



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

FACULTAD DE CIENCIAS

ADMINISTRATIVAS ESCUELA

PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA
EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA.
LIMA. PERÚ. 2016.**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

Bach. SANDRA YELY ZAVALA REYES

ASESOR

Mgtr. Ing. EDMUNDO JOSÉ BARRANTES RÍOS

LIMA – PERÚ

2017

Asesor de tesis

Mgtr. Ing. Edmundo José Barrantes Ríos

Jurado examinador

Dra. Grisi Bernardo Santiago

Presidente

Dr. Fernando Luis Tam Wong

Secretario

Dr. Edmundo José Barrantes Ríos

Vocal

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de tesis a Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mis padres, María Carolina Reyes Fajardo y Julio Zavala Gago quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad.

A mis hermanos por estar siempre presentes, acompañándome para poderme realizar.

A mis tíos, primos, abuelos y amigos por haber fomentado en mí el deseo de superación y el anhelo de triunfo en la vida.

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de tesis primeramente me gustaría agradecerle a ti Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

A mis padres quienes a lo largo de toda mi vida han apoyado y motivado mi formación académica, creyeron en mí en todo momento y no dudaron de mis habilidades.

A mis profesores, asesores a quienes les debo gran parte de mis conocimientos, gracias a su paciencia y enseñanza.

Finalmente un eterno agradecimiento a esta prestigiosa universidad la cual abrió abre sus puertas a jóvenes como nosotros, preparándonos para un futuro competitivo y formándonos como personas de bien

RESUMEN

La presente investigación responde a la interrogante ¿Cuál es la influencia del compromiso organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Universidad Privada Telesup. Sede 28 de Julio. Lima. Perú. 2017?, siendo el objetivo Determinar la influencia del compromiso organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Universidad Privada Telesup. Sede 28 de Julio. Lima. Perú. 2017.

Fue desarrollado bajo el enfoque cuantitativo, de tipo explicativa, siendo el diseño no experimental de nivel correlacional. La muestra estuvo conformada por 52 trabajadores de la Universidad Privada Telesup sede 28 de julio los cuales respondieron un instrumento de 21 items de compromiso organizacional y así mismo fueron evaluados por los jefes inmediatos con un instrumento de desempeño laboral. La validez de los instrumentos fue determinado por un juez experto indicando como aplicable y la confiabilidad fue procesada por Alfa de Crombach arrojando resultados con niveles de alta confiabilidad.

El hallazgo fue determinado por el coeficiente KMO de Bartlet con nivel de significancia = 0,000 rechazando la hipótesis nula, aceptando de que el compromiso organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Universidad Privada Telesup. Sede 28 de Julio. Lima. Perú. 2017

Palabras clave: Compromiso organizacional, desempeño laboral

ABSTRACT

The present research responds to the question What is the influence of the organizational commitment on the labor performance of the employees of the Telesup Private University. Headquarters July 28. Lime. Peru. 2017 ?, the aim being to determine the influence of organizational commitment on the work performance of the employees of the Telesup Private University. Headquarters July 28. Lime. Peru. 2017.

It was developed under the quantitative approach, of an explanatory type, being the non-experimental design of correlational level. The sample consisted of 52 employees of the Telesup Private University, which hosted an instrument of 21 items of organizational commitment and were also evaluated by the immediate bosses with a labor performance instrument. The validity of the instruments was determined by an expert judge stating as applicable and reliability was processed by Crombach's Alpha yielding results with high reliability levels.

The finding was determined by the correlation coefficient KMO of Bartlet, where $\text{sig} = 0.000$ rejecting the null hypothesis, accepting that the organizational commitment significantly influences the work performance of the employees of the Telesup Private University. Headquarters July 28. Lime. Peru. 2017

Key words: Organizational commitment, job performance

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Página
CARATULA	i
PÁGINA DEL ASESOR DE TESIS	ii
PÁGINA DEL JURADO EXAMINADOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN EN ESPAÑOL	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE GENERAL	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Formulación del problema	2
1.2.1 Problema General	2
1.2.2 Problemas Específicos	2
1.3 Justificación	3
1.3.1. Justificación teórica	3
1.3.2. Justificación práctica	3
1.3.3. Justificación epistemológica	3
1.4 Objetivos	4
1.4.1 Objetivo General	4
1.4.2 Objetivos Específicos	4
II. MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes	5
2.1.1 Antecedentes Nacionales	5
2.1.2 Antecedentes Internacionales	8

2.2 Bases teóricas de las Variables	12
2.2.1 Bases teóricas de la Variable Independiente	12
2.2.2 Bases teóricas de la Variable Dependiente	18
2.3 Definición de términos básicos	26
III. MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Hipótesis de la Investigación	28
3.1.1 Hipótesis General	28
3.1.2 Hipótesis Específicas	28
3.2 Variables del Estudio	28
3.2.1 Definición Conceptual	28
3.2.2 Definición Operacional	29
3.3 Tipo y Nivel de la Investigación	31
3.4 Diseño de la Investigación	32
3.5. Población y Muestra	33
3.5.1 Población	33
3.5.2 Muestra del Estudio	33
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
3.6.1 Técnicas de Recolección de Datos	33
3.6.2 Instrumentos de recolección de datos	34
3.6.2.1 Confiabilidad del Instrumento	34
3.6.2.2 Validez del Instrumento	35
3.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos	36
3.8. Aspectos éticos	36
IV. RESULTADOS	
4.1 Resultados	37
4.2. Prueba de hipótesis	45
V. DISCUSIÓN	
5.1. Discusión	53
VI. CONCLUSIONES	

6.1 Conclusiones	57
VII. RECOMENDACIONES	
7.2 Recomendaciones	58
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	59
ANEXOS	
Anexo 1: Matriz de Consistencia	65
Anexo 2: Matriz de Operacionalización	66
Anexo 3: Instrumentos	67
Anexo 4: Validación de Instrumentos	70
Anexo 5: Matriz de Datos	83

ÍNDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1. <i>Matriz de operacionalización del compromiso organizacional</i>	30
Tabla 2. <i>Matriz operacional del desempeño laboral</i>	31
Tabla 3. <i>Población de estudio</i>	33
Tabla 4. <i>Ficha Técnica de recolección de datos</i>	34
Tabla 5. <i>Estadísticos de fiabilidad</i>	35
Tabla 6. <i>Validez del instrumento</i>	35
Tabla 7. <i>Compromiso Organizacional</i>	37
Tabla 8. <i>Afectivo</i>	38
Tabla 9. <i>Continuidad</i>	39
Tabla 10. <i>Normatividad</i>	40
Tabla 11. <i>Desempeño laboral</i>	41
Tabla 12. <i>Gestión</i>	42
Tabla 13. <i>Producción</i>	43
Tabla 14. <i>Personal</i>	44
Tabla 15. <i>Matriz de influencias entre la variable independiente y dependiente</i>	46
Tabla 16. <i>KMO y prueba de Bartlett de la HG</i>	47
Tabla 17. <i>KMO y prueba de Bartlett de la HE1</i>	49
Tabla 18. <i>KMO y prueba de Bartlett de la HE2</i>	50
Tabla 19. <i>KMO y prueba de Bartlett de la HE3</i>	51

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página.
<i>Figura 1.</i> Compromiso Organizacional	37
<i>Figura 2.</i> Afectivo	38
<i>Figura 3.</i> Continuidad	39
<i>Figura 4:</i> Normativo	40
<i>Figura 5.</i> Desempeño laboral	41
<i>Figura 6.</i> Gestión	42
<i>Figura 7.</i> Producción	43
<i>Figura 8.</i> Persona	44

INTRODUCCIÓN

En los últimos ha cambiado notoriamente el cómo las personas enfrentan al mercado laboral, han pasado las épocas en donde los trabajadores por décadas o por vida pertenecían a una sola organización. Actualmente esta situación ya no es así, se observa una masa trabajadora muy heterogénea respecto a edades, ideologías, etc. Personas que muy pocas veces cumplen estrictamente con un horario y además son muy nómades, pues viven cambiando constantemente de ambiente laboral, esperando mucho más tiempo para jubilarse.

En esta dinámica de cambios psicológicos, las organizaciones se han ido adecuando, viendo qué pueden hacer las organizaciones para hacer que los trabajadores sientan algún afecto por las organizaciones y de esta manera generar un compromiso de querer permanecer en la entidad.

Por ello que el compromiso de los trabajadores hacia la organización se ha convertido en un tema trascendental en los últimos años, porque las mismas empresas han percibido que la empresa es más eficiente, nivel de productividad es mayor si los trabajadores solicitan menos permisos y se sienten más comprometidos con la organización. Desde el momento que las perciben esta relación las empresas a tomar mayor importancia al componente humano en la organización.

Dependiendo del rubro de la organización, esta evaluará las estrategias adecuadas para fomentar el compromiso de los trabajadores hacia la organización. Por ello en esta investigación se aborda la temática del compromiso organizacional como un factor determinante en el desempeño laboral en una entidad educativa privada y a partir de los resultados hacer las sugerencias pertinentes.

El presente trabajo de investigación comprende siete capítulos, donde en el Capítulo I se considera el problema de investigación, justificación y objetivos. En el Capítulo II se desarrolla los antecedentes internacionales y nacionales, marco teórico de las variables de estudio y definición de términos básicos. En el Capítulo III se desarrolla el marco metodológico que comprende

La definición conceptual y operacional de las variables, tipo, diseño, población, muestra y técnicas de recolección y procesamiento de datos. En el Capítulo IV se analiza los resultados los resultados descriptivos e inferenciales. . En el Capítulo V, de discute los hallazgos de la investigación con los antecedentes. En el Capítulo VI conclusiones, se da respuesta a las interrogantes expuestas. Finalmente en el Capítulo VII se proponen dar solución al problema investigado. Complementando las referencias del material bibliográfico y en el anexo se considera la matriz de consistencia, los instrumentos, validación de los instrumentos y la data.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

Las empresas e instituciones públicas y privadas hoy en día enfrentan cambios profundos en las relaciones laborales con sus trabajadores, donde en muchos casos la mayoría de los trabajadores desconocen la misión, visión y valores, por tanto el compromiso hacia la organización donde se desempeña es débil.

En el ámbito internacional, la empresa Mapfre, en su expansión mundial como objetivo consideró que el compromiso de los trabajadores es clave para el éxito del objetivo, al respecto la directora de recursos humanos Sanz (2013) sostuvo que la empresa necesita personas comprometidas, que participen activamente en los retos, haciendo suyos los problemas que se suscitan en la empresa, buscando soluciones innovadoras a los problemas, que se sientan orgullosos de la compañía y sobre todo se sientan orgullosos de pertenecer a la organización.

En el Perú, García (2012) en su investigación realizada, con la finalidad de identificar el nivel de compromiso de los trabajadores de un grupo importador de vehículos menores, de la región norte, encontró que sólo el 50.6% de trabajadores presentan un nivel medio de compromiso hacia la organización, es decir, los colaboradores sienten obligación y lealtad hacia la entidad. Este resultado de la investigación refleja la problemática que acarrea muchas de las organizaciones en nuestro país, donde la mayoría de los trabajadores no se sienten identificados con la institución donde laboran, en muchos casos porque los directivos encargados de gestionar con los recursos humanos de la organización, no cumplen adecuadamente su rol.

Existen aún organizaciones que no asumen al talento humano, como un valor que genera una ventaja competitiva a las organizaciones, justamente los llamados a identificar las habilidades, capacidades y competencias de los trabajadores como parte de su desempeño en las entidades públicas y privadas.

La Universidad Privada Telesup con sede central en la avenida 28 de Julio, en la actualidad cuenta con 52 colaboradores, entre las cuales hay directivos, técnicos, administrativos y operarios. Es en este contexto donde se suscitan problemáticas que se describieron en los párrafos anteriores, siendo esta una entidad privada dedicada a brindar servicio educativo donde los trabajadores están bajo ciertas normas y condiciones laborales, es que se observa el poco compromiso hacia la entidad por parte de los trabajadores, muchos de ellos son relativamente trabajadores nuevos y desconocen cuáles son los objetivos de la entidad, no son conscientes de que su desempeño laboral y acciones dentro de la entidad repercuten en los resultados.

Pero si bien es cierto, que esta situación perceptiva del accionar de los trabajadores es negativa, en gran medida es porque los gestores de recursos humanos o talento humano en la entidad pública o privada no están llegando a los trabajadores, incidiendo en generar compromiso con la organización, explicando la importancia que tienen como personas para la organización.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema General

¿Cuál es la influencia del compromiso organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Universidad Privada Telesup. Sede 28 de Julio. Lima. Perú. 2017?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la influencia del componente afectivo del compromiso organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Universidad Privada Telesup. Sede 28 de Julio. Lima. Perú. 2017?

¿Cuál es la influencia del componente de continuidad del compromiso organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Universidad Privada Telesup - Sede 28 de julio, 2017?

¿Cuál es la influencia del componente normativo del compromiso organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Universidad Privada Telesup - Sede 28 de julio, 2017?

1.3 Justificación

Hernández, Fernández y Baptista (2010) sostienen que “Además de los objetivos y preguntas de investigación es necesario justificar el estudio, exponiendo sus razones. La mayoría de las investigaciones se realizan con un propósito definido, no se hacen simplemente por capricho de una persona, y ese propósito debe ser lo suficientemente fuerte para que se justifique su realización”. En ese sentido, en la investigación se considera:

Teóricamente se justifica porque permitió determinar la influencia del compromiso organizacional en el desempeño laboral, fundamentado en el planteamiento teórico de (Borman, et al., 2001) con respecto al desempeño laboral y el modelo de compromiso organizacional planteado por Meyer y Allen (1991), a partir de ello explicar la importancia de profundizar en el conocimiento del compromiso organizacional como un fenómeno determinante en el desempeño de los trabajadores.

Es importante porque a partir de los resultados esta investigación contribuye a la comunidad perteneciente a la Universidad Privada Telesup, como la plana directiva y operativa de la entidad porque podrán tomar medidas correctivas respecto a los niveles de compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores, así como también porque permite a los trabajadores poder reflexionar sobre el desempeño que realizan en la entidad.

Así mismo los instrumentos utilizados en la presente investigación fueron contextualizados a las características de la unidad de análisis, trabajadores administrativos de la Universidad Privada Telesup, por lo que cumple con los procesos de validez y confiabilidad para su aplicabilidad, desde este aspecto, el

aporte para futuros investigadores que desarrollen temas de investigación con poblaciones amplias u otros contextos

Es pertinente porque hoy en día la mayoría de las organizaciones asumen como un valor en la empresa a los colaboradores, por lo tanto el conocimiento a aspectos relacionados a los trabajadores como el compromiso hacia la organización y desempeño frente a sus labores es una información muy valiosa para la organización, así como también el contraste de los resultados frente al actual estado del arte de las variables de estudio.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Determinar la influencia del compromiso organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Universidad Privada Telesup. Sede 28 de Julio. Lima. Perú. 2017

1.4.2 Objetivos Específicos

Establecer la influencia del componente afectivo del compromiso organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Universidad Privada Telesup - Sede 28 de julio, 2017.

Establecer la influencia del componente de continuidad del compromiso organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Universidad Privada Telesup - Sede 28 de julio, 2017.

Establecer la influencia del componente normativo del compromiso organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Universidad Privada Telesup - Sede 28 de julio, 2017.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes Nacionales

Pérez (2014) en su investigación titulada “Motivación y Compromiso Organizacional del Personal Administrativo de Universidades Limeñas”, tuvo como objetivo precisar el sentido e intensidad de la relación entre motivación y compromiso organizacional en un contexto sociodemográfico y organizacional específico, la muestra estuvo conformada por 226 empleados de dos universidades de Lima de tipo privada y pública, el instrumento utilizado para medir el compromiso organizacional fue de Allen y Meyer, Conclusiones: Las correlaciones obtenidas en el análisis permiten indicar que existe una relación positiva, significativa y mediana (Criterio de Cohen, 1988) entre el área de Regulación Introyectada, Compromiso Afectivo ($r_s(226) = .31, p < 0,01$) y Compromiso Normativo ($r_s(226) = .32, p < 0,01$).

En cuanto a la escala de compromiso y sus áreas se detecta una asociación positiva, significativa y elevada ($r_s(226) = .55, p < 0,01$) entre las áreas de compromiso afectivo y compromiso normativo.

Los trabajadores administrativos de la universidad pública presentaron un mayor interés por las recompensas extrínsecas comparados con los trabajadores de la universidad privada (rango promedio= 124.76 vs. rango promedio= 101.20) ($U=5043.500, p < .05$). En relación a la variable compromiso,

Se halló una diferencia significativa entre los dos grupos de trabajadores estudiados. El Compromiso Afectivo de los trabajadores de la universidad privada fue mayor que el de los de la universidad nacional (rango promedio= 126.30 vs. rango promedio= 101.79) ($U=4990, 000, p < .05$).

En esta misma línea, el Compromiso Normativo, también presenta diferencias resaltando su marcada presencia en trabajadores administrativos de la institución educativa privada (rango promedio = 129.88 vs. rango promedio= 98.50) ($U=4602.500, p < .05$), y (f) Finalmente, estos últimos también reportan

un mayor grado de Compromiso de Continuidad frente a los trabajadores de la universidad pública (rango promedio = 126.50 vs. rango promedio = 101.60) ($U=4968, 000$ $p < .05$).

Arias, Valera, Loli y Quintana (2012) sobre “El clima organizacional y el compromiso personal hacia la organización, intención de permanencia y esfuerzo: Evidencias provenientes del Perú”. Con la finalidad de encontrar asociación directa entre los compromiso afectivo y normativo, así como también con los factores del compromiso de la organización en dos muestras de 101 (estudiantes de la Universidad San Martín de Porres que laboran en entidades privadas) y 98 (estudiantes de la Universidad Mayor de San Marcos que laboran en entidades privadas), respondieron al instrumento de Mayer y Allen con escalas de calificación tipo Likert. Conclusiones: En las dos muestras, se encontraron asociaciones significativas entre las tres formas de compromiso propuestos por de Meyer y Allen (1991).

Una mayor intensidad entre el compromiso afectivo y el normativo en la muestra integrada por jóvenes de escolaridad elevada que se encuentran trabajando en empresas del sector privado y de mando medio.

Así también la segunda muestra, integrada por jóvenes laborando en empresas del sector público, se halló sólo una correlación positiva entre compromiso afectivo y compromiso normativo.

Existencia de una correlación negativa entre el compromiso afectivo y el de continuidad.

Mino (2014) en la tesis titulada “Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque”, cuyo objetivo fue determinar la correlación del clima laboral en el desempeño de los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490. Metodológicamente desarrollo el tipo de investigación descriptiva y aplicada. La muestra estuvo conformada por 21 trabajadores de la empresa

y 1133 clientes, del cual extrajo una muestra de 272 clientes y 21 trabajadores. Los instrumentos fueron dos cuestionarios, uno para cada variable con múltiples opciones de respuesta, los cuales fueron aplicados con la técnica de la encuesta. Conclusiones: Se determina que existe un grado de correlación baja entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque, porque los datos mostraron un 0.281 y en la escala que oscila del -1 y +1 para que haya una correlación perfecta el resultado debió ser +1.

La dimensión con menor promedio dentro de la variable desempeño, es el compromiso, que indica particularmente la falta de trabajo en equipo, coordinación y compromiso de los trabajadores para con la empresa, lo que desencadena un clima laboral desfavorable que produce menos productividad para con la empresa e influye en sus servicios al cliente.

Dentro de la variable clima laboral, encontramos que la falta de estructura organizacional y el mal programa de remuneraciones causa que el personal se desmotive totalmente, repercutiendo en su desempeño y desarrollando estrés, lo que puede ser el causante de la falta de compromiso y trabajo de equipo de los trabajadores de la empresa.

Rivera (2010) en su tesis de grado titulado Compromiso organizacional de los docentes de una Institución Educativa privada de Lima Metropolitana y su correlación con variables demográficas, con la finalidad de optar el grado académico de Magister planteó entre sus objetivos determinar cuál es el grado de compromiso organizacional de los docentes de una escuela privada de Lima Metropolitana, el enfoque fue cuantitativo, tipo descriptivo correlacional, la población y muestra fue de 43 docentes que respondieron a una encuesta en un instrumento tipo Likert, manifestó: Conclusiones: El grado de compromiso organizacional de los docentes es medio respecto a los componentes del grado de compromiso organizacional afectivo y de continuidad son actitudes mostradas por los docentes en mayor grado que el compromiso normativo. Según los estadísticos de Pearson y Spearman hay un grado de relación mediano entre las características demográficas: sexo y antigüedad laboral.

García (2015) en la tesis Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en trabajadores de un grupo importador de vehículos menores – región norte 2012, para obtener el grado académico de magister, con el objetivo de establecer la relación entre el Síndrome de Burnout y compromiso organizacional de los trabajadores de la pequeña empresa importador de vehículos menores, metodológicamente el diseño de estudio fue correlacional para cumplir el objetivo planteado, no experimental porque recogió los datos en un solo momento de una población de estudio conformada por 84 trabajadores. Conclusiones: El 50.6% de trabajadores presentan un nivel medio de compromiso hacia la organización, es decir, los colaboradores sienten obligación y lealtad hacia la entidad.

Existe asociación entre las dimensiones consideradas como agotamiento emocional y realización profesional de la variable síndrome de Burnout y el compromiso hacia la organización de los colaboradores en un grupo importador de vehículos menores de la región norte del Perú.

2.1.2 Antecedentes internacionales

Méndez (2015), en su trabajo de tesis titulado “Clima y compromiso organizacional percibido por los empleados del parque eco arqueológico en México”, realizado en la universidad de Montemorelos de México para obtener el grado de Magister tuvo como investigación estudiar la posible influencia del grado de calidad del clima organizacional sobre el grado de compromiso organizacional de los empleados del parque eco arqueológico en México, asumió el enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, la población estuvo conformada por 2000 empleados, teniendo una muestra que corresponde al tipo probabilístico de 633 empleados que contestaron un instrumento adaptado de Meza y Paredes (2011) que cumple con validez y grado de confiabilidad de 0.938. Conclusiones:

“Las oportunidades de ascenso” (6.38).

“La calidad de las relaciones interpersonales entre jefes y subalternos” (6.02).

“El apoyo de la empresa para el logro de los objetivos personales” (6.01).

“El grado de motivación de los empleados para realizar sus tareas” (5.91).

“El procedimiento de selección de personal” (5.87).

“El grado de calidad del liderazgo de los jefes de departamentos” (5.85).

“El grado de compromiso de los empleados con la misión de la empresa” (5.68),

“La calidad del ambiente físico de las áreas de trabajo” (5.65).

“El sistema de comunicación en la empresa” (5.64).

La calidad de las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo” (5.61)

Carrión (2010) presento la tesis denominada “Desempeño laboral y el cumplimiento de los objetivos de calidad de una empresa del ramo automotriz” en la Universidad Autónoma de Querétaro, para obtener el grado académico de Magister en administración, la finalidad de la investigación fue identificar si existe relación entre las variables desempeño laboral y el cumplimiento de los objetivos de calidad de una empresa del ramo automotriz. El tipo de investigación fue descriptivo y correlacional con diseño no experimental. La población estuvo conformada por 380 empleados del cual trabajo con 13 empleados que corresponden a la muestra de estudio tipo no probabilístico y por conveniencia del investigador. Los instrumentos utilizados fueron dos, tipo Likert aplicados mediante una encuesta. Conclusiones: Existe correlación entre el desempeño laboral y el cumplimiento de los objetivos de calidad, por lo que considera que el desempeño de las labores es primordial para el cumplimiento de las metas.

Para medir el desempeño se necesita evaluar a través de indicadores de desempeño, estos indicadores deben ayudar a la gerencia a determinar cuan efectivos y eficientes son los empleados.

La empresa dentro de su estrategia considera al recurso humano de gran importancia para el cumplimiento de los objetivos tanto de calidad como de las demás áreas y tiene considerado el desarrollo del talento de cada área.

Zurita y otros (2014) publicaron la investigación titulada “Compromiso organizacional y satisfacción laboral en una muestra de trabajadores de los Juzgados de Granada”, en la Universidad de Granada de España, para optar el grado académico de Magister en administración, con la finalidad analizar si existe relación entre las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral. El diseño fue no experimental y transeccional. La muestra estuvo conformada por 80 funcionarios de los juzgados de Granada, los cuales respondieron mediante una encuesta a dos cuestionarios tipo Likert de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991) y satisfacción laboral. Conclusiones: Los hallazgos demostraron que el nivel de compromiso de los trabajadores es medio.

Existe correlación numéricamente significativa entre estas variables compromiso organizacional y satisfacción laboral, siendo además positiva ($r=.41$; $p<.01$).

De acuerdo con los baremos del cuestionario de compromiso organizacional, se constató reflejó que no había diferencias significativas entre hombres y mujeres en relación al compromiso con la organización $t(.297)=-1.051$; $p<.05$, así como mostró la ausencia de diferencias significativas en la satisfacción laboral entre ambos sexos $t(.416)=-.819$; $p<.05$. que el nivel de compromiso general de la muestra de trabajadores del Juzgado de Granada era medio ($M=4.30$; $DT=.83$).

Por otro lado, también se ha analizado si el nivel satisfacción laboral y el compromiso organizacional, mostrados por la muestra, variaba en función del sexo (31,3% hombres, 68,8% mujeres)

Uría (2011) en la tesis de título “Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato”, en la Universidad de Ambato de Ecuador, para obtener el título de Ingeniería de empresas, con el objeto de determinar si el clima organizacional incide en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda. Asumió como tipo de investigación el descriptivo y correlacional. Los participantes en la muestra de estudio fueron 36 trabajadores de Andelas Cia. Ltda. Conclusiones: El mejoramiento del clima organizacional si incrementa el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda. Y se rechaza la hipótesis nula correspondiente a: El mejoramiento del clima organizacional no incrementa el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda.

Los encuestados manifestaron que el desempeño laboral de sus trabajadores se encuentra en un nivel medio.

El desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado en gran parte por la aplicación del liderazgo autocrático, ya que impide la aportación de nuevas ideas y los cohibe en cierto modo a dar un valor agregado a su trabajo diario.

Los directivos señalan que el desempeño laboral de sus trabajadores se encuentra en un nivel medio y no es el esperado por ellos para el cumplimiento de las metas organizacionales.

García (2013) en el trabajo de investigación realizado en la Universidad Politécnica Estatal de Carchi de Ecuador, con el título Análisis de la Gestión del Recurso Humano por Competencias y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo y de servicios del Instituto Superior Pedagógico Ciudad de San Gabriel, para optar el grado de Magister se plateo como objetivo realizar un análisis de como la deficiente Gestión del Recurso Humano por competencias tiene incidencia en el nivel de desempeño laboral del personal

administrativo y de servicio del Instituto Superior Pedagógico 'Ciudad de San Gabriel', el tipo de investigación fue aplicada, descriptiva, explicativa y correlacional, la población estuvo conformada por 530 trabajadores entre administrativos y de servicio, quedando una muestra de 230 trabajadores a los cuales aplicaron una encuesta de un cuestionario que responde a los procesos de selección, reclutamiento, capacitación y evaluación del desempeño, la técnica fue la encuesta y el análisis documental, indicó. Conclusiones: El 90,9% de los trabajadores manifestaron que la empresa utiliza para el reclutamiento las fuentes externas.

Respecto a la evaluación del desempeño no toman en cuenta el criterio de los clientes externo e interno, por lo que se considera a la evaluación como no integral.

El 87% manifiesta que las capacitaciones no han sido planificadas ni comunicadas.

El 89% indica que no existen instrumentos para la selección del personal.

2.2 Bases teóricas de las Variables

2.2.1 Bases teóricas de la Variable Independiente: Compromiso Organizacional

Definiciones de compromiso organizacional

En el modelo de Allen y Meyer (1991) citado por Santos (2013) definieron como "un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, que influyen en la decisión de continuar o dejar la organización" (p. 11)

Así también los autores sostuvieron que el compromiso permite elevar el desempeño a través de asegurar una identificación, un sentido de pertenencia y lealtad a su institución, sin embargo los autores también manifiestan que el empleado con un alto compromiso de permanencia, mantiene un nivel bajo laboral dentro de la organización, limitándose estrictamente hacer lo necesario para seguir dentro de la empresa.

Por otra parte Álvarez et al., (1992) sostuvieron que es la relación a la buena predisposición del trabajador hacia el trabajo en la entidad u organización, a la buena voluntad, al discernimiento de fidelidad con la empresa. Cáceres (2000) definió como la aceptación de los objetivos organizacionales, la predisposición a de realizar empeño en pro de la organización y la expresión de afán de permanecer como unidad activa dentro de una práctica permanente.

Jericó (2001) sostuvo que entiende por compromiso la motivación de mantenerse y aportar en una organización. Es diferente de la satisfacción, ya que un profesional satisfecho no necesariamente está comprometido con su organización. El compromiso es de ambos, empresa y trabajador, la relación que resulte de estos dos compromisos podrá ser manifestado en crecimiento, independencia o infidelidad (ésta última, alude a la permanencia de la persona). Sólo cuando se crece, el trabajador se siente comprometido, alcanza resultados excelentes y contribuye a la creación de talento organizativo.

Por otra parte Arciniega (2002) respecto al compromiso organizacional sostuvo que esta es un conjunto de enlace que mantiene a un individuo apegado a la entidad, por lo tanto asume como propios los objetivos, las políticas, y procedimientos de la misma, alineándose para trabajar en su logro. En la misma línea Chiavenato (2006) sostuvo que el compromiso organizacional es la manera en la cual un sujeto se identifica con la entidad y su apego a esta. En otras palabras, se manifiesta su deseo de mantenerse activamente en ella, siendo parte de los objetivos y metas.

Definición de las dimensiones del compromiso organizacional

Según Meyer y Allen (1991) el compromiso tiene tres componentes, las cuales se considera como dimensiones en la presente investigación.

Componente afectivo (deseo)

Es el vínculo afectivo, la identificación e implicación que une al trabajador con la organización. Así mismo es el lazo emocional que las personas forjan con la

organización al percibir la satisfacción de necesidades, sobre todo las psicológicas y la culminación de sus expectativas.

Los trabajadores con este tipo de compromiso disfrutan de su permanencia en la organización y se sienten orgullosos de pertenecer a la organización. Significa también que el empleado se sienta identificado con los valores de la empresa, sintiendo orgullo de pertenecer a la organización y estar preocupado por la empresa cuando la misma tiene problemas.

Mowday, Porter y Steers (1982) citado en Meyer & Allen, (1991) consideraron que el compromiso afectivo se compone de cuatro categorías:

Como primera categoría están las características personales, están referidas a las características como la edad, el sexo y la educación, y que se han visto relacionadas con el compromiso. Como segunda característica están las estructurales y están asociadas a las relaciones de empleado/supervisor, tener un puesto definido, así como la sensación de la importancia dentro de la organización. Una tercera categoría son las características relativas al trabajo, es aquí donde se encuentra la participación en la toma de decisiones. El empleado busca que sean compatibles dentro de la organización el cumplimiento de necesidades, la utilización de capacidades y la expresión de valores. Por último las experiencias profesionales que están asociadas al acoplamiento de la experiencia profesional y el compromiso afectivo.

Así mismo Somers (1995) manifestó que el compromiso afectivo sobresale como el único factor predictivo de la rotación y ausentismo y, en conjunto con el componente normativo, fue relacionado de manera positiva con la intención de mantenerse en la organización. En este mismo sentido (Johnson y Chang, 2006) manifestaron que este tipo de compromiso es el vínculo que favorece que los trabajadores se regocijen y sientan placer de trabajar en su organización. A partir de allí se puede decir que los trabajadores que poseen intensamente este tipo de compromiso están orientados a trabajar para el beneficio y bien de la entidad u organización a la que pertenecen.

Componente continuo o calculativo (necesidad)

Se refiere al compromiso por necesidad, donde el trabajador siente que perdería mucho si deja la organización. Meyer y Allen (1991) lo fundamentan en los costos que los empleados vinculan si dejan su centro laboral.

La oportunidad de conseguir otro trabajo con características semejantes al actual, es un aspecto que considera este componente del compromiso, cuando este aspecto desaparece dentro de las posibilidades, es allí que acrecienta el apego a la organización donde labora. Otras variables como el nivel de formación académica, edad y tiempo laboral son factores determinantes en el compromiso de permanecer en la organización.

Componente normativo (deber)

Es visto como una obligación moral de permanecer fiel a su organización, como reciprocidad por recibir ciertos beneficios (capacitación, facilidades para estudiar, etc.); se establece un fuerte sentimiento de permanecer en la institución, como efecto de experimentar una sensación de deuda hacia la organización por haberle dado una oportunidad o recompensa que fue valorada por el trabajador.

También Bayona, Goñi y Madorran (1995) sobre el compromiso normativo manifestaron que está referido al sentimiento de obligación que tiene un individuo para con la organización, ya que permanecer dentro de la entidad para él es lo más correcto y adecuado. Considera que es una forma de lealtad a la organización, aun cuando esta lealtad no sea producto de su satisfacción o inclusive insatisfacción.

Teorías del compromiso organizacional

Enfoque unidimensional

El enfoque unidimensional es uno de los primeros enfoques, planteados respecto al compromiso organizacional que se definen como “la fuerza de identificación del individuo con su organización” citado por Meyer y Allen, 1997, p. 11). En esta orientación del enfoque unidimensional los autores Dunham, Grube y Castañeda (1994) sostuvieron que el compromiso organizacional está compuesto por dos componentes, que son la conducta y la actitud.

Respecto al comportamiento actitudinal manifestaron que está focalizado en aquellos procesos por los cuales las personas llegan a pensar a cerca de su relación con la organización. Los factores personales y situacionales son los que más incide en la actitud del trabajador, generando de esta manera un fuerte compromiso positivo o negativo. Mientras que el aspecto conductual está centrado en los mecanismos que facilitan la identificación del trabajador con la entidad donde labora, existiendo una serie de transacciones entre el trabajador y la organización, lo que trae como consecuencia la permanencia del trabajador por recompensas o bonificaciones relacionadas a la membresía.

Enfoque multidimensional

El enfoque multidimensional fundamentado por O’reilly y Chatman (1986) en una primera etapa sostuvieron que el compromiso organizacional tiene tres dimensiones y son: el primero denominado involucramiento instrumental con recompensas intrínsecas, la segunda dimensión es el involucramiento basada en la afiliación y por último la tercera dimensión el involucramiento sustentado en congruencia entre los valores individuales y los valores organizacionales.

Posterior a este fundamento los autores Meyer y Allen, mediante la revisión literaria de la investigación, esbozan un enfoque propio basado en la investigación realizada por O’reilly y Chatman (1986), con lo que el

compromiso organizacional se fundamenta en tres componentes: compromiso afectivo, compromiso continuo y compromiso normativo.

El conocimiento referente al compromiso organizacional ha ido evolucionando en el tiempo, en la actualidad la mayoría de las organizaciones asume el enfoque multidimensional fundamentado por Meyer y Allen (1991) por lo que en esta investigación se asume este fundamento.

Características del compromiso organizacional

Mathew y Zajac (2001) sostuvieron que el compromiso organizacional presenta las siguientes características:

El trabajador apoya y acepta los objetivos y valores de la organización

El trabajador permanentemente está dispuesto a hacer un esfuerzo importante en beneficio de la organización.

El trabajador desea permanecer dentro de la organización el mayor tiempo posible.

Así también, Hellriegel y Colbs (1999) sostuvieron que el compromiso organizacional se caracteriza por la creencia y aceptación de las metas y valores organizacionales que tienen los trabajadores, así como la disposición para realizar un esfuerzo importante en beneficio de la organización y el deseo de ser parte de la organización. Por otro lado los cargos que ocupan los trabajadores es un factor que caracteriza el nivel de compromiso, por tanto aquellos trabajadores que ocupan cargos altos en la organización se sienten más comprometidos con la organización.

Allen y Meyer (1997) citado en Dalwin y Angelys (2013) sostuvieron que un empleado comprometido se caracteriza por:

El empleado comprometido es descrito como aquel que permanece con la organización en sus fortalezas y debilidades, asiste regularmente al trabajo, trabaja todo el día (y quizás más protege los intereses de la compañía y comparte sus metas). Visto desde la perspectiva organizacional, tener una fuerza de trabajo comprometida pareciera ser claramente una ventaja, la oportunidad

de realizar trabajos importantes y desafiantes, reunirse e interactuar con personas interesantes, aprender nuevas habilidades y desarrollarse como personas, guían el desarrollo del compromiso. (p. 20)

Importancia del compromiso organizacional

La importancia del compromiso organizacional radica en que los gestores de recursos humanos en una organización, como parte de la formación y/o desarrollo del personal deben tener en cuenta los componentes del compromiso organizacional, sobre todo el componente afectivo, pues son ellos los que directamente inciden en que los trabajadores asuman los valores organizacionales y las metas logrando una disminución en el ausentismo y rotación del personal.

Es muy importante que la psicología organizacional de hoy en día, tomen en cuenta estos conceptos centrados en el vínculo entre el trabajador y la organización.

Los trabajadores con alto grado de compromiso, tienden a permanecer mayor tiempo en la organización, esto es bueno, en la medida que la organización tenga como propósito la retención y desarrollo de una fuerza laboral con altos niveles de desempeño (Meyer y Allen, 1991). Es decir que, el logro de un alto compromiso hacia la organización también genera un buen nivel de desempeño en las labores recomendadas, generando de esta manera una ventaja competitiva a la organización.

2.2.2 Bases teóricas de la Variable Dependiente: Desempeño laboral

Definición del desempeño laboral

Tejedor y García (2010) señalaron que el desempeño es cumplir con la responsabilidad, hacer todo aquello que uno como trabajador está obligado a hacer y de la mejor forma, para así lograr la mejora continua y el logro de las

metas previstas, comprometiendo conocimientos, habilidades, actitudes y valores.

Por otra parte, Robbins Y Coulter (2010) definieron que es:

Un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual. (p. 26)

Así mismo Robbins y Judge (2013) argumentan que en las organizaciones, únicamente evalúan la forma en que los trabajadores realizan sus actividades y estas incluyen una descripción del puesto laboral, sin embargo, las organizaciones actuales, con menor jerarquía y más orientadas al servicio, necesitan de más información, hoy en día se reconocen tres tipos principales de conductas en los trabajadores que constituyen el desempeño laboral, estas conductas están relacionadas a:

Desempeño de las tareas: está referida al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio a la realización de las tareas administrativas. Una segunda conducta está relacionada al civismo y esto se refiere a hechos que contribuyen al ambiente psicológico de la entidad o empresa, como brindar ayuda a los demás aunque esta no se solicite respaldar objetivos organizaciones, tratar a los compañeros referente a hacer sugerencia constructiva y decir cosas positivas sobre el ambiente laboral, por último, una tercera conducta está relacionada a la falta de productividad que incluye las acciones que dañan de manera negativa a la organización, tales conductas incluyen el robo, daños a la propiedad de la compañía, comportándose de forma agresiva con los compañeros y ausentarse con frecuencia.

Chiavenato (2000) definió que para medir el desempeño de los empleados se tiene en cuenta los siguientes factores actitudinales:

Disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización; factores operativos, conocimientos sobre el trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo y liderazgo. (p. 21)

Definición de las dimensiones del desempeño laboral

Aspectos ligados a la gestión

Marulanda y Mejía (2011) refirieron que:

Es la dimensión del puesto de trabajo en la que se valora la conjunción de los factores de desempeño eficaz que deberían coincidir en el ocupante del puesto para que pueda resolver los problemas que se presentan en el ámbito del entorno organizativo. Planificación: Califica la capacidad para elaborar, ejecutar y evaluar el trabajo propio y del personal a su cargo, así como la habilidad para racionalizar los recursos asignados. Cumplimiento de las normas: Califica el cumplimiento de las normas institucionales (Reglamento Interno de Trabajo, Procedimientos, Instructivos y otros). (p. 69)

Aspectos ligados a la productividad

Para Andrade (2011) en su libro, El Factor ADR, refirió:

Hay empresas que generan en sus colaboradores un fuerte orgullo de pertenencia, por la imagen que tienen en la sociedad, o por enarbolar una 48 serie de valores compatibles con los que ellos mismos profesan. Entonces trabajar en esas empresas es un motivo de arraigo y desarrollo de capacidades y actitudes que mejoran su rendimiento y la producción. Iniciativa: Califica el grado de la actuación laboral espontánea sin necesidad de instrucciones y supervisión, generando nuevas soluciones ante los problemas de trabajo con originalidad. Oportunidad: Califica el cumplimiento de plazos en la ejecución de los trabajos encomendados. Calidad del Trabajo: Califica la incidencia de

aciertos y errores, consistencia, precisión y orden en la presentación del trabajo encomendado. (p. 113)

Aspectos ligados a la persona

Según Sutil et al. (2013) en el libro Neurociencia, empresa y marketing da una aproximación a la interpretación de la dimensión de la manera como nos relacionamos con otros individuos, viene dada por aspectos emocionales y cognitivos que pueden ser evaluados e incluso ajustados.

Responsabilidad: Califica el compromiso que asume el evaluado a fin de cumplir oportuna y adecuadamente con las funciones encomendadas.

Confiabilidad y discreción: Califica el uso adecuado de la información que por el puesto o las funciones que desempeña debe conocer y guardar reserva.

Relaciones Interpersonales: Califica la interrelación personal y la adaptación al trabajo en equipo.

Teorías del desempeño laboral

Taylor (1970) quien trabajo como ingeniero en jefe de la empresa Midvale Iron Works, señaló que: “Mientras el industrial tenía un concepto claro de la cantidad y calidad del trabajo que se puede esperar de una máquina, no poseía una visión comparable de los límites de eficiencia de los trabajadores” (p. 196). En base a los estudios realizados Taylor planteo los siguientes principios:

Seleccionar a los mejores individuos para la función a realizar.

Instruirlos en los métodos y técnicas más eficientes y los movimientos más económicos que debían aplicar en su trabajo.

Proporcionar incentivos en forma de salarios más altos, para los mejores trabajadores.

Teoría de las capacidades cognitivas.

La competencia profesional está presente en los procesos de salud y se desarrollan en los diferentes servicios de las instituciones de salud, siendo la capacidad cognitiva, según

Urbina y Barazal (2002) “el conocimiento de un profesional que ha sido instruido verificados y su aptitud y experiencia ha sido demostrado” (p. 2).

En ese marco, Abdellah y Levine (1994) definió a la enfermería como: [...] un acto y una ciencia integrados por la actitud, las competencias intelectuales y las habilidades técnicas de la enfermera en la capacidad, el deseo de ayudar a la gente , tanto si están enfermos como si no y de cubrir sus necesidades de salud (p. 115).

Al respecto Kron (1983) señaló que la enfermería asistencial se basa en la “educación especializada, criterio y pericia basados en el conocimiento de principios científicos diversos” (p. 14). Es decir en la práctica durante el desempeño laboral se incluye los cuidados asistenciales y asesoramiento del paciente y su familia acerca de las necesidades de la salud.

Estas, en el método resolución de problemas es descrita por las palabras de Abdellah (citada por Marriner, 2001) “la enfermera clínica puede valorar al paciente, establecer un diagnóstico enfermero y planificar las intervenciones” (p. 119), aplicando en sus acción profesional las bases científicas de enfermería.

Al respecto Kron (1983), resalta que “la dirección eficaz se basa en ciertos principios y debe practicarse por todos los que tienen relación con la dirección de la gente, administrador de hospital, administrador del departamento, supervisor, enfermería jefe” (p.26).

De acuerdo a las funciones administrativas se establecen las funciones de las enfermeras y enfermeros, es como manifestó Levy-Levoyer (1997) atender “a los saberse y los conocimiento. Comprobar que la experiencia es

formativa y de que las competencias se pueden adquirir a lo largo de la vida activa” (p. 27).

De lo anterior, se desprende, según Urbina y Barazal (2002), que todo profesional de enfermería debe demostrar capacidad “para trabajar en equipo y asumir liderazgo en los equipos de enfermería; plantear e implementar soluciones a problemas administrativos en unidades de atención de enfermería” (p. 2).

Bownds y Woods (1999), al respecto señalaron que: “son aptitudes que permiten examinar alternativas y elegir entre ellas, así como usar diversas herramientas y técnicas para tomar decisiones” (p. 13).

Señala Kron (1983) “el hecho de que las enfermeras reciban su licenciatura, al aprobar exámenes comunes a nivel nacional, implica que todas ellas tienen una experiencia educativa similar” (p. 15).

Al respecto, Urbina y Barazal (2002) señala que en esta área docente el profesional en enfermería deberá estar capacitado (a) para “Diseñar, ejecutar y evaluar programas de capacitación dirigidos al equipo de enfermería voluntarios y otros actores relevantes para la optimización del cuidado que se otorga a las personas, familias y comunidades” (p. 1).

En el área de estudio “tienen que aprovechar la oportunidad y hacer un esfuerzo mayor para que la sociedad conozca los resultados de su labor en la investigación” (Abdellah y Levine, 1994, p.123). Conllevando a la aplicación de los conocimientos que se han adquirido por los estudios ya realizados en las atenciones y cuidados de pacientes en las diversas áreas del trabajo.

De acuerdo a lo planteado señaló Haine (1993) “Las enfermeras colaboran con otros profesionales de salud para determinar las normas de los cuidados a los pacientes” (p. 27).

En consideración a lo sindical está referido a las aportaciones que hacen los trabajadores del área de enfermería y autorregulaciones profesionales y Gómez (2002) las políticas gremiales deben estar orientados a:

Velar por una práctica profesional con calidad científica, ética y conciencia social; estar en la práctica de la salud hospitalaria; impulsar el mejoramiento de las condiciones de trabajo; medidas de protección específica y sistemas; remuneracionales y promover la educación continuada. (p. 75).

De acuerdo a lo planteado por Brown (2003, citado por Marriner y Raile, 2005), señala que la actividad gremial en un profesional en enfermería estriba en “Colaborar en la función educativa y formativa de los futuros profesionales informando las directrices generales y cooperando con la política sanitaria que afectan o se relacionen con el ámbito profesional de la enfermería” (p. 336).

Labrado (2000) manifestó “cuando la realización de un conjunto de actividades se encomiendan a una persona nace el puesto de trabajo” (p. 19). Es por ello que en los profesionales en enfermería se fomenta la actividad gremial.

Características del desempeño laboral.

Entre las características del desempeño laboral según (Flores, 2008) son:

La adaptabilidad relacionada a la efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas.

Comunicación que se refiere a la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individualmente. La capacidad de acuerdo el lenguaje o terminología a las necesidades del receptor (es). Al buen empleo de la gramática, organizacional y estructura en comunicaciones.

Iniciativa se refiere a la intención de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos. A la habilidad de provocar situaciones

en lugar de aceptarlas pasivamente. A las medidas que toma para lograr objetivos más allá de lo requerido.

Conocimiento se refiere el nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas con su área de trabajo. A la capacidad que tiene de mantenerse al tanto de los avances y tendencias actuales en su área de experiencia.

Trabajo en equipo relacionado a la capacidad de desenvolverse eficazmente en equipos/ grupos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permite el consenso.

Desarrollo de talentos, cuando se tiene la capacidad de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros de su equipo, planificando actividades de desarrollo efectivas, relacionadas con los cargos actuales y futuros. (p. 89)

Importancia del desempeño laboral

Bretel (2002) sostuvo que la evaluación es un proceso eminentemente cognoscitivo, porque básicamente influyen los conocimientos adquiridos; es instrumental, porque es necesario el diseño y la aplicación de procedimientos, con instrumentos y métodos; también sostiene que es axiológico porque admite siempre establecer el valor de algo. En este mismo sentido Gargallo (2008) secunda manifestando que la evaluación es importante porque orienta a la actividad y además, permite comprobar el comportamiento de los sujetos no sólo por los resultados que se consiguen sino por lo que preestablece, lo grato, lopreciado y sobre todo lo que debe de ser.

También, Jaramillo (2005) señala algunos puntos de la importancia sobre la evaluación del desempeño del trabajador:

Posibilita dar solución a problemas en el proceso de supervisión del recurso humano.

La integración a la empresa o al cargo que ocupa actualmente motivándolo y beneficiándose de sus potencialidades.

Mejora el comportamiento personal y organizacional, la comunicación interna y externa, la planificación y organización del trabajo, todo esto teniendo en cuenta fortalezas y debilidades mostradas por el trabajador. Por otra parte Werther y Davis (1989) manifestaron que “un sistema de evaluación debe identificar elementos relacionados con el desempeño, medirlos y suministrar retroalimentación a los empleados, además debe ser válido y confiable, efectivo y aceptado” (p. 19)

2.3 Definición de términos básicos

Compromiso

Jiménez (2007). El compromiso de un trabajador se ve reflejado en como este se involucra intelectualmente como emocionalmente con su empresa, logrando así contribuir con el éxito de la misma. Todos aquellos que se sienten comprometidos forman parte de una serie de creencias y actitudes que en conjunto enmarcan la situación de la empresa. (p. 58)

Compromiso afectivo:

Robbins (2009) “Se refiere a la conexión afectiva que posee el trabajador con su organización y la creencia de sus valores, disfrutan de su permanencia en ella. Los trabajadores mantienen un compromiso leal con la empresa” (p. 96)

Compromiso de continuación:

Robbins (2009) “Vínculo que se forma por el valor económico que se percibe por permanecer en la organización. Dejar la empresa implicaría encontrar pocas oportunidades de otro empleo, es decir el trabajador se vería perjudicado si renunciara” (p 96)

Compromiso normativo:

Robbins (2009) “permanencia del trabajador en la organización por razones morales o éticos. El compromiso se genera porque el trabajador cree tener una deuda con la organización” (p. 97)

Desempeño laboral:

Chiavenato (2009) indica que “la evaluación del desempeño es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia y las cualidades de alguna persona” (p.202)

III. MARCO METODOLOGICO

3.1. Hipótesis

3.1.1 Hipótesis General

El compromiso organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de Universidad Privada Telesup. Sede 28 de Julio. Lima. Perú. 2017.

3.1.2. Hipótesis específicas

El componente afectivo del compromiso organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Universidad Privada Telesup - Sede 28 de Julio, 2017.

El componente de continuidad del compromiso organizacional influye significativamente en el desempeño de los aspectos ligados a la productividad de los trabajadores de la Universidad Privada Telesup - Sede 28 de Julio, 2017

El componente normativo del compromiso organizacional influye significativamente en el desempeño de los aspectos ligados a la persona de los trabajadores de la Universidad Privada Telesup - Sede 28 de Julio, 2017.

3.2. Variables

3.2.1. Definición conceptual

Variable independiente: Compromiso organizacional

En el modelo de Allen y Meyer (1991) citado por Santos (2013) definieron como “un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, que influyen en la decisión de continuar o dejar la organización” (p. 11)

Variable dependiente: Desempeño laboral

Chiavenato (2004)

El desempeño laboral es el grado en que el empleado cumple con los requisitos de su trabajo, y que este desempeño es extremadamente situacional y varía de una persona a otra, y de situación en situación, pues depende de innumerables factores condicionantes que influye. También expone que el desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. (p.198)

3.2.2. Definición operacional

Kerlinger y Lee (2002) refieren:

Una definición operacional asigna significado a un constructo o variable al especificar las actividades u “operaciones” necesarias para medirlo y evaluar la medición. De manera alternativa, una definición operacional constituye una especificación de las actividades del investigador para medir una variable o para manipularla. Implica algo así como un manual de instrucciones para el investigador. En efecto, dice, “haga tal y cual, de la forma tal y tal”. En síntesis, define o aporta significado a una variable al delinear paso a paso lo que el investigador debe hacer para medirla y para evaluar dicha medición. (p.37).

El procedimiento seguido en esta investigación para medir a las variables de estudio ha sido el de sementar en dimensiones, indicadores e ítems; cada variable con escalas y valores para recoger los datos de la muestra de estudio y su respectivo procesamiento.

Tabla 1

Matriz de operacionalización del compromiso organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Afectivo	Lazos emocionales Percepción de satisfacción de necesidades Orgullo de pertenencia a la organización	de de 1-8	Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces = 3 nunca = 2 Nunca = 1	Alto = (77 a 105) Medio = (49 a 76) Bajo = (21 a 48)
De continuidad	Necesidad de trabajo en la institución Opciones laborales	9 - 15		
Normativo	Reciprocidad con la institución Lealtad	16 - 21		

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2

Matriz operacional del desempeño laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Aspectos ligados a la gestión	Planificación	1,2		
	Cumplimiento de normas	3,4		Bueno = (60 - 80)
Aspectos ligados a la productividad	Iniciativa	5,6		
	Oportunidad	7,8	Siempre = 5	Regular = (39 - 59)
	Calidad de trabajo	9,10	Casi siempre = 4 A veces = 3	Malo = (16 - 38)
Aspectos ligados a la persona	Responsabilidad	11, 12		
	Confiabilidad y discreción	13, 14 15 y 16	Casi nunca = 2	
	Relaciones interpersonales		Nunca = 1	

Fuente: Elaboración propia

3.3. Tipo y nivel de investigación

El tipo de investigación es explicativa, al respecto, Yuni y Urbano (2006) referente a estudios explicativos manifestaron:

Se caracteriza por la búsqueda de las relaciones de causalidad. Intenta determinar las relaciones de causa y efecto que subyacen a los fenómenos observados. Hay claridad respecto a cuál es la causa y cuál/es el/los efecto/s. En este tipo de investigación, además de la causalidad se puede establecer cuáles son las magnitudes de cambio entre dos variables asociadas. Por ejemplo, se puede preguntar: ¿cómo influye A sobre B?, ¿cuál es el efecto de A sobre B?, o ¿cuál es la magnitud del cambio en una unidad de B por el cambio producido en una unidad de A? (p.81).

El método de investigación utilizado es el método cuantitativo ya que se han realizado una encuesta para poder medir las preguntas y probar las hipótesis con exactitud.

3.4. Diseño de investigación

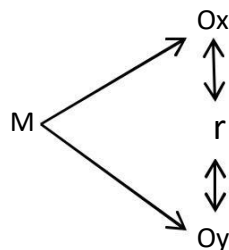
El diseño de estudio de la presente investigación es no experimental porque se procedió a recolectar la información sobre el clima organizacional y desempeño laboral, de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2010) este tipo de diseño se caracteriza porque:

“No se realizó experimento alguno, no se aplicó ningún tratamiento o programa, es decir, no existió manipulación de variables observándose de manera natural los hechos o fenómenos, es decir, tal y como se dan en su contexto natural” (p. 151)

Así mismo Hernández, Fernández y Baptista (2010) respecto al corte Transversal sostuvieron que:

Los diseños de investigación transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede. (p. 151)

El esquema para la siguiente investigación es el siguiente:



Dónde:

Ox = Observación del clima organizacional

Oy = Observación del desempeño laboral

r = Correlación de las variables

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista, (2010) se considera como población “al conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación”, en este caso la población de estudio está conformado por 52 trabajadores de la Universidad Privada Telesup, Sede 28 de Julio.

Tabla 3

Población de estudio.

Trabajadores	Cantidad
Administrativos	30
Técnicos	22
Total	52

De los 52 trabajadores que conforman la población de estudio, 30 trabajadores son administrativos del género masculino y femenino y de diversas edades, así mismo de los técnicos son 22 y del género masculino y Femenino.

3.5.2. Muestra

Debido a que se trabajó con toda la población por ser relativamente pequeña, la muestra es censal. Por lo tanto no se necesita de muestreo para seleccionar los elementos de la muestra censal y en consecuencia no existió error muestral.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

De acuerdo con Carrasco (2009) en este estudio se utilizó la técnica de la encuesta que permitió recolectar datos de la muestra de estudio referida al compromiso organizacional y desempeño laboral.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Se adaptó dos cuestionarios, uno para recolectar datos que evalúa percepciones respecto al compromiso organizacional, y el otro para el desempeño laboral, con escala tipo Likert.

Tabla 4

Ficha Técnica de recolección de datos

Nombre del instrumento	Encuesta Compromiso Organizacional(Adaptado de Meyer y Allen, 1991) y Desempeño Laboral(Adaptado de Madrigal, 2006)
Autor de la ficha	Zavala Reyes Sandra Yely
Año de elaboración	2017
Dirigido	Colaboradores de UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP S.A.C. SEDE 28 DE JULIO
Tiempo de aplicación	15 a 25 minutos
Método de recolección	Encuesta
Periodo de recolección	2 días calendarios
Procedimiento de selección	Toda la población de la Organización
Método de muestreo	Muestra censal
Confianza	Alfa de Cronbach 98.10%
Error muestral	Ninguno no existe error

Fuente: Elaboración propia del autor

3.6.2.1. Confiabilidad

Kerlinger y Lee (2002) manifestaron que es el “grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes. Es decir en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales” (p. 75). Para determinar la confiabilidad de los dos instrumentos se realizó una prueba piloto con 20 trabajadores de una institución que tienen las mismas características de la muestra de estudio. Para los resultados de la confiabilidad se utilizó el coeficiente de Alfa de Crombach para los dos instrumentos dada la naturaleza de las variables con escalas de medición tipo Likert.

Tabla 5

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
98,10%	37

Fuente: Elaboración propia SPSS.

El coeficiente Alfa obtenido $\alpha=98,10\%$ lo cual permite decir que el cuestionario en su versión de 37 ítems tiene una fuerte confiabilidad o una alta consistencia interna entre los ítems.

Existe la posibilidad de determinar si al excluir algún ítem o pregunta de la encuesta aumenta o disminuye el nivel de confiabilidad interna que presenta el test, esto nos ayudaría a mejorar la construcción de las preguntas u oraciones que utilizaremos para capturar la opinión o posición que tiene cada individuo.

3.6.2.2. Validez.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 201), la validez se refiere al “grado que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir”. La validación de los instrumentos que miden el compromiso organizacional y desempeño laboral se llevó a cabo mediante jueces expertos que indicaron una validez de contenido previa evaluación del constructo teórico indicando la aplicabilidad del instrumento en la muestra de estudio. Ver anexo 4.

Tabla 6

Validación de Expertos

Mg. Ing. Barrantes Ríos Edmundo José	Experto Metodológico
Mg. Miguel de Priego Carbajal Víctor Manuel	Experto Temático

_ Fuente: Elaboración propia

3.7. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

Una vez recolectados los datos de la investigación, se procederá a analizar cada una de las variables de la siguiente manera:

1er paso: Categorización analítica de los datos: se clasificarán y codificarán para interpretar adecuadamente los datos recolectados.

2do paso: Descripción de los datos: Mediante tablas de resumen de resultados, se presentarán las frecuencias y porcentajes de cada una de las categorías.

3er paso: Análisis e integración de los datos: se relacionarán y compararán los datos obtenidos. Los procedimientos estadísticos se realizarán con el programa SPSS 21.0 y Excel.

Debido a que las variables son de naturaleza cualitativa, se empleará, para la contratación de las hipótesis se utilizó la prueba Análisis Factorial que consiste en utilizar todos los datos para su influencia pertinente mediante la rotación matricial y por el cuadro de esfericidad de Barlett y KMO que contiene a la chi-cuadrada calculada.

El análisis de los datos se realizó con el software estadístico SPSS versión 21.

3.8. Aspectos éticos

En esta investigación se ha considerado los aspectos éticos citando a todos los autores de acuerdo a normas APA que han servido de base para la elaboración del marco teórico; así mismo los datos de los encuestados se mantiene en reserva, sin juzgar si son respuestas fueron las correctas o no.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados

4.1.1. Tabla de las frecuencias de la variable independiente

Tabla 7

Compromiso Organizacional

COMPROMISO ORGANIZACIONAL		
ATRIBUTOS	Fi	%
NUNCA	69	6%
CASI NUNCA	128	12%
A VECES SI A VECES NO	222	20%
CASI SIEMPRE	342	31%
SIEMPRE	331	30%
TOTAL	1092	100%

Fuente: Elaboración propia en SPSS

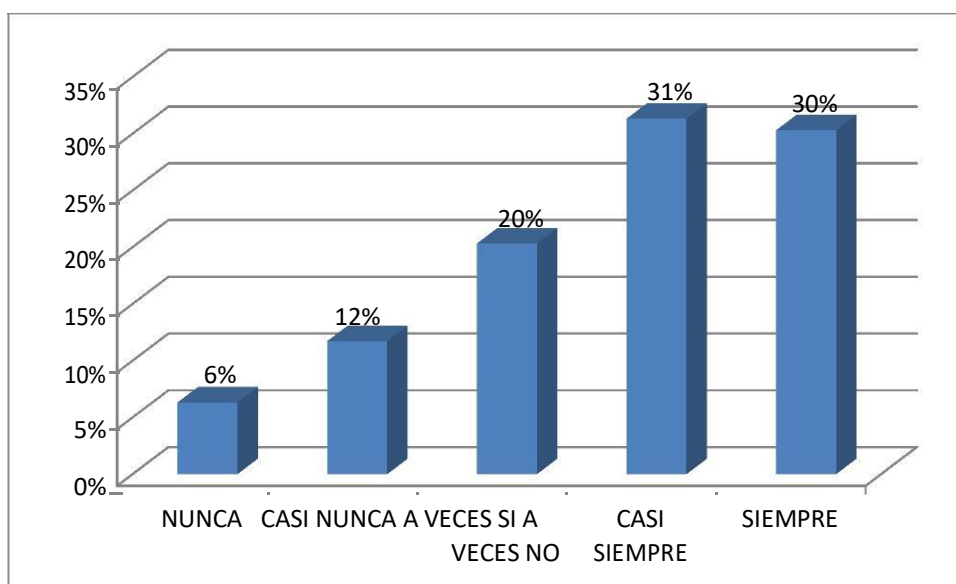


Figura 1: Compromiso Organizacional

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Interpretación

La suma de las frecuencias de siempre (30%) y casi siempre (31%), arroja un total de (61%), que mayoritariamente ayudan a determinar la importancia del Compromiso Organizacional y su influencia en el Desempeño Laboral

Tabla 8

Afectivo

AFECTIVO		
ATRIBUTOS	Fi	%
NUNCA	10	3%
CASI NUNCA	20	5%
A VECES SI A VECES NO	55	15%
CASI SIEMPRE	113	31%
SIEMPRE	166	46%
TOTAL	364	100%

Fuente: Elaboración propia en SPSS

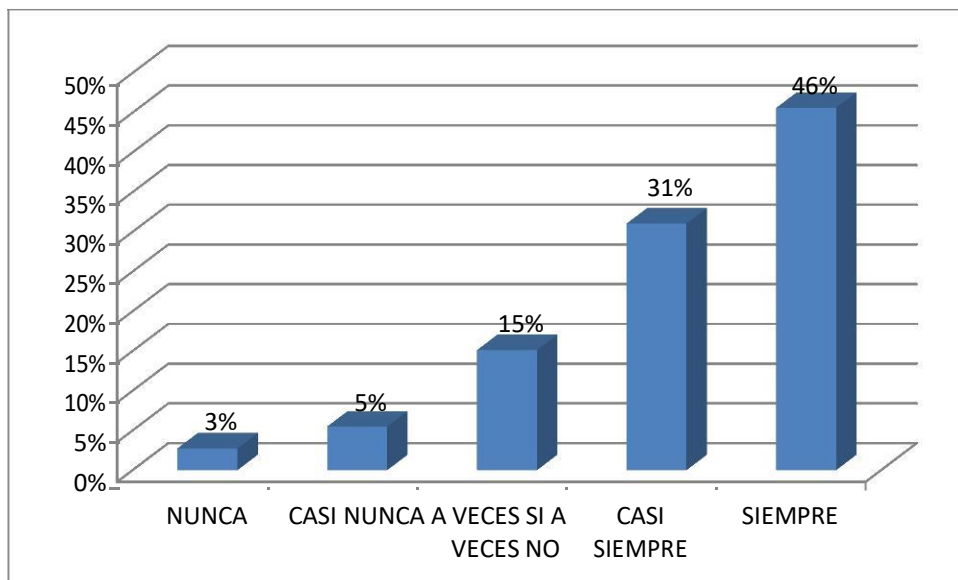


Figura 2: Afectivo

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Interpretación

La suma de las frecuencias de siempre (46%) y casi siempre (31%), arroja un total de (77%), que mayoritariamente ayudan a determinar la importancia de la Dimensión Afectiva del Compromiso Organizacional y su influencia en el Desempeño Laboral

Tabla 9

Continuidad

CONTINUIDAD		
ATRIBUTOS	Fi	%
NUNCA	23	6%
CASI NUNCA	50	12%
A VECES SI A VECES NO	100	24%
CASI SIEMPRE	131	31%
SIEMPRE	112	27%
TOTAL	416	100%

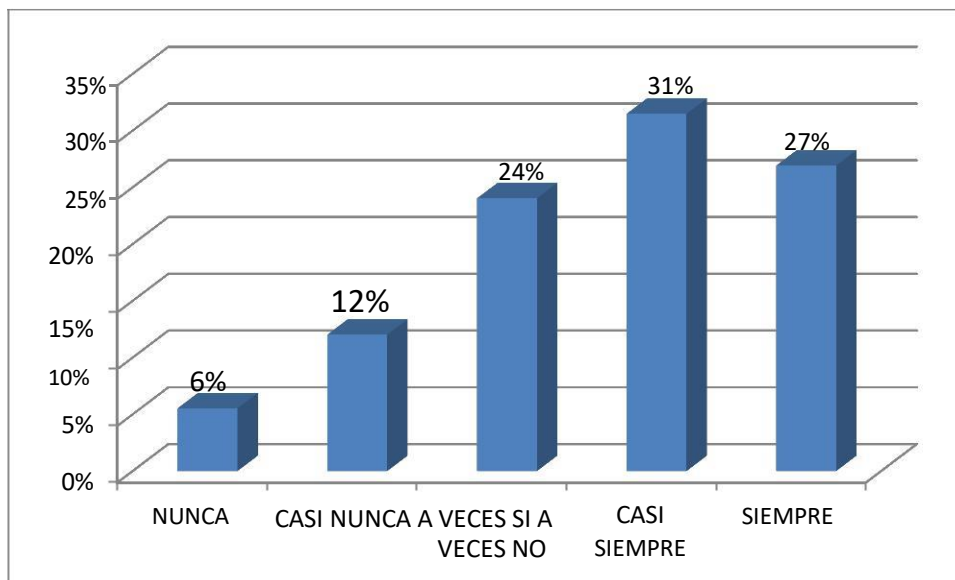


Figura 3: Continuidad

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Interpretación

La suma de las frecuencias de siempre (27%) y casi siempre (31%), arroja un total de (58%), que mayoritariamente ayudan a determinar la importancia de la Dimensión Continuidad del Compromiso Organizacional y su influencia en el Desempeño Laboral

Tabla 10

Normatividad

NORMATIVO		
ATRIBUTOS	Fi	%
NUNCA	36	12%
CASI NUNCA	58	19%
A VECES SI A VECES NO	67	21%
CASI SIEMPRE	98	31%
SIEMPRE	53	17%
TOTAL	312	100%

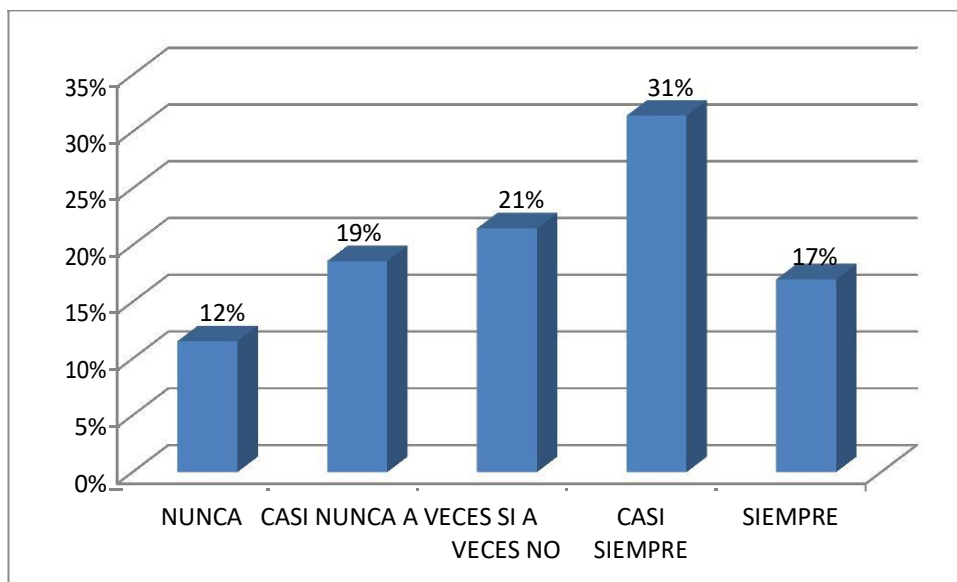


Figura 4: Normativo

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Interpretación

La suma de las frecuencias de siempre (17%) y casi siempre (31%), arroja un total de (48%), que ayudan a determinar la importancia de la Dimensión Normatividad del Compromiso Organizacional y su influencia en el Desempeño Laboral

Tabla 11

Desempeño laboral

DESEMPEÑO LABORAL		
ATRIBUTOS	Fi	%
NUNCA	56	5%
CASI NUNCA	63	6%
A VECES SI A VECES NO	198	18%
CASI SIEMPRE	412	38%
SIEMPRE	363	33%
TOTAL	1092	100%

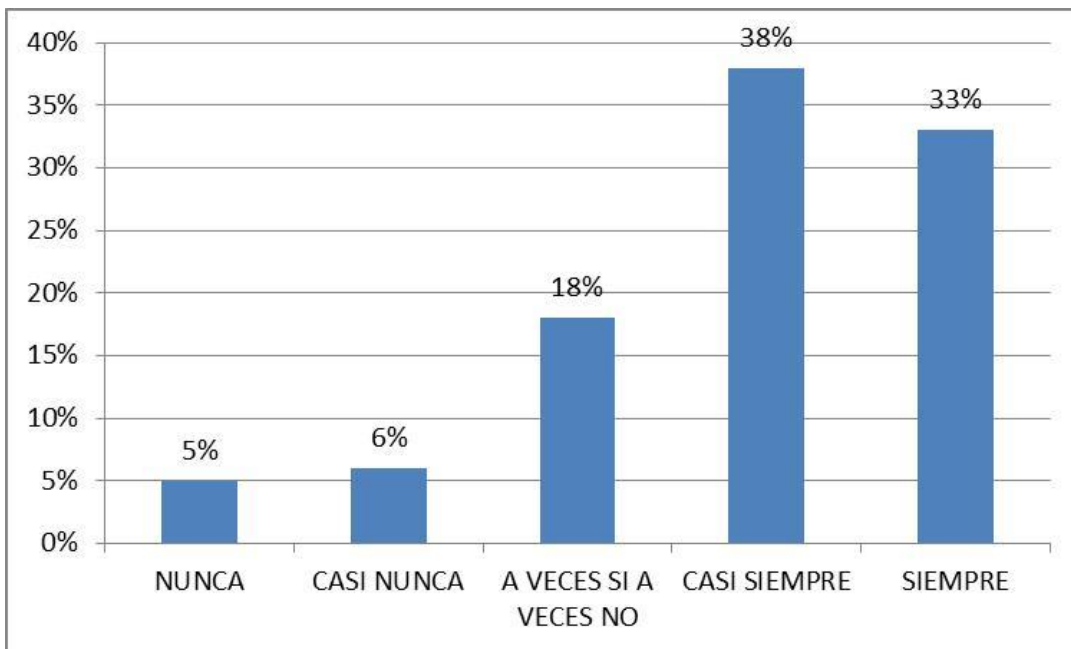


Figura 5. Desempeño laboral

La suma de las frecuencias de siempre (33%) y casi siempre (38%), arroja un total de (71%), que mayoritariamente ayudan a determinar la importancia del Desempeño Laboral, producto de la influencia del Compromiso Organizacional

Tabla 12

Gestión

GESTIÓN		
ATRIBUTOS	Fi	%
NUNCA	1	0%
CASI NUNCA	8	4%
A VECES SI A VECES NO	38	18%
CASI SIEMPRE	111	53%
SIEMPRE	50	24%
TOTAL	208	100%

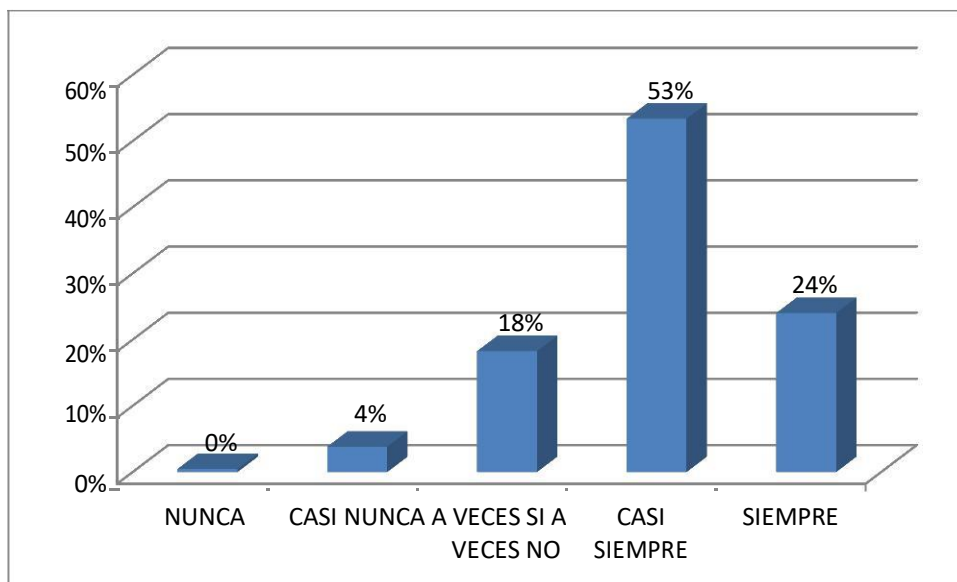


Figura 6: Gestión

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Interpretación

La suma de las frecuencias de siempre (24%) y casi siempre (53%), arroja un total de (77%), que mayoritariamente ayudan a determinar la importancia de la Dimensión Gestión del Desempeño Laboral, producto de la influencia del Compromiso Organizacional

Tabla 13

Producción

PRODUCCIÓN		
ATRIBUTOS	Fi	%
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	18	6%
A VECES SI A VECES NO	65	21%
CASI SIEMPRE	158	51%
SIEMPRE	71	23%
TOTAL	312	100%

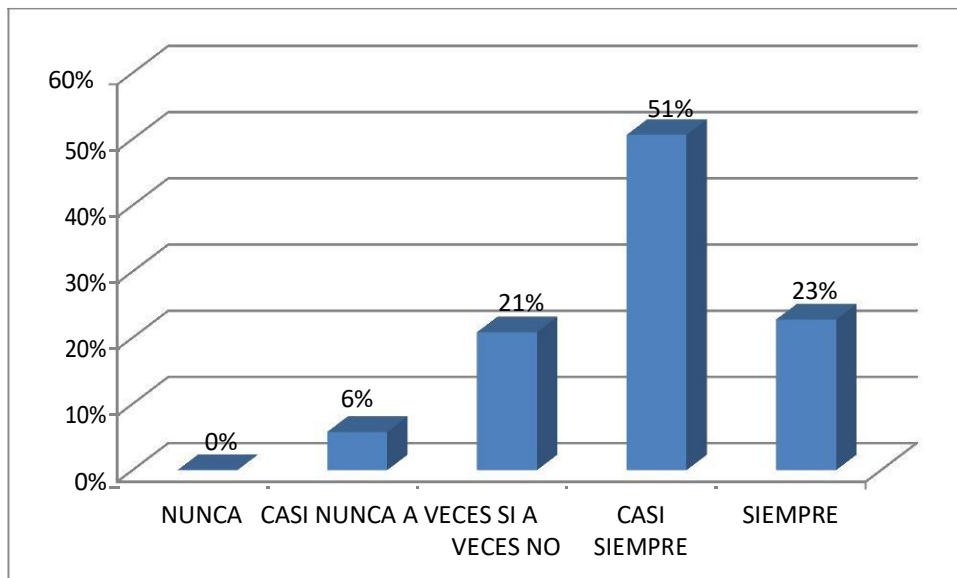


Figura7: Producción

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Interpretación

La suma de las frecuencias de siempre (23%) y casi siempre (51%), arroja un total de (74%), que mayoritariamente ayudan a determinar la importancia de la Dimensión Producción del Desempeño Laboral, producto de la influencia del Compromiso Organizacional

Tabla 14

Personal

PERSONAL		
ATRIBUTOS	Fi	%
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	18	6%
A VECES SI A VECES NO	68	22%
CASI SIEMPRE	140	45%
SIEMPRE	86	28%
TOTAL	312	100%

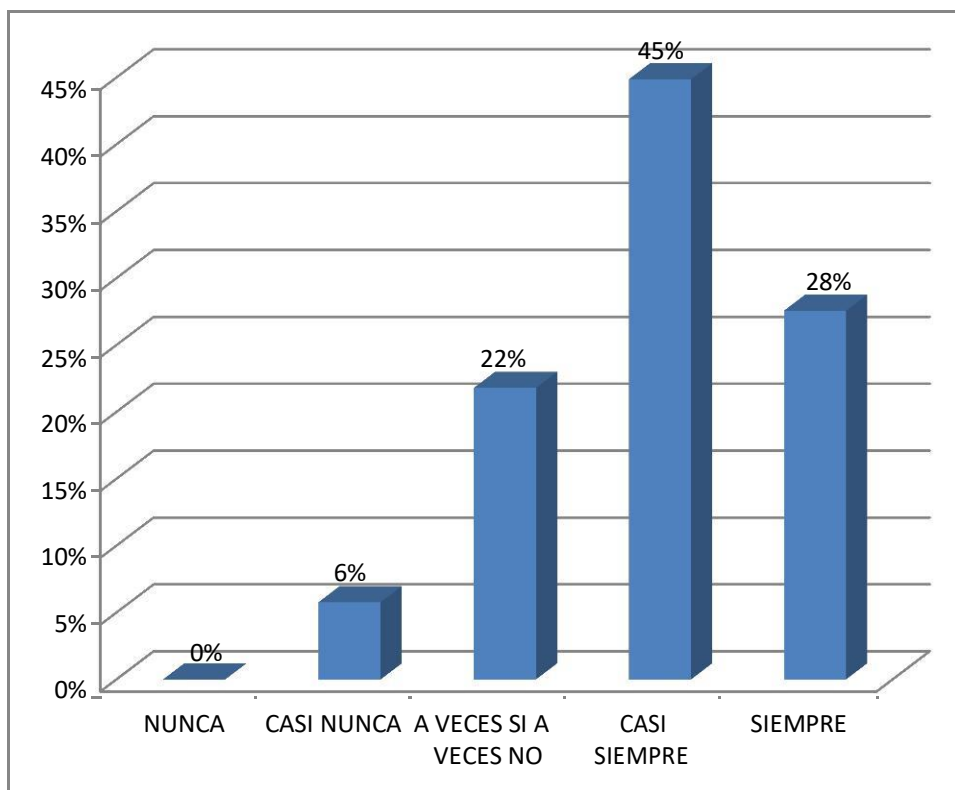


Figura 8: Personal

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Interpretación

La suma de las frecuencias de siempre (28%) y casi siempre (45%), arroja un total de (73%), que mayoritariamente ayudan a determinar la importancia de la Dimensión Personal del Desempeño Laboral, producto de la influencia del Compromiso Organizacional

4.2. Prueba de hipótesis

4.2.1. La contrastación de la hipótesis general

La hipótesis general se contrastó mediante el Análisis Factorial que consiste en utilizar todos los datos para su influencia pertinente mediante la rotación matricial y por el cuadro de esfericidad de Barlett y KMO que contiene a la chi-cuadrada calculada se contrastó la hipótesis general y se determinó la influencia que tienen entre las variables “Compromiso Organizacional y Desempeño Laboral”

Tabla 15

Matriz de influencias entre la variable independiente y dependiente

		AFECTIVO	CONTINUEDAD	NORMATIVO	GESTIÓN	PRODUCCIÓN	PERSONAL
Correlación	AFECTIVO	1,000	,871	,852	,829	,922	,924
	CONTINUEDAD	,871	1,000	,929	,895	,866	,860
	NORMATIVO	,852	,929	1,000	,882	,825	,837
	GESTIÓN	,829	,895	,882	1,000	,767	,766
	PRODUCCIÓN	,922	,866	,825	,767	1,000	,983
	PERSONAL	,924	,860	,837	,766	,983	1,000
Sig. (Unilateral)	AFECTIVO		,000	,000	,000	,000	,000
	CONTINUEDAD	,000		,000	,000	,000	,000
	NORMATIVO	,000	,000		,000	,000	,000
	GESTIÓN	,000	,000	,000		,000	,000
	PRODUCCIÓN	,000	,000	,000	,000		,000
	PERSONAL	,000	,000	,000	,000	,000	

Fuente: Elaboración propia en SPSS

En el cuadro la parte sombreada se observa la influencia en términos relativos entre las dimensiones de la variable independiente y las dimensiones de la variable dependiente.

Los ceros en la parte inferior son índices que se dan para rechazar la hipótesis nula.

a) El Planteo de las Hipótesis

Ho: "El Compromiso Organizacional NO influye en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Universidad Privada Telesup. Sede 28 de Julio, Lima, Perú, 2017"

H1: "El Compromiso Organizacional SI influye en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Universidad Privada Telesup. Sede 28 de Julio, Lima, Perú, 2017"

b) n.s = 0.05

c) La variable estadística de decisión "Chi- cuadrado".

Tabla 16

KMO y prueba de Bartlett de la HG

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		0,871
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	2,211,805
	gl	15
	Sig.	0,000

Fuente: Elaboración propia en SPSS

d) La Contrastación de la Hipótesis

χ^2 Tabular es con 0.95 de probabilidad y 15 grados de libertad 24,996

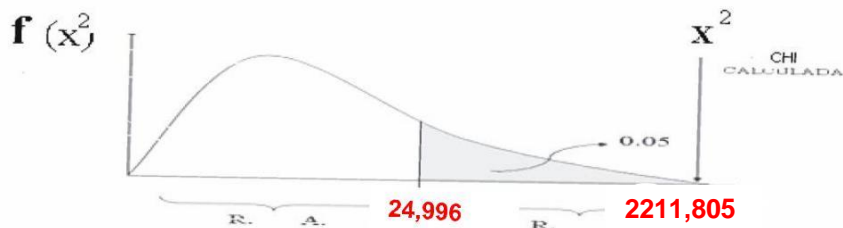


Figura: Contrastación de la Hipótesis general

Fuente: Elaboración propia en SPSS

La parte no sombreada es el nivel de confianza de la prueba.

La parte sombreada es el error de la prueba.

Finalmente se observa en la figura que $X^2_{\text{Calculado}}$ 2211.805 es mayor que la X^2_{Tabular} 24.996 obtenido de la tabla. Por lo que, según el gráfico pertenece a la región de rechazo (parte sombreada) es decir se rechaza la H_0 (Hipótesis nula)

e) La conclusión:

Se puede concluir que el Compromiso Organizacional SI influye en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Universidad Privada Telesup. Sede 28 de Julio, Lima, Perú, 2017, a un nivel de significación de 0.05.

4.2.2. La contrastación de la hipótesis específica 1

a) El Planteo de las Hipótesis

H_0 : “El Componente Afectivo NO influye en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Universidad Privada Telesup. Sede 28 de Julio, Lima, Perú, 2017”

H_1 : “El Componente Afectivo SI influye en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Universidad Privada Telesup. Sede 28 de Julio, Lima, Perú, 2017”

b) $n.s = 0.05$

c) La variable estadística de decisión “Chi- cuadrado”.

Tabla 17

KMO y prueba de Bartlett de la he1

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		0,805
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	1,336,107
	gl	6
	Sig.	0,000

Fuente: Elaboración propia en SPSS

a. Determinante = ,006

b) La Contrastación de la Hipótesis

X^2 Tabular es con 0.95 de probabilidad y 6 grados de libertad 12,507

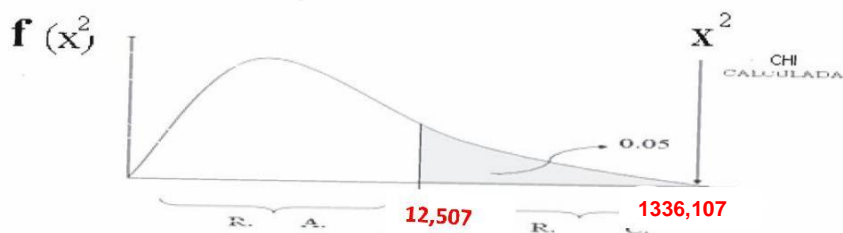


Figura: Contrastación de la hipótesis específica 1

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Finalmente se observa en la figura que X^2 Calculado 1336.107 es mayor que la X^2 Tabular 12.507 obtenido de la tabla. Por lo que, según el grafico pertenece a la región de rechazo (parte sombreada)

La conclusión:

Se puede concluir que el Componente Afectivo si influye en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Universidad Privada Telesup. Sede 28 de Julio, Lima, Perú, 2017, a un nivel de significación de 0.05

4.2.3. La contrastación de la hipótesis específica 2

a) El Planteo de las Hipótesis

Ho: “El Componente Continuidad NO influye en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Universidad Privada Telesup. Sede 28 de Julio, Lima, Perú, 2017”

H1: “El Componente Continuidad si influye en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Universidad Privada Telesup. Sede 28 de Julio, Lima, Perú, 2017”

b) n.s = 0.05

c) La variable estadística de decisión “Chi- cuadrado”.

Tabla 18

KMO y prueba de Bartlett de la HE2

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		0,756
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	1,314,880
	gl	6
	Sig.	0,000

Fuente: Elaboración propia en SPSS

d) La Contrastación de la Hipótesis

χ^2 Tabular es con 0.95 de probabilidad y 6 grados de libertad 12,507

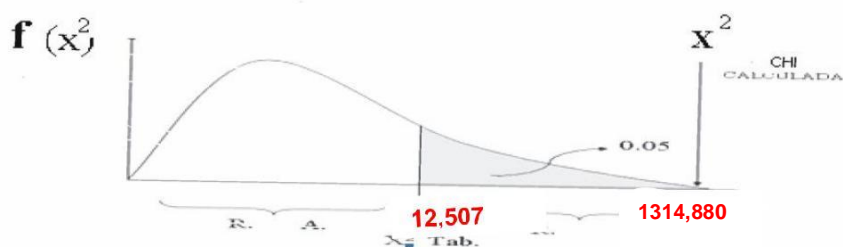


Figura: Contrastación de la hipótesis específica 2

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Finalmente se observa en la figura que $X^2_{\text{Calculado}}$ 1314.880 es mayor que la X^2_{Tabular} 12.507 obtenido de la tabla. Por lo que, según el gráfico pertenece a la región de rechazo (parte sombreada)

La conclusión:

Se puede concluir que el Componente Continuidad si influye en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Universidad Privada Telesup. Sede 28 de Julio, Lima, Perú, 2017, a un nivel de significación de 0.05.

4.2.4. La contrastación de la hipótesis específica 3

a) El Planteo de las Hipótesis

Ho: “El Componente Normativo NO influye en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Universidad Privada Telesup. Sede 28 de Julio, Lima, Perú, 2017”

H1: “El Componente Normativo SI influye en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Universidad Privada Telesup. Sede 28 de Julio, Lima, Perú, 2017”

b) n.s = 0.05

c) La variable estadística de decisión “Chi- cuadrado”.

Tabla 19

KMO y prueba de Bartlett de la HE3

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		0,744
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	1,258,838
	gl	6
	Sig.	0,000

Fuente: Elaboración propia en SPSS

d) La Contrastación de la Hipótesis

χ^2 Tabular es con 0.95 de probabilidad y 3 grados de libertad 7,815

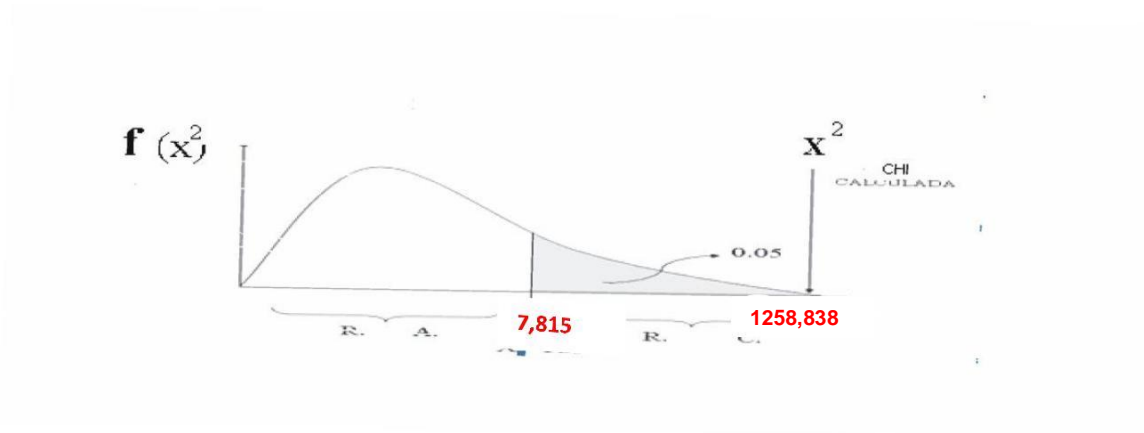


Figura: Contrastación de la hipótesis específica 3

Fuente: Elaboración propia en SPSS

V. DISCUSIÓN

5.1 Análisis y discusión

Los hallazgos en esta investigación indican que el compromiso organizacional está estrechamente relacionado al desempeño laboral de los trabajadores de la Universidad Privada Telesup, sede 28 de julio, esto se pudo determinar mediante el coeficiente de KMO de Barlett, donde la significancia de 0,000 que las variable independiente Compromiso organizacional influye en la variable dependiente desempeño laboral. Siendo la significancia bilateral un dato fundamental que confirma. En otras palabras, si un trabajador tiene un fuerte compromiso con la organización, esta influye en un buen desempeño laboral del trabajador, siendo dependencia positiva de las variables.

Otros investigadores han abordado las variables de estudio en investigaciones anteriores y otros contextos, arribando a hallazgos semejantes como por ejemplo el trabajo de investigación realizada por Mino (2014) con el título de “Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque” arribando a la conclusión de que: el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores se correlciona según $r = 0,281$, considerándose como una correlación baja, es decir que el clima organizacional no es una variable determinante en el comportamiento de la variable desempeño laboral, este resultado corrobora la importancia del compromiso organizacional frente al desempeño laboral de acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación

Otro trabajo de investigación realizada con variables relacionados a la presente investigación se tiene la tesis de Rivera (2010) denominada Compromiso organizacional de los docentes de una Institución Educativa privada de Lima Metropolitana y su correlación con variables demográficas. El investigador llegó a la conclusión de que entre algunas de las variables demográficas con las que se relaciona el compromiso organizacional es el sexo y antigüedad laboral, siendo esta correlación no muy trascendental a diferencia de los resultados de esta investigación.

En el mismo sentido García (2015), llevó a cabo la investigación titulada “Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en trabajadores de un grupo importador de vehículos menores – región norte 2012”, arriba a la

Conclusión de que existe una relación entre las dimensiones del Síndrome de Burnot agotamiento emocional y realización profesional con el compromiso hacia la organización de los colaboradores en un grupo importador de vehículos menores de la región norte del Perú. En este sentido, aspectos de la salud personal como el síndrome de Burnot también guarda relación con el compromiso organizacional.

En contextos internacionales también se han realizado investigaciones relacionadas a las variables de estudio, como el trabajo realizado por Carrión en México (2010) en la tesis denominada “Desempeño laboral y el cumplimiento de los objetivos de calidad de una empresa del ramo automotriz” determinando que existe correlación entre el desempeño laboral y el cumplimiento de los objetivos de calidad. También, en España Zurita y Otros investigadores llevaron a cabo la investigación denominada “Compromiso organizacional y satisfacción laboral en una muestra de trabajadores de los Juzgados de Granada”, determinando entre sus conclusiones que el compromiso organizacional y satisfacción laboral se relaciona positivamente siendo $r=.41$; $p<.01$. Por otro lado, en Ecuador, Uría (2011) presentó la tesis título “Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda. De la ciudad de Ambato” arribando a la conclusión referente al objetivo general de que el mejoramiento del clima organizacional si incrementa el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda.

De acuerdo a los hallazgos encontrados por otros investigadores en diferentes contextos, las variables de estudio como el compromiso organizacional en el contexto nacional han sido abordadas con otras temáticas, encontrándose relación en menor grado con factores demográficos (sexo y antigüedad laboral), clima organizacional y síndrome de Burnot, es decir que según los resultados estadísticos relacionando las variables en mención, estas son menos importantes para el compromiso organizacional.

En ese mismo los resultados encontrados en contexto internacional, los hallazgos de Zurita y otros no son más trascendentales que los resultados de esta investigación dado que $r = 0,410$. Respecto a la variable desempeño

laboral, también hay investigaciones básicamente en el contexto internacional, como el trabajo realizado por Carrión (2010) y Uría (2011) quienes consideran que el cumplimiento de los objetivos de calidad y la satisfacción laboral son variables con las que guarda relación el desempeño laboral del trabajador.

Respecto a los resultados de las hipótesis específicas se comprobó en la misma línea de la hipótesis general, determinando que las dimensiones o componentes del compromiso organizacional influye en el desempeño laboral, siendo $\text{sig} = 0,000$ para el componente afectivo, el componente de continuidad y para el componente normativo. En ese sentido se encontró algunas limitaciones en antecedentes relacionados a las dimensiones del compromiso organizacional.

En esta investigación también se ha tenido hallazgos relacionados a cada variable que permitieron identificar la situación real de cada variable en la entidad parte del estudio, así se identificó que el compromiso organizacional tiene una tendencia al nivel de débil compromiso según el 56% de encuestados, este resultado significa según Jericó (2001) que los trabajadores tienen poca motivación para permanecer en la organización y aportar. Por otra parte Arciniega (2002) el compromiso organizacional es un conjunto de elementos que mantiene a un trabajador apegado a la entidad, dado el resultado resaltante, los trabajadores de la casa de estudios carecen de varios elementos que permiten sentir el apego a la entidad. Un concepto semejante sostuvo Chiavenato (2006), pues considera que el compromiso implica identidad y apego. De los conceptos asumidos, los trabajadores según los resultados tienen poca identidad, apego y motivación hacia la entidad donde laboran.

Respecto a las dimensiones de la variable desempeño laboral se identificó que los trabajadores cumplen en escalas de siempre y casi siempre de acuerdo a trabajadores evaluados, dado que el instrumento no fue contestado directamente por cada trabajador sino que la información se obtuvo mediante los jefes directos de los 52 trabajadores considerados. Según Chiavenato (2004) el desempeño laboral es el grado de cumplimiento de un trabajador en un momento determinado, ya que esto puede variar dependiendo de varios

factores. Los resultados del desempeño en sus labores de los trabajadores de Telesup sede 28 de julio está en un grado o nivel por mejorar, es decir que no están en el nivel óptimo y deseado de tal forma que se pueda cumplir con las metas institucionales

VI. CONCLUSIONES

6.1 Conclusiones

El Compromiso Organizacional si influye en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Universidad Privada Telesup. Sede 28 de Julio, Lima, Perú, 2017, a un nivel de significación de 0.05. Donde al contrastarse mediante el Análisis Factorial que consistió en utilizar todos los datos para su influencia pertinente mediante la rotación matricial y por el cuadro de esfericidad de Barlett y KMO que contiene a la chi-cuadrada calculada, quedo rechazada la hipótesis nula.

El Componente Afectivo si influye en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Universidad Privada Telesup. Sede 28 de Julio, Lima, Perú, 2017, a un nivel de significación de 0.05. Donde al contrastarse mediante el Análisis Factorial que consistió en utilizar todos los datos para su influencia pertinente mediante la rotación matricial y por el cuadro de esfericidad de Barlett y KMO que contiene a la chi-cuadrada calculada, quedo rechazada la hipótesis nula.

Respecto a la específica 2, se puede concluir que el Componente Continuidad si influye en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Universidad Privada Telesup. Sede 28 de Julio, Lima, Perú, 2017, a un nivel de significación de 0.05. Donde al contrastarse mediante el Análisis Factorial que consistió en utilizar todos los datos para su influencia pertinente mediante la rotación matricial y por el cuadro de esfericidad de Barlett y KMO que contiene a la chi-cuadrada calculada, quedo rechazada la hipótesis nula.

Respecto a la hipótesis específico 3, se puede concluir que el Componente Normativo si influye en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Universidad Privada Telesup. Sede 28 de Julio, Lima, Perú, 2017, a un nivel de significación de 0.05. Donde al contrastarse mediante el Análisis Factorial que consistió en utilizar todos los datos para su influencia pertinente mediante la rotación matricial y por el cuadro de esfericidad de Barlett y KMO que contiene a la chi-cuadrada calculada, quedo rechazada la hipótesis nula.

VII. RECOMENDACIONES

7.1 Recomendaciones

Al personal directivo y jefes inmediatos, en especial de recursos humanos de la Universidad Privada Telesup, mejorar el compromiso del trabajador elevando la motivación intrínseca mediante talleres o charlas para fomentar el trabajo en equipo, empoderamiento y revaloración del trabajador de tal forma que mejore su desempeño laboral

A los directivos y trabajadores de la Universidad Privada Telesup sede 28 de julio, mejorar el compromiso de afecto a la organización elevando la satisfacción del trabajador respecto a sus expectativas y necesidades dentro de la institución, para ello considerar importante fomentar la participación en actividades relacionadas a la institución y hacer conocer los logros obtenidos como parte de su trabajo.

Al personal de recursos humanos y jefes inmediatos de la sede 28 de julio de la Universidad Privada Telesup mejorar el compromiso de seguir permaneciendo en la organización fomentando el buen trato, un clima amigable, buena comunicación y participación en actividades trascendentales.

Al personal de recursos humanos y jefes inmediatos de la sede 28 de julio de la Universidad Privada Telesup, mejorar el compromiso normativo, dando a conocer oportunamente el reglamento interno de la institución, las funciones de cada trabajador, fomentando su cumplimiento de manera asertiva y sobre todo lograr que los colaboradores interioricen las normas institucionales y legales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Álvarez, G., Zancudo, T., y Rivas, A. (1992). *El constructo clima Organizacional: concepto, teorías, investigaciones y resultados relevantes*. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional* 11(8).
2. Andrade, H. (2011). *El Factor ADR: Atracción, Desarrollo y Retención Del talento*. Recuperado de: <http://www.amazon.com/FACTOR-A.DRAtracci%C3%B3nDesarrolloRetenci%C3%B3nebook/dp/B0055P139M>
3. Arias, F. Valera, D. Loli, A. y Quintana, M. *El clima organizacional y el Compromiso personal hacia la organización, intención de permanencia y esfuerzo*.
4. Arciniega, L. (2002). *Compromiso organizacional en México ¿Cómo hacer que la gente se ponga la camiseta?* México: Limusa.
5. Bayona, C. Goñi, S. y Madorran, C (1995). *Compromiso organizacional. implicaciones para la gestión de los recursos humanos*. España: Universidad Pública de Navarra.
6. Bisquerra, R. (2009). *Metodología de la investigación educativa (2ª ed.)*. Lima: La Muralla, S.A.
7. Bravo, C., Jiménez, A. (2007). *Bienestar psicológico, apoyo Organizacional percibido y satisfacción laboral en funcionarios penitenciarios de Chile*. Scielo.
8. Bretel, L. (2002). *Consideraciones y propuestas para el diseño de un sistema de evaluación del desempeño docente en el marco de una redefinición de la carrera magisterial*. Recuperado el 20 de noviembre de 2016, de http://espanol.geocities.com/cne_magisterio/3/1.1.eLuisBretel.htm.

9. Brow, V. (2003). *El Modelo del Sistema Conductual de Dorothy Johnson*. (5^a ed.]. Madrid. Editorial: Mosby
10. Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica. Pautas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: San Marcos
11. Carrión, C. (2010). *Desempeño laboral y el cumplimiento de los objetivos De calidad de una empresa del ramo automotriz*. (Tesis de Maestría, Universidad Autónoma de Querétaro. México). Recuperado de <http://ri.uaq.mx/bitstream/123456789/2947/1/RI001696.PDF>
12. Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. (5^a ed). Editorial: McGraw Hill Interamericana.
13. Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talent humano*. (9^a ed). Editorial: McGraw Hill
14. Dallman, M. et al. (2003). Chronic Stress and Obesity: A New View Of „Comfort Food. PNAS, Vol. 100, pp. 11696-11701.
15. Davis, D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of use, and User Acceptance Of Information Technology. MIS Quarterly 13(3),pp.319–339.
16. Dunham, B., Grube, A., & Castaneda, B. (1994). *Organizational Commitment: The Utility of an Integrative De Finition*. Journal of Applied Psychology, 79(3), 370-380.
17. Flores, N. (2008). *Calidad de vida laboral en empleo protegido evaluación de la salud y de los riesgos psicosociales*. Madrid: Consejo Económico y Social.
18. García, J. (2013). *Análisis de la Gestión del Recurso Humano por*

Competencias y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo y de servicios del Instituto Superior Pedagógico Ciudad de San Gabriel. (Tesis de maestría. Universidad Politécnica Estatal de Carchi. Ecuador). Recuperado de <http://bit.ly/28No117>

19. García, A. (2015). *Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en Trabajadores de un grupo importador de vehículos menores – región norte 2012.* (Tesis de licenciatura. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo). Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/345/1/TL_Garcia_Baca_RosaDeGuadalupe.pdf
20. Hellriegel, D., Slocum, J., y Woodman R. (1999). *Comportamiento Organizacional.* México: International Thomson Editores.
21. Hernández Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010) *Metodología De la Investigación* (5ª ed.). México: McGraw-Hill.
22. Jaramillo, L. (2005). *Gestión del talento humano en la micro, pequeña y Mediana empresa vinculada al programa Expopyme de la Universidad del Norte en los sectores de confecciones y alimentos. Pensamiento & gestión.* Universidad del Norte, pp. 103-137
23. Jericó, P. (2001). *Gestión del Talento. Del profesional con talento al t Alentó organizativo.* Ed Prentice Hall Financial Times, Madrid, España.
24. Haine, J. (1993). *Liderazgo en un periodo de cambio. El desafío para la Profesión de enfermería. Preparado para la Asociación de enfermeras de Canadá.* Caracas, Venezuela.
25. Kerlinger, F. y Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento* (4ª ed.). México: McGraw-Hill.

26. Kron, T. (1983). *Liderazgo y administración en enfermería*.
Primera Reimpresión. México: Interamericana.
27. Labrado, M. (2000). *Misiones y responsabilidades de los puestos de trabajo*. Barcelona, España: Gestión 2000. S.A.
28. Mathieu, E. Y Zajac, D. (1990): A Review and Meta-Analysis of the Antecedents, Correlates, and Consequences of Organizational Commitment. *Psychological Bulletin*, Vol. 108, pp. 171-194.
29. Marulanda, M. y Mejía, M. (2011). *Modelo de gestión del talento humano Y planes de acción y cumplimiento para la habilitación y certificación en buenas prácticas clínicas para Psynapsis Salud Mental S.A.* (Tesis de Pregrado, Universidad Tecnológica De Pereira).
30. Méndez, A. (2015). *Clima y compromiso organizacional percibido por los Empleados del parque eco arqueológico en México*. (Tesis de Maestría, Universidad de Morelos. México).
31. Manene, L. (2010). *Evaluación del Desempeño en las Organizaciones*.
32. Meyer, P. y Allen, J. (1991). *A Three-Component Conceptualization Of Organizational Commitment*. *Human Resource Management Review*
33. Meyer, J. P. y Allen, N.J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1, 61-89.
34. Mino, E. (2014). *Correlación entre el clima organizacional y el desempeño En los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque*. (Tesis de maestría, Universidad, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Perú).

35. Mowday, R. Porter M. y Steers, L. (1982). *The Measurement of Organizational Commitment*. Journal of Vocational Behaviour. Vol 14, pp. 224-227
36. O'Reilly, C. y Chatman, D (1986). *Organizational Commitment and Psychological Attachment: The Effects of Compliance Identification And Internalisation on Pro-Social Behavior*. Journal of applied Psychology.
37. Pardinas, F. (1973). *Metodología y técnicas de investigación en ciencias sociales* (9ª ed.). México: Siglo XXI.
38. Pérez, R. (2014). *Motivación y Compromiso Organizacional en Personal Administrativo de Universidades Limeñas*. (Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú).
39. Robins, S. y Coulter, M. (2010). *Administration*. (10ª ed).
Editorial: Prentice Hall
40. Robins, S. y Judge, T (2013). *Comportamiento organizacional*. (13ª ed). Editorial: Prentice Hall
41. Somers, J. (1995). *Organizational Commitment, Turnover, and Absenteeism: An Examination Of Direct And Interaction Effects*. Journal of Organizational Behavior.
42. Sutil, M., y otros (2013). *Empresa Neurociencia, empresa y marketing*. Libros Profesionales de Empresa. ESIC – Business Marketing School. 276 pp
43. Taylor, J(1970). Output and Price Stability: In International Comparison. Journal of Economic Dynamics and Control, 2, 109-132.

44. Tejedor, F. y García-Valcárcel, A. (2007). Causas del bajo rendimiento del Estudiante universitario (en opinión de los profesores y alumnos). Propuestas de mejora en el marco de EEES. En: Revista Educación, 342, pp. 443-473
45. Uria, D. (2011). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño Laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato.* (Tesis de título de ingeniería, Universidad de Ambato, Ecuador).
46. Urbina, O. y Barazal, A. (2002). *Experiencias de la evaluación de la Competencia profesional enfermería.* Habana. Cuba. Escuela Nacional de Salud Pública.
47. Yuni, J. y Urbano, C. (2006). *Técnicas para investigar: recursos Metodológicos para la preparación de proyectos de investigación* (2ª ed.). Córdoba, Argentina: Brujas.
48. Zurita, A. y otros (2014). *Compromiso organizacional y satisfacción Laboral en una muestra de trabajadores de los juzgados de Granada.* (Tesis de grado, Universidad de Nueva Granada, España).

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño de la investigación	Población y muestra	Método, técnicas e instrumentos
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la influencia del compromiso organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Universidad Privada Telesup. Sede 28 de Julio. Lima. Perú. 2017?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la influencia del compromiso organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Universidad Privada Telesup. Sede 28 de Julio. Lima. Perú. 2017</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>El compromiso organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Universidad Privada Telesup. Sede 28 de Julio. Lima. Perú. 2017.</p>	<p>Variable independiente: Compromiso organizacional: un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, que influyen en la decisión de continuar o dejar la organización</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Afectivo Continuo Normativo 	<p>No experimental porque se procedió a recolectar la información sobre el clima organizacional y desempeño laboral,</p> <p>No se realizó experimento alguno, no se aplicó ningún tratamiento o programa, es decir, no existió manipulación de variables</p>	<p>La población y muestra está conformado por 52 trabajadores de la sede 28 de julio de la Universidad Privada Telesup, es decir que la muestra es igual a la población. El muestreo es intencional.</p>	<p>La técnica utilizada es la encuesta con dos cuestionarios que cumplirán con validez de contenido por jueces expertos y confiabilidad por Alfa de Crombach. y la escala de Likert</p> <p>Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces si a veces no = 3 Casi nunca = 2 Nunca = 1</p> <p>Método de análisis de datos Estadística descriptiva: tablas y figuras con frecuencias y porcentajes Estadística inferencial: Coeficiente de correlación Rho Spearman, dada la naturaleza cualitativa de las variables.</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la influencia del componente afectivo del compromiso organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Universidad Privada Telesup. Sede 28 de Julio. Lima. Perú. 2017?</p> <p>¿Cuál es la influencia del componente de continuidad del compromiso organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Universidad Privada Telesup - sede 28 de julio, 2017?</p> <p>¿Cuál es la influencia del componente normativo del compromiso organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Universidad Privada Telesup - sede 28 de julio, 2017?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Establecer la influencia del componente afectivo del compromiso organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Universidad Privada Telesup - sede 28 de julio, 2017</p> <p>Establecer la influencia del componente de continuidad del compromiso organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Universidad Privada Telesup - sede 28 de julio, 2017</p> <p>Establecer la influencia del componente normativo del compromiso organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Universidad Privada Telesup - sede 28 de julio, 2017</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>El componente afectivo del compromiso organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Universidad Privada Telesup - sede 28 de julio, 2017</p> <p>El componente de continuidad del compromiso organizacional influye significativamente en el desempeño de los aspectos ligados a la productividad de los trabajadores de la Universidad Privada Telesup - sede 28 de julio, 2017</p> <p>El componente normativo del compromiso organizacional influye significativamente en el desempeño de los aspectos ligados a la persona de los trabajadores de la Universidad Privada Telesup - sede 28 de julio, 2017</p>	<p>Variable dependiente: Desempeño laboral:</p> <p>Es cumplir con la responsabilidad, hacer todo aquello que uno como trabajador está obligado a hacer y de la mejor forma, para así lograr la mejora continua y el logro de las metas previstas, comprometiendo conocimientos, habilidades, actitudes y valores.</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Aspectos ligados a la gestión Aspectos ligados a la productividad Aspectos ligados a la persona 	<p>Los diseños de investigación es de corte transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado</p> <p>.</p>		

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	VALORES O CATEGORÍAS
VARIABLE INDEPENDIENTE: COMROMISO ORGANIZACIONAL	AFECTIVO	LAZOS EMOCIONALES	1,2	LIKERT Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces si a veces no =3 Casi nunca = 2 Nunca = 1	ALTO = (77 a 105)
		PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DE NECESIDADES	3,4		
		ORGULLO DE PERTENENCIA A LA ORGANIZACIÓN	5,6,7		
	DE CONTINUIDAD	NECESIDAD DE TRABAJO EN LA INSTITUCIÓN	8,9		
		OPCIONES LABORALES	10,11		
		EVALUACIÓN DE PERMANENCIA	12,13,14,15		
	NORMATIVO	RECIPROCIDAD CON LA INSTITUCIÓN	16,17,18		
		LEALTAD	19,20,21		
	VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL	ASPECTOS LIGADOS A LA GESTIÓN	PLANIFICACIÓN		1,2
CUMPLIMIENTO DE NORMAS			3,4		
ASPECTOS LIGADOS A LA PRODUCTIVIDAD		INICIATIVA	5,6		
		OPORTUNO	7,8		
		CALIDAD DE TRABAJO	9,10		
ASPECTOS LIGADOS A LA PERSONA		RESPONSABILIDAD	11,12		
		CONFIABILIDAD Y DISCRECIÓN	13,14		
		RELACIONES INTERPERSONALES	15,16		
					MALO = (16 A 38)

Anexo 3. Instrumentos

Cuestionario del Compromiso Organizacional

Estimado trabajador:

El presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación orientado a describir el compromiso organizacional de los trabajadores de la Universidad Privada Telesup, Sede 28 de Julio. 2017. Le agradeceré responder las preguntas con la mayor sinceridad posible. El cuestionario es personal y anónimo. La **información que nos proporcione será tratada de forma CONFIDENCIAL Y ANÓNIMA.**

INSTRUCCIONES:

Lea atentamente cada una de las interrogantes y marca con una (X) la alternativa que crea conveniente. Según la tabla de valoración siguiente: (duración aproximado: 25 minutos)

1	2	3	4	5
Nunca	<i>Casi nunca</i>	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	Compromiso afectivo	Valoración				
		1	2	3	4	5
1	Tengo confianza en los valores de la institución.					
2	Tengo voluntad por dar mayor esfuerzo de lo normal para el éxito de la institución					
3	Me he integrado plenamente con la institución.					
4	Estoy convencido que la institución satisface mis necesidades.					
5	Manifiesto orgullo de pertenecer a esta institución.					
6	Ésta institución tiene un gran significado para mí					
7	Siento apego emocional a la institución.					
	Compromiso de continuidad	Valoración				
		1	2	3	4	5
8	Cuento con diversas opciones de trabajo					
9	Aceptaría cualquier tipo de asignación de labores para poder seguir trabajando en esta institución					
10	Si no hubiera dado tanto de mí mismo en la institución, podría haber considerado otra opción de trabajo					
11	Otras personas dependen de mis ingresos de esta institución.					
12	Sería duro para mí dejar esta institución, inclusive si lo quisiera.					
13	. Hoy, permanecer en esta institución, es una cuestión de necesidad como de deseo					
14	He analizado las ventajas y desventajas de pertenecer o no a esta institución.					
15	Poseo capacidades y aptitudes para encontrar otro empleo.					
	Compromiso normativo	Valoración				
		1	2	3	4	5
16	Existen circunstancias que estrechan fuertemente mi relación laboral con la institución					
17	He recibido algún tipo de apoyo especial de parte de la institución					
18	Tendría sentimiento de culpabilidad si dejara la institución en estos momentos					
19	Tengo una sensación de deuda con la institución					
20	Soy leal a la institución					
21	Tengo la obligación de permanecer en la institución					

Cuestionario de Desempeño Laboral

Estimado evaluador y trabajador:

El presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación orientado a describir el desempeño laboral de los trabajadores de la Universidad Privada Telesup, Sede 28 de Julio. 2017. Le agradeceré responder las preguntas con la mayor sinceridad posible. El cuestionario es personal y anónimo.

La información que nos proporcione será tratada de forma CONFIDENCIAL Y ANÓNIMA.

INSTRUCCIONES PARA EL EVALUADOR

- a) Leer detenidamente la Directiva de Evaluación del Desempeño Laboral.
- b) Ser justo y objetivo, no se deje influenciar por sentimientos personales, ni por las últimas acciones positivas o negativas importantes del evaluado.
- c) Efectuar la evaluación del personal a su cargo utilizando la "HOJA DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL del personal.
- d) Anotar los grados valorativos correspondientes, para lo cual se procederá del modo siguiente:

1	2	3	4	5
Nunca	<i>Casi nunca</i>	A veces	Casi siempre	Siempre

Registra los siguientes datos:

N o	ITEMS	1	2	3	4	5
	ASPECTOS LIGADOS A LA GESTION					
1	Califica la capacidad para elaborar, ejecutar y evaluar el trabajo propio y del personal a su cargo así como la habilidad para racionalizar los recursos asignados					
2	Califica el compromiso que asume el evaluado a fin de cumplir oportunidad y adecuadamente con las funciones encomendadas					
3	Califica en la participación en las actividades de planificación institucional.					
4	Califica la capacidad para elaborar los informes de evaluación señalando logros dificultades y propuestas para el mejoramiento					
	ASPECTOS LIGADOS A LA PRODUCCIÓN					
5	Califica el grado de actuación laboral espontanea sin necesidad de instrucciones y supervisión generando nuevas soluciones ante los problemas de trabajo con originalidad					

6	Califica la capacidad de trabajar con eficiencia bajo presión de tiempo					
7	Califica el cumplimiento de plazos en la ejecución de los trabajos encomendados					
8	Califica la capacidad de resolución de problemas autónomamente en aspectos relativos al trabajo respetando las normas					
9	Califica la incidencia de aciertos y errores, consistencia, precisión y orden en la presentación de trabajo encomendado					
10	Califica en la utilización de los medios y materiales adecuados para alcanzar el trabajo encomendado.					
ASPECTOS LIGADOS A LA PERSONA						
11	Califica el uso adecuado de la información que por el puesto o las funciones que desempeña debe conocer y guardar reserva					
12	Califica la capacidad en la creación de un espacio democrático.					
13	Califica la interrelación personal y la adaptación al trabajo en equipo					
14	Califica la interrelación personal y la adaptación al trabajo en equipo					
15	Califica el cumplimiento de las normas institucionales (reglamento interno del trabajo, procedimientos, instructivos y otros)					
16	Califica: propiciando el aprendizaje colaborativo y cooperativo.					

Anexo 4. Validación de Instrumentos

Anexo 4: Certificado de validez de contenido de los instrumento

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Compromiso afectivo								
1	Tengo confianza en los valores de la institución.	✓		✓		✓		
2	Das un mayor esfuerzo de lo normal para el éxito de la institución	✓		✓		✓		
3	Me he integrado plenamente con la institución.	✓		✓		✓		
4	Estoy convencido que la institución satisface mis necesidades.	✓		✓		✓		
5	Manifiesto orgullo de pertenecer a esta institución.	✓		✓		✓		
6	Ésta institución tiene un gran significado para mí	✓		✓		✓		
7	Siento apego emocional a la institución.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Compromiso de continuidad								
8	Cuento con diversas opciones de trabajo, en la institución	✓		✓		✓		
9	Aceptaría cualquier tipo de asignación de labores para poder seguir trabajando en esta institución	✓		✓		✓		
10	Si no hubiera dado tanto de mí mismo en la institución, podría haber considerado otra opción de trabajo fuera de ella.	✓		✓		✓		
11	Otras personas dependen de mis ingresos de esta institución.	✓		✓		✓		

12	Sería duro para mí dejar esta institución, inclusive si lo quisiera.	✓		✓		✓		
13	Hoy, permanecer en esta institución, es una cuestión de necesidad como de deseo	✓		✓		✓		
14	Analizo las ventajas y desventajas de pertenecer o no a esta institución.	✓		✓		✓		
15	Poseo capacidades y aptitudes para encontrar otro empleo.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Compromiso normativo		Si	No	Si	No	Si	No	
16	Existen circunstancias que estrechan fuertemente mi relación laboral con la institución	✓		✓		✓		
17	He recibido algún tipo de apoyo especial de parte de la institución	✓		✓		✓		
18	Me sentiría culpable si dejara la institución en estos momentos	✓		✓		✓		
19	Tengo una sensación de deuda con la institución	✓		✓		✓		
20	Soy leal a la institución	✓		✓		✓		
21	Tengo la obligación de permanecer en la institución	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg. Ing. BARRANTES RÍOS EDMUNDO JOSÉ .

DNI: 25651955

Especialidad del evaluador: DOCENTE METODÓLOGO



Mg. Ing. Edmundo Barrantes Ríos

07 de Febrero del 2017

¹**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

²**Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / items	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Aspectos ligados a la Gestión								
1	Califica la capacidad para ejecutar y evaluar el trabajo propio y del personal a su cargo así como la habilidad para racionalizar los recursos asignados	✓		✓		✓		
2	Califica el compromiso que asume el evaluado a fin de cumplir oportuna y adecuadamente con las funciones encomendadas	✓		✓		✓		
3	Califica en la participación en las actividades de planificación institucional.	✓		✓		✓		
4	Califica la capacidad para elaborar los informes de evaluación señalando logros, dificultades y propuestas para el mejoramiento	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Aspectos ligados a la Producción								
5	Califica el grado de actuación laboral espontanea sin necesidad de instrucciones y supervisión generando nuevas soluciones ante los problemas de trabajo con originalidad	✓		✓		✓		
6	Califica la capacidad de trabajar con eficiencia bajo presión de tiempo	✓		✓		✓		
7	Califica el cumplimiento de plazos en la ejecución de los trabajos encomendados	✓		✓		✓		
8	Califica la capacidad de resolución de problemas autónomamente en aspectos relativos al trabajo respetando las normas	✓		✓		✓		

9	Califica la incidencia de aciertos y errores, consistencia, precisión y orden en la presentación de trabajo encomendado	✓		✓		✓		
10	Califica en la utilización de los medios y materiales adecuados para alcanzar el trabajo encomendado.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Aspectos ligados al Personal	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
11	Califica el uso adecuado de la información que por el puesto o las funciones que desempeña debe conocer y guardar reserva	✓		✓		✓		
12	Califica la capacidad en la creación de un espacio democrático.	✓		✓		✓		
13	Califica la interrelación personal y la adaptación al trabajo en equipo	✓		✓		✓		
14	Califica promoviendo una convivencia basada en la autodisciplina.	✓		✓		✓		
15	Califica el cumplimiento de las normas institucionales (reglamento interno del trabajo, procedimientos, instructivos y otros)	✓		✓		✓		
16	Califica: propiciando el aprendizaje colaborativo y cooperativo.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg. Ing. BARRANTES RÍOS EDMUNDO JOSÉ

DNI: 25651955

Especialidad del evaluador: DOCENTE METODOLÓGICO



Mg. Ing. Edmundo Barrantes Ríos

¹Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

²Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

07 de Febrero del 2017

Anexo 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: COMPROMISO ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / Ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Compromiso afectivo								
1	Tengo confianza en los valores de la institución.	✓		✓		✓		
2	Das un mayor esfuerzo de lo normal para el éxito de la institución	✓		✓		✓		
3	Me he integrado plenamente con la institución.	✓		✓		✓		
4	Estoy convencido que la institución satisface mis necesidades.	✓		✓		✓		
5	Manifiesto orgullo de pertenecer a esta institución.	✓		✓		✓		
6	Ésta institución tiene un gran significado para mí	✓		✓		✓		
7	Siento apego emocional a la institución.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Compromiso de continuidad								
8	Cuento con diversas opciones de trabajo, en la institución	✓		✓		✓		
9	Aceptaría cualquier tipo de asignación de labores para poder seguir trabajando en esta institución	✓		✓		✓		
10	Si no hubiera dado tanto de mí mismo en la institución, podría haber considerado otra opción de trabajo fuera de ella.	✓		✓		✓		
11	Otras personas dependen de mis ingresos de esta institución.	✓		✓		✓		
12	Sería duro para mí dejar esta institución, inclusive si lo	✓		✓		✓		

	quisiera.						
13	Hoy, permanecer en esta institución, es una cuestión de necesidad como de deseo	✓		✓		✓	
14	Analizo las ventajas y desventajas de pertenecer o no a esta institución.	✓		✓		✓	
15	Poseo capacidades y aptitudes para encontrar otro empleo.	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 3: Compromiso normativo	Si	No	Si	No	Si	No
16	Existen circunstancias que estrechan fuertemente mi relación laboral con la institución	✓		✓		✓	
17	He recibido algún tipo de apoyo especial de parte de la institución	✓		✓		✓	
18	Me sentiría culpable si dejara la institución en estos momentos	✓		✓		✓	
19	Tengo una sensación de deuda con la institución	✓		✓		✓	
20	Soy leal a la institución	✓		✓		✓	
21	Tengo la obligación de permanecer en la institución	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg. Víctor Manuel Miguel de Priego Carbajal

DNI: 06722070

Especialidad del evaluador: DOCENTE TEMÁTICO


Mg. Víctor Manuel Miguel de Priego

¹**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

²**Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

07 de Febrero del 2017

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / items	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1: Aspectos ligados a la Gestión								
1	Califica la capacidad para ejecutar y evaluar el trabajo propio y del personal a su cargo así como la habilidad para racionalizar los recursos asignados	✓		✓		✓		
2	Califica el compromiso que asume el evaluado a fin de cumplir oportuna y adecuadamente con las funciones encomendadas	✓		✓		✓		
3	Califica en la participación en las actividades de planificación institucional.	✓		✓		✓		
4	Califica la capacidad para elaborar los informes de evaluación señalando logros, dificultades y propuestas para el mejoramiento	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Aspectos ligados a la Producción								
5	Califica el grado de actuación laboral espontanea sin necesidad de instrucciones y supervisión generando nuevas soluciones ante los problemas de trabajo con originalidad	✓		✓		✓		
6	Califica la capacidad de trabajar con eficiencia bajo presión de tiempo	✓		✓		✓		
7	Califica el cumplimiento de plazos en la ejecución de los trabajos encomendados	✓		✓		✓		
8	Califica la capacidad de resolución de problemas autónomamente en aspectos relativos al trabajo respetando las normas	✓		✓		✓		

9	Califica la incidencia de aciertos y errores, consistencia, precisión y orden en la presentación de trabajo encomendado	✓		✓		✓	
10	Califica en la utilización de los medios y materiales adecuados para alcanzar el trabajo encomendado.	✓		✓		✓	
	DIMENSION 3: Aspectos ligados al Personal	SI	NO	SI	NO	SI	NO
11	Califica el uso adecuado de la información que por el puesto o las funciones que desempeña debe conocer y guardar reserva	✓		✓		✓	
12	Califica la capacidad en la creación de un espacio democrático.	✓		✓		✓	
13	Califica la interrelación personal y la adaptación al trabajo en equipo	✓		✓		✓	
14	Califica promoviendo una convivencia basada en la autodisciplina.	✓		✓		✓	
15	Califica el cumplimiento de las normas institucionales (reglamento interno del trabajo, procedimientos, instructivos y otros)	✓		✓		✓	
16	Califica: propiciando el aprendizaje colaborativo y cooperativo.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg. Victor Manuel Miguel de Priego Carbajal

DNI: 06722070

Especialidad del evaluador: DOCENTE TEMÁTICO

Mg. Victor Manuel Miguel de Priego



¹**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

²**Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

07 de Febrero del 2017

Anexo 5. Matriz de Datos

COMPROMISO ORGANIZACIONAL																						
		AFECTIVO								DE CONTINUIDAD							NORMATIVO					
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
1		2	1	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	5	2	2	1	
2		2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	5	2	2	2	
3		3	3	3	5	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	
4		1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	
5		2	2	2	3	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	
6		2	5	2	3	2	2	4	2	1	2	2	2	2	4	2	2	2	2	5	2	
7		2	2	4	3	3	5	2	2	2	2	2	2	2	1	5	2	2	4	2	2	
8		2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	
9		2	2	2	1	1	1	1	2	2	5	2	2	2	1	1	2	4	2	2	2	
10		2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	
11		3	5	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
12		3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
13		3	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	
14		2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	
15		3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	
16		3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
17		2	2	1	1	3	1	1	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	
18		2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	1	
19		2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	
20		2	3	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	
21		4	5	4	5	4	3	3	3	3	3	4	4	5	3	4	4	4	5	4	5	
22		3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	
23		3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	
24		2	2	1	3	4	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	
25		2	2	1	3	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	
26		2	2	2	2	2	1	3	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
27		2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	4	2	2	2	3	
28		1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	3	2	2	2	2	
29		2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	5	3	3	3	5	
30		2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	
31		2	5	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	5	3	2	
32		2	3	2	3	3	2	2	3	5	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	
33		2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	1	
34		1	2	2	2	2	4	2	1	2	2	1	5	2	2	1	2	2	2	2	2	
35		2	2	1	3	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	
36		2	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	5	2	2	2	2	2	

37	3	3	5	3	2	3	3	5	3	3	3	3	3	5	3	3	2	2	4	4	3
38	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2
39	2	2	2	3	3	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2
40	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2
41	3	3	3	2	3	4	4	3	3	5	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2
42	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2
43	3	3	5	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	5	3	3
44	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2
45	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	1	1	2	5	2
46	2	2	5	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	5	2	2	2	2	2
47	2	5	1	2	5	2	2	2	1	2	2	3	1	2	4	1	2	2	4	2	2
48	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	5	2
49	1	4	2	2	1	2	2	3	3	3	1	2	2	1	1	2	2	2	2	5	2
50	2	1	2	2	4	2	2	1	2	1	2	2	2	4	1	2	2	2	2	2	2
51	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	5	3	3	2	4	2	2	2	5	5	3
52	2	5	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	4	5	2

DESEMPEÑO LABORAL

D1				D2						D3					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
2	4	5	2	2	4	5	3	2	3	2	2	4	2	4	2
1	5	2	4	2	5	4	2	2	2	2	4	2	5	2	4
4	3	5	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	5	4
4	3	4	5	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	5
2	2	3	2	2	2	1	3	2	3	2	2	2	2	2	1
1	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2
1	5	3	2	2	4	3	2	4	5	2	2	2	5	2	3
2	2	5	3	2	2	2	2	2	3	5	2	3	2	2	2
2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3
2	2	2	5	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	4	2
4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	5	3	3
4	4	4	3	3	3	3	5	4	4	3	3	3	3	5	3
3	5	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2	2	2	1	2
2	2	3	2	2	2	4	2	2	3	4	2	2	2	4	2
4	4	5	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	5	4
4	4	5	3	3	5	4	3	4	5	3	3	3	3	4	4
2	1	3	2	2	2	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2
3	2	2	4	2	3	3	2	2	4	2	2	2	2	3	3
3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2
3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
4	3	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
4	3	5	4	4	5	4	3	3	4	4	5	4	4	5	4
2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	1
2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
2	2	2	3	2	1	1	2	2	2	3	2	3	2	1	1
2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	5	2	5	2	2	3
3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	5	2
3	5	3	2	2	5	2	3	2	3	5	2	2	2	4	2
3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3
3	5	2	2	2	1	2	2	3	2	2	5	2	2	1	2
2	2	5	3	2	2	3	3	2	3	3	2	5	2	4	3
3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3
2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	4	2	2	2	2
1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	5	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	5	3	5
2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3		3	3	3	3	3	3
5	5	5	3	3	5	4	4	3	3	3	3	3	3	5	4
3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2
3	3	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4

43	3	3	3	3	5	2	5	4	3	3	3	3	3	3	2	5
44	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	5	2	2	2	4	3
45	2	5	2	2	1	2	4	2	2	5	2	1	2	1	2	1
46	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2	3	1	3	1	2	2
47	2	1	5	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	5	2
48	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	5	2	2	2
49	2	2	3	1	5	2	4	3	5	3	1	2	1	2	2	5
50	3	5	5	2	2	2	2	3	5	3	2	2	2	5	2	2
51	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	4	2	2	3
52	2	1	2	1	1	2	4	2	1	2	1	4	1	1	2	4