

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



UPLA
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

TESIS

**Compromiso Organizacional y Desempeño Laboral Del
Personal De La Empresa Soluciones Tecnológicas STC&C**

Para optar : El Título Profesional de Licenciada en
Administración

Autor (es) : Bach. DAMARIZA JOSSELYN TORRES REYES
Bach. JOCELYN SHEYLA CASTILLO VILCAS

Asesor : Dr. Juan Manuel Sanchez Soto

Línea de Investigación
Institucional : Ciencias empresariales y Gestión de los recursos

Fecha de inicio y
culminación : 21- 05-2022 a 22- 05- 2023

Huancayo – Perú

2023

HOJA DE FIRMA DE LOS JURADOS

PRESIDENTE

MIEMBRO

MIEMBRO

MIEMBRO

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



UPLA
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

TESIS

**Compromiso Organizacional y Desempeño Laboral Del
Personal De La Empresa Soluciones Tecnológicas STC&C**

Para optar : El Título profesional de Licenciada en
Administración

Autor (es) : Bach. DAMARIZA JOSSELYN TORRES REYES
Bach. JOCELYN SHEYLA CASTILLO VILCAS

Asesor : Dr. Juan Manuel Sanchez Soto

Línea de Investigación
Institucional : Ciencias empresariales y gestión de los recursos

Fecha de inicio y
culminación : 21- 05-2022 a 22- 05- 2023

Huancayo – Perú

2023

ASESOR

DR. JUAN MANUEL SANCHEZ SOTO

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a nuestros padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años desde que iniciamos la etapa universitaria, gracias a ellos logramos convertirnos en las personas que somos hoy. Es un orgullo y privilegio tener a los mejores docentes y padres en nuestra formación profesional.

Las Autoras

AGRADECIMIENTO

A Dios, por ser quien nos guío e ilumino en el camino para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos deseados en nuestra vida.

A nuestros padres, por enseñarnos a luchar por nuestro sueño, por inculcarnos la disciplina, su amor infinito, su apoyo incondicional, en todos estos años nuestra etapa universitaria.

A los profesores gracias por sus enseñanzas y experiencias que nos han ido compartiendo durante el proceso educativo, también agradezco los consejos brindados que nos abrieron camino para mejorar en varios aspectos de nuestra vida; de esta manera poder sobresalir en la sociedad.

J.S.C.V. y D.J.T.R.

CONSTANCIA

DE SIMILITUD DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN POR EL SOFTWARE DE PREVENCIÓN DE PLAGIO TURNITIN

La Dirección de Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, hace constar por la presente, que el informe final de tesis titulado:

COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA EMPRESA SOLUCIONES TECNOLÓGICAS STC&C

Cuyo autor(es) : TORRES REYES, DAMARIZA JOSSELYN

CASTILLO VILCAS, JOCELYN SHEYLA

Facultad : CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES.

Escuela Profesional : ADMINISTRACION Y SISTEMAS

Asesor(a) : DR. SANCHEZ SOTO JUAN MANUEL

Que fue presentado con fecha 17.06.2023 y después de realizado el análisis correspondiente en el software de prevención de plagio Turnitin con fecha 18.06.2024; con la siguiente configuración de software de prevención de plagio Turnitin:

- Excluye bibliografía.
- Excluye citas.
- Excluye cadenas menores de a 20 palabras.
- Otro criterio (especificar)

Dicho documento presenta un porcentaje de similitud de 10%.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°11 del Reglamento de uso de software de prevención de plagio, el cual indica que no se debe superar el 30%. Se declara, que el trabajo de investigación: Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.

Observaciones: Numero 02 de Intento(s).

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presenta constancia.

Huancayo, 20 de Junio del 2023.



Dr. Armando Juan Adauto Ávila
 Director de Unidad de Investigación
 Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

CONTENIDO

PORTADA.....	i
HOJA DE FIRMA DE LOS JURADOS	ii
ASESOR.....	iv
DEDICATORIA.....	v
CONTENIDO.....	viii
CONTENIDO DE TABLAS.....	xii
CONTENIDO DE FIGURAS	xiii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT	xv
INTRODUCCIÓN.....	xvi
Capítulo I: Planteamiento del Problema.....	19
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	19
1.2. Delimitación del problema.....	23
1.2.1. Delimitación Espacial	23
1.2.2. Delimitación Temporal	23
1.2.3. Delimitación Conceptual o Temática.....	23
1.3. Formulación del problema	24
1.3.1. Problema general.....	24
1.3.2. Problemas específicos	24
1.4. Justificación	25

1.4.1. Social.....	25
1.4.2. Teórica.....	25
1.4.3. Metodológica.....	25
1.5. Objetivos	26
1.5.1. Objetivo general.	26
1.5.2. Objetivos específicos.	26
Capitulo II: Marco Teórico.....	28
2.1. Antecedentes	28
Internacionales	28
Nacional	30
2.2. Bases teóricas o científicas	32
2.2.1. Modelo de dimensiones del compromiso organizacional: Aproximación teórica al modelo de Cohen, Nava, Ramos y García (2021).....	32
2.2.2. Compromiso organizacional.	33
2.2.3. Desempeño laboral.....	38
2.3. Marco conceptual.....	40
Capitulo III: Hipótesis	42
3.1. Hipótesis general.....	42
3.2. Hipótesis específicas	42
3.3. Variables	42
Capitulo IV: Metodología.....	44
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.....	45
4.6. Técnicas e instrumentos de investigación.....	46
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	48
4.8. Aspectos éticos de la investigación.....	48
Capítulo V: Resultados.....	50
5.1. Descripción de resultados.....	50
5.1.1. Variable: Compromiso organizacional	50
5.1.2. Variable: Desempeño laboral.....	53
5.2. Contrastación de hipótesis.....	55
5.2.1. Hipótesis general.....	55
5.2.2. Hipótesis específicas	57
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	62
CONCLUSIONES.....	72
RECOMENDACIONES	74
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	76
Anexo 1. Matriz de consistencia	82
Anexo 2: Matriz de Operacionalización de variables.....	83
Anexo 4: Instrumento de investigación.....	86
Anexo 5: Validación de expertos	88

Anexo 6: Consentimiento Informado	91
Anexo 7: Base de datos	92
Anexo 8: Fotografías	95

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1: <i>Modelos multidimensionales del compromiso organizacional</i>	35
Tabla 2: <i>Encuestados</i>	46
Tabla 3: Dimensión identificación (n=67)	50
Tabla 4: Dimensión aceptación de metas (n=67)	51
Tabla 5: Dimensión disposición de esfuerzo (n=67).....	52
Tabla 6: Dimensión motivación (n=67)	53
Tabla 7: Dimensión promoción (n=67)	54

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1: Dimensión identificación (n=67)	50
Figura 2: Dimensión aceptación de metas (n=67)	51
Figura 3: Dimensión disposición de esfuerzo (n=67).....	52
Figura 4: Dimensión motivación (n=67)	53
Figura 5: Dimensión promoción (n=67).....	54

RESUMEN

La presente investigación titula Compromiso organizacional y desempeño laboral del personal de la empresa Soluciones Tecnológicas STC&C; tuvo como objetivo general: determinar la correlación del compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal de la empresa soluciones tecnológicas STC&C. En cuanto a la metodología se trabajó con el método científico, tipo básico, nivel correlacional con diseño no experimental y de corte transversal, con una población de 67 personas contratadas en la empresa Soluciones Tecnológicas STC&C con respecto a la muestra, no hubo, puesto que se trabajó con el total de la población censada., así mismo la técnica fue la encuesta y su instrumento, el cuestionario. Posterior a las evaluaciones tomadas se obtuvieron los siguientes resultados: Según el objetivo ya indicado se aplicó la prueba Pearson por ser relacional por lo tanto el P. valor = 0.902, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula, por lo cual se concluye que, el compromiso organizacional SI se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral de la empresa soluciones tecnológicas STC&C, además la t calculada es mayor que la t teórica ($16,84 > 1,98$).

Palabras clave: Compromiso organizacional y el rendimiento del personal

ABSTRACT

This research is entitled Organizational commitment and performance of the personnel in the company STC&C Technological Solutions; had as general objective: To determine the correlation of the organizational commitment and the performance of the personnel of the company STC&C technological solutions. Regarding the methodology, we worked with the scientific method, basic type, correlational level with non-experimental and cross-sectional design, with a population of 67 people hired in the STC&C Technological Solutions company with respect to the sample, there was not, since We worked with the total of the census population. Likewise, the technique was the survey and its instrument, the questionnaire. After the evaluations taken, the following results were obtained: According to the objective already indicated, the Pearson test was applied because it is relational, therefore the P. value = 0.902, consequently, the null hypothesis is rejected, for which it is concluded that, the SI organizational commitment is directly and significantly related to the performance of the STC&C technological solutions company personnel, in addition, the calculated t is greater than the theoretical t ($16.84 > 1.98$).

Keywords: Organizational commitment and staff performance

INTRODUCCIÓN

Los empleadores de este periodo están presionando a los empleados para que cambien sus expectativas y modalidades de trabajo con el fin de mejorar su nivel de compromiso con el lugar de trabajo. A pesar de ello, según D'Agostino (2009), líder de la sociedad Capital Humano de Deloitte Perú, las organizaciones están reaccionando lentamente y se están quedando cortas en el desarrollo de las competencias adecuadas para mantener sus niveles actuales. En este sentido, la investigación se centra en identificar la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en la empresa STC&C soluciones tecnológicas, así como la importancia que tienen los propios colaboradores de la empresa para alcanzar altos niveles de productividad y desempeño.

Como resultado, a través del proceso de investigación, que es la manera formal, sistemática y extensa de llevar a cabo el método científico, el trabajo de investigación se ha organizado de la manera que se describe a continuación:

En el CAPÍTULO I se presenta el planteamiento del problema, donde se describe la situación problemática del tema de investigación, además se dio a conocer la justificación del problema general de investigación que está relacionado con el compromiso organizacional y el desempeño laboral en la empresa soluciones tecnológicas STC&C. De igual manera se presenta el objetivo general y específicos de la investigación, que es determinar la correlación del compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal de la empresa soluciones tecnológicas STC&C.

En el CAPÍTULO II, se presentó el marco teórico que contiene los antecedentes de investigaciones referidos al tema, teorías que sustentan el tema, y el marco conceptual que contienen los conceptos de variables, dimensiones e indicadores utilizados en la investigación.

En el CAPÍTULO III, se presenta las hipótesis y las variables de estudio; en el cual, en base al marco teórico, se desarrolla este capítulo que guarda relación con el planteamiento del problema y los objetivos de la presente investigación. También se ve la disposición de las variables de compromiso laboral y desempeño laboral de la empresa soluciones tecnológicas STC&C.

En el CAPÍTULO IV, se describe la metodología de la investigación, para ello se consideró el tipo de investigación que es básica, el nivel es correlacional porque se medirá la relación de las variables; el diseño de la investigación es descriptivo correlacional de corte transversal, la población estuvo conformada por 67 personales contratados en la empresa Soluciones Tecnológicas STC&C, y con lo que respecta la selección de muestra no hubo, en ese sentido se trabajó con el total de la población; para la recolección de datos, se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento de investigación, fue el cuestionario. También se detallan todos los aspectos éticos en el desarrollo de la presente investigación.

Y finalmente en el CAPÍTULO V, se ve la conclusión de la investigación, se presenta el procesamiento de los datos a través de las tablas y figuras, la contratación de hipótesis, el análisis y discusión de los resultados; para finalmente mostrar las conclusiones relacionadas al aporte social, aporte teórico y de utilidad a la Empresa Soluciones Tecnológicas STC&C. También se detallan las recomendaciones a las que

concluye el presente trabajo de investigación; adicionalmente se tiene las referencias del estudio y anexos que contienen información del desarrollo del trabajo de investigación.

Las tesisas.

Capítulo I: Planteamiento del Problema

1.1. Descripción de la realidad problemática

En la actualidad, empresas con altas tasas de crecimiento a nivel mundial han desarrollado diversos sistemas de interacción organizacional en busca de la excelencia como entidad, tanto en matices de gestión, producción y desempeño, que pretenden brindar a un respaldo sostenible frente a los estándares cada vez más competitivos del mercado. En ese sentido, se ha localizado que un modo de incrementar la productividad empresarial es mediante el compromiso organizacional, en la que se potencia los niveles de compromiso del componente humano que conforma la empresa; puesto que, además de impulsar una mayor productividad y, por ende, mejores resultados, permite un mayor grado de cohesión, fiabilidad, excelencia y, en consecuencia, el mismo compromiso que transmite la empresa con sus clientes potenciales.

Según Brown, et al. (2015) en su artículo "Cultura y compromiso: The Unnudged Organization", el compromiso organizativo fue uno de los temas más investigados en 2015. Descubrieron que el 87% de las empresas creen que la falta de compromiso en el lugar de trabajo es su principal problema. La investigación también muestra que la mayoría de las empresas tienen bajos niveles de compromiso. Según la empresa Gallup, sólo el 13% de la mano de obra mundial está "altamente comprometida." En este sentido, es de crucial importancia dirigir y mejorar las relaciones de compromiso organizativo.

El alto compromiso empresarial se encuentra enlazado a las interacciones dentro de la compañía; en palabras de Capell (2019) citado por Chávez (2021), CEO

de la consultora CEINSA, este compromiso organizacional se refleja mejor, en las actitudes del trabajador, en las interacciones entre compañeros, y beneficia enormemente tanto a la organización en su conjunto como al mismo empleado. En tal sentido, asegurar niveles adecuados del compromiso organizacional es crucial para el éxito empresarial; en tal caso, orientar la promoción de este aspecto, cuyos principales focos son los propios empleados, es vital para lograr un alto nivel de compromiso y producción.

En todo caso, en lo cual respecta a las interacciones que fomentan el compromiso en el trabajador, se le atribuye ser un aspecto de la empresa que se concibe como un gran catalizador de otros factores que influyen en el éxito empresarial, tales como la promoción de una mejor percepción del entorno de trabajo, niveles positivos de satisfacción laboral y actitudes que fomenten la proactividad. De ser escasa la promoción del compromiso organizacional existe la posibilidad de una gran pérdida en la capacidad empresarial de una entidad, que muchas veces puede llegar a ser irrecuperable.

Un ejemplo, en el contexto internacional, de la falta de compromiso organizacional que afecta directamente al nivel de compromiso en los trabajadores de una empresa, está relacionado a la industria del vestido, para el caso mexicano; Arroyo y Cárcamo (2010), exponen como los niveles de desmotivación, insatisfacción y, por ende, poco compromiso organizacional impactan negativamente en la productividad de las empresas y el compromiso del empleado; lo cual, en palabras de los autores, se debió en gran medida a la tercerización del empleo que se desarrolló ampliamente entre las empresas del sector, con el fin de acortar gastos de operación en cuanto a mano de obra, pues a través de empleados

subalternos, sin capacidad de participación e interacción entre la empresa y el trabajador se pretendía ahorrar gastos en la capacitación, promoción y desarrollo del empleado como parte del componente humano que conforma la empresa. En términos económicos esto fue efectivo en los primeros años de su aplicación, sin embargo, luego de establecer este modelo de negocio en la industria, hizo que con los años sea cada vez menos atractivo para la bolsa de trabajo, lo cual afectó enormemente en la capacidad productiva de la industria al no contar con el suficiente personal. En tal sentido, fue imposible para las empresas de la industria mexicana textil recuperar sus capacidades empresariales.

Entonces, es factible contrastar el compromiso laboral con los niveles de compromiso organizacional debido a la estrecha relación entre ambos aspectos en el crecimiento de una empresa, o en su defecto, su fracaso. Esta idea se respalda además por lo expuesto por Capell (2019; citado por Chávez, (2021), quién manifiesta: ““En un entorno competitivo, contar con un equipo comprometido puede significar la diferencia entre adaptarse o desaparecer como organización. Esto se debe a que la falta de compromiso afecta negativamente a la capacidad de la empresa para atraer y retener el talento, al compromiso de sus empleados y, en última instancia, a los mismos resultados”; si bien aumentar el compromiso laboral ha sido uno los pilares principales de las empresas en crecimiento, en la actualidad se ha convertido en un aspecto esencial en la permanencia efectiva de la marca de una empresa.

Sin embargo, cabe acotar que, frente a la gran diversidad en los tipos de empresas, sus fines y objetivos, existe la posibilidad de que el compromiso organizacional y, por lo tanto, los compromisos laborales no sean abordados bajo

un modelo universal, si no que necesiten una investigación específica que facilite y se adapte a la propia estructuración de las empresas objetivo. Bajo tal premisa, esta investigación entonces pretende estimar las dimensiones del compromiso organizacional en empresas cuyas características vienen con un historial de una mala gestión de la relación laboral entre empresa y empleado contratado; específicamente el objeto de estudio es la empresa Soluciones Tecnológicas STC&C, es una empresa dedicada a realizar venta de suministros de equipos de cómputo, asimismo, se encarga de brindar servicios de mantenimiento de los equipos de cómputo en general, esta investigación es crucial porque la empresa se enfrentó anteriormente a numerosas dificultades de índole laboral, sobre todo en lo que respecta a la contratación de empleados que prestaran sus servicios en los departamentos administrativo y de marketing..

Es un hecho que ciertos factores importantes en relación con la contratación y selección de personal no se han tenido en cuenta desde el principio, lo que ha llevado a que muchos empleados y trabajadores muestren un comportamiento indeseable que interfiere en el desarrollo normal de las actividades empresariales. A pesar de estos retos y antecedentes, la empresa comenzó a aplicar un mecanismo de apoyo a la productividad de los empleados en 2017 y se centró en fomentar la capacidad de los empleados para interiorizar el compromiso de la empresa. Pero aún se puede manifestar que existe ineficiencia en ese aspecto ya que dentro de ella se mezcla varios obstáculos como la falta de identificación del compromiso que muestra el personal, la aceptación también es un factor que no permite el desarrollo de las charlas y la disposición de esfuerzo. Mostrándose así la falta de desarrollo en

el liderazgo, no le importa cumplir con los objetivos en la empresa Soluciones Tecnológicas STC&C.

En ese marco, se busca determinar como el compromiso organizacional se relaciona al desempeño laboral, en ese sentido, la presente investigación pretendió abordarse a partir de tres factores: aceptación, identificación y disposición; ya que este proceso debe desarrollarse de manera óptima para así mejorar todos los procesos del área laboral de la empresa Soluciones Tecnológicas STC&C.

1.2. Delimitación del problema

1.2.1. Delimitación Espacial

La investigación se desarrolló en la empresa Soluciones Tecnológicas STC&C de Huancayo, esta empresa está dedicada a la venta y mantenimiento de equipos de cómputo. Ubicado en la avenida Giráldez 328 Huancayo.

1.2.2. Delimitación Temporal

El presente proyecto de investigación se llevó a cabo entre los meses de enero y abril de 2022.

1.2.3. Delimitación Conceptual o Temática

La investigación actual se basa en el nivel de compromiso organizacional y desempeño laboral de los empleados de STC&C Technology Solutions. La administración de recursos humanos, más específicamente, el proceso de desarrollo de personas, enmarca los conceptos de compromiso organizacional y desempeño laboral. Es por ello

que la investigación se limitará a responder como un gran grupo de empleados cualificados, calificados, eficientes y flexibles pueden satisfacer las necesidades cambiantes y desempeñar un mejor compromiso en sus actividades laborales cotidianas. (Tsaur y Lin, 2004; Zopiatis y Constanti, 2007).

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cómo se correlaciona el compromiso organizacional y el desempeño laboral de la empresa soluciones tecnológicas STC&C?

1.3.2. Problemas específicos

1. ¿Cómo se correlaciona la identificación y el desempeño laboral de la empresa soluciones tecnológicas STC&C?
2. ¿Cómo se correlaciona la aceptación de metas y el desempeño laboral de la empresa soluciones tecnológicas STC&C?
3. ¿Cómo se correlaciona la disposición de esfuerzo y el desempeño laboral de la empresa soluciones tecnológicas STC&C?

1.4. Justificación

1.4.1. Social.

La investigación brindó importantes aportes a la sociedad dejando datos a las empresas inmersas en este problema, porque se tuvo información sobre como efectuar el compromiso laboral y su relación con el desempeño laboral. Así mismo sirvió también a los trabajadores dándoles a conocer cómo es que afecta a la empresa el entorno organizacional.

1.4.2. Teórica.

Este estudio proporciono un proceso formal, sistemático e intensivo de aplicación del método científico. En nuestra investigación, se buscó proporcionar información básica sobre cómo las interacciones de los empleados afectan su compromiso en el lugar de trabajo, teniendo en cuenta que estas instalaciones son esenciales para lograr el equilibrio correcto: el equilibrio óptimo entre el empleado y la empresa. Al final del plan de investigación, llegamos a conclusiones que nos ayudaron a comprender mejor el lado científico y técnico.

1.4.3. Metodológica.

Este proyecto enriqueció la teoría al presentar con más detalle los procesos de compromiso organizacional en la empresa de

soluciones tecnológicas STC & C. Asimismo, el estudio ayudo a los investigadores identificar su desconocimiento teórico y mejorar los estándares modernos basados en el compromiso organizacional. Por ello, la investigación fue científicamente rigurosa, ya que contó con una fórmula para el problema, y además busco establecer relaciones entre variables, enfocándose en la aplicación de encuestas por parte de expertos en construcción y validación. Resulta que esta investigación es un modelo para realizar investigación administrativa utilizando el método científico y no solo de construyéndolo. En cuanto a la metodología, esta tesis se realizó de forma científica utilizando el enfoque metodológico a la luz de la teoría cuantitativa.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general.

Determinar la correlación del compromiso organizacional y el desempeño laboral de la empresa soluciones tecnológicas STC&C.

1.5.2. Objetivos específicos.

1. Determinar la correlación de identificación y el desempeño laboral de la empresa soluciones tecnológicas STC&C.
2. Determinar la correlación de aceptación de metas y el desempeño laboral de la empresa soluciones tecnológicas STC&C.

3. Determinar la correlación de disposición de esfuerzo y el desempeño laboral de la empresa soluciones tecnológicas STC&C.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1. Antecedentes

Internacionales

Castro, Riaño y Briseño (2021) en su investigación titulada “Prácticas de alto compromiso y su incidencia en el compromiso organizacional”. Una investigación sobre los empleados de las cajas de compensación familiar colombianas. El objetivo del estudio era determinar el impacto de las prácticas de las cajas de compensación familiares colombianas en el rendimiento de los inversores. El estudio se diseñó como un estudio cuantitativo, correlacional, no experimental de corte transversal. El instrumento utilizado para la recogida de datos fue una encuesta no probabilística a una muestra de 111 empleados, realizada con el consentimiento de los mismos. Los resultados mostraron que las prácticas de alto compromiso tenían un impacto positivo en las dimensiones afectiva y normativa del compromiso, aunque no se demostró ninguna relación con el compromiso sostenido.

Gutiérrez y Rico (2019) en su investigación titulada Compromiso organizacional y nuevas formas de trabajo. Bogotá, Colombia. Su objetivo era "caracterizar el nivel de compromiso organizacional demostrado por los empleados hacia el empleador, en función del tipo de contrato laboral al que estaban vinculados". El estudio se realizó en el contexto de un análisis empírico, utilizando métodos cuantitativos transversales, descriptivos y correlacionales no experimentales. La muestra estuvo compuesta por 270 empleados que habían trabajado al menos tres meses en una empresa pública o privada colombiana y

tenían un contrato de trabajo a plazo fijo. El análisis de covarianza no mostró diferencias en el compromiso organizacional por tipo de contrato laboral a un nivel de significación de 0,50.

Jarufe (2017) en su investigación *Relación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral: estudio para Cecinas Fanda*. El objetivo de este estudio era averiguar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizativo de los empleados de Cecina Funda. Los resultados del estudio muestran cómo los distintos niveles de satisfacción laboral afectan al compromiso organizativo, pero es importante no descuidar otras áreas. La insatisfacción con el salario, el indicador más bajo, es el que mejor se explica. El componente afectivo presenta el mayor nivel de compromiso de los empleados, con una media de 0,38, mientras que los componentes normativo y de permanencia tienen una media de 0,45 y 0,46 respectivamente.

Soberanes y De La fuente (2017) en su investigación titulada “Compromiso Organizacional y compromiso del Personal”. Este documento examina la importancia del clima organizativo, que debe prevalecer en todas las organizaciones. Para ello es necesario un compromiso organizativo con el elemento humano. El artículo sostiene que las organizaciones deberían tomar medidas para difundir un clima organizativo que motive a los empleados a trabajar por el éxito de la organización. También sostiene que los RRHH y las nuevas filosofías de trabajo deberían integrar los valores humanos, dos de los aspectos más poderosos de las organizaciones de éxito, en la vida y la cultura de la organización.

Obando, Cuenca y Rea (2020) en su investigación titulada “El empoderamiento del personal como herramienta para fortalecer el compromiso organizacional en el nivel operativo”. El propósito del estudio es examinar cómo se relacionan el empoderamiento y el compromiso organizativo entre los empleados de una compañía de seguros. Se trata de un estudio descriptivo, correlacional y transversal. Se utilizaron dos cuestionarios que se distribuyeron a 301 empleados del sector de los seguros. Los resultados mostraron que el empoderamiento y el compromiso organizativo están estrechamente relacionados.

Nacional

Guerrero y Veliz (2019) en su investigación titulada: Relación Del Compromiso y el Desempeño Laboral De Los Trabajadores De La Distribuidora Agá Nestlé En La Ciudad De Jaén, Chiclayo. El objetivo de este estudio es establecer la relación existente entre la implicación de los trabajadores y el rendimiento en la empresa Aga Nestlé Distribuidora de Jaén. Se considera útil tanto por el enfoque cuantitativo, que permite analizar numéricamente los datos, como por los aspectos cualitativos con los que se puede interpretar la información recogida. También es importante destacar que, al tratarse de una población pequeña, la población definida como objeto de estudio, independientemente del sexo, raza, religión y características sociales, es una muestra censal. Para obtener la información, se realizó una encuesta entre 19 empleados. Tras la encuesta y las entrevistas, se puso de manifiesto que existe una relación entre el compromiso de los empleados y el rendimiento de la empresa. Esta relación se estableció mediante la formulación de preguntas variables y el software estadístico utilizado.

Ayala y Bustamante (2019) en su investigación titulada Compromiso Organizacional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa OPEMIP S.A.C. Arequipa 2018. El propósito de este estudio era demostrar que las dos variables, compromiso organizativo y rendimiento, están directamente relacionadas. Se utilizó un enfoque cuantitativo correlacional y un método transversal no empírico. La población de recogida de datos estuvo formada por 31 colegas entrevistados mediante métodos censales. El instrumento utilizado fue un cuestionario. Un nivel de significación de 0,520 indica una correlación positiva entre las dos variables.

Zúñiga (2019) en su investigación: Capacitación y el compromiso laboral de una empresa eléctrica, Lima - 2019. Tuvieron el objetivo de "determinar la relación entre la capacitación y el insumo laboral en las empresas distribuidoras de electricidad de Lima en el año 2019". El estudio se realizó con una metodología exploratoria y la muestra estuvo conformada por los trabajadores de la empresa del padrón. La correlación positiva promedio entre la capacitación y el insumo laboral es de 0,874 puntos porcentuales. Se puede concluir que existe correlación entre la educación y el insumo laboral.

Hidrugo y Pucce (2016) en su investigación El compromiso y su relación con el desempeño laboral del talento humano en la Clínica San Juan De Dios – Pimentel, Lima. Tuvieron el propósito de "identificar la relación entre el compromiso y el rendimiento de los empleados competentes del área administrativa de la Clínica San Juan de Dios". Se utilizaron cuestionarios y entrevistas como métodos de investigación de campo para descubrir la relación entre estas dos variables. Como variables independientes se utilizaron la técnica de entrevista y la

guía de entrevista. Además, se utilizó el análisis porcentual ponderado para obtener información sobre los factores más importantes que influyen en el rendimiento de los directivos. Se halló una buena correlación estática de +1 entre el compromiso y el rendimiento, lo que sugiere que el compromiso está relacionado con el rendimiento del personal de oficina de la clínica San Juan de Dios.

Aroquipa (2020) en su investigación Relación de las condiciones de trabajo y el compromiso laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Uchumayo Arequipa 2020. La siguiente investigación tiene como objetivo "Determinar la relación entre las condiciones laborales y el compromiso laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Uchumayo Arequipa 2020". Se descubrió que las condiciones de trabajo de los empleados de la Municipalidad Distrital de Uchumayo Arequipa están estrechamente relacionadas con su compromiso laboral, como resultado del análisis estadístico, se encontró un valor de significancia $p=.024$, inferior a 0.05, lo que indica que la relación entre ambas variables es estadísticamente significativa. Además, se encontró un valor $r=-.672$ a través de la correlación de Pearson, lo que indica que la fuerza de la correlación es moderada. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general que indica que las condiciones de trabajo están relacionadas entre sí.

2.2. Bases teóricas o científicas

*2.2.1. Modelo de dimensiones del compromiso organizacional:
Aproximación teórica al modelo de Cohen, Nava, Ramos y García (2021)*

Las variables del modelo que explican el mecanismo del compromiso organizativo en las dimensiones afectiva e instrumental se apoyan en la actualización teórica de este trabajo.

Según la teoría, el modelo consta de las dimensiones organizativa y psicológica del compromiso:

- **Apego instrumental o aceptación**, incluye el intercambio entre individuos y organizaciones, que también está compuesto por el compromiso instrumental y la propensión, que se definen como el intercambio tangible entre sus contribuciones a la organización y las recompensas que reciben.
- **El apego psicológico o identificación**, está compuesto por el compromiso afectivo y la propensión normativa. El concepto de propensión se refiere al ingreso a una organización que implica una responsabilidad moral. Sin embargo, el apego psicológico de una persona hacia la organización da lugar al compromiso afectivo.
- **Características personales o disposición**, son rasgos que distinguen a las personas entre sí en términos de sus pensamientos, sentimientos y comportamientos. Los rasgos que caracterizan a las personas y las distinguen de los demás se conocen como rasgos determinantes. Sin embargo, el proceso de adquisición de habilidades laborales adquiere niveles funcionales para la organización como la lealtad, el desarrollo y la mejora continua.

2.2.2. Compromiso organizacional.

Definiciones dadas por autores

El compromiso organizacional ha experimentado un cambio conceptual significativo a largo de los años, ello debido a su interés dentro de la dinámica interna de entidades, instituciones o empresas que pretenden adecuarse satisfactoriamente a las condiciones cambiantes del medio socioeconómico.

Chiang, et al. (2010), indica que el compromiso organizacional es aquel esfuerzo nacido de la cabeza de organización para promover y solventar la participación del colaborador, además Sorenson (2013), refiere que, para que exista una base sólida de compromiso organizacional, la comunicación efectiva dentro de la comunicación jerarquizada cumple un rol determinante para propiciar un ambiente adecuado para el compromiso organizacional.

Por otro lado, Kruse (2013) abarca el compromiso organizacional a partir de la noción psicológica del trabajador, donde el compromiso con respecto a su centro de trabajo se origina en el sentimiento de pertenencia, donde el orgullo por formar parte de la organización es aquel resultado afianzado a partir del proceso de retención personal. La mejora de la imagen institucional, la atracción externa de fuerza laboral hacia la empresa y un aumento de la motivación directa entre compañeros, son beneficios de un trabajador comprometido.

Características

Frías (2014), en el compromiso organizacional plasmado en la sostenibilidad de la empresa, desarrolla un patrón de relación entre el incremento del compromiso organizacional y los indicadores de sostenibilidad de la empresa,

Por otro lado, la disposición dimensional del compromiso organizacional incluido en la mejora continua de la empresa permite generar 5 componentes significativos.

1. Focalizar el compromiso
2. Buscar el bienestar
3. Informar al equipo
4. Velar por un trato equitativo
5. Fomentar la participación

De esta manera, Fuentes (2015), realiza una recopilación multidimensional del compromiso organizacional, la cual abarca las primeras consideraciones para la tratativa conceptual de compromiso organizacional y permite estimar la variación dimensional de esta variable a largo del tiempo.

Modelos sobre compromiso organizacional

Tabla 1: *Modelos multidimensionales del compromiso organizacional*

Autor	Modelo
Angle y Perry (1981)	Compromiso de valor: relacionado al alcance de las metas de la organización. Compromiso para quedarse: mantenerse como miembro de la organización.
O'Reilly y Chatman (1986)	Incentivos: relacionado a las recompensas externas, financieras. Identificación: deseo de filiación a la organización. Internalización: coherencia entre los valores del individuo y la organización
Penley y Gould (1988)	Moral: identificación y aceptación de las metas de la organización. Calculativo: las recompensas financieras recibidas de la organización. Alienativo: cuando el individuo siente que tiene una deuda con la organización.
Meyer y Schoorman (1992)	Valor: acepta y acredita en los valores y metas de la organización y manifiesta un esfuerzo en relación a la organización. Continuidad: deseo de continuar siendo un miembro de la organización.
Jaros et al. (1993)	Afectivo: un sentimiento (de lealtad, afecto, apego o placer) de relación a la organización Continuidad: relacionado a los costes de salida de la organización. Moral: el compromiso con las metas, valores y misión de la organización.
Meyer y Herscovitch (2001)	Afectivo: identificación e involucramiento con la organización. Continuidad: costes relacionados a la salida de la organización. Normativo: obligación en permanecer en la organización.
Bergman (2006)	Compromiso moral: sentimiento de obligación de los empleados

Nota. Elaboración a partir de Fuentes (2015)

Castro y Delgado (2020); señalan que el compromiso organizacional es constructo complejo conformado por dimensiones que responden a términos estrictamente operacionales, donde el escenario donde quiera analizarse su influencia debe prever los antecedentes adecuados para su consideración. De esta manera Vidal (2022), propone una consideración dimensional ajustada al contexto peruano, donde la identificación, aceptación de metas y disposición de esfuerzos se

indican como una alternativa para el estudio comparativo entre la eficiencia de la empresa y los niveles de compromiso organizacional.

Mamani (2019), refiere que la identificación en el compromiso organizacional se ajusta al proceso de comprobación cognitiva de la similitud de creencias, propósitos, ideas y objetivos entre el colaborador y la empresa; siendo esto una base relevante para aumentar la competitividad en la empresa, siendo que no solo se toma en cuenta los aspectos socioeconómicos del crecimiento, si no el plano afectivo y personal se ve inmerso.

En la Teoría del establecimiento de metas de Locke, Robbins y Coulter (2013) señalan que son las metas específicas, difíciles y con retroalimentación las que conducen a un compromiso elevado, siendo estas primeramente asimiladas por el trabajador, es decir, que existirá un mayor incremento de la productividad al gestionar adecuadamente los plazos y metas trazados, donde estos faculten el interés mutuo tanto para el empleador como para el empleado, y donde se pueda verificar a través del entusiasmo y la participación.

Por su parte, Atencio (2020) realiza una tratativa del clima organizacional a partir de la perspectiva del esfuerzo propio del trabajador y sus implicancias, siendo señalado la disposición de esfuerzos como aquello que compete una distribución interna del colaborador estimulada por la acción administrativa en cuanto a valoración del trabajo. Robbins y Coulter (2013), señalan entonces, que la eficacia personal juega un rol importante en la disposición de esfuerzos, siendo que la eficacia personal se verá incrementada a partir de la autovaloración de los logros obtenidos.

En la Teoría psicológica del compromiso laboral hace referencia al término engagement, el cual para Carreón (2015) "un conjunto de acciones, funciones, motivaciones y expectativas que crean una dinámica de colaboración entre los miembros del equipo y la organización ganadora" (p. 8). Este depende del nivel participativo y considera las interacciones laborales clave para el desarrollo del compromiso laboral. Una buena práctica para mejorar el clima organizacional y por ende el compromiso laboral se indica como una gestión integral de la interacción humana dentro del entorno laboral, tomando en consideración la gama de expectativas y las motivaciones laborales de cada trabajador.

2.2.3. Desempeño laboral.

Definición del desempeño laboral

Los primeros intentos de medir la productividad partieron de la necesidad de tener en cuenta el factor humano en el desarrollo de la empresa. Chávez (2017) señala que el desarrollo conceptual de la productividad cambió con la profesionalización de las ciencias sociales, de manera que la administración científica considera que el comportamiento humano es el factor más importante que afecta la productividad en las empresas.

El desempeño laboral, según Medina (2017), es "la demostración aptitudinal del trabajador durante la ejecución de su tarea" (p. 4), y el esfuerzo personal requerido para alcanzar un nivel óptimo de desempeño laboral conformado por la motivación (interno) y la promoción (externo), es decir, que el comportamiento patrón para desempeño laboral dependen del espectro personal, aspiraciones, deseos, metas,

objetivos que inciden en la motivación, así como, de las acciones o elementos estimulantes de la empresa para influir en el desempeño del trabajador.

Castro (2017) señala que el desempeño laboral es valorado en la gestión administrativa y que el enfoque humano y el estudio del comportamiento representan una aproximación a dimensiones que no suelen estar aisladas, lo que permite su aplicación complementaria a otras características de la empresa.

La motivación según autores:

Según Teorías de la motivación (2009), Clayton Alderfer resalta la jerarquía de las necesidades (Teoría de Maslow) y su influencia en el desempeño. En todo caso, el desarrollo de la teoría ERC (Teoría remodelada de Maslow), hace hincapié en los efectos de la motivación, procurada desde el deseo por reconocimiento, en el tipo de necesidad que busca satisfacer.

La insatisfacción de las necesidades y los efectos en la motivación laboral, la Teoría de McClelland refiere a la necesidad en tres categorías, logro, poder y afiliación, las que en su interrelación dependen de la satisfacción de las otras categorías para su adecuado desarrollo. Peña y Villón (2017), en su conceptualización de cada necesidad de McClelland a partir del enfoque de motivación laboral indica:

Características de la motivación

- a. La motivación para el logro: la persona busca progresar.
- b. La motivación por afiliación: busca relacionarse con personas en un entorno social.

- c. La motivación por competencia: busca motivación para realizar un trabajo de alto nivel.
- d. La motivación por el poder: busca motivación para cambiar su entorno y cambiar las circunstancias.

De esta manera, uno de estos patrones de motivación puede establecerse en el entorno laboral para analizar el desempeño laboral de un grupo de trabajo en particular, ya que la propuesta de McClelland ha ofrecido un enfoque que permite un análisis eficaz del desempeño laboral.

La promoción según la teoría de Skinner

En cuanto a la **promoción**, la Teoría del refuerzo de Skinner, reitera la utilidad del reforzamiento positivo en la mejora del desempeño, siendo que las recompensas, incentivos o reconocimientos han demostrado mejorar la tasa de productividad del colaborador, así como la mejora de la relación entre él y la organización.

2.3. Marco conceptual

- a. ***Desempeño laboral:*** El compromiso de un empleado con su trabajo está vinculado a sus necesidades, su prestigio, su autoestima, su autonomía y su autoaceptación. (Allport, 1943)
- b. ***Compromiso organizacional:*** Según (Chavenato 2000: 359), el rendimiento laboral es "el comportamiento de un empleado en la consecución de un objetivo y representa la estrategia de un individuo para alcanzar dicho objetivo".

- c. **Identificación:** Es el acto y el resultado de identificar o detectar. En otras palabras, es el acto de descubrir o probar que una persona u organización es idéntica a la cosa buscada. En otras palabras, puede referirse a probar la similitud o identidad de dos cosas. Alternativamente, compartir las mismas ideas, creencias, ideales y principios con otra persona. (RAE, 2021)
- d. **Aceptación:** La aceptación es el acto u operación de aceptar una orden de pago contenida en una letra de cambio o cheque. Real Academia Española. (RAE, 2002).
- e. **Disposición:** Órdenes, dictámenes, decretos y leyes emanados de los órganos de la Real Academia Española. (RAE, 2021).
- f. **Motivación:** Pairó y Prieto (2002) afirman que la motivación es un proceso psicológico que hace referencia a la motivación (magnitud), la dirección y la persistencia del comportamiento. Gran parte de la actividad laboral es "motivacional".
- g. **Promoción:** Stanton, Etzel y Walker (2007) definen la promoción de ventas como "todos los esfuerzos personales e impersonales de los participantes en el mercado o sus representantes para informar, persuadir y convencer a un grupo objetivo".

Capítulo III: Hipótesis

3.1. Hipótesis general

El compromiso organizacional se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral de la empresa soluciones tecnológicas STC&C.

3.2. Hipótesis específicas

- La identificación se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral de la empresa soluciones tecnológicas STC&C.
- La aceptación de metas se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral de la empresa soluciones tecnológicas STC&C.
- La disposición de esfuerzo se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral de la empresa soluciones tecnológicas STC&C.

3.3. Variables

3.3.1. Definición conceptual

V1: Compromiso organizacional:

Es la conexión emocional que los empleados mantienen con la organización y sus objetivos. Los empleados muestran una verdadera preocupación por la empresa en la que trabajan como resultado de este compromiso emocional. la estructura. (Forbes, 2018).

V2: Desempeño laboral:

Es el valor total que la empresa espera con respecto a los episodios discretos que un empleado realiza en un período de tiempo determinado. Ese valor, que

puede ser positivo o negativo según el desempeño del empleado, refleja la contribución que ese empleado hace a la consecución de la eficacia de su empresa. (Motowidlo, 2003)

3.3.2. Definición operacional

V1: Desempeño laboral:

Es la calidad de trabajo que desarrolla el colaborador durante un período de tiempo durante sus actividades diarias en la empresa. De esta manera se puede entender el desempeño de cada miembro, que se muestra a través de la eficacia y la mejora de la productividad; sin embargo, también dependerá de la motivación laboral proporcionada.

V2: Compromiso organizacional:

Es la identificación psicológica, la aceptación de metas y la disposición de esfuerzo que desarrolla el colaborador con la empresa en la que trabaja, así como con los objetivos de la empresa.

Capítulo IV: Metodología

4.1. Método de investigación

- Método general

Basado en lo que plantea Tamayo (1994), el método general de investigación es un método científico que permite el análisis de la realidad, la definición del tema, la definición de objetivos, la formulación de hipótesis y las comparaciones. Además, es un método lógico que permite analizar los resultados; esta etapa sirve para establecer hechos u obtener nuevos conocimientos.

- Método específico

Dado que se contrastó la investigación para confirmarlas o desecharlas, se utilizó el método deductivo hipotético. Se creó una hipótesis que explicaría un fenómeno para luego probarlo en un experimento. Según Guanipa (2010), se refiere al conjunto de teorías y conceptos fundamentales que se utilizan para deducir las consecuencias empíricas de las hipótesis y tratar de falsearlas para obtener información relevante. Como resultado, intenta encontrar soluciones a los problemas planteados.

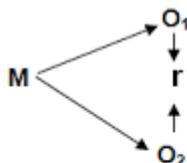
4.2. Tipo de investigación

La investigación es básica porque pretende comprender la realidad para contribuir al progreso social y hacer frente a los nuevos retos a los que se enfrenta la sociedad. (Sánchez, 2015).

4.3. Nivel de investigación

El nivel de investigación fue correlacional. Los estudios correlacionales investigan las relaciones entre dos o más variables mientras se miden la influencia de una de ellas sobre la otra. (Sánchez, 2015).

4.4. Diseño de investigación



Donde:

M = Muestra

O₁ = Observación de la V.1.

O₂ = Observación de la V.2.

r = Correlación entre dichas variables.

La investigación actual utilizó un diseño de corte transversal, no experimental y descriptivo-correlacional. Valderrama (2002) define el diseño no experimental como aquel en el que la investigación se lleva a cabo sin intervenir en las variables dependientes o independientes, ya que los hechos o eventos ya habían ocurrido antes de la investigación. Por otro lado, el diseño transversal, en el que los datos se recopilan en un solo momento y en un solo lugar, tiene como objetivo describir las variables y su relación en ese momento.

4.5. Población y muestra

- Población

La población es "el conjunto de la totalidad de las medidas de la(s) variable(s) en un estudio, en cada una de las unidades del universo", según

Vallderrama (2002). Por lo tanto, ese conjunto, ya sea infinito o finito, es susceptible a ser observado. Entonces, podemos decir que ese conjunto de componentes lo componen como población de familia, instituciones, votantes, beneficiarios, entre otros.

En este caso, la población consistió en 67 empleados de Soluciones Tecnológicas STC&C.

Tabla 2: *Encuestados*

Cantidad	Cargo o Función	Condición
10	Administrativos	Empleado contratado
15	Vendedores	Empleado contratado
30	Técnicos de Mantenimiento	Empleado contratado
12	Soporte informático	Empleado contratado
67	TOTAL	

Nota. Elaboración propia en base a encuestas

- Muestra

Según Arias, F (2006) para seleccionar la muestra se utilizan técnicas y procedimientos denominado muestreo, existen dos tipos de muestra: Probabilística y No Probabilística.

En cuanto a la investigación, no hubo muestra puesto que se trabajó con el total de la población censada.

4.6. Técnicas e instrumentos de investigación

- Técnica

Encuesta: "recoge información precisa y actualizada sobre medidas e indicadores de cada variable. (Sánchez, 2015).

- Instrumento

Cuestionario: es un método de investigación en el que los datos se recogen formulando preguntas. (Gómez, 2006).

Validez y confiabilidad del instrumento:

Validez del cuestionario:

Para evaluar la validez del instrumento, se utilizó el criterio de juicio de expertos para evaluar la validez del contenido. Este criterio evalúa la concordancia entre las relaciones entre la variable y el indicador, la dimensión y los ítems, así como entre el indicador y los ítems y la opción de respuesta. Al final, concluyeron que la variable era buena y obtuvieron el puntaje siguiente:

Confiabilidad del Cuestionario de Compromiso Organizacional y desempeño laboral

El coeficiente de confiabilidad se determinó utilizando el Alfa de Cronbach, para lo cual se utilizó la fórmula siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Cuestionario de Compromiso Organizacional.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.972	20

Cuestionario de Desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,995	5

4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Los datos que se obtuvieron de una encuesta realizada a los empleados de la empresa STC&C Technology Solutions fueron procesados y analizados mediante estadística utilizando el programa SPSS Version 25. Además, para el análisis de una sola variable, se emplearon medidas de resumen y dispersión para las variables numéricas. Sin embargo, para las variables categóricas, se emplearon frecuencias y porcentajes.

Además, se empleó la estadística inferencial, que, según Hernández y Mendoza (2018), es "un método estadístico que infiere los resultados de una muestra representativa sobre la población". Como se mencionó anteriormente, la estadística inferencial permite generalizar sobre un grupo grande utilizando una muestra más pequeña como referencia.

4.8. Aspectos éticos de la investigación

Durante el desarrollo de este estudio, se presentó de manera honesta, transparente y confidencial desde los antecedentes de la investigación, las teorías, hasta la elaboración del cuestionario que estuvo sujeto a la valoración de un experto, y, asimismo, sujeto a las condiciones fijadas por la institución, en el supuesto de que se preste mayor atención a las consideraciones éticas, y por tanto al respeto de lo dispuesto en la normativa aplicable. Asimismo, se han utilizado con mucha cautela los estándares establecidos por la comunidad científica y la normativa

universitaria aplicable. Tales como las referencias bibliográficas, citas y demás formas preestablecidas.

Capítulo V: Resultados

5.1. Descripción de resultados

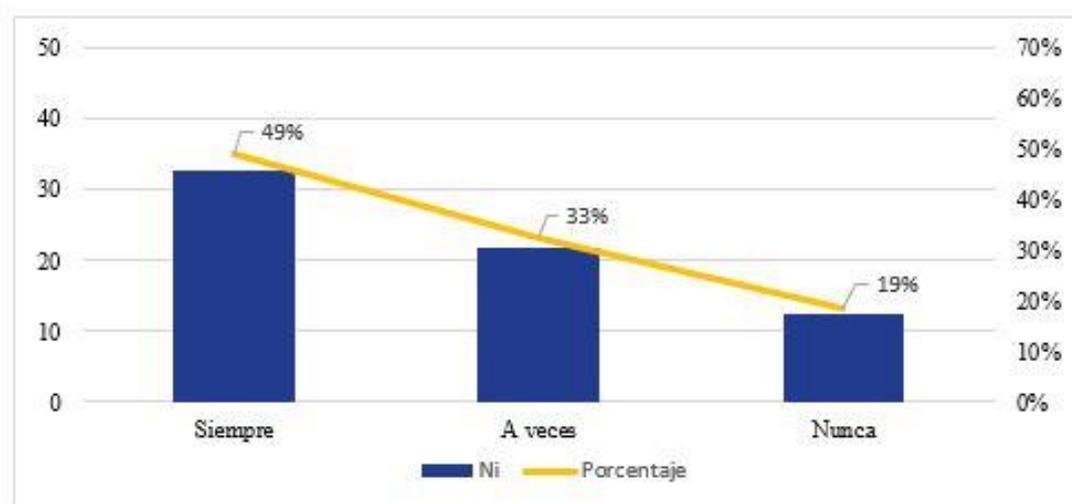
5.1.1. Variable: Compromiso organizacional

Tabla 3: Dimensión identificación (n=67)

		Ni	Porcentaje	% válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	33	49%	48.96%	48.96%
	A veces	22	33%	32.54%	81.49%
	Nunca	12	19%	18.51%	100.00%
Total		67	100.00%		

Nota. Elaboración propia

Figura 1: Dimensión identificación (n=67)



Nota. Elaboración propia

De acuerdo con la figura, la distribución porcentual para compromiso organizacional indica un 48.96% para el apartado “siempre”, 32.54% para “a veces” y 18.51% para “nunca”. De lo observado, se resalta el sentido de pertenencia y

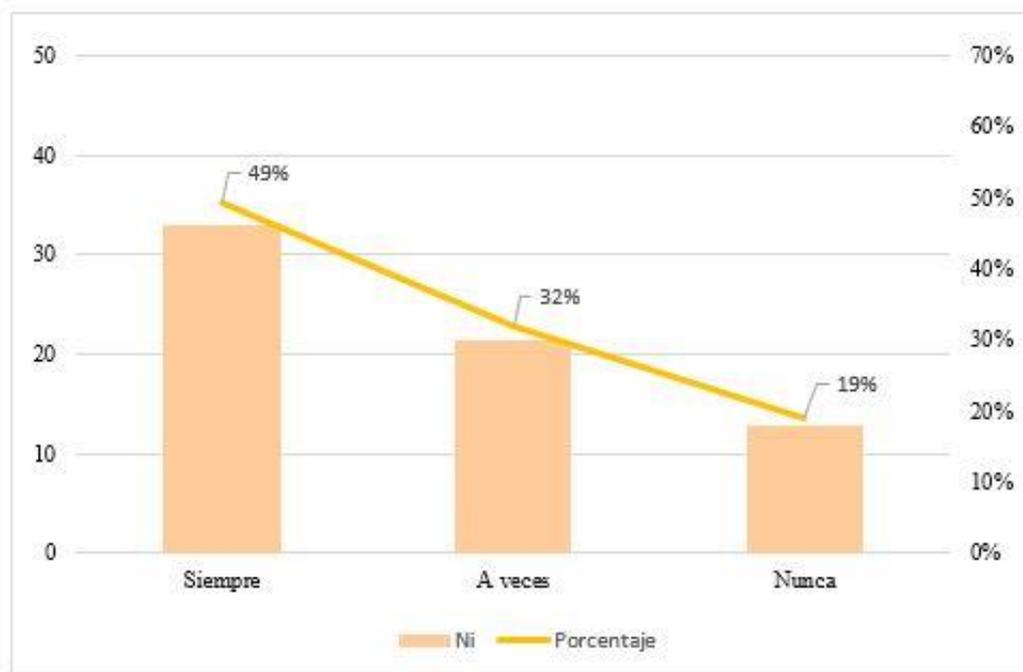
similitud de metas entre colaborador y organización como factores incidentes en los resultados porcentuales.

Tabla 4: Dimensión aceptación de metas (n=67)

		Ni	Porcentaje	% válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	33	49%	49.25%	49.25%
	A veces	21	32%	31.77%	81.02%
	Nunca	13	19%	18.98%	100.00%
Total		67	100.00%		

Nota. Elaboración propia

Figura 2: Dimensión aceptación de metas (n=67)



Nota. Elaboración propia

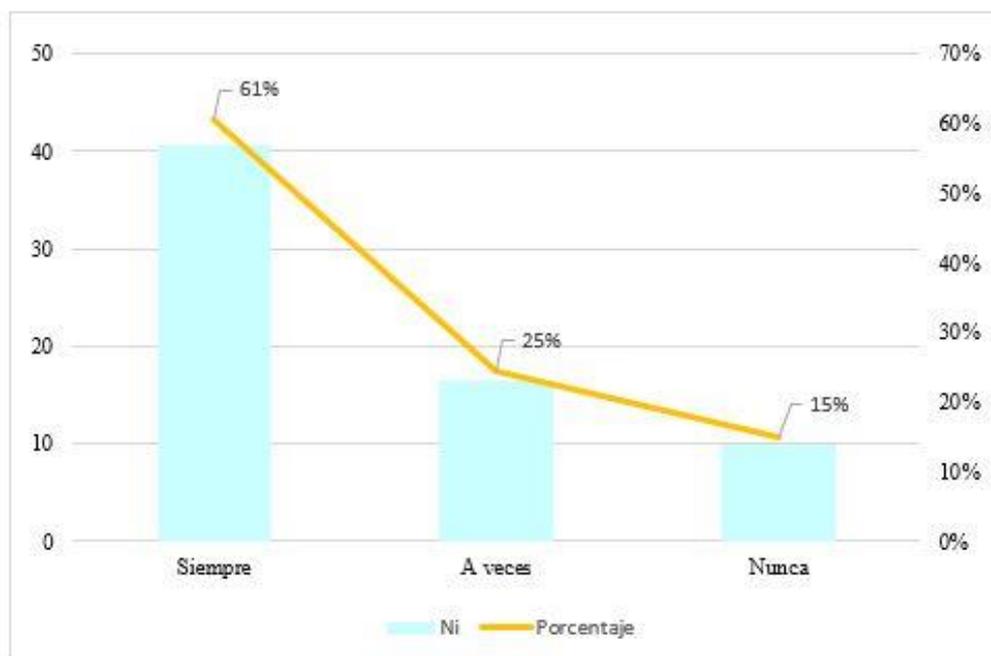
De acuerdo con la figura, la distribución porcentual para compromiso organizacional indica un 49.25% para el apartado “siempre”, 31.77% para “a veces” y 18.98% para “nunca”. De lo observado, se resalta la integración entre compañeros y trabajo colaborativo como factores incidentes en los resultados porcentuales.

Tabla 5: Dimensión disposición de esfuerzo (n=67)

		Ni	Porcentaje	% válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	41	61%	60.55%	60.55%
	A veces	16	25%	24.52%	85.07%
	Nunca	10	15%	14.93%	100.00%
Total		67	100.00%		

Nota. Elaboración propia

Figura 3: Dimensión disposición de esfuerzo (n=67)



Nota. Elaboración propia

De acuerdo con la figura, la distribución porcentual para compromiso organizacional indica un 60.55% para el apartado “siempre”, 24.52% para “a veces” y 14.93% para “nunca”. De lo observado, se resalta el desarrollo integral de la persona, la sinergia y el trabajo colaborativo como factores incidentes en los resultados porcentuales.

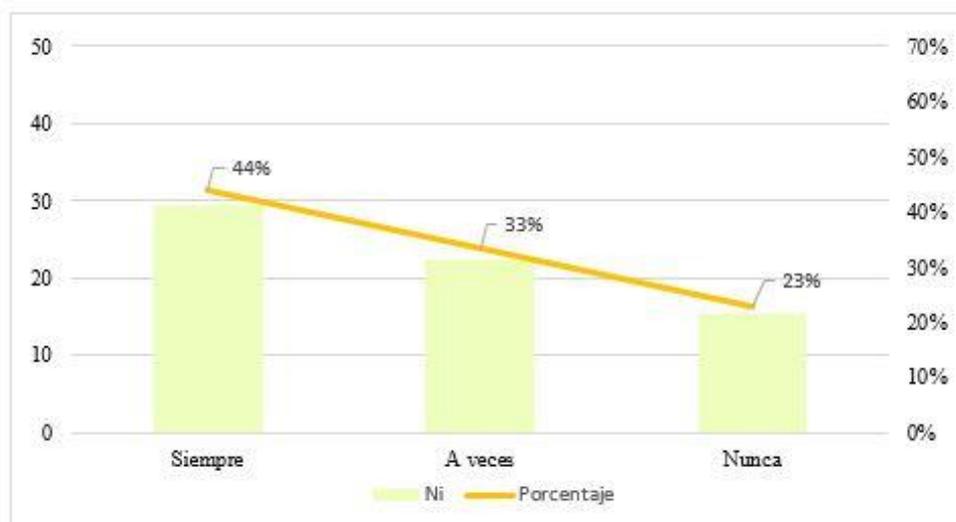
5.1.2. Variable: Desempeño laboral

Tabla 6: Dimensión motivación (n=67)

		Ni	Porcentaje	% válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	29	44%	43.78%	43.78%
	A veces	22	33%	33.33%	77.11%
	Nunca	15	23%	22.89%	100.00%
	Total	67	100.00%		

Nota. Elaboración propia

Figura 4: Dimensión motivación (n=67)



Nota. Elaboración propia

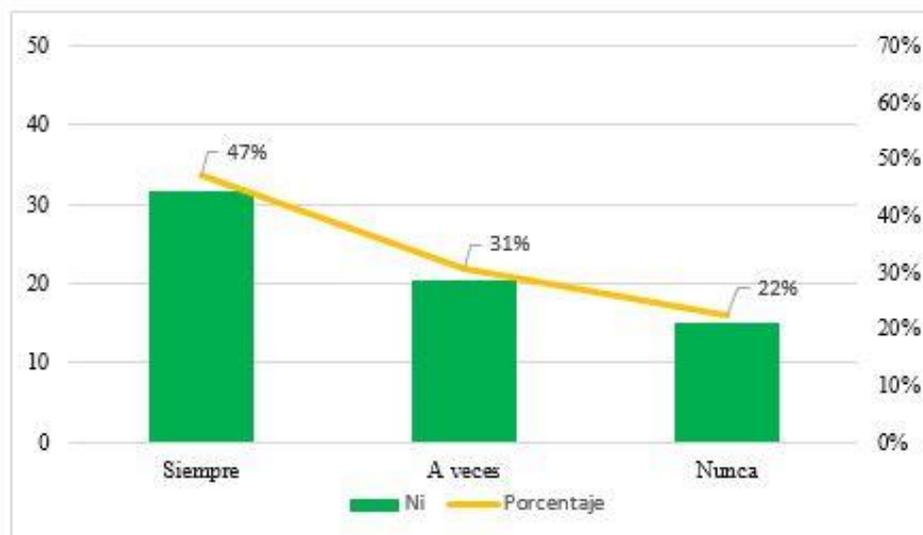
De acuerdo con la figura, la distribución porcentual para compromiso organizacional indica un 43.78% para el apartado “siempre”, 33.33% para “a veces” y 22.89% para “nunca”. De lo observado, se resalta la motivación por actividades laborales, la satisfacción, felicidad y las condiciones de trabajo como factores incidentes en los resultados porcentuales.

Tabla 7: Dimensión promoción (n=67)

		Ni	Porcentaje	% válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	32	47%	47.01%	47.01%
	A veces	21	31%	30.60%	77.61%
	Nunca	15	22%	22.39%	100.00%
Total		67	100.00%		

Nota. Elaboración propia

Figura 5: Dimensión promoción (n=67)



Nota. Elaboración propia

De acuerdo con la figura, la distribución porcentual para compromiso organizacional indica un 47.01% para el apartado “siempre”, 30.60% para “a veces”

y 22.39% para “nunca”. De lo observado, se resalta promoción de ascensos e incentivos laborales como factores incidentes en los resultados porcentuales.

5.2. Contrastación de hipótesis

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	67	100,0
	Excluido	0	0
	Total	67	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadística inferencial

5.2.1. Hipótesis general

El compromiso organizacional se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral de la empresa soluciones tecnológicas STC&C.

Correlaciones

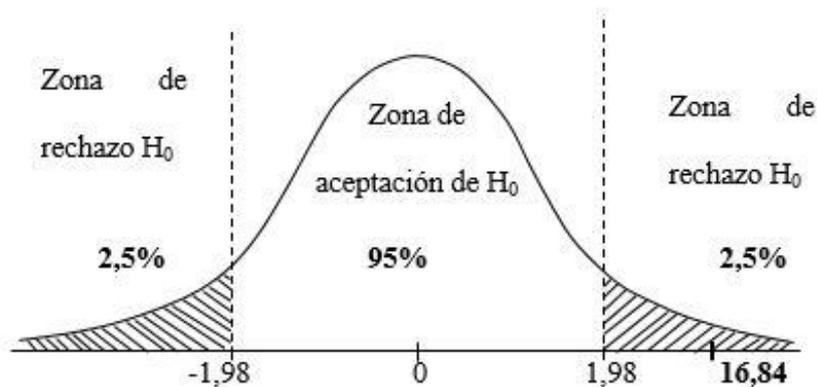
		compromiso organizacional	Desempeño laboral
compromiso organizacional	Correlación de Pearson	1	,902**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	67	67
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,902**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	67	67

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

Hipótesis nula: H0 El compromiso organizacional **NO** se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral de la empresa soluciones tecnológicas STC&C.

Hipótesis alterna: Ha El compromiso organizacional **SI** se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral de la empresa soluciones tecnológicas STC&C.

Prueba t de student de la hipótesis general



$$t_c = \frac{0,902\sqrt{-67_2}}{\sqrt{1 - (0,902)^2}} 16,84$$

Regla de decisión:

Se rechaza H_0 si ocurre que:

$$-1,98 \geq t_c \geq 1,98$$

$$-1,98 \geq 16,84 \geq 1,98$$

Conclusión estadística

Se encontró una correlación directa y significativa entre el compromiso organizacional SI y el desempeño laboral de la empresa de soluciones tecnológicas STC&C, con un grado de correlación de 0,902 y un valor t calculado superior al t teórico ($16,84 > 1,98$)

5.2.2. Hipótesis específicas

1.- La identificación se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral de la empresa soluciones tecnológicas STC&C

Correlaciones

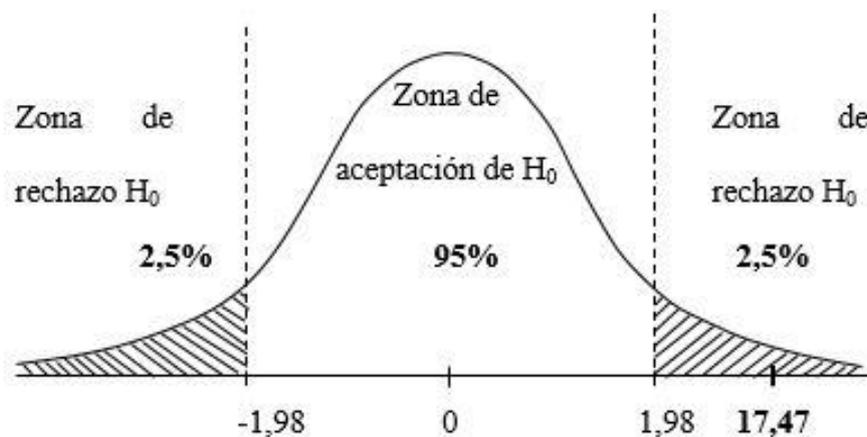
		Identificación	Desempeño laboral
Identificación	Correlación de Pearson	1	908**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	67	67
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	908**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	67	67

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

Hipótesis nula: H₀ La identificación **NO** se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral de la empresa soluciones tecnológicas STC&C.

Hipótesis alterna: H_a La identificación **SI** se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral de la empresa soluciones tecnológicas STC&C.

Prueba t de student de la hipótesis específica 1



$$t_e = \frac{0,908\sqrt{-67_2}}{\sqrt{1 - (0,908)^2}} = 17.47$$

Regla de decisión:

Se rechaza H_0 si ocurre que:

$$-1,98 \geq t_c \geq 1,98$$

$$-1,98 \geq 17,47 \geq 1,98$$

Conclusión estadística

Con un grado de correlación de 0,908 y un valor t calculado mayor que el valor t teórico, la identificación SI se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral de la empresa de soluciones tecnológicas STC&C. y un valor t calculado mayor que la t teórica ($17,47 > 1,98$).

2.- La aceptación de metas se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral de la empresa soluciones tecnológicas STC&C.

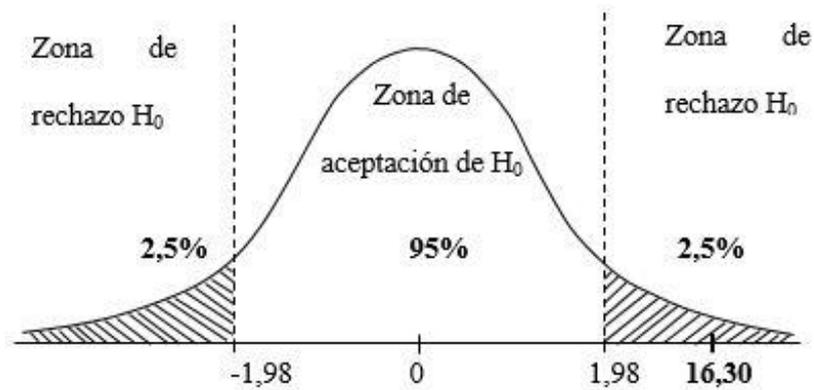
Correlaciones

		Aceptación de metas	Desempeño laboral
Aceptación de metas	Correlación de Pearson	1	896**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	67	67
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	896**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	67	67

Hipótesis nula: H_0 La aceptación de metas **NO** se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral de la empresa soluciones tecnológicas STC&C.

Hipótesis alterna: H_a La aceptación de metas **SI** se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral de la empresa soluciones tecnológicas STC&C.

Prueba t de student de la hipótesis específica 2



$$t_c = \frac{0,896\sqrt{-67_2}}{\sqrt{1 - (0,896)^2}} = 16,47$$

Regla de decisión:

Se rechaza H0 si ocurre que:

$$-1,98 \geq t_c \geq 1,98$$

$$-1,98 \geq 16,47 \geq 1,98$$

Conclusión estadística

Se encontró una correlación directa y significativa entre la aceptación de metas SI y el desempeño laboral de la empresa de soluciones tecnológicas STC&C, con un grado de correlación de 0,896 y un valor t calculado mayor que el valor t teórico ($16,47 > 1,98$).

3.- La disposición de esfuerzo se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral de la empresa soluciones tecnológicas STC&C.

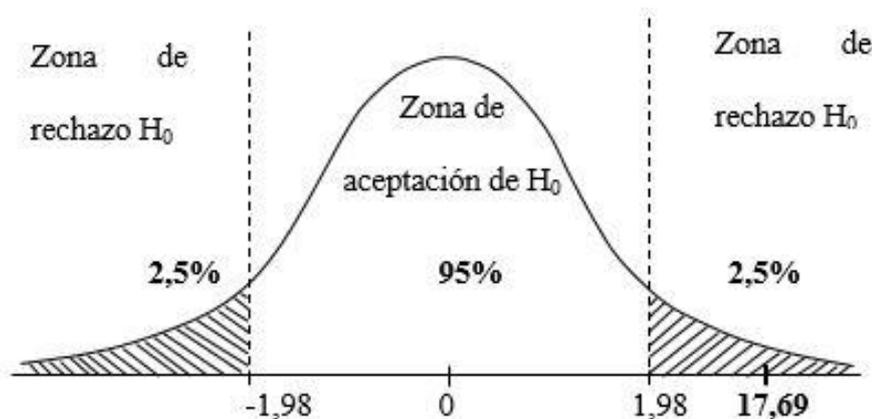
Correlaciones

		Disposición de esfuerzo	Desempeño laboral
Disposición de esfuerzo	Correlación de Pearson	1	910**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	67	67
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	910**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	67	67

Hipótesis nula: H₀ La disposición de esfuerzo **NO** se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral de la empresa soluciones tecnológicas STC&C.

Hipótesis alterna: H_a La disposición de esfuerzo **SI** se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral de la empresa soluciones tecnológicas STC&C.

Prueba t de student de la hipótesis específica 2



$$t_c = \frac{0,910\sqrt{-67_2}}{\sqrt{1 - (0,910)^2}} = 17.69$$

Regla de decisión:

Se rechaza H_0 si ocurre que:

$$-1,98 \geq t_c \geq 1,98$$

$$-1,98 \geq 17,69 \geq 1,98$$

Conclusión estadística

Se descubrió que la disposición de esfuerzo **SI** está directa y significativamente relacionada con el desempeño laboral de la empresa de soluciones tecnológicas STC&C, con un grado de correlación de 0,910 y un valor t calculado mayor que el valor t teórico ($17,69 > 1,98$).

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El trabajo se realizó con el objetivo general:

Determinar la correlación del compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal de la empresa soluciones tecnológicas STC&C, teniendo en cuenta que estas dos variables que ya han sido anteriormente estudiadas en instituciones o grupos ocupacionales en el sector empresarial, educativo a nivel internacionales, nacionales y local, sin embargo, son algunos trabajos que se realizaron sobre la correlación entre compromiso organizacional y desempeño laboral.

Según los resultados obtenidos según el objetivo ya indicado, se aplicó la prueba Pearson por ser relacional, por lo que el P. valor = 0.902, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que el compromiso organizacional SI está directa y significativamente relacionado con el desempeño laboral de la empresa STC&C Technology Solutions. Además, la t calculada es mayor que la t teórica ($16,84 > 1,98$).

De igual manera, se puede comprobar en el cuestionario aplicado ya que de las 67 personas contratadas en la empresa Soluciones Tecnológicas STC&C, se demuestra que frente la variable de compromiso organizacional el 58% refiere que siempre se siente identificado, es así que el 60% siempre se siente parte de los miembros de la organización, en base a ello el 57% de los trabajadores refieren que los compañeros le hacen sentir parte de la organización, con respecto a la recompensa, el 55% refiere que recibe felicitaciones por parte de sus jefes, en cuanto a la integración laboral, el 66% manifiesta que logra integrarse a un grupo

de trabajo a fin de cumplir con los objetivos establecidos, con respecto a la aceptación, los trabajadores aceptan e interiorizan los objetivos y metas laborales ya que el 66% manifiesta que siempre es importante alcanzar las metas diarias que propone la organización, por su parte el 72% manifiesta que si recomendaría la empresa como lugar de trabajo, a su vez el 67% siente que es una persona que puede promocionarse (ascendible a otro puesto) dentro de su empresa.

Resultantes basados en el Modelo de dimensiones del compromiso organizacional: Una revisión teórica del modelo de Cohen, propuesta por Nava, Ramos y García (2021), menciona la necesidad de un apego psicológico que se relacione directamente con la identificación y el ingreso a una organización que implica una obligación moral. Sin embargo, el apego psicológico de una persona hacia la organización da lugar al compromiso afectivo.

Asimismo, considera el apego instrumental o la aceptación que considera como el intercambio individuo-organización, además, está compuesto por propensión y compromiso instrumental, que se definen como la relación tangible entre sus contribuciones a la organización y las recompensas que recibe.

Por último, menciona las características personales o la disposición, que permiten diferenciar a las personas entre sí en términos de sus pensamientos, sentimientos y comportamientos. Los rasgos que caracterizan a las personas y las distinguen de los demás se conocen como rasgos determinantes. Sin embargo, el proceso de adquisición de habilidades laborales adquiere niveles funcionales para la organización como la lealtad, el desarrollo y la mejora continua.

Resultados que guardan relación con lo hallado por, Guerrero y Veliz (2019) en su investigación sobre *Relación Del Compromiso y el Desempeño Laboral De Los Trabajadores De La Distribuidora Agá Nestlé En La Ciudad De Jaén, Chiclayo*. Que en base a encuestas y entrevistas muestran que existe un vínculo entre el compromiso de los empleados y el rendimiento de la empresa.

En este mismo contexto Ayala y Bustamante (2019) en su investigación titulada *Compromiso Organizacional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa OPEMIP S.A.C. Arequipa 2018*. Obtuvieron un 0,520, lo que significa que existe una relación positiva entre las dos variables a un nivel de significación.

Por su parte Hidrugo y Pucce (2016) en su investigación *El compromiso y su relación con el desempeño laboral del talento humano en la Clínica San Juan De Dios – Pimentel, Lima*. observaron una correlación +1 excelente y positiva entre el compromiso y el rendimiento. Esto sugiere que el compromiso está relacionado con el desempeño profesional del personal del departamento administrativo de la clínica San Juan de Dios.

De igual manera Castro, Riaño y Briseño (2021) en su investigación sobre *Prácticas de alto compromiso y su incidencia en el compromiso organizacional*, con sus resultados muestran que un alto nivel de compromiso tiene un efecto positivo en las dimensiones afectiva y normativa del compromiso, aunque no se pudo verificar la relación con el compromiso real.

Por su parte Soberanes y De La fuente (2017) en su investigación *Compromiso Organizacional y compromiso del personal*. Menciona que las

principales fortalezas de una organización exitosa son el personal y la nueva filosofía del trabajo, en la que los valores humanos son esenciales para formar parte de la vida y la cultura de una organización. Resultando que el compromiso organizacional y el empoderamiento están fuertemente correlacionados.

Según el objetivo específico 1: Determinar la correlación de identificación y el desempeño laboral de la empresa soluciones tecnológicas STC&C.

Los resultados obtenidos en el cuestionario en la dimensión identificación, aplicado a los 67 trabajadores contratados se abordaron la pregunta con respecto a la aceptación, donde el 42% manifiesta que en la empresa existe visión y misión como parte de las metas de la empresa Soluciones Tecnológicas STC&C; asimismo, el 60% se siente identificado con las metas que tiene la empresa, por su parte el 52% refiere que a veces se siente parte de los miembros de la organización, de igual manera el 57% manifiesta que siempre los compañeros de trabajo le hacen sentir parte de la organización.

Por lo tanto, en el Modelo de dimensiones del compromiso organizacional, se encuentra: El apego psicológico o la identificación que hace referencia al ingreso a una organización implica una obligación moral, según una aproximación teórica al modelo de Cohen. Sin embargo, el apego psicológico de una persona hacia la organización da lugar al compromiso afectivo. (Nava et al., 2021)

Según la Real Academia Española (RAE, 2021), En un concepto universal, la identificación se puede definir como la acción y el efecto de identificarse. O sea, es el acto de revelar o demostrar que una persona o entidad en particular es la que

se busca. En otras palabras, el término puede usarse para determinar si dos cosas tienen similitudes o similitudes. O tener los mismos valores que alguien más.

La teoría del desarrollo del personal respaldada por Bruselas (1987) en este sentido. argumento que las actividades que aumentan la conciencia y la **identidad**, mejoran las capacidades y el potencial de las personas, contribuyen al capital humano y a la empleabilidad, mejoran la calidad de vida y ayudan a las personas a hacer realidad sus sueños y aspiraciones son actividades que contribuyen al capital humano y a la empleabilidad. El término "desarrollo personal" se refiere a los procedimientos, programas, herramientas, tecnologías y sistemas que apoyan el desarrollo humano a nivel organizacional.

En su teoría, Harris y Cameron (2005) distinguen la **identificación laboral** del compromiso organizacional. Según ellos, la identificación organizacional es un tipo de identificación social en la que los trabajadores internalizan las características de la organización, junto con sus propios objetivos y logros, y sienten que pertenecen o trabajan con ella. En otras palabras, el trabajador se identifica con la misión y la visión de la organización.

Según el análisis y los resultados de la prueba de hipótesis, se encontró que la identificación SI tiene una relación directa y significativa con el desempeño laboral de la empresa de soluciones tecnológicas STC&C, con un nivel de significancia de 0,908 y una t calculada que supera la t teórica ($17,47 > 1,98$).

Según el objetivo específico 2: Determinar la correlación de aceptación de metas y el desempeño laboral de la empresa soluciones tecnológicas STC&C.

Los resultados del Cuestionario de Medición de la Aceptación muestran que el 63% de los encuestados creen que son capaces de resolver problemas organizativos relacionados con el rendimiento y la aceptación de resultados, el 55% dicen que se les elogia por resolver problemas organizativos relacionados con el entorno de trabajo, el 37% de los encuestados dicen que son capaces de crear un buen ambiente para las relaciones interpersonales en el trabajo, el 40% dicen que los objetivos organizativos se alinean con sus objetivos personales, y el 58% dicen que conocen su trabajo y lo hacen de forma correcta. Además, a la pregunta de si la misión y la visión de la empresa están claras, el 42% de los encuestados respondió que siempre están claras y el 42% respondió que la misión y la visión de la empresa están claras.

La RAE (2002) define la aceptación como el acto o negocio mediante el que se asume la orden de pago contenida en una letra de cambio o un cheque. La Real Academia Española (RAE).

Por lo tanto, en el Modelo de dimensiones del compromiso organizacional, se encuentra: Según una visión teórica del modelo de Cohen, el apego instrumental o **aceptación** es el intercambio entre una persona y una organización, y está compuesto por el compromiso instrumental y la propensión, que son el intercambio tangible entre las contribuciones de una persona a la organización y las recompensas que recibe.

Asimismo, Jarufe (2017) en su investigación *Relación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral: estudio para Cecinas Fanda*, "determinando la relación existente entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional

de los empleados de la empresa de cecinas Fanda. Como resultado, el compromiso afectivo de los empleados fue el más alto, con un promedio de 0,38 en su índice, mientras que el compromiso normativo y de continuidad tuvieron un promedio de 0,46 y 0,46, respectivamente.

Para la teoría de la aceptación de la autoridad según Barnard (1970) la cual es en realidad una nueva manera de evaluar el poder del líder y, por lo tanto, su autoridad, en esencia, su autoridad formal. Para lograrlo, se establecen las tres leyes que regulan el principio de aceptación, que se detallan en: No todas las órdenes que se reciben son legales o justas, por lo que es necesario cuestionarlas. La tercera ley establece que no todas las personas son adecuadas para órdenes específicas, y no todas las circunstancias permiten la ejecución de la orden recibida. El empleado se traslada a lo que se conoce como "campo de aceptación", cuyas reglas son exactamente las que definen las tres leyes mencionadas al principio. Si aceptas, debes tomar medidas; si no lo haces y te cuestionas, debes preguntarte: "¿qué hago yo aquí?".

Con respecto a las teorías, Bandura (1988) en la teoría social cognitiva del compromiso demuestra que, para llevar a cabo la **aceptación** en el contexto social, las personas deben actuar en cuatro aspectos relacionados entre sí: establecer objetivos, observarse a sí mismos, evaluarse a sí mismas y reaccionar a sí mismas.

Según el análisis y los resultados de la prueba de hipótesis, se encuentra que la aceptación de metas SI está directa y significativamente relacionada con el desempeño laboral de la empresa de soluciones tecnológicas STC&C, con un nivel

de significancia de 0,896 y t calculado es mayor que t teórica (16,47 es mayor que 1,98).

Según el objetivo específico 3: Determinar la correlación de disposición de esfuerzo y el desempeño laboral de la empresa soluciones tecnológicas STC&C.

Según los resultados del cuestionario, el 72% cree que siempre es importante alcanzar las metas diarias que propone la organización, el 72% dice que siempre dedica una gran parte de su tiempo libre an actividades complementarias a su trabajo y el 49% dice que le permite tomar decisiones e iniciativas propias. En cuanto a la pregunta de si recomendaría la empresa como lugar de trabajo, el 67% dice que si, además, considera que su puesto de trabajo fomenta el desarrollo integral de la persona. Finalmente, en cuanto a la pregunta si cree que tiene muchas posibilidades de alcanzar sus aspiraciones de promoción y ascenso, el 49% dice que siempre es posible alcanzar sus aspiraciones.

Por lo tanto, en el Modelo de dimensiones del compromiso organizacional, se encuentra: Una visión teórica del modelo de Cohen demuestra que las características personales, también conocidas como **disposición**, son rasgos individuales que permiten que las personas se diferencien entre sí en términos de sus formas de pensar, sentir y actuar. Los rasgos que caracterizan a las personas y las distinguen de los demás se conocen como rasgos determinantes. Sin embargo, el proceso de adquisición de habilidades laborales adquiere niveles funcionales para la organización como la lealtad, el desarrollo y la mejora continua.

En cuanto a los resultados, Gutiérrez y Rico (2019) en su investigación titulada *Compromiso organizacional y nuevas formas de trabajo. Bogotá, Colombia*. Es evidente que el compromiso organizacional varía según el tipo de contrato laboral, lo que significa que los empleados realizan sus tareas laborales con motivaciones personales.

Asimismo, Zúñiga (2019) en su investigación *Capacitación y el compromiso laboral de una empresa eléctrica, Lima – 2019*, demostrando una correlación positiva media de 0,874 puntos entre la capacitación y el compromiso laboral, concluyendo que existe una relación entre la capacitación y el compromiso laboral.

De igual manera Aroquipa (2020) en su investigación *Relación de las condiciones de trabajo y el compromiso laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Uchumayo Arequipa 2020*. Se encuentra un valor $r = -.672$ mediante la correlación de Pearson, lo que indica que la fuerza de la correlación es moderada. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general, que indica que el compromiso laboral está significativamente relacionado con las condiciones de trabajo.

Robbins y Coulter (2013) afirman que hay cuatro formas de mejorar la eficacia personal: El dominio de aprobación implica adquirir experiencia relevante en su puesto de trabajo, El modelado indirecto: cuando se observa a alguien hacer una tarea, se siente más confiado. La persuasión verbal: ganar más confianza al convencer a alguien de que tiene las habilidades y la explosión: aumenta la eficacia personal al dar al individuo un estado de energía que le permite completar las tareas.

Además, Alderfer (2009) presenta tres categorías de necesidades primarias en la Teoría de la Jerarquía: necesidad de existencia, necesidad de existencia y necesidades básicas derivadas de la existencia material. La teoría de Maslow es similar a la de este grupo, pero ambas sostienen que satisfacer las necesidades de nivel inferior provocará el deseo de satisfacer las necesidades de nivel superior. Sin embargo, la teoría de Adelfer dice que las necesidades múltiples pueden existir al mismo tiempo, y la frustración que surge al satisfacer una necesidad de nivel alto puede conducir a una necesidad de nivel inferior.

Según los resultados del análisis y la prueba de hipótesis, se puede concluir que la disposición de esfuerzo SI está directamente y significativamente relacionada con el desempeño laboral de la empresa de soluciones tecnológicas STC&C. Se ha llegado a la conclusión de que la disposición de esfuerzo SI está directa y significativamente relacionada con el desempeño laboral de la empresa de soluciones tecnológicas STC&C, con un nivel de significancia de 0,910 y t calculada es mayor que t teórica (17,69 es mayor que 1,98).

CONCLUSIONES

- Con respecto al objetivo: determinar la correlación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de la empresa de soluciones tecnológicas STC&C, se llegó a la conclusión de que el compromiso organizacional SI se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral de la empresa de soluciones tecnológicas STC&C, con un grado de correlación de 0,902 y un valor t calculado mayor que el valor t teórico ($16,84 > 1,98$)
- En relación al objetivo específico 1: Determinar la correlación de identificación y el desempeño laboral de la empresa soluciones tecnológicas STC&C, se concluye que la identificación SI se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral de la empresa soluciones tecnológicas STC&C., con un nivel de significancia de 0,908 y t calculada es mayor que la t teórica ($17,47 > 1,98$).
- En el objetivo específico 2: la correlación de aceptación de metas y el desempeño laboral de la empresa soluciones tecnológicas STC&C, Se concluye que, la aceptación de metas SI se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral de la empresa soluciones tecnológicas STC&C con un nivel de significancia de 0,896 y t calculada es mayor que la t teórica ($16,47 > 1,98$).

- En relación al objetivo específico 3, determinar la correlación entre la disposición de esfuerzo y el desempeño laboral de la empresa de soluciones tecnológicas STC&C, se encontró que la disposición de esfuerzo SI se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral de la empresa de soluciones tecnológicas STC&C, con un nivel de significancia de 0,910 y la t calculada es mayor que la t teórica ($17,69 > 1,98$).

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a los investigadores, que realizarán trabajos sobre esta temática, que en empresas con características similares a la empresa soluciones tecnológicas STC&C, consideren que el compromiso organizacional afecta positivamente al desempeño laboral. Por lo que deben de considerar el presente marco teórico que contribuyen a demostrar los resultados obtenidos en la presente investigación.
- Se recomienda, tomar esta investigación como precedente para indagar y profundizar más sobre la temática. Siendo la identificación de los trabajadores en este tipo de empresas como la de soluciones tecnológicas STC&C un aspecto positivo para mejorar el desempeño laboral. Por lo que se debe de generar una mejor inducción a los trabajadores que ingresan a la empresa.
- Se recomienda a la Empresa implementar mecanismos para fortalecer el ambiente de trabajo, ya que la aceptación de las metas afecta directamente al mejor desempeño laboral, por lo que debe desarrollarse a la par mejores condiciones para que el ambiente permita trazar metas objetivas en la empresa. También fomentar las prácticas sociales como las normas de convivencia, las reglas establecidas por la organización y fomentar una cultura de respeto

- Se recomienda a los empleadores de la empresa soluciones tecnológicas STC&C trabajar en la motivación para mejorar la disposición de esfuerzo, ya que un trabajador motivado muestra el compromiso organizacional y también entrega sus labores acordes a los esperado, mejorando la productividad del trabajador e incentiva a los demás trabajadores en beneficio de la organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aroquipa, M. (2020). *Relación de las condiciones de trabajo y el compromiso laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Uchumayo Arequipa 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Archivo digital. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/12096/RIarqum%26bahudp.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arias, F (2006). " El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica" 6ª Edición 2012
- Arroyo, M & Cárcamo, M. (2010), La evolución histórica e importancia económica del sector textil y del vestido en México. *Economía y Sociedad., Universidad Michoacana de San Nicolas de Hidalgo, Facultad de Economía, issue 25(1), 51-68.*
- Ayala, C & Bustamante, A. (2019). *Compromiso Organizacional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa OPEMIP S.A.C. Arequipa 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica del Perú]. Archivo digital.
- Bandura, A. (1988). *la Teoría social-cognitiva*
- Brown D., Chheng S. & Melian V. (2015). Cultura y compromiso: La organización desnuda. *Tendencias Globales en Capital Humano 2015*. (s/n). pp. 35-42.
- CapellJ. (5 de agosto del 2019). Bon Preu implanta un sistema de RV. *Linked in*. https://www.aecoc.es/noticia-externa/bon-preu-implanta-el-modelo-de-retribucion-variable/?utm_source=newsletter&utm_campaign=BoletinNoticias&utm_medium=email
- Casto, M., Riaño, F., & Luzardo, M. (2021). Prácticas de alto compromiso y su incidencia en el compromiso organizacional. Un estudio en colaboradores de una caja de

- compensación familiar en Colombia. *Revista Escuela De Administración De Negocios*, (90). <https://doi.org/10.21158/01208160.n90.2021.2976>
- Castro, K., y Delgado, J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 684-703. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107
- Carreón Guillén, J., (2015). Compromiso laboral del trabajo social en el sector salud. *Contaduría y Administración*, 60(1), 31-51.
- Chavez, C. (2017). El Desempeño Laboral en la empresa Talma Servicio Aeroportuarios - Lima.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/27917/B_Chavez_PCO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiang, M., Martín, M. y Nuñez, A. (2010). Relaciones entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral. Bibliotecas Comillas. Universidad Pontificia Comillas. Madrid. ISBN: 978-84-8468-305-6
- Chiavenato, I. (2000), *Administración de Recursos Humanos*, 5ta. Ed. McGraw Hill, Colombia.
- Chinchilla, N. (1991). Compromiso organizativo y rotación: Status Questions. *IESE Business School*, 217, 1-36.
- Comisión de las Comunidades Europeas (2005). Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo y al Consejo relativa a la independencia, la integridad y la responsabilidad de las autoridades estadísticas de los Estados miembros y de la Comunidad. Bruselas.

Frías, G. (2014). Compromiso organizacional plasmado en la sostenibilidad de la empresa.

Frías, P. (2014). *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y* [Tesis de maestría Universidad de Chile]. Santiago http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PFRIAS_2014.pdf?sequence=1

Fuentes, L. (2015). Tentativa conceptual sobre compromiso organizacional.

Fuentes, P. A. (2015). *Compromiso organizacional: Contribución de una gestión estratégica de recursos humanos sobre una perspectiva de marketing* (Tesis doctoral). Universidad de Sevilla, España.

Guanipa, M. (2010). *Reflexiones básicas sobre investigación* (Primera edición). Fondo Editorial Universidad Rafael Bellosó Chacín. Venezuela.

Guerrero K y Veliz M. (2019). *Relación Del Compromiso Y El Desempeño Laboral De Los Trabajadores De La Distribuidora Aga Nestlé En La Ciudad De Jaén, Chiclayo*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo]. Archivo digital.

https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2484/1/TL_GuerreroJimenezKelen_VelizChapo%C3%B1anMaria.pdf

Gutiérrez, L & Rico, D. (2019). *Compromiso organizacional y nuevas formas de trabajo. Bogotá*. [Tesis de pregrado, Universidad Santo tomas]. Archivo digital. <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/18584?show=full>

Harris, G. y Cameron, J. (2005). Multiple dimensions of organizational identification and commitment as predictors of turnover intentions and psychological well-being.

Canadian *Journal of Behavioural Science*, 37(3), 159-169.
<http://dx.doi.org/10.1037/h0087253>.

Hernandez, Y., Jaramillo, J., Hernandez, G. (2021). La relación entre el compromiso organizacional y la rotación de personal obrero. *Revista Estudios de Administración*. 28(1)
https://estudiosdeadministracion.uchile.cl/index.php/EDA/article/view/60211/67476#content/contributor_reference_1

Hidrugo, J y Pucce, D (2016) *El compromiso y su relación con el desempeño Laboral Del Talento Humano en La Clinica San Juan De Dios – Pimentel, Lima*. [Tesis de pre grado, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo digital.
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36095/B_Z%C3%BA %C3%B1iga_DGVDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36095/B_Z%C3%BA% C3%B1iga_DGVDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Jarufe, S. (2017). *Relación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral: estudio para Cecinas Fanda*. [Tesis de pregrado, Universidad de concepción]. Archivo digital.
<http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/2502/3/Jarufe%20Cifuentes.pdf>

Kruse, K., (2013, 14 de Julio): How do you measure engagement. *Revista Forbes*.
<https://www.forbes.com/sites/kevinkruse/2013/07/14/how-do-you-measure-engagement/#6b43cdf64014>

Mamani, Y. (2019). *Desempeño laboral: una revisión teórica* [Tesis de grado: Universidad Peruana Unión]. Archivo digital. Handle. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/2260>

Medina, S. (2017). *Desempeño Laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial de Santa Chimbote 2027*. Obtenido de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12001/medina_cs.pdf?sequence=1&isAllo wed=y

Modelo de Kanter (1968, citado en Chinchilla, 1991) *Compromiso organizativo y rotación: Status Questions*.

Montoya, E. (2014). *Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un contact center*. [Tesis de licenciatura inédita, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].

Mowday, Porter y Steers (1982) *Teoría sobre el compromiso organizacional*

Nava-Soto, M., Ramos-Rubio, P. (2021). Modelo de dos dimensiones del compromiso organizacional: Aproximación teórica al modelo de Cohen. *Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*. 10(29).
<https://www.redalyc.org/journal/6379/637968300003/html/>

Obando, M., Cuenca, E & Rea, M (2020) El empoderamiento del personal como herramienta para fortalecer el compromiso organizacional en el nivel operativo. *Revista de producción, ciencias e investigación*, 4(32), 81-88.
https://www.researchgate.net/profile/Marcelo-Obando-3/publication/344400477_El_empoderamiento_del_personal_como_herramienta_para_fortalecer_el_compromiso_organizacional_en_el_nivel_operativo/links/5f7163d292851c14bc9acbaF/El-empoderamiento-del-personal-como-herramienta-para-fortalecer-el-compromiso-organizacional-en-el-nivel-operativo.pdf

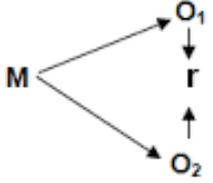
REAL ACADEMIA ESPAÑOLA: Diccionario de la lengua española, 23.^a ed., [versión 23.5 en línea]. <https://dle.rae.es>.

Robbins, S., & Coulter, M. (2000). *Administración* (6ta ed.). México: Editorial Pearson educación. Robbins, S., & Coulter

- Sánchez (2015) *Metodología y diseño de la investigación científica*, Perú, Editorial McLaren
- Stanton J., Etzel J., Walker J. (2007). *Fundamentos de Marketing*, 14ava Ed. McGraw-Hill Interamericana.
- Soberanes, L y De la fuente, A (2017) Compromiso Organizacional y compromiso Del Personal. Compromiso Organizacional Y compromiso Del Personal. *Revista Internacional la nueva gestión organizacional* 5(9), 120-127.
https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/icea/LI_GestEmp/lucia_sob/2.pdf
- Sorenson, Susan (2013, 1 de Agosto): Engaging Employees After the Honeymoon Period.
http://businessjournal.gallup.com/content/163463/engagingemployees-moneymoonperiod.aspx?utm_source=google&utm_medium=rss&utm_campaign=syndication
- Tamayo, M (1994). *El proceso de la investigación científica*. 3a edición. México, Limusa,
- Teorías de Motivación (2009). Teoría de jerarquía de Alderfer (En red). Recuperado el 17 mayo de: <http://teoriasmotivacionales.wordpress.com/teorias-modernas-de-motivacion/teoria-de-jerarquiade-alderfer/>
- Valderrama, S. (2002). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Editorial San Marcos EIR. ISBN 978-612-302-878-7
- Zúñiga, P (2019) *Capacitación y el compromiso laboral de una empresa eléctrica, lima - 2019*. [Tesis de pre grado, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo digital.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36095/B_Z%C3%BA% C3%B1iga_DGVDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anexo 1. Matriz de consistencia

“Compromiso organizacional y desempeño laboral del personal de la empresa Soluciones Tecnológicas STC&C”

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿Cómo se correlaciona el compromiso organizacional y el desempeño laboral de la empresa soluciones tecnológicas STC&C?	Determinar la correlación del compromiso organizacional y el desempeño laboral de la empresa soluciones tecnológicas STC&C	El compromiso organizacional se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral de la empresa soluciones tecnológicas STC&C	Variable 1: Compromiso organizacional <i>Dimensiones</i> - Identificación - Aceptación de metas - Disposición de esfuerzos Variable 2 Desempeño laboral <i>Dimensiones</i> - Motivación - Promoción	Tipo: Básica Nivel de la investigación: Correlacional Diseños de la investigación: Descriptivo- correlacional de corte transversal  <pre> graph LR M --> O1 M --> O2 O1 -- r --> O2 </pre>
PROBLEMA ESPECIFICO	OBJETIVO ESPECIFICO	HIPÓTESIS ESPECIFICO		
1. ¿Cómo se correlaciona la identificación y el desempeño laboral de la empresa soluciones tecnológicas STC&C? 2. ¿Cómo se correlaciona la aceptación de metas y el desempeño laboral de la empresa soluciones tecnológicas STC&C? 3. ¿Cómo se correlaciona la disposición de esfuerzo y el desempeño laboral de la empresa soluciones tecnológicas STC&C?	1. Determinar la correlación de identificación y el desempeño laboral de la empresa soluciones tecnológicas STC&C. 2. Determinar la correlación de aceptación de metas y el desempeño laboral de la empresa soluciones tecnológicas STC&C. 3. Determinar la correlación de disposición de esfuerzo y el desempeño laboral de la empresa soluciones tecnológicas STC&C.	1. La identificación se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral de la empresa soluciones tecnológicas STC&C. 2. La aceptación de metas se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral de la empresa soluciones tecnológicas STC&C. 3. La disposición de esfuerzo se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral de la empresa soluciones tecnológicas STC&C.		Método de la investigación General: Científico Específico: Hipotético-deductivo Población y muestra Población: 67 personas contratadas en la empresa Soluciones Tecnológicas STC&C. Muestra No hubo muestra, se trabajó con el total de la población.

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de variables

TÍTULO: Compromiso organizacional y desempeño laboral del personal de la empresa Soluciones Tecnológicas STC&C.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORACIÓN
Compromiso organizacional	Es el grado de participación de los trabajadores en el trabajo, teniendo en cuenta las necesidades, el prestigio, la autoestima, la autonomía y el respeto de sí mismos. (Allport, 1943)	Es la conexión emocional que los empleados mantienen con la organización y sus objetivos. Los empleados muestran una verdadera preocupación por la empresa en la que trabajan como resultado de este compromiso emocional. (Forbes, 2018).	IDENTIFICACIÓN ACEPTACIÓN DISPOSICIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ● Sentimiento de pertenencia ● Membresía ● Propósitos ● Objetivos ● Logro de metas ● Cumplimiento de metas ● Lealtad ● Desarrollo ● Mejora 	Ordinal: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nunca ▪ A veces ▪ Siempre

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORACIÓN
Desempeño laboral	Según (Chavenato 2000:359), el desempeño laboral es el comportamiento del trabajador al buscar objetivos predeterminados; constituye la estrategia individual para lograr estos objetivos”	Es el importe total que la empresa espera percibir por cada episodio trabajado por un empleado en un periodo determinado. Este importe, que puede ser positivo o negativo en función del rendimiento del empleado, refleja la contribución de éste a la eficacia de la organización. (Motowidlo, 2003)	MOTIVACIÓN PROMOCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ● Satisfacción ● Felicidad ● Condiciones de Trabajo 	Ordinal: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nunca ▪ A veces ▪ Siempre

Anexo 3: Matriz de Operacionalización del instrumento

TÍTULO: Compromiso organizacional y desempeño laboral del Personal de la empresa Soluciones Tecnológicas STC&C.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN	INSTRUMENTO
Compromiso organizacional	IDENTIFICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ● Sentimiento de pertenencia ● Membresía 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Me siento parte de la empresa Soluciones Tecnológicas STC&C 2. En la empresa Soluciones Tecnológicas STC&C existe la visión y misión como parte de las metas de la empresa 3. Me siento identificado con las metas que tiene la empresa Soluciones Tecnológicas STC&C 4. Me siento parte de los miembros de la organización 5. Mis compañeros de trabajo me hacen sentir parte de la organización 	Ordinal: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nunca ▪ A veces ▪ Siempre 	Cuestionario
	ACEPTACIÓN DE METAS	<ul style="list-style-type: none"> ● Propósitos ● Objetivos 	<ol style="list-style-type: none"> 6. Soy una persona capaz de resolver los problemas que susciten en la empresa 7. Mis jefes superiores me felicitan cada vez que absuelvo los problemas que suscitan en la organización 8. En su centro de trabajo se puede lograr un buen ambiente de relaciones humanas. 9. Los propósitos de mi empresa están ligados a mis propósitos personales 10. Logro con facilidad integrarme a mi grupo de trabajo a fin de cumplir con los objetivos establecidos. 11. Conoce su trabajo y lo ejecuta conforme a las exigencias del mismo 12. La empresa tiene bien en claro la misión y visión 		

			13. Conozco de la misión y visión de la empresa		
	DISPOSICIÓN DE ESFUERZO	<ul style="list-style-type: none"> ● Cumplimiento de metas ● Lealtad ● Desarrollo ● Mejora 	<p>14. Para mi es importante alcanzar las metas diarias que se propone la organización</p> <p>15. Generalmente dedica gran parte de su tiempo libre a actividades complementarias a su trabajo.</p> <p>16. Su cargo o puesto de trabajo le permite llevar a cabo la toma de decisiones e iniciativas propias.</p> <p>17. Qué tanto recomendarías a tu empresa como lugar de trabajo</p> <p>18. Soy una persona promocionarle (ascendible a otro puesto) dentro de su empresa</p> <p>19. Su puesto de trabajo favorece el desarrollo integral de la persona.</p> <p>20. Piensa que en su empresa existen muchas posibilidades de alcanzar sus aspiraciones</p>		
Desempeño Laboral	MOTIVACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ● Satisfacción ● Felicidad 	<p>21. Se siente motivado cada vez que realiza sus actividades laborales</p> <p>22. Su estadía en el trabajo le hace sentir feliz y satisfecho</p> <p>23. La empresa cuenta con todas las condiciones laborales para que usted pueda desempeñar mejor su trabajo</p>		
	PROMOCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ● Condiciones de trabajo 	<p>24. La empresa promueve constantemente ascensos laborales</p> <p>25. La empresa promueve constantemente incentivos laborales</p>		

Anexo 4: Instrumento de investigación

CUESTIONARIO

INSTRUCCIONES:

Estimado colaborador(a):

A través del presente instrumentos de investigación acerca del Compromiso organizacional y desempeño laboral del personal de la empresa Soluciones Tecnológicas STC&C, solicitamos a usted, su apoyo para ejecutar una investigación de nivel correlacional.

ESCALA DE VALORACIÓN:

La escala tiene la siguiente valoración:

Respuesta 1 : Nunca

Respuesta 2 : A veces

Respuesta 3 : Siempre

Por favor, sírvase responder marcando con un aspa (X) la respuesta que considere pertinente:

ITEMS		RESPUESTA		
		1	2	3
VARIABLE 1: COMPROMISO ORGANIZACIONAL				
Dimensión 1: Identificación				
01	Me siento parte de la empresa Soluciones Tecnológicas STC&C			
02	En la empresa Soluciones Tecnológicas STC&C existe la visión y misión como parte de las metas de la empresa			
03	Me siento identificado con las metas que tiene la empresa Soluciones Tecnológicas STC&C			
04	Me siento parte de los miembros de la organización			
05	Mis compañeros de trabajo me hacen sentir parte de la organización			
Dimensión 2: Aceptación de metas				
06	Soy una persona capaz de resolver los problemas que susciten en la empresa			
07	Mis jefes superiores me felicitan cada vez que absuelvo los problemas que suscitan en la organización			
08	En su centro de trabajo se puede lograr un buen ambiente de relaciones humanas.			
09	Los propósitos de mi empresa están ligados a mis propósitos personales			
10	Logro con facilidad integrarme a mi grupo de trabajo a fin de cumplir con los objetivos establecidos.			

11	Conoce su trabajo y lo ejecuta conforme a las exigencias del mismo			
12	La empresa tiene bien en claro la misión y visión			
13	Conozco de la misión y visión			
Dimensión 3: Disposición de esfuerzo				
14	Para mi es importante alcanzar las metas diarias que se propone la organización			
15	Generalmente dedica gran parte de su tiempo libre a actividades complementarias a su trabajo.			
16	Su cargo o puesto de trabajo le permite llevar a cabo la toma de decisiones e iniciativas propias.			
17	Qué tanto recomendarías a tu empresa como lugar de trabajo			
18	Soy una persona promocionarle (ascendible a otro puesto) dentro de su empresa			
19	Su puesto de trabajo favorece el desarrollo integral de la persona.			
20	Piensa que tiene en su empresa existen muchas posibilidades de alcanzar sus aspiraciones de promoción y ascenso.			
VARIABLE 02: DESEMPEÑO LABORAL				
Dimensión 1: Motivación				
21	Se siente motivado cada vez que realiza sus actividades laborables			
22	Su estadía en el trabajo le hace sentir feliz y satisfecho			
23	La empresa cuenta con todas las condiciones laborales para que usted pueda desempeñar mejor su trabajo			
Dimensión 2: Promoción				
24	La empresa promueve constantemente ascensos laborales			
25	La empresa promueve constantemente incentivos laborales			

¡Muchas gracias por su colaboración!

Anexo 5: Validación de expertos

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Informe de opinión de expertos del instrumento de investigación

(Apreciación general por indicador)

I.- DATOS GENERALES:

“COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA EMPRESA SOLUCIONES TECNOLÓGICAS STC&C”

II.- OPINIÓN DEL EXPERTO

APLICABILIDAD: 1) Deficiente 2) Mala 3) Regular 4) Buena 5) Muy buena

INDICADORES	CRITERIO	OPINIÓN DEL EXPERTO (ESCRIBA SU OPINIÓN EN %)				
		Muy malo 0 – 20%	Malo 21 – 40%	Regular 41 – 60%	Bueno 61 – 80%	Muy bueno 81 – 100%
1.- Claridad						✓
2.- Objetividad						✓
3.- Actualidad						✓
4.- Organización						✓
5.- Suficiencia						✓
6.- Adecuación						✓
7.- Consistencia						✓
8.- Coherencia						✓
9.- Metodología						✓
10.- Pertinencia						✓

Nombre y apellido del experto	Fritz Bernardino Ayarza Lozano	
Grado académico	Dr. Administración Mg. Administración	
DNI: 4189153	Celular: 951598260	Email: fayarza@uncp.edu.pe



Dr. Fritz Bernardino Ayarza Lozano

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Informe de opinión de expertos del instrumento de investigación

(Apreciación general por indicador)

I.- DATOS GENERALES:

“COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA EMPRESA SOLUCIONES TECNOLÓGICAS STC&C”

II.- OPINIÓN DEL EXPERTO

APLICABILIDAD: 1) Deficiente 2) Mala 3) Regular 4) Buena 5) Muy buena

INDICADORES	CRITERIO	OPINIÓN DEL EXPERTO (ESCRIBA SU OPINIÓN EN %)				
		Muy malo 0 – 20%	Malo 21 – 40%	Regular 41 – 60%	Bueno 61 – 80%	Muy bueno 81 – 100%
1.- Claridad						✓
2.- Objetividad						✓
3.- Actualidad						✓
4.- Organización						✓
5.- Suficiencia						✓
6.- Adecuación						✓
7.- Consistencia						✓
8.- Coherencia						✓
9.- Metodología						✓
10.- Pertinencia						✓

Nombre y apellido del experto	Dr. Florencio Quiñones Peinado	
Grado académico	Dr. Administración Mg. Administración	
DNI: 40404621	Celular: 964647170	Email: fquiniones@uncp.edu.pe


 Dr. Florencio Quiñones Peinado

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Informe de opinión de expertos del instrumento de investigación

(Apreciación general por indicador)

I.- DATOS GENERALES:

“COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA EMPRESA SOLUCIONES TECNOLÓGICAS STC&C”

II.- OPINIÓN DEL EXPERTO

APLICABILIDAD: 1) Deficiente 2) Mala 3) Regular 4) Buena 5) Muy buena

INDICADORES	CRITERIO	OPINIÓN DEL EXPERTO (ESCRIBA SU OPINIÓN EN %)				
		Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
		0 – 20%	21 – 40%	41 – 60%	61 – 80%	81 – 100%
1.- Claridad						✓
2.- Objetividad						✓
3.- Actualidad						✓
4.- Organización						✓
5.- Suficiencia						✓
6.- Adecuación						✓
7.- Consistencia						✓
8.- Coherencia						✓
9.- Metodología						✓
10.- Pertinencia						✓

Nombre y apellido del experto	Dr. Helida Aliaga Balbin	
Grado académico	Dr. Administración Mg. Administración	
DNI: 19980767	Celular: 945927447	Email: haliaga@uncp.edu.pe


 Dr. Helida Aliaga Balbin
 COORDINADORA ACADÉMICA
 UNIDAD DE POSGRADO - ADMINISTRACIÓN

Anexo 6: Consentimiento Informado

Stc & C Soluciones Tecnológicas en Comunicaciones y Computadoras Perú S.R.L.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

La presente ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como su rol en esta como participante.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación conducida por La Bachiller Damariza Josselyn Torres Reyes y la Bachiller Jocelyn Sheyla Castillo Vilcas; de la Universidad Peruana Los Andes. Además, he sido informado de que el objetivo de la investigación es determinar el Compromiso organizacional y rendimiento del personal en la empresa Soluciones Tecnológicas STC&C.

Reconozco que la información que yo provea en esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los estudios sin mi consentimiento, he sido informado de que puedo hacer preguntas sobre la investigación en cualquier momento y que puedo retirarme de la misma cuando lo decida, sin que esto ocurra juicio a mi persona.

Nombre de la empresa	:	Soluciones Tecnológicas STC&C
Nombre del representante legal	:	JULIAN PEREZ AQUILES JANS
Dirección	:	Av. Giraldez Nro.272 INT. 2DO
DNI	:	56854886
RUC	:	20568548869
Fecha	:	10 de Enero del 2022

SOLUCIONES TECNOLÓGICAS STC & C

 Julian Pérez Aquiles Jans
 GERENTE GENERAL
FIRMA DE DEL GERENTE

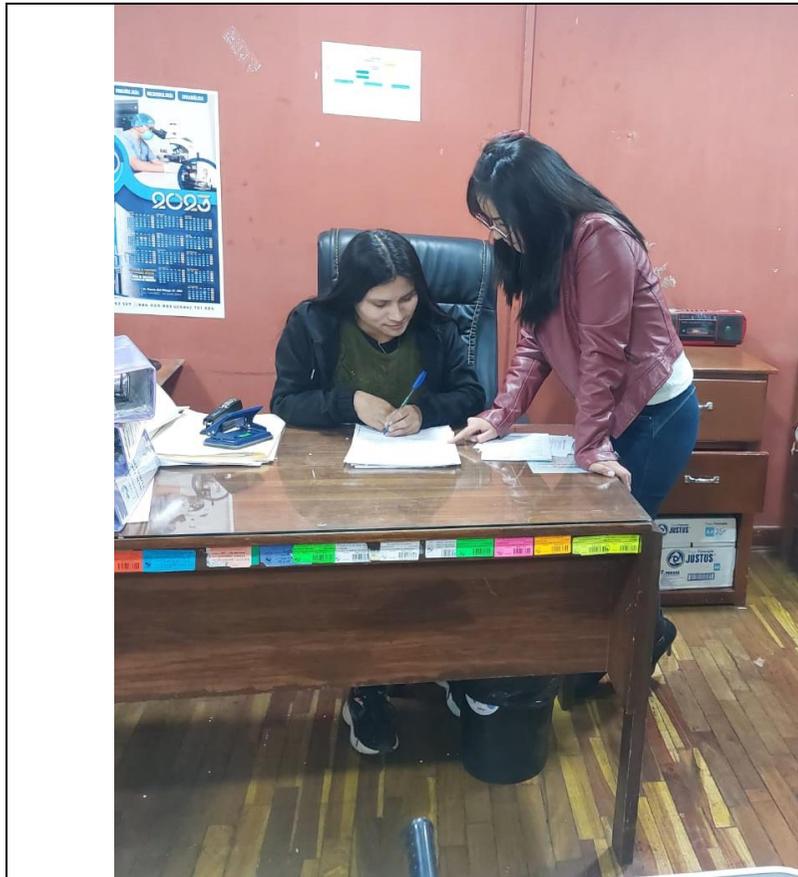
Anexo 7: Base de datos

Muestra	Variable 1: Comunicación organizacional																				Variable 2: Desempeño laboral					
	Dimensión 1					Dimensión 2					Dimensión 1										Dimensión 1			Dimensión 2		
	IDENTIFICACIÓN					ACEPTACIÓN DE METAS					DISPOSICIÓN										MOTIVACIÓN			PROMOCIÓN		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	1	2	3	4	5	
1	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2	3	1	2	2	2	1	2	2	1	
2	2	3	1	2	1	2	2	1	1	3	1	2	1	2	2	1	1	2	1	3	1	1	1	1	2	2
3	2	1	3	1	2	1	2	2	2	1	3	3	1	3	1	2	1	3	3	1	1	1	1	1	3	1
4	2	2	3	2	1	1	1	1	3	3	1	3	1	3	3	2	1	3	1	3	1	1	1	1	3	1
5	1	2	2	1	2	2	3	1	3	3	2	1	3	1	2	3	3	3	1	2	1	1	1	1	3	3
6	1	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	1	1	3	1	2	1	3	1	3	1	1	1	1	1
7	2	3	3	1	2	2	2	2	1	2	1	2	3	3	1	3	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1
8	2	3	3	2	3	1	1	3	1	3	1	2	2	3	1	3	2	3	3	3	3	1	1	1	1	3
9	3	3	1	2	1	2	3	2	3	2	1	3	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2
10	3	2	3	3	2	2	1	2	2	2	3	1	2	2	3	3	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1
11	1	3	2	1	2	1	1	1	3	2	3	1	1	1	2	2	1	3	3	3	1	1	1	1	1	2
12	2	2	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	3	1	1	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1
13	2	2	3	1	1	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3
14	2	1	2	1	2	2	2	3	2	3	3	1	2	2	3	1	2	1	3	3	1	1	1	1	1	1
15	1	2	3	2	2	1	2	1	1	1	1	2	3	1	1	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1
16	3	1	1	2	2	2	1	3	2	2	1	3	1	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2
17	2	2	1	3	1	3	1	2	3	3	1	3	2	3	3	3	1	2	3	2	1	1	1	1	1	2
18	2	2	1	2	3	1	2	2	1	3	3	1	3	3	3	3	2	3	1	3	1	1	1	1	1	3
19	3	1	1	2	2	3	1	2	2	2	1	2	1	1	3	3	1	1	3	2	1	1	1	1	1	2
20	1	1	3	2	1	2	3	3	1	3	2	3	2	1	2	3	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1
21	2	3	1	2	2	2	3	3	2	1	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	2
22	2	2	3	3	3	3	2	3	1	1	3	2	1	1	2	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1
23	3	1	2	1	1	2	2	2	1	1	3	1	3	3	2	3	2	2	3	3	1	1	1	1	1	2
24	1	1	3	3	2	3	1	2	1	3	3	2	1	1	3	3	2	1	2	3	1	1	1	1	1	2
25	2	2	1	3	3	3	1	3	3	2	2	1	2	2	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	3
26	1	1	1	3	1	1	1	1	2	2	1	1	1	3	2	3	1	3	3	1	1	1	1	1	1	3
27	3	1	3	3	1	2	2	2	1	1	3	2	1	2	3	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	3
28	2	3	1	2	3	2	2	1	3	3	3	1	3	2	1	1	2	2	1	3	1	1	1	1	1	1

29	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	1	2	1	3	2	2	3	3	3	2	2	1
30	3	2	2	2	1	1	1	3	1	2	1	1	1	3	1	3	3	2	1	2	1	3	3	1	1
31	1	2	3	2	2	2	1	1	1	3	2	3	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	1	3	2	3	3	2	2	1	1	1	2	2	1	1	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	1
33	1	3	2	3	1	3	3	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	3	2	3	1	2	1	2
34	2	3	2	1	1	2	2	1	1	2	2	3	1	2	3	2	2	1	1	3	1	1	2	2	3
35	3	3	1	1	2	1	3	1	3	1	1	2	2	1	2	1	3	1	1	1	3	1	2	2	3
36	2	1	3	2	3	1	3	2	3	1	2	2	3	1	3	1	2	1	2	3	1	3	2	3	3
37	3	1	2	1	3	2	2	2	2	3	1	1	3	2	1	2	1	2	3	2	1	1	2	1	2
38	1	2	1	1	1	2	1	3	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	3	2	1	1	2	2
39	3	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	3	1	3	1	1	3	2	3
40	3	2	2	2	1	1	1	2	3	3	3	3	2	1	2	2	3	3	3	1	3	2	3	2	1
41	3	1	3	1	3	2	2	2	2	1	3	3	1	3	1	2	1	1	3	2	2	3	2	2	1
42	3	1	2	1	3	2	3	1	3	1	1	1	1	2	1	3	2	3	3	1	2	3	2	3	3
43	3	3	1	2	1	1	3	2	1	3	2	2	1	1	2	3	1	2	3	2	2	2	3	3	3
44	2	1	1	2	2	3	2	1	3	3	3	3	1	3	3	1	1	1	3	1	2	1	1	1	3
45	3	1	2	1	1	3	1	3	2	1	3	3	2	1	3	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2
46	3	1	3	2	2	3	1	3	3	1	3	1	1	1	2	2	3	2	2	2	3	1	3	3	3
47	2	3	2	1	3	3	1	2	3	2	1	2	2	3	1	2	1	1	3	2	1	1	1	2	3
48	1	3	1	1	1	3	2	1	3	3	3	1	1	3	1	2	2	2	2	3	2	1	3	1	1
49	2	3	3	3	2	1	3	2	2	2	1	2	2	1	1	2	3	2	1	3	3	2	1	3	1
50	1	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	1	1	2	1	3	1	3	3	3	2	3
51	2	2	3	2	2	1	3	2	2	1	3	1	1	3	1	3	3	1	1	3	3	1	3	3	3
52	3	3	2	3	2	1	3	1	1	3	2	1	3	1	1	1	3	3	1	2	1	2	3	1	2
53	3	3	3	1	1	2	3	3	2	3	3	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	3	3
54	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3	2	1	2	3	2	1	3	2	3	3	3	1	2	2
55	1	1	2	3	3	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	3	2	3	2	3	2	1	3	2
56	2	3	1	2	3	1	1	3	1	2	1	2	2	3	3	3	1	3	3	1	3	3	2	3	2
57	2	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	3	3	3	1	3	3	3	3	2	1	1	2	1	2
58	2	3	2	3	3	1	1	1	2	1	3	1	2	3	2	2	1	2	3	1	2	2	3	3	2
59	3	2	1	2	3	3	3	1	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	1	1	1	1	3	3	3
60	3	2	3	1	1	3	1	2	1	1	1	2	1	3	2	2	2	2	3	1	3	2	3	1	3
61	1	2	3	3	3	1	2	3	3	3	1	1	2	3	1	1	1	3	2	3	1	2	1	3	1
62	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	1	2	1	2	2	1	3	2	3
63	3	1	1	2	1	1	1	1	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	1	1	2	3	2	3

64	1	1	1	2	3	2	3	1	3	2	1	3	1	3	1	2	2	3	1	1	2	2	3	3	2
65	3	3	1	2	2	3	1	3	3	1	3	1	2	2	2	2	3	2	3	3	1	1	3	1	3
66	1	1	1	2	2	1	3	2	3	3	2	1	2	2	3	3	3	2	1	2	1	1	3	3	3
67	1	1	3	1	1	2	3	3	1	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	1	2	1	2	1

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 8: Fotografías

Fotografía 01: En plena realización de las entrevistas con el personal que labora en la Empresa STC & C Soluciones Tecnológicas en Comunicaciones y Computadoras Perú S.R.L.



Fotografía 02: Participación activa de los empleados de la Empresa STC & C Soluciones Tecnológicas en Comunicaciones y Computadoras Perú S.R.L.