los aspectos que permitan un desarrollo normativo flexible y tolerante, el desempeño se verá altamente beneficiado.

Por último, la tercera hipótesis específica, se verificó si *existe una relación significativa entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Instituto Superior Tecnológico Franklin Roosevelt*, la prueba de correlación bajo el coeficiente Rho de Spearman, se estableció que el nivel de significancia dictamina que la mencionada hipótesis es verdadera ($\text{sig. } p. = 0.000 < \alpha = 0.05$) y la mencionada relación, está en un nivel medio ($r_s = 0.731$), por lo que, puede decirse que el compromiso afectivo si se relaciona significativamente a el desempeño laboral. En relación al resultado, (Saldaña & Cornejo, 2016) llegan a un resultado muy diferente, siendo que determinan que hay una relación débil ($r_s = 0.267$), lo cual expresa que, mientras el compromiso afectivo sea bajo, el desempeño también será bajo, mientras que, en el resultado hallado, se puede apreciar que el compromiso afectivo que sienten y manifiestan los trabajadores con su organización es significativa, lo que se traduce en que el desempeño se verá influenciado de forma positiva, además de que, el aspecto afectivo y emocional tiene gran incidencia en la forma en que la persona enfrenta su contexto, y dado que en una organización es crítica que los trabajadores se sientan “felices” en su trabajo, la productividad como término general se verá afectada de forma positiva, en tanto estas condiciones son muchas veces subjetivas, por lo cual debe evaluarse estas situaciones.

CONCLUSIONES

1. Existe una relación significativa ($r_s=0.885$, $p<0.05$) entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral. Las variables se relacionan a un nivel positivo fuerte; afirmando se mantenga el compromiso en la organización por parte de los trabajadores se de en condiciones óptimas, el desempeño laboral se verá beneficiado.
2. Existe una relación significativa ($r_s=0.795$, $p<0.05$) entre el compromiso actitudinal o continuo y el desempeño laboral, con un nivel positivo fuerte. Así mismo, el compromiso actitudinal que reina entre los trabajadores afectara su desempeño laboral de forma efectiva.
3. Asimismo, existe una relación significativa ($r_s=0.795$, $p<0.05$) entre el compromiso normativo y el desempeño laboral. Existiendo un nivel positivo medio. Se afirma, mientras los trabajadores se sientan comprometidos con las normas organizacionales en la institución, el desempeño laboral tendrá un impacto positivo.
4. Del mismo modo, existe una relación significativa ($r_s=0.731$, $p<0.05$) entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral, con un nivel de relación positivo medio, los trabajadores sientan que se comprometen afectivamente con la organización, su desempeño se verá mejorado.

RECOMENDACIONES

1. A los directivos del Instituto se le recomienda implantar programas, planes y proyectos sociales educativos, como el de “Prevención de comportamiento en riesgos”, “Comunicación asertiva”, “Relaciones interpersonales asertiva”, “Motivación laboral”, “Satisfacción laboral” y “socialización laboral”. Todo ello ayudará a fortalecer los objetivos profesionales de manera individual y organizacional. Respecto al plano laboral, se debería dar un mayor incentivo sobre el crecimiento profesional de manera interna, ya que se lograría mejor índices de productividad laboral y empeño a realizar mejor sus funciones.
2. Teniendo en cuenta la importancia de las motivaciones de los tres últimos niveles superiores de la pirámide de necesidades de Abraham Maslow, es decir, del factor de pertenencia, reconocimiento y autorrealización se retribuirá en el cumplimiento de plazos preestablecidos del trabajo con una mejor calidad de trabajo e identificación con la institución.
3. Para un óptimo clima empresarial, se debe mejorar los canales de comunicación entre todos los niveles de la organización. Pudiéndose trabajar con talleres vivenciales, con participación de todos los trabajadores.
4. Recomendar la promoción interna de los trabajadores administrativos de acuerdo al perfil profesional y motivar a brindar servicios de calidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarez, S., & Mendoza, C. (2019). *Compromiso organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Autónoma San Francisco, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa].
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9975/CCalesss.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arias Galicia, F. (1972). *El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: Algunos factores para su incremento*. Edit. UNAM. Rev. de Contaduría y Administración.
- Becker, H. S. (1960). Notes on the concept of commitment. *American Journal of Sociology*, 66, 32-40. <https://doi.org/10.1086/222820>
- Betanzos Díaz, N., Andrade Palos, P., & Paz Rodríguez, F. (2006). Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(1), 25-43.
- Bittel, L. (2000). *Administración del personal* (Primera). RED TERCER MILENIO S.C.
http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Administracion_de_personal.pdf
- Carrascal Rivera, M. O. (2010). *Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de Lima Metropolitana y su correlación*

con variables demográficas. [Pontificia Universidad Católica del Perú].

<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/4807>

Chiavenato, I. (2000). *Gestión del talento humano* (Tercera). McGraw-Hill Companies, Inc.

<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/338def00df60b66a032da556f56c28c6.pdf>

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones* (Segunda). McGraw-Hill Companies, Inc.

https://www.academia.edu/29923149/Comportamiento_Organizacional_I_dalberto_Chiavenato_McGrawhill_2da_Edicion_pdf

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones* (Octava). McGraw-Hill Interamericana.

<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>

Da Silva, R. O. (2002). *Teorías de la administración*. Thomson Learning.

Deloitte. (2015). *Audit, Consulting, Financial Advisory*.

Fernández-Ríos, M., & Sánchez, J. C. (1997). *Eficacia organizacional: Concepto, desarrollo y evaluación*. Ediciones Díaz de Santos.

https://books.google.com.pe/books?id=d3z_i6znsFUC&printsec=frontcover&source=gbs_atb#v=onepage&q&f=false

Fischer, L. (1988). *Introducción a la investigación del mercado* (Tercera). McGraw-Hill Interamericana.

<https://www.iberlibro.com/9786071513946/INTRODUCCI%C3%93N-INVESTIGACI%C3%93N-MERCADOS-FISCHER-LAURA-6071513944/plp>

Flores, B., & Pujadas, A. (2018). *El compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores nombrados de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2017*. [Tesis de posgrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.].
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1931/TFCE-04-09.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ghiselli, F. (1998). *Administración del capital humano* (p. 59).
<http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3300?show=full>

Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (1994). *Las organizaciones: Comportamientos, estructura, procesos*. Addison-wesley Iberoamericana.

Gruezo, L. (2017). *Análisis del desempeño laboral de la dirección de gestión de planificación y proyectos del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Rioverde*. [Tesis de posgrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador].
<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1187/1/GRUEZO%20GUERRERO%20XIOMARA%20LILIBETHY.pdf>

Gutierrez Molina, L. M., & Rico Prieto, D. A. (2019). *Compromiso organizacional y nuevas formas de trabajo* [Tesis de grado, Universidad Santo Tomás].
<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/18584/2019lauragutierrez.pdf?sequence=6&isAllowed=y>

Haudan, M. (2009). *Compromiso organizacional*.

https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/1338/2017-MAODP_15-2_05_T.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Hinojosa, J. (2017). *El arte de hacer una tesis: Para pos y pregrado con casos prácticos*. (Primera). Fondo Editorial de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Juscamayta, L. (2017). *El compromiso organizacional y el desempeño laboral en el Área Administrativa de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, año 2016* [Tesis de posgrado, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle].

<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1356/TM%20AD-Ad%203115%20J1%20-%20Juscamayta%20Ramirez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lorca-Sánchez, B. N. S. (2010). *Inestabilidad laboral y compromiso organizacional en profesionales de una clínica de salud privada* [Facultad de Psicología]. <http://bibliotecadigital.uda.edu.ar/84>

Luthans, F. (2008). *Comportamiento organizacional*.

<https://jgestiondeltalentohumano.files.wordpress.com/2013/11/comportamiento-organizacional-la-dinc3a1mica-del-c3a9xito-en-las-organizaciones-2-edicic3b3n-idalberto-chiavenato.pdf>

Meléndez, R. (2015). *Relación entre el Clima Laboral y El Desempeño de los servidores de la Subsecretaría administrativa financiera del Ministerio de Finanzas, en el periodo 2013-2014* [Tesis de posgrado, Universidad

Tecnológica

Equinoccial].

http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/12805/1/59269_1.pdf

Meyer, J., Allen, N., & Smith, C. (1993). Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of a Three-Component Conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78, 538-551.

<https://doi.org/10.1037/0021-9010.78.4.538>

Palacios, J., Romero, H., & Ñaupas, H. (2016). *Metodología de la Investigación Jurídica* (Primera). Editora y Librería Jurídica Grijñey E.I.R.L.

Parasumaran, A., & Zeinmthaml, V. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. 29.

https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2491773/mod_resource/content/1/Conceptual%20Model%20of%20Service%20Quality%20and%20Its%20Implications%20for%20Future%20Research.pdf

Perez Tapia, R. (2014). *Motivación y compromiso organizacional en personal administrativo de universidades limeñas*.

<https://1library.co/document/yjkn1rkq-motivacion-compromiso-organizacional-personal-administrativo-universidades-limenas.html>

RAE. (2020a). *Eficacia*. Diccionario de la Real Academia Española.

<https://dle.rae.es/eficacia>

RAE. (2020b). *Eficiencia*. Diccionario de la Real Academia Española.

<https://dle.rae.es/eficiencia>

- Reichers, A. E. (1985). A review and reconceptualization of organizational commitment. *The Academy of Management Review*, 10(3), 465-476.
<https://doi.org/10.2307/258128>
- Romero, P. (2017). *Compromiso organizacional de los servidores públicos que se encuentran con contratos ocasionales y con nombramiento del Ministerio de Relaciones Laborales* [Tesis de posgrado, Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador].
<http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5568/1/T2254-MDTH-Romero-Compromiso.pdf>
- Saldaña, C., & Cornejo, F. (2016). *Relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal empleado de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión].
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/738>
- Vara, A. (2012). *7 pasos para una tesis exitosa*. Universidad San Martín de Porres.
- Viswesvaran, C. (2001). *Handbook of Industrial, Work & Organizational Psychology - Volume 1: Personnel Psychology* (Vol. 1-2).
<https://doi.org/10.4135/9781848608320>
- Werther, W. B. (2008). *Administración de Personal y Recursos Humanos* (Sexta). McGraw-Hill Companies, Inc.
<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/c2f2989d851e80e2cc6aa0ebf3a54cb0.pdf>

ANEXOS

Anexo N.º 1: Matriz de consistencia

Compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Instituto Superior Tecnológico Franklin Roosevelt – Huancayo, 2020.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema general: ¿Cómo se relaciona el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Instituto Superior Tecnológico Franklin Roosevelt – Huancayo, 2020?</p> <p>Problemas específicos: 1. ¿El compromiso actitudinal se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Instituto Superior Tecnológico Franklin Roosevelt – Huancayo, 2020? 2. ¿El compromiso normativo se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Instituto Superior Tecnológico Franklin Roosevelt – Huancayo, 2020? 3. ¿El compromiso afectivo se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Instituto Superior Tecnológico Franklin Roosevelt – Huancayo, 2020?</p>	<p>Objetivo general: Determinar a qué nivel se relaciona el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Instituto Superior Tecnológico Franklin Roosevelt – Huancayo, 2020.</p> <p>Objetivos específicos: 1. Identificar como el compromiso actitudinal se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Instituto Superior Tecnológico Franklin Roosevelt – Huancayo, 2020. 2. Identificar como el compromiso normativo se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Instituto Superior Tecnológico Franklin Roosevelt – Huancayo, 2020. 3. Identificar como el compromiso afectivo se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Instituto Superior Tecnológico Franklin Roosevelt – Huancayo, 2020.</p>	<p>Hipótesis general: El compromiso organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Instituto Superior Tecnológico Franklin Roosevelt – Huancayo, 2020.</p> <p>Hipótesis específicas: 1. Existe una relación significativa entre el compromiso actitudinal y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Instituto Superior Tecnológico Franklin Roosevelt – Huancayo, 2020. 2. Existe una relación significativa entre el compromiso normativo y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Instituto Superior Tecnológico Franklin Roosevelt – Huancayo, 2020. 3. Existe una relación significativa entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Instituto Superior Tecnológico Franklin Roosevelt – Huancayo, 2020.</p>	<p>V1: Compromiso organizacional</p> <p>V2: Desempeño laboral</p>	<p>D1: Compromiso actitudinal o continua</p> <p>D2: Compromiso normativo</p> <p>D3: Compromiso afectivo</p> <p>D1: Eficiencia</p> <p>D2: Eficacia</p>	<p>- Permanencia - Percepción - Desempeño - Incentivos - Motivación - Integración - Vinculación</p> <p>- Lealtad - Obligaciones - Retribuciones - Beneficios - Esfuerzo</p> <p>- Recompensas - Emociones - Identificación - Implicación</p> <p>- Responsabilidad del personal. - Nivel de conocimientos técnicos. - Liderazgo y cooperación en el centro de trabajo. - Nivel de adaptabilidad del trabajador</p> <p>- Percepción del nivel de calidad de trabajo. - Metas logradas. - Cumplimiento de las tareas asignadas.</p>	<p>Método de investigación: Empírico analítico Hipotético deductivo</p> <p>Tipo de investigación: Aplicada, transversal, no experimental</p> <p>Nivel de investigación: Correlacional</p> <p>Diseño de investigación: Descriptivo correlacional</p> <p>Donde: M: muestra O: variable X O: variable Y r: relación</p> <p>Población y muestra: 80 trabajadores administrativos</p> <p>Técnicas: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>

Franklin Roosevelt – Huancayo, 2020?	Superior Tecnológico Franklin Roosevelt – Huancayo, 2020.	Franklin Roosevelt – Huancayo, 2020.		D3: Calidad de servicio	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento dentro del puesto de trabajo. - Compromiso - Atención al usuario - Servicio - Cortesía - Fiabilidad - Accesibilidad 	Técnicas de análisis y procesamiento de información: Estadística descriptiva (tablas de frecuencia y gráficos) Estadística inferencial (coeficiente de correlación de Rho de Spearman) Análisis en Excel y SPSS 25
--------------------------------------	---	--------------------------------------	--	-------------------------	--	--

Fuente: Elaboración propia

Anexo N.º 2: Matriz de operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
V1: Compromiso organizacional	El compromiso organizacional como un estado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, sus metas y deseos, para mantener la pertenencia a la organización. Un alto compromiso en el trabajo significa identificarse con el trabajo específico de uno, en tanto que un alto compromiso organizacional significa identificarse con la organización propia. Robbins, S. (1998).	D1: Compromiso actitudinal o continua	- Permanencia - Percepción - Desempeño - Incentivos - Motivación - Integración - Vinculación	Ordinal: 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre
		D2: Compromiso normativo	- Lealtad - Obligaciones - Retribuciones - Beneficios - Esfuerzo	
		D3: Compromiso afectivo	- Recompensas - Emociones - Identificación - Implicación	
V2: Desempeño laboral	Define el desempeño, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización. Chiavenato, I. (2000).	D1: Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad del personal. • Nivel de conocimientos técnicos. • Liderazgo y cooperación en el centro de trabajo. • Nivel de adaptabilidad del trabajador. 	1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Ni en desacuerdo ni de acuerdo 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo
		D2: Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> • Percepción del nivel de calidad de trabajo. • Metas logradas. • Cumplimiento de las tareas asignadas. • Conocimiento dentro del puesto de trabajo. 	
		D3: Calidad de servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso • Atención al usuario • Servicio • Cortesía • Fiabilidad • Accesibilidad 	

Fuente: Elaboración propia

Anexo N.º 3: Instrumento de investigación

CUESTIONARIO SOBRE EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Sr. Trabajador, se le presenta el cuestionario que pretende identificar como se viene dando el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos.

Se le pide que marque las opciones que considere, por favor sea honesto con las respuestas.

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

V1: Compromiso organizacional	1	2	3	4	5
D1: Compromiso actitudinal o continua					
1. ¿Cree usted que es necesario permanecer en la organización pese a las actitudes que se presentan?					
2. ¿Percibe que el compromiso que sienten los trabajadores se condiciona?					
3. ¿El desempeño se basa en sus actitudes?					
4. ¿Los incentivos están bien direccionados?					
5. ¿La motivación es parte de la organización?					
6. ¿Se siente integrado con la organización?					
7. ¿Se siente vinculado con sus funciones?					
D2: Compromiso normativo					
8. ¿La lealtad es algo que se percibe normado y retribuido?					
9. ¿Existen obligaciones que tienden a mantenerse en el tiempo?					
10. ¿Las retribuciones están normadas y reglamentadas?					
11. ¿Obtiene beneficios al ser comprometido?					
12. ¿Se esfuerza en cumplir las normas de su trabajo?					
D3: Compromiso afectivo					
13. ¿Las recompensas tienden a mejorar su afecto o sentimientos en su trabajo?					
14. ¿Le emociona sentirse comprometido con su trabajo a cierto nivel alcanzado?					
15. ¿Se identifica con emociones nacidas en su trabajo en la organización?					
16. ¿Existen implicaciones emocionales en su trabajo?					

CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

Sr. Trabajador, se le presenta el cuestionario que pretende identificar como se viene dando el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos. Se le pide que marque las opciones que considere, por favor sea honesto con las respuestas.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

V2: Desempeño laboral	1	2	3	4	5
D1: Eficiencia					
16. Tiene en consideración que la responsabilidad asignada a los trabajadores puede afectarlos.					
17. El personal se desempeña en base a su preparación, y es asignada acorde a su perfil profesional.					
18. Implanta conceptos sobre liderazgo para así poder aumentar la eficacia mediante la aplicación de políticas de mejora constante.					
19. Tiene en cuenta las exigencias del personal, enfocadas en sus necesidades laborales, y cómo afectaría su desempeño.					
20. El trabajador se adapta según el requerimiento de jefes o directivos, para poder amoldarse al puesto.					
D2: Eficacia					
21. La eficacia percibe que el trabajo es de calidad y se enfoca en el cumplimiento de objetivos.					
22. La gestión establece que debe de realizarse un manejo enfocado en el cumplimiento de metas y objetivos.					
23. Se enfoca el cumplimiento de metas asignadas con la mayor eficacia posible.					
24. Las tareas que se asignan recaen en los trabajadores más idóneos y se reparten entre equipos de trabajo para fomentar la eficacia.					
25. Los trabajadores conocen sus funciones y logran cumplir con los requerimientos que la gestión establece.					
D3: Calidad de servicio					
26. El servicio se relaciona al compromiso de servicio, como política de gestión.					
27. La atención al usuario debe enfocarse en la mejora constante y a la percepción del usuario.					
28. Los servicios que se brindan, deben alinearse con las políticas de la gestión.					
29. Se establecen factores concretos para que el personal se desempeñe de cierta forma estandarizada.					
30. El servicio que se brinda, o el trabajo es accesible para todo el personal y para cumplir los requisitos del trabajo en sí.					

Anexo N.º 4: Constancia de aplicación**CONSTANCIA**

EL QUE SUSCRIBE, EL SUB DIRECTOR DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PRIVADO “FRANKLIN ROOSEVELT”.

HACE CONSTAR:

Que, el Sr. **VILCAHUAMÁN CARBAJAL, Paúl David**, identificado con DNI 45289622 con domicilio en el Jr. Húsares de Junín N° 835- Huancayo, aplicó y desarrolló su proyecto y tesis en nuestra institución (aplicando la encuesta al personal administrativo de nuestra institución) denominado **“Compromiso organizacional y desempeño laboral en los trabajadores administrativos del Instituto Superior Tecnológico Franklin Roosevelt - Huancayo, 2020”**. Para el cual se brindó todas las facilidades que requiere para su ejecución.

Se expide el siguiente documento para los fines que crea conveniente.

Huancayo, 01 de diciembre del 2020



Anexo N.º 5: Base de datos

VARIABLE 1: COMPROMISO ORGANIZACIONAL																				TOTAL
ITEM	Compromiso actitudinal o continuo							TOTAL	Compromiso normativo					TOTAL	Compromiso afectivo				TOTAL	
	SUJETO	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6		Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11		Item 12	Item 13	Item 14	Item 15		
Sujeto 1	3	5	5	4	4	3	4	28	4	5	2	3	3	17	3	3	5	5	16	61
Sujeto 2	4	4	5	5	4	2	4	28	3	5	4	4	3	19	4	3	4	4	15	62
Sujeto 3	3	4	4	4	3	5	4	27	3	4	3	3	3	16	3	4	5	4	16	59
Sujeto 4	3	4	4	5	4	4	4	28	5	5	5	3	4	22	4	3	5	5	17	67
Sujeto 5	5	4	4	4	4	3	3	27	4	5	5	3	3	20	3	3	3	4	13	60
Sujeto 6	4	5	5	5	5	3	4	31	4	5	4	4	3	20	5	5	5	5	20	71
Sujeto 7	1	5	5	5	4	5	4	29	4	3	4	1	1	13	4	4	4	3	15	57
Sujeto 8	3	4	4	4	4	3	4	26	3	5	4	3	3	18	3	3	5	4	15	59
Sujeto 9	4	3	4	3	4	2	4	24	3	4	2	4	3	16	4	3	3	3	13	53
Sujeto 10	4	4	5	5	5	4	5	32	4	5	2	3	3	17	3	4	5	4	16	65
Sujeto 11	2	3	4	4	3	4	5	25	5	5	3	2	3	18	3	4	5	4	16	59
Sujeto 12	4	4	4	4	4	3	4	27	4	4	4	2	3	17	3	4	4	4	15	59
Sujeto 13	3	5	5	5	3	4	3	28	3	5	5	3	4	20	3	3	4	5	15	63
Sujeto 14	3	5	4	5	5	3	5	30	3	5	2	3	4	17	5	5	5	4	19	66
Sujeto 15	3	3	2	3	3	3	3	20	2	3	3	5	4	17	4	3	3	5	15	52
Sujeto 16	3	4	5	4	3	3	4	26	3	4	4	3	4	18	3	3	4	4	14	58
Sujeto 17	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	48
Sujeto 18	4	4	5	5	4	4	4	30	4	5	5	4	3	21	3	4	4	4	15	66
Sujeto 19	4	4	5	5	4	4	4	30	4	5	4	4	5	22	4	4	5	4	17	69
Sujeto 20	3	3	1	2	3	5	4	21	2	3	3	4	3	15	3	3	3	4	13	49
Sujeto 21	3	3	4	5	3	4	5	27	4	5	3	3	3	18	4	3	5	4	16	61
Sujeto 22	3	2	1	2	2	3	3	16	4	3	3	3	4	17	5	1	2	2	10	43
Sujeto 23	3	3	3	3	3	2	3	20	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	47
Sujeto 24	4	4	5	5	4	3	4	29	3	5	4	4	4	20	4	4	5	5	18	67
Sujeto 25	3	4	5	3	3	1	4	23	4	5	1	2	4	16	4	2	5	4	15	54
Sujeto 26	5	4	4	4	4	5	4	30	4	4	4	4	5	21	5	4	4	4	17	68
Sujeto 27	3	4	4	4	4	3	5	27	4	5	4	4	3	20	4	4	4	3	15	62
Sujeto 28	3	5	4	4	4	3	4	27	4	4	1	3	4	16	4	4	5	3	16	59
Sujeto 29	3	4	4	3	4	3	4	25	4	5	4	4	3	20	4	4	3	4	15	60
Sujeto 30	1	3	5	1	4	1	3	18	1	3	5	3	3	15	2	3	3	3	11	44
Sujeto 31	3	4	5	4	3	4	4	27	4	5	4	3	3	19	3	5	4	5	17	63
Sujeto 32	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	5	17
Sujeto 33	3	3	2	4	3	4	4	23	4	2	2	1	2	11	2	3	3	3	11	45
Sujeto 34	3	4	4	4	3	3	4	25	3	4	4	2	4	17	3	3	4	4	14	56
Sujeto 35	3	4	5	3	2	3	2	22	3	4	3	4	3	17	4	3	4	3	14	53
Sujeto 36	1	3	5	5	3	4	5	26	4	3	2	3	4	16	3	4	5	4	16	58
Sujeto 37	5	4	5	5	4	3	4	30	4	5	5	3	4	21	3	4	5	5	17	68
Sujeto 38	4	4	5	3	4	2	3	25	4	3	1	2	4	14	5	3	4	3	15	54
Sujeto 39	4	3	4	4	3	3	4	25	3	5	3	4	3	18	3	4	4	4	15	58
Sujeto 40	3	4	5	4	4	5	4	29	3	5	4	3	4	19	5	5	4	5	19	67

VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL																				TOTAL
ITEM	EFICIENCIA					TOTAL	EFICACIA					TOTAL	CALIDAD DE SERVICIO					TOTAL		
	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21		Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	Item 26		Item 27	Item 28	Item 29	Item 30	Item 31			
Sujeto 1	5	5	5	5	5	25	5	4	4	5	5	23	3	4	4	4	5	20	68	
Sujeto 2	5	4	4	4	5	22	4	4	4	5	4	21	4	3	4	5	5	21	64	
Sujeto 3	4	5	5	4	5	23	5	5	4	5	5	24	3	3	3	4	5	18	65	
Sujeto 4	5	5	5	4	2	21	3	3	3	4	3	16	5	5	3	5	2	20	57	
Sujeto 5	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	61	
Sujeto 6	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	5	24	3	5	4	4	5	21	70	
Sujeto 7	3	3	3	3	2	14	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	2	18	52	
Sujeto 8	5	5	4	4	5	23	4	4	4	4	5	21	5	4	4	5	5	23	67	
Sujeto 9	4	4	3	2	4	17	4	3	3	3	3	16	4	4	4	4	4	20	53	
Sujeto 10	5	4	4	5	5	23	5	4	5	5	3	22	4	5	5	5	5	24	69	
Sujeto 11	5	5	4	5	5	24	5	4	4	5	4	22	3	3	5	5	5	21	67	
Sujeto 12	3	4	4	3	4	18	4	3	3	4	4	18	4	4	3	3	4	18	54	
Sujeto 13	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	5	24	4	5	5	5	5	24	71	
Sujeto 14	5	5	3	5	5	23	5	3	4	5	5	22	4	5	5	5	5	24	69	
Sujeto 15	2	3	3	3	5	16	5	5	5	4	3	22	3	3	3	5	5	19	57	
Sujeto 16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60	
Sujeto 17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	45	
Sujeto 18	4	3	4	4	4	19	3	5	5	5	5	23	5	5	4	4	4	22	64	
Sujeto 19	4	5	5	4	4	22	5	4	5	4	5	23	4	5	4	5	4	22	67	
Sujeto 20	4	4	4	2	4	18	4	3	2	4	4	17	3	2	4	4	4	17	52	
Sujeto 21	5	5	4	4	5	23	5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	5	22	70	
Sujeto 22	1	2	2	2	5	7	3	2	3	3	3	14	2	3	5	1	4	15	36	
Sujeto 23	3	3	4	4	4	18	4	3	4	4	4	19	3	3	3	3	4	16	53	
Sujeto 24	5	5	5	5	5	25	4	4	5	4	4	21	3	5	5	4	5	22	68	
Sujeto 25	5	5	5	5	2	22	4	5	4	5	3	21	4	5	5	5	2	21	64	
Sujeto 26	4	5	5	5	4	23	5	5	5	4	4	23	4	5	5	5	4	23	69	
Sujeto 27	4	5	4	4	4	21	4	5	4	5	5	23	4	4	4	5	4	21	65	
Sujeto 28	4	4	4	4	4	20	5	5	4	5	3	22	3	4	3	4	4	18	60	
Sujeto 29	4	4	5	4	5	22	4	4	4	3	4	19	3	4	3	4	5	19	60	
Sujeto 30	4	3	4	3	3	17	4	3	5	3	4	19	3	4	5	3	3	18	54	
Sujeto 31	5	5	4	4	5	23	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	5	24	72	
Sujeto 32	2	2	2	2	3	11	3	1	2	1	1	8	2	1	4	3	3	13	32	
Sujeto 33	4	4	2	3	2	15	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	2	18	48	
Sujeto 34	4	4	4	3	4	19	4	3	4	5	4	20	3	3	4	4	4	18	57	
Sujeto 35	3	4	4	3	5	19	4	3	5	4	4	20	5	4	4	3	5	21	60	
Sujeto 36	5	3	5	4	5	22	4	5	3	4	3	19	4	4	3	5	5	21	62	
Sujeto 37	5	5	4	5	4	23	4	4	5	5	5	23	4	4	4	5	4	21	67	
Sujeto 38	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	3	17	4	3	4	4	4	19	56	
Sujeto 39	4	3	3	3	4	17	4	4	3	5	4	20	3	5	4	4	4	20	57	
Sujeto 40	3	4	5	3	3	18	5	5	4	5	4	23	3	5	4	5	3	20	61	

	VARIABLE 1: COMPROMISO ORGANIZACIONAL																			
ITEM	Compromiso actitudinal o continuo							TOTAL	Compromiso normativo					TOTAL	Compromiso afectivo				TOTAL	
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7		Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12		Item 13	Item 14	Item 15	Item 16		
Sujeto 41	3	4	5	4	3	3	4	26	4	4	4	3	3	18	3	3	4	4	14	58
Sujeto 42	3	3	4	4	4	5	4	27	3	3	5	3	4	18	5	3	4	4	16	61
Sujeto 43	4	3	5	4	4	4	5	29	3	4	4	5	4	20	3	3	3	5	14	63
Sujeto 44	3	3	4	3	4	3	4	24	3	4	3	2	3	15	3	3	4	4	14	53
Sujeto 45	3	3	3	3	3	3	4	22	4	4	4	3	3	18	3	3	2	1	9	49
Sujeto 46	3	4	4	4	4	2	3	24	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	12	52
Sujeto 47	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	4	1	2	14	3	4	5	5	17	59
Sujeto 48	3	2	4	3	3	3	3	21	1	5	2	1	3	12	1	1	2	2	6	39
Sujeto 49	3	4	5	5	3	3	3	26	3	5	3	4	3	18	4	4	4	3	15	59
Sujeto 50	1	2	3	3	3	5	5	22	1	1	2	3	1	8	4	1	2	3	10	40
Sujeto 51	5	5	5	3	4	5	5	32	4	3	4	1	2	14	3	4	4	4	15	61
Sujeto 52	3	4	5	5	3	3	2	25	4	5	4	3	3	19	4	4	5	5	18	62
Sujeto 53	3	4	5	5	3	4	5	29	2	4	3	3	3	15	3	4	5	5	17	61
Sujeto 54	3	4	4	4	3	3	3	24	4	4	3	3	3	17	4	4	3	3	14	55
Sujeto 55	3	4	4	4	3	3	3	24	4	4	3	3	3	17	3	4	4	3	14	55
Sujeto 56	4	3	4	5	4	3	3	26	3	5	4	3	3	18	3	3	4	5	15	59
Sujeto 57	3	3	4	4	4	3	5	26	3	3	3	2	3	14	3	3	3	4	13	53
Sujeto 58	4	4	5	4	4	4	5	30	4	5	4	3	3	19	4	5	5	4	18	67
Sujeto 59	5	4	5	5	3	4	5	31	3	5	1	2	3	14	3	3	5	4	15	60
Sujeto 60	3	5	4	4	3	3	4	26	5	4	4	2	3	18	3	3	4	4	14	58
Sujeto 61	4	5	5	5	4	4	4	31	3	4	4	3	4	18	3	3	5	5	16	65
Sujeto 62	3	4	5	3	3	3	2	23	4	5	4	3	3	19	3	3	4	4	14	56
Sujeto 63	4	3	5	5	5	1	5	28	3	5	5	1	1	15	1	2	5	5	13	56
Sujeto 64	5	4	5	4	4	4	4	30	4	4	3	4	4	19	4	4	5	3	16	65
Sujeto 65	2	3	4	4	3	4	3	23	3	5	4	3	3	18	2	3	5	5	15	56
Sujeto 66	3	3	4	3	4	3	4	24	2	4	3	3	2	14	3	3	2	3	11	49
Sujeto 67	2	5	5	4	3	2	3	24	3	5	5	3	4	20	4	3	5	5	17	61
Sujeto 68	4	5	5	4	3	3	5	29	4	5	4	4	4	21	5	5	5	5	20	70
Sujeto 69	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	80
Sujeto 70	3	4	5	3	4	3	4	26	4	5	2	5	4	20	3	4	4	3	14	60
Sujeto 71	4	4	3	3	3	4	4	25	3	4	4	4	4	19	4	4	3	4	15	59
Sujeto 72	4	3	4	4	4	3	4	26	4	5	4	4	4	21	4	4	5	5	18	65
Sujeto 73	3	4	4	4	3	3	4	25	4	4	3	3	4	18	4	3	4	4	15	58
Sujeto 74	3	4	5	5	2	2	4	25	3	4	3	2	4	16	1	5	5	4	15	56
Sujeto 75	3	4	5	4	3	2	4	25	3	5	3	2	2	15	3	3	4	4	14	54
Sujeto 76	4	5	5	4	4	4	4	30	3	5	4	4	3	19	3	4	5	5	17	66
Sujeto 77	3	4	3	5	2	3	3	23	2	4	2	3	4	15	3	4	4	3	14	52
Sujeto 78	4	4	3	4	3	4	5	27	4	4	3	3	4	18	3	4	4	4	15	60
Sujeto 79	3	3	4	4	4	4	4	26	3	4	3	3	3	16	3	3	4	4	14	56
Sujeto 80	4	3	3	4	5	3	4	26	3	5	4	3	4	19	3	3	5	3	14	59

VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL																			TOTAL
ITEM	EFICIENCIA					TOTAL	EFICACIA					TOTAL	CALIDAD DE SERVICIO					TOTAL	
	SUJETO	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20		Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25		Item 26	Item 27	Item 28	Item 29	Item 30		
Sujeto 41	3	2	5	3	4	17	4	4	5	3	4	20	3	4	4	4	4	19	56
Sujeto 42	4	5	4	5	5	23	4	4	5	5	4	22	3	4	5	4	5	21	66
Sujeto 43	4	4	4	4	4	20	5	3	3	5	5	21	5	5	4	5	4	23	64
Sujeto 44	5	4	2	5	4	20	3	3	3	4	2	15	3	4	2	3	4	16	51
Sujeto 45	2	3	4	4	3	16	3	3	3	3	3	15	3	4	3	5	3	18	49
Sujeto 46	4	5	3	5	3	20	3	4	4	4	4	19	4	4	4	5	3	20	59
Sujeto 47	4	3	2	1	1	11	2	3	4	5	4	18	3	2	1	1	1	8	37
Sujeto 48	2	3	4	4	5	18	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	23	66
Sujeto 49	4	3	4	3	5	19	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	5	21	62
Sujeto 50	3	3	4	1	1	12	2	3	1	5	1	12	2	1	4	3	1	11	35
Sujeto 51	4	4	4	4	1	17	1	1	1	1	1	5	1	1	1	5	1	9	31
Sujeto 52	5	5	4	4	5	23	5	5	4	5	5	24	3	4	5	5	5	22	69
Sujeto 53	4	4	4	4	5	21	4	3	4	5	5	21	2	4	5	5	5	21	63
Sujeto 54	4	4	5	4	4	21	5	5	4	5	5	24	3	4	4	4	4	19	64
Sujeto 55	4	4	4	4	3	19	3	3	3	4	4	17	3	3	3	4	3	16	52
Sujeto 56	5	4	4	4	5	22	4	5	4	4	5	22	5	4	4	5	5	23	67
Sujeto 57	4	4	3	2	3	16	4	2	3	3	4	16	3	3	3	4	3	16	48
Sujeto 58	5	5	5	5	5	25	4	3	4	5	4	20	3	4	4	5	5	21	66
Sujeto 59	4	4	5	5	4	22	4	3	3	4	4	18	3	3	3	5	4	18	58
Sujeto 60	4	5	3	3	5	20	4	3	4	4	4	19	2	3	4	5	5	19	58
Sujeto 61	4	4	4	5	4	21	4	5	5	4	5	23	3	4	5	5	4	21	65
Sujeto 62	4	4	4	4	4	20	5	4	4	5	4	22	3	3	3	4	4	17	59
Sujeto 63	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	25	1	2	5	5	4	17	66
Sujeto 64	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	4	24	4	4	4	5	5	22	69
Sujeto 65	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	4	22	3	3	5	5	5	21	68
Sujeto 66	4	3	4	3	3	17	4	3	4	3	3	17	4	3	3	3	3	16	50
Sujeto 67	5	5	5	5	4	24	4	4	2	2	4	16	4	4	4	4	4	20	60
Sujeto 68	5	5	4	4	4	22	4	5	4	5	4	22	4	5	5	5	4	23	67
Sujeto 69	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	75
Sujeto 70	5	4	4	3	5	21	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	71
Sujeto 71	4	4	4	4	5	21	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	5	23	69
Sujeto 72	5	4	4	4	4	21	5	4	4	5	4	22	4	5	5	5	4	23	66
Sujeto 73	4	3	4	4	4	19	3	3	4	4	4	18	3	4	2	2	4	15	52
Sujeto 74	5	5	5	4	5	24	4	4	3	4	5	20	4	2	5	4	5	20	64
Sujeto 75	5	4	5	4	5	23	4	5	4	5	3	21	2	4	5	5	5	21	65
Sujeto 76	4	5	5	4	5	23	4	4	4	3	5	20	4	5	4	5	5	23	66
Sujeto 77	3	4	5	5	5	22	4	5	4	5	4	22	3	3	4	5	5	20	64
Sujeto 78	5	5	4	4	5	23	4	3	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	64
Sujeto 79	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	4	17	57
Sujeto 80	3	4	3	4	4	18	3	4	4	4	4	19	3	3	3	3	4	16	53

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Instituto Superior Tecnológico Franklin Roosevelt – Huancayo, 2020.

OBJETIVO:

Validar el instrumento de investigación

DIRIGIDO A:

Trabajadores administrativos del Instituto Superior Tecnológico Franklin Roosevelt, Huancayo.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Dr. MAITA FRANCO, ABDON CASIANO.

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR:

DOCTOR EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD

VALORACION:

1. Deficiente	2. Baja	3. Regular	4. Buena	5. Muy buena
---------------	---------	------------	----------	--------------



FIRMA DEL EVALUADOR

**FICHA DE EVALUACION
INFORME DE OPINION DEL JUICIO DEL EXPERTO**

I. DATOS GENERALES:

1.1 Título de la investigación: Compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Instituto Superior Tecnológico Franklin Roosevelt – Huancayo, 2020.

1.2. Nombre del instrumento motivo de la validación: Cuestionario de compromiso organizacional y desempeño laboral.

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENO				MUY BUENO					
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.																				x		
2.OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.																					x	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia.																					x	
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica.																					x	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en calidad y cantidad.																					x	
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la gestión.																					x	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos.																					x	
8. COHERENCIA	Coherencia entre las dimensiones, sub dimensiones e indicadores.																					x	
9.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																					x	
10.PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación.																					x	

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

90

OPINION DE APLICABILIDAD: a). Deficiente b). Baja c). Regular d). Buena e). **Muy buena**

Nombres y Apellidos	Abdón Casiano, Maita Franco	D.N.I.	19912986
Dirección domiciliaria	Av. Tahuantinsuyo 750 El Tambo	Celular	964730117
Título profesional	Licenciado en Administración		
Grado académico	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad		
Mención			

Firma

Lugar y fecha: Hyo., diciembre 2020

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Instituto Superior Tecnológico Franklin Roosevelt – Huancayo, 2020.

OBJETIVO:

Validar el instrumento de investigación

DIRIGIDO A:

Trabajadores administrativos del Instituto Superior Tecnológico Franklin Roosevelt – Huancayo

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

CERRON ALIAGA, MIGUEL ANIBAL

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

VALORACION:

1. Deficiente	2. Baja	3. Regular	4. Buena	5. Muy buena
---------------	---------	------------	----------	--------------



.....
FIRMA DEL EVALUADOR

FICHA DE EVALUACION

INFORME DE OPINION DEL JUICIO DEL EXPERTO

I. DATOS GENERALES:

1.1 Titulo de la investigación: Compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Instituto Superior Tecnológico Franklin Roosevelt – Huancayo, 2020.

1.2. Nombre del instrumento motivo de la validación: Cuestionario de compromiso organizacional y desempeño laboral.

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.																				x	
2.OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.																				x	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia.																				x	
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica.																				x	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en calidad y cantidad.																				x	
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la gestión.																				x	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos.																				x	
8. COHERENCIA	Coherencia entre las dimensiones, sub dimensiones e indicadores.																				x	
9.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																				x	
10.PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación.																				x	

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

90

OPINION DE APLICABILIDAD: a). Deficiente b). Baja c). Regular d). Buena e). **Muy buena**

Nombres y Apellidos	Miguel Anibal, Cerrón Aliaga	D.N.I.	19807450
Dirección domiciliaria	Jr. Junín N° 325 Huancayo	Celular	964828700
Título profesional	Licenciado en Administración		
Grado académico	Magister		
Mención	Gestión Pública		



Firma

Lugar y fecha: Hyo., diciembre 2020

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Instituto Superior Tecnológico Franklin Roosevelt – Huancayo, 2020.

OBJETIVO:

Validar el instrumento de investigación

DIRIGIDO A:

Trabajadores administrativos del Instituto Superior Tecnológico Franklin Roosevelt – Huancayo

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:


Dr. SANCHEZ SOTO, JUAN MANUEL

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR:

DOCTOR EN ADMINISTRACION

VALORACION:

1. Deficiente	2. Baja	3. Regular	4. Buena	5. Muy buena
---------------	---------	------------	----------	---------------------



FIRMA DEL EVALUADOR

FICHA DE EVALUACION
INFORME DE OPINION DEL JUICIO DEL EXPERTO

I. DATOS GENERALES:

1.1 Título de la investigación: Compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Instituto Superior Tecnológico Franklin Roosevelt – Huancayo, 2020.

1.2. Nombre del instrumento motivo de la validación: Cuestionario de compromiso organizacional y desempeño laboral.


INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENO				MUY BUENO					
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.																				x		
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.																					x	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia.																					x	
4. ORGANIZACION	Existe una organización lógica.																					x	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en calidad y cantidad.																					x	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la gestión.																					x	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos.																					x	
8. COHERENCIA	Coherencia entre las dimensiones, sub dimensiones e indicadores.																					x	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																					x	
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación.																					x	

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

90

OPINION DE APLICABILIDAD: a). Deficiente b). Baja c). Regular d). Buena e). **Muy buena**

Nombres y Apellidos	Juan Manuel, Sánchez Soto	D.N.I.	20088528
Dirección domiciliaria	Jr. Pablo Mickey N° 142 Huancayo	Celular	964256119
Título profesional	Licenciado en Administración		
Grado académico	Doctor en Administración		
Mención	-		


 Firma
 Lugar y fecha: Hyo., diciembre 2020

Anexo N.º 7: Consentimiento informado**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Mediante la firma de este documento, doy mi consentimiento para que me encueste un personal autorizado del trabajo de investigación titulada: “Compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Instituto Superior Tecnológico Franklin Roosevelt - Huancayo, 2020”. Entiendo que la encuesta formará parte de una investigación centrada en averiguar cuál es el: Compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “Franklin Roosevelt” - Huancayo, institución en la que laboro.

Entiendo que seré encuestado(a) en mi área de trabajo y en los horarios que me convengan. Se me harán algunas preguntas acerca de mi percepción en cuanto a las variables objeto de estudio. La encuesta durará aproximadamente quince minutos. Es también de mi conocimiento que el investigador puede ponerse en contacto conmigo en el futuro, a fin de obtener más información.

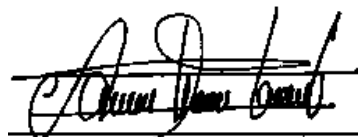
He concedido libremente esta encuesta. Se me ha notificado que es totalmente voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualesquiera preguntas o decidir darla por terminada en cualquier momento. Se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas no serán reveladas.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que Paul David Vilcahuamán Carbajal es la persona a quien debo buscar en caso de que tenga alguna pregunta acerca del estudio o sobre mis derechos como participante en el mismo.

Fecha: 1 de diciembre del 2020



Firma del Encuestador
Paul David Vilcahuamán Carbajal
DNI 45289622



Firma del(a) Encuestado(a)
Ardely Carla Vilca Godiño
DNI 45087804

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Mediante la firma de este documento, doy mi consentimiento para que me encuentre un personal autorizado del trabajo de investigación titulada: “Compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Instituto Superior Tecnológico Franklin Roosevelt - Huancayo, 2020”. Entiendo que la encuesta formará parte de una investigación centrada en averiguar cuál es el: Compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “Franklin Roosevelt” - Huancayo, institución en la que laboro.

Entiendo que seré encuestado(a) en mi área de trabajo y en los horarios que me convengan. Se me harán algunas preguntas acerca de mi percepción en cuanto a las variables objeto de estudio. La encuesta durará aproximadamente quince minutos. Es también de mi conocimiento que el investigador puede ponerse en contacto conmigo en el futuro, a fin de obtener más información.

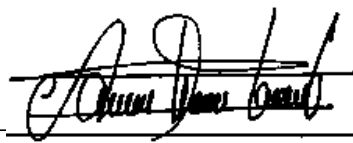
He concedido libremente esta encuesta. Se me ha notificado que es totalmente voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualesquiera preguntas o decidir darla por terminada en cualquier momento. Se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas no serán reveladas.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que Paul David Vilcahuamán Carbajal es la persona a quien debo buscar en caso de que tenga alguna pregunta acerca del estudio o sobre mis derechos como participante en el mismo.

Fecha: 1 de diciembre del 2020



Firma del Encuestador
Paul David Vilcahuamán Carbajal
DNI 45289622



Firma del(a) Encuestado(a)
Lady Jhoana Marín Vílchez
DNI 71405252

Anexo N.º 8: Fotografías de la aplicación de instrumentos**Personal del instituto desarrollando la encuesta****Coordinadora administrativa desarrollando la encuesta**



La administradora recibiendo indicaciones de la encuesta



Encargada de caja presenta su encuesta



Indicaciones al encargado de logística para su encuesta



Encargada de atención al cliente entrega la encuesta