



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**Facultad de Ciencias Empresariales**

**Escuela Profesional de Administración**

Compromiso Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral de los  
Administrativos de la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote –  
2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO  
EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES:

DOMINGUEZ PAREDES, Brenda Aracely  
VÁSQUEZ MÉNDEZ, Dick William

ASESOR:

Mgtr. Randall Manolo Gutierrez Chilca

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2018**

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a)

..... VÁSQUEZ MÉNDEZ DICK WILLIAM .....

cuyo título es:

..... COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN .....  
 ..... CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS ADMINISTRATIVOS .....  
 ..... DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA, .....  
 ..... NUEVO CHIMBOTE - 2018 .....  
 .....

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por

el estudiante, otorgándole el calificativo de: ..... 17 ..... (Número).....

..... DIECISIETE ..... (Letras).

Chimbote..06 de..12... Del 2018..

.....  


PRESIDENTE

.....  


SECRETARIO

.....  


VOCAL

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a)

..... DOMINGUEZ PAREDES BRENDA ARACELY .....

cuyo título es:

..... COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU RELACION .....

..... CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS ADMINISTRATIVOS .....

..... DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA, .....

..... NUEVO CHIMBOTE - 2018 .....

.....

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: ..... 17 ..... (Número).....

..... DIECISIETE ..... (Letras).

Chimbote..06 de..12.... Del 2018..



PRESIDENTE



SECRETARIO



.....

VOCAL

## **DEDICATORIA**

La presente investigación se la dedico a Dios principalmente, por darme la fortaleza durante todo el proceso para poder obtener mi más grande anhelo y sobre todo por ser mi inspirador.

A mi madre que gracias a su sacrificio y su amor y su ayuda en todos estos años, me permitieron llegar a cumplir este sueño, inculcando en mí el esfuerzo, la perseverancia y la valentía necesaria para hacer frente a las adversidades y recordándome que siempre Dios estará a nuestro lado.

## **DEDICATORIA**

A Dios por su amor, porque siempre me ha acompañado y guiado en mis estudios y en mi vida.

A mi familia, quienes son un ejemplo para mí de personas honradas y luchadoras y siempre me han apoyado incondicionalmente para lograr mis aspiraciones, y son mi fuerza para poder superarme cada día.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos profundamente a nuestros asesores Mario Landers Moscol y a Manolo Gutierrez Chilca, por tener el tiempo y la dedicación, por habernos guiado con sus conocimientos durante el proceso de desarrollo de la presente tesis.

A nuestros docentes pertenecientes a la carrera profesional de Administración, quienes también nos brindaron su ayuda con sus experiencias y conocimientos contribuyendo a nuestro desarrollo profesional.

A nuestros amigos y a los colaboradores de la Universidad Nacional del Santa que nos ayudaron en el desarrollo de la presente tesis.

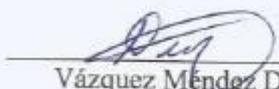
## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo Vásquez Méndez Dick William con DNI N° 73436123, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Nuevo Chimbote, Noviembre del 2018



---

Vázquez Méndez Dick William  
D.N.I.: 73436123

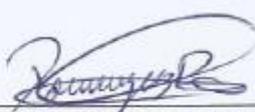
## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Dominguez Paredes Brenda Aracely con DNI N° 70102934, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Nuevo Chimbote, Noviembre del 2018



---

Dominguez Paredes Brenda Aracely  
D.N.I.: 70102934

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

Presento ante Uds. la tesis titulada: Compromiso Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral de los Administrativos de la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote – 2018, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciado en Administración.

Los autores.

## INDICE

ACTA DE APROBACIÓN DE TESIS .....	ii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	vi
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	vii
PRESENTACIÓN .....	ix
RESUMEN .....	xi
ABSTRACT .....	xii
<b>I.INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>13</b>
<b>1.1. Realidad Problemática .....</b>	<b>13</b>
<b>1.2. Trabajos Previos .....</b>	<b>15</b>
1.2.1. Internacionales .....	15
1.2.2. Nacionales .....	17
1.2.3. Local .....	18
<b>1.3. Teorías Relacionadas al Tema .....</b>	<b>19</b>
<b>1.4. Formulación del Problema.....</b>	<b>37</b>
<b>1.5. Justificación del Estudio .....</b>	<b>37</b>
1.5.1. Social.....	37
1.5.2. Económica.....	37
1.5.3. Pertinencia .....	38
1.5.4. Práctica .....	38
1.5.5. Metodológica.....	38
<b>1.6. Hipótesis .....</b>	<b>38</b>
<b>1.7. Objetivo .....</b>	<b>39</b>
<b>II.MÉTODO.....</b>	<b>40</b>
<b>2.1. Diseño de la Investigación .....</b>	<b>40</b>
<b>2.2. Variables, Operacionalización .....</b>	<b>41</b>
<b>2.3. Población y Muestra .....</b>	<b>43</b>
<b>2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....</b>	<b>44</b>
<b>2.5. Método de análisis de datos.....</b>	<b>45</b>
<b>2.6. Aspectos éticos .....</b>	<b>45</b>

<b>III.RESULTADOS .....</b>	<b>46</b>
<b>IV.DISCUSIÓN.....</b>	<b>64</b>
<b>V.CONCLUSIONES .....</b>	<b>67</b>
<b>VI.RECOMENDACIONES.....</b>	<b>69</b>
<b>VII.REFERENCIAS.....</b>	<b>70</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>75</b>

## RESUMEN

La presente investigación se basó en un estudio correlacional. Se consideró una población muestral de 64 colaboradores administrativos pertenecientes a la modalidad de CAS con un tiempo trabajando mayor a 4 años. Se realizó los respectivos cuestionarios para el compromiso organizacional y el desempeño laboral, para objetivo general se encontró relación entre compromiso organizacional y desempeño laboral ayudados de la prueba de coeficiente de Chi cuadrado donde nos dio una significancia de 0,000; ( $p \leq 0.05$ ), siendo altamente significativo valga la redundancia, cumpliéndose la hipótesis alternativa H1. Se identificó según los resultados obtenidos el 47% de los colaboradores opinan con respecto al compromiso organizacional se encuentra en un nivel alto. Dimensionalmente según los resultados, el compromiso afectivo un 44% opinaron que existe un nivel alto, para el compromiso normativo un 56% como nivel alto y finalmente un 41% en nivel alto respecto al compromiso de continuidad. como indicador según el resultado un 58% opinan estar de acuerdo con sentir orgullo por la institución en donde laboran. según resultados el 53% de los colaboradores opinaron respecto al desempeño laboral se encuentra en un nivel alto en sus dimensiones los colaboradores opinaron que hay un nivel alto de calidad de trabajo con 50%, colaboración un 33%, para responsabilidad y actitud 48% y en iniciativa un 52%. Como indicador se considera la existencia del desempeño laboral contamos con un 56% que opinaron estar de acuerdo con poner mayor esfuerzo del que se espera con el fin de que la empresa tenga éxito

Palabras clave: Compromiso organizacional, Desempeño laboral

## ABSTRACT

The present investigation was based on a correlational study. A sample population of 64 administrative employees belonging to the CAS modality with a working time of more than 4 years was considered. The respective questionnaires for organizational commitment and work performance were carried out, for a general objective, a relationship between organizational commitment and work performance was found, aided by the Chi square coefficient test, where it gave us a significance of 0.000; ( $p \leq 0.05$ ), redundancy being highly significant, fulfilling the alternative hypothesis H1. It was identified according to the results obtained that 47% of the employees think about the organizational commitment is at a high level. Dimensionally according to the results, the affective commitment 44% thought that there is a high level, for the normative commitment a 56% as a high level and finally a 41% in high level with respect to the continuity commitment. as an indicator according to the result, 58% think they agree with feeling proud of the institution where they work. According to results, 53% of the employees thought that the work performance is at a high level in its dimensions, the collaborators thought that there is a high level of quality of work with 50%, collaboration 33%, for responsibility and attitude 48% and in initiative 52%. As an indicator, the existence of job performance is considered, we have 56% who agreed to put in more effort than expected in order for the company to succeed

Keywords: Organizational commitment, Work performance

# **I. INTRODUCCIÓN**

## **1.1. Realidad Problemática**

Durante los últimos años, ante el gran crecimiento y expansión de la tecnología nos hemos dado cuenta que la gran mayoría de las organizaciones se desarrollan en un esquema competitivo, un entorno que se ha vuelto muy variable y cambiante, que hace que éstas, se conviertan en poco tiempo vulnerables. Además, que gran parte de los colaboradores desempeña su trabajo con el único fin de conseguir dinero, sin saber el porqué, ni para qué se encuentra en ese puesto de trabajo. Teniendo como consecuencia que muchas de estas organizaciones no cumplan con sus metas ni objetivos corporativos. Por ello la gestión de los recursos humanos tiene un gran reto, el cual es hacer que los colaboradores perciban que constituyen la organización y de esta manera poder lograr cumplir con los objetivos de ambas partes. A lo cual, el compromiso organizacional es el sentimiento, el cual es de gran ayuda para ligar al colaborador con la organización y poder ver reflejados buenos resultados en el desempeño de cada uno, además de hacer que el colaborador se identifique y comprometa con el trabajo que desempeña.

Pero nos encontramos en un escenario totalmente distinto, en el cual, muchas organizaciones no le toman importancia que los trabajadores sientan un alto nivel de compromiso con la empresa, con las metas, objetivos y los resultados, asimismo no lleva al desarrollo de la organización, y mucho menos a que el recurso humano se desempeñe laboralmente de una manera eficiente, ya que muchas de ellas ven esto como una pérdida de tiempo y no como un valor diferencial para el crecimiento de la misma.

A nivel internacional, Vilaseca (2007) en un reportaje hecho por el diario El País menciona que las personas que poseen una razón para vivir, tienden a soportar cualquier dificultad. Por ello manifiesta que el desempeño se está disminuyendo en el contexto laboral de España, el cual es manifestado por los colaboradores con rasgos de fatiga y la desmotivación de la gran mayoría de los colaboradores. Por otro lado, algunos especialistas en lo que es comportamiento organizacional, mencionan que cada vez más personas empiezan a cuestionarse sobre cuál es el objetivo que tienen las actividades que desempeñan dentro de la organización, con la finalidad de hallar más razones que le motiven dirigirse a trabajar.

Lo que menciona Vilaseca es que últimamente los trabajadores ya no sienten ese compromiso con la empresa necesario para poder desempeñarse eficientemente es decir estos trabajarían por debajo de sus posibilidades y capacidades, puesto que las

empresas están dejando de lado darle al personal ese sentido de pertenencia necesario, no piensan necesariamente en el bienestar de ellos causando que estos dejen la empresa ocasionando un costo adicional a la empresa por la constante rotación de personal y sobre todo que están perdiendo uno de los elementos más imprescindible que puede poseer una organización que es su recurso humano ya que los jóvenes de ahora y futuros posibles trabajadores están en constante movimiento buscando el trabajo ideal.

Nacionalmente Arbaiza (2017) en una entrevista del Diario oficial El Peruano dice que es de gran importancia para las corporaciones que quieran llevar permanentemente sus tareas ligado al personal, realicen la identificación y mantengan en continuidad del compromiso organizacional. Esto quiere decir que es importante que hoy en día las organizaciones tengan como uno de sus objetivos más importantes el logro de que los colaboradores tengan ese compromiso hacia la empresa, este compromiso requerirá que el trabajador se encuentre disponible para responsabilizarse de las funciones que le sean encomendadas así como de que este trabajador tenga total disposición y voluntad de poder cumplir con los objetivos tanto personales como de la empresa es decir volver los objetivos mutuos.

Este problema no difiere si es una organización pública o privada, en ambas se requerirá un personal totalmente comprometido con el cual se cumplirán los objetivos que tengan pactados con la organización, es importante señalar sobre este compromiso que dependerá de muchos factores como la cultura organizacional y de los valores que se planteen dentro de estas organizaciones, es vital que se brinde al trabajador ese sentido de pertenencia, mantener motivados a los colaboradores y con esto evitar las constantes rotaciones de personal y por ende la pérdida del Talento Humano. Por otro lado los jefes son parte fundamental de fomentar este compromiso de los colaboradores pues son ellos los que posiblemente tengan más contacto con ellos y son estos jefes los que evidencian el cómo y cuándo realizan sus funciones.

En el plano local no pudimos encontrar trabajos previos que hablen sobre la realidad problemática a tratar pero se realizaron visitas en las diferentes universidades existentes en la ciudad de Nuevo Chimbote como Universidad San Pedro y la Universidad los Ángeles de Chimbote y se pudo obtener información por parte de los estudiantes sobre la calidad de atención hacia ellos, dándonos a conocer que consideran que el servicio y la atención que les brinda el personal administrativo no

es percibido como bueno pues consideran que los trabajadores en muchas ocasiones no se encuentran en sus puestos de trabajo cuando son requeridos, también teniendo en cuenta que el tiempo que toma el atenderlos lo encuentran en muy tardío, demostrando que podría existir un bajo nivel de desempeño el cual podría estar influido por el poco compromiso por parte de los trabajadores administrativos.

Por otro lado se presenta ese mismo problema dentro de la Universidad Nacional del Santa pues estos trabajadores al no estar comprometidos no van a desempeñarse correctamente y esto se hace notar por comentarios de los mismos alumnos quienes mencionan que muchas veces el personal está apartado de sus espacios de trabajo y en la gran mayoría de casos el cumplimiento de sus funciones es muy tardado afectando de una u otra manera seriamente en la representación de la universidad, la cual va dirigida a la sociedad.

## **1.2.Trabajos Previos**

### **1.2.1. Internacionales**

Arráez (2015), en su investigación: *Noción de Compromiso Organizacional de la Dirección General de Asuntos Estudiantiles (DIGAE): una visión desde sus actores* (Tesis para Magister). Universidad de Carabobo. Carabobo. Concluye que el personal administrativo manifestó que no están comprometidos con la organización, razón por el cual no existe esa relación entre el trabajador y la organización, donde el empleado manifiesta que no se otorgan incentivos y reconocimientos cuando logran un buen desempeño que permita alcanzar los objetivos establecidos. Generando una falta de compromiso con su empresa y sus metas.

Crespo (2016), en la investigación: *Clima y Compromiso Organizacional en una mediana empresa manufacturera de San Luis Potosí* (Tesis de grado). Universidad Autónoma de San Luis Potosí. San Luis Potosí. Concluye que los del género masculino se encuentran más involucrados con la corporación, y además los trabajadores que cuentan con un tiempo permanente y que tienen un rango superior vienen a ser una representación mayor de lo que es el compromiso. Por todo ello la recomendación es que se pongan en práctica acciones que ayuden a la organización

a afianzar lo que son valores y objetivos, y de esa manera poder aumentar en los colaboradores el afecto de sentirse parte de la empresa en la cual se desempeñen.

Delgado y Di Antonio (2010), en la investigación: *La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional: un estudio de caso* (Tesis de grado). Universidad Central de Venezuela. Venezuela. Concluye que gran parte de los trabajadores tienen un escaso grado de desempeño, y ello revela que las tareas propuestas no tienen vinculación con el puesto de trabajo que tienen los colaboradores, cuando hay que encargarse de decisiones laborales, la mitad de los encuestados lo hace en conjunto, por otro lado la otra mitad de los encuestados lo realiza de una manera individual, del mismo modo al 50% le es difícil identificarse con el ambiente en el cual labora, en tanto un 41,7% si se identifica. Con lo ya mencionado, refiere al escaso grado de motivación, lo cual concuerda con la teoría de Herzberg, en donde se menciona que el desempeño depende de variable como es el ahínco, y de otras que pueden ser particulares (capacidades e inteligencia).

García (2013), en su investigación: *Estudio de la relación entre el engagement y la rotación de personal en una cadena de cafeterías, ubicadas en la ciudad de Xalapa - Enríquez, Veracruz, México, en el periodo octubre de 2012 - marzo de 2013* (Tesis de grado). Universidad Veracruzana. México. Concluye que no se encontró correlación entre las variables estudiadas. También se puede inferir que el compañerismo es tomado en cuenta como un enfoque verdadero que va a influenciar en sostener un elevado grado de engagement. Además, tener una buena vinculación con el líder ayuda al engagement, aunque puede haber otros elementos que afectan, por ello es de gran importancia establecer estrategias.

Zans (2017), en la investigación: *Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa* (Tesis de grado). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Managua. Concluye que se pudo determinar un bajo grado de desempeño laboral, que se lleva a cabo en la Facultad, aun cuando las actividades y tareas establecidas son realizadas en el tiempo que se designa, en el cual tomar decisiones es realizado en gran parte de una forma individual, además que se carece de un programa de preparación.

### 1.2.2. Nacionales

De la Puente (2017), en su investigación: *Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo* (Tesis para licenciatura). Universidad Cesar Vallejo. Trujillo. Concluye que los empleados administrativos manifiestan que en los sub aspectos del compromiso organizacional, constituidos por el compromiso de continuidad hay un 57%, compromiso afectivo 47% e implicancia 40%. Por lo cual se recomienda amplificar la investigación con una mayor muestra, para que así se pueda establecer si existe variación con la correlación de la presente investigación.

Hurtado (2017), en la investigación: *Bases conceptuales del compromiso organizacional. Una visión de implicación, según Meyer y Allen, y su medición en dos empresas del sector retail de Piura* (Tesis para licenciatura). Universidad de Piura. Piura. Concluye que el segundo objetivo de la investigación fue determinar cuál de los tres componentes del compromiso organizacional que postulan Meyer y Allen (1991) es del de mayor arraigo en las empresas analizadas. De acuerdo a los resultados obtenidos, se estableció que en los trabajadores de las organizaciones retail: Saga Falabella y Ripley, predomina el componente normativo - Obligación moral, desarrollada por el colaborador, al ser retribuido con beneficios por la organización-, seguido por el compromiso organizacional de tendencia calculadora (continuidad) - Vínculo, fruto de las inversiones a lo largo del tiempo. / Pocas alternativas laborales- y, por último, el de tendencia afectiva - Recompensas psicológicas. Atadura emocional del empleado. Identificación e implicación a la organización.

Reynaga (2015), en el estudio: *Motivación y Desempeño Laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015* (Tesis para titulado). Universidad Nacional José María Arguedas. Teniendo un grado de confianza de 95%, concluye que hay existencia de correlación relevante entre las dos variables estudiadas, que son motivación y desempeño. Por lo cual se sugiere que el líder del área de recursos humanos haga mayor énfasis en los colaboradores que trabajan, todo ello para un mayor rendimiento de los colaboradores, tomando en cuenta

también las características del comportamiento de los colaboradores, lo cual desempeñan en la realización de sus labores.

Rivera (2010), en la investigación: *Compromiso Organizacional de los docentes de una Institución Educativa Privada de Lima Metropolitana y su Correlación con las Variables Demográficas* (Tesis para magister). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima. Concluye que es medio el nivel de compromiso organizacional en la institución. Además, con ayuda de los análisis estadísticos, determinan que el nivel de compromiso de continuidad y afectivo son actitudes expresadas por los docentes con un mayor porcentaje, y por otro lado el compromiso normativo es demostrado, pero en un menor nivel. Se recomienda amplificar cifra de cualidades demográficas de los trabajadores, por ejemplo, el conocer si el trabajador labora en una institución pública, y con qué tipo de contrato cuenta; para de esa manera analizar si la institución cuenta con las mismas características que el Estado.

Betancur (2017), en su tesis: *Compromiso Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral en la Empresa Transportes Deco S.C.R.L, Callao – 2017* (Tesis para titulado). Universidad César Vallejo. Lima. Concluye que la relación existente de compromiso organizacional y desempeño laboral se encuentra entre moderada y fuerte, Por ello se recomienda poner en funcionamiento un programa de estudios, ya que ello contribuye a desencadenar el compromiso en los colaboradores, lo cual ayudará a los colaboradores en su desarrollo profesional y poder obtener nuevos conocimientos para ser aplicados en la realización de las tareas.

### **1.2.3. Local**

Quin (2016), en la investigación: *Estilos de Liderazgo y Compromiso Organizacional en los colaboradores de una Entidad Pública, Nuevo Chimbote* (Tesis para titulado). Universidad Cesar Vallejo. Nuevo Chimbote. Concluye que con relación a lo que son los niveles de compromiso se llegó a obtener los siguientes resultados, el 97.5% cuenta con un nivel de compromiso promedio, el 2.5% cuenta con un bajo nivel de compromiso, y ningún colaborador tiene un nivel alto. Se recomienda propagar e incluir a los trabajadores en lo que es la cultura

organizacional, por medio de conferencias, boletines, tomando en cuenta lo importante que es la misión, visión y los valores de con los que cuenta una empresa.

Vergara (2014), en su investigación: *Acoso Laboral y Compromiso Organizacional de los trabajadores de seguridad ciudadana serenazgo de Chimbote* (Tesis para titulado). Universidad César Vallejo. Nuevo Chimbote. Concluye que se encontró una correlación baja (0.398) y altamente significativa entre la dimensión de restricción profesional y el componente de compromiso afectivo. Se recomienda formular reglas adecuadas para beneficiar lo que es la interrelación social positiva que comprenda un compromiso ético, como por parte de los jefes, supervisores y también los trabajadores.

Tejada (2016), en su investigación: *Clima Laboral y Compromiso Organizacional en los colaboradores de una Entidad Pública* (Tesis para licenciatura). Universidad César vallejo. Nuevo Chimbote. Tuvo como población 200 colaboradores y su muestra fue la misma cantidad. Concluye que al estimar la variable compromiso organizacional se pudo obtener que los trabajadores se sienten identificados con la organización, todo ello ligado a las metas de ambas partes, y esto se debe a la ayuda que se brinda a los trabajadores, y esto trae como resultado que los trabajadores establezcan lealtad con la organización. Se recomienda que se realicen y ejecuten conversatorios antes del inicio de labores de los trabajadores, para poner en práctica la comunicación, para así poder desarrollar de una buena forma las actividades asignadas, y poder fortalecer la importancia que tiene cada trabajador en la empresa.

### **1.3. Teorías Relacionadas al Tema**

#### **1.3.1. Compromiso Organizacional**

Fundación más familia y Tatum (2010), compromiso organizacional se relaciona con que los trabajadores se sientan parte de la organización en la cual laboran, y que los objetivos de la empresa como los de los empleados estén incorporados, también con los lazos de afecto que mantiene el trabajador con su organización.

Porter, Steers y Mowday (citados en Arias 2015) definen el compromiso como a la manifestación que tiene una persona de identificarse o involucrarse con la empresa, esta manifestación se da en tres comportamientos: la creencia pura, unido por la aceptación

de actuar junto a ella, en las metas y valores de la empresa; estar dispuesto a desempeñar un notable esfuerzo favoreciendo a la empresa; y el anhelo de continuar relacionándose con la organización.

Robbins y Coulter (2005) El compromiso organizacional se precisa como una situación donde el colaborador se asocia con una corporación ligada también a sus propósitos y por lo cual desea seguir perteneciendo a ella. Por lo cual, tener contribución alta en las actividades va a constar de identificarse con lo que uno realiza, por otro lado, el compromiso organizacional alto va a constar en la compenetración con la compañía por la cual se labora.

Meyer y Allen (citados por Arias, 2001) Plantean el compromiso organizacional pero separado en tres elementos: de continuidad, afectivo y normativo; por ello, con la forma mencionada anteriormente, la esencia del compromiso organizacional es correspondientemente, la necesidad, el anhelo o la obligación de mantenerse en la empresa.

Compromiso afectivo (anhelo): viene a aludir a los vínculos sentimentales que los colaboradores establecen con la empresa u organización, muestra el afecto sensitivo al captar lo que es la complacencia de requerimientos y perspectivas, que se goza al mantenerse en la empresa. Con el modelo de compromiso se percibe en el colaborador, el sentirse orgulloso de integrar la empresa

Compromiso de continuación (necesidad): menciona la identificación del colaborador, en relación a los costes (material, económico, anímico) y pocas ocasiones para conseguir un trabajo diferente, de determinar abandonar la corporación. En otras palabras, se aprecia al colaborador cuando se relaciona con la organización ya que ha dedicado tiempo, dinero y empeño, y dejar ello, involucraría abandonar todo, como también se daría cuenta que su oportunidad al exterior de la organización está disminuida, por ello aumenta el aprecio con la organización.

Compromiso normativo (obligación): en este componente se halla la idea de la fidelidad por la organización, en un valor ético, de forma como retribución por recibir algunas contribuciones, como puede ser cuando la organización paga las capacitaciones para el trabajador, creándose la interpretación con la corporación de correspondencia. En el

modelo mencionado sobre compromiso se fomenta un alto nivel de afecto para mantenerse dentro de organización, dando un resultado en el cual se observa la percepción de deuda en torno a la empresa, donde se le otorgó la oportunidad o remuneración, la cual el colaborador valoró.

Según Steers (citado por Arias, 2015), en 1997 señaló al compromiso como al sentimiento referente que tiene una persona de identificarse y de involucrarse con una empresa o corporación. Es por ello, que proponen 3 fuentes para determinar el compromiso.

- Características personales, necesidades de superación y de dominio, nivel de estudios, satisfacer nuestras necesidades en la vida personal y laboral, ser exigente, trabajador, entre otros más. En resumen, se habla de la personalidad
- Características del trabajo, tener la sensación de que el trabajo es como un desafío, retroalimentación, interactuar con los otros colaboradores, estar identificado con la empresa. De igual manera la personalidad se considera como importante.
- Experiencias en el trabajo, en este punto se habla por ejemplo del tiempo empleado en y para la empresa, las retribuciones que esperas recibir, el trabajo desempeñado, conductas de los grupos de trabajo apreciación que percibe el trabajador de su importancia por parte de la empresa, entre otras cosas. Se considera como importante el socializar por parte de los integrantes de la corporación.

Por todo lo ya mencionado, el compromiso organizacional se basa en las conductas de los trabajadores, por las cuales se manifiestan su suficiencia y complacencia de pertenecer a la organización. Significa como se dice habitualmente “ponerse la camiseta” de la organización, mirarse y sentir que perteneces al lugar donde trabajas. Esta postura tiene mucho provecho hacia las corporaciones porque representa tener trabajadores comprometidos, desempeñándose no solo por conseguir una meta personal, en caso contrario también por el éxito de toda la organización

La finalidad que tiene el compromiso se puede dar en torno al trabajador, una organización, o a una finalidad propuesta. Los objetos que tiene el compromiso variarán

de acuerdo a la naturaleza del lazo generado, por ello no debería existir la razón de que sean excluyentes.

### **1.3.1.1. Diamante del Compromiso Organizacional**

Fundación más Familia y Tatum (2010) Definen el compromiso como una idea que tiene una variedad de dimensiones interrelacionadas, y ello se demuestra en el diamante del compromiso organizacional, en el cual se pueden fijar cinco tipos de vínculos que definen el nivel de compromiso:

- Con la función: en el siguiente lazo se incrementa en correspondencia al nivel de compenetración, además se asigna a cada colaborador las funciones que debe cumplir.
- Con la relación con la empresa: en el siguiente lazo se alude al enfoque estipulado, cambio, y lo que es la propuesta de valor, pero principalmente ligado a las condiciones que el experto pacta con la empresa, acerca de la recompensa general, a lo cual dicha organización puede ir arreglando.
- Con la cultura de la organización: hay otros conjuntos acerca de características particulares con las que cuenta una organización y lo cual puede influir de una manera favorable, lo cual puede ser designado como cultura organizacional, lo cual comprende: las aptitudes de la organización, la comunicación, la fortaleza de marca, además el efecto social de la organización, y por último la relación en lo que son las decisiones.
- Con el jefe: el vínculo que es instaurado por el jefe con los expertos de su agrupación, y esto es transformado en una de las conexiones con mayor fuerza para idear el compromiso. En el momento en el que este lazo fracasa, se transforma en la principal razón de renovación de la organización. Esto se refiere a que, los expertos se ausentan de sus líderes, y no de las organizaciones, esta eventualidad es generada, ya que la proximidad del líder oculta lo que son las intervenciones ejecutadas por parte de una empresa en abundantes circunstancias, ya sea imprecisa o separada, y también de forma amplia, esto hace resplandecer con luminosidad las disposiciones de la empresa.
- Con el equipo: el vínculo que es creado por un experto con sus colegas con los cuales trabaja, viene a ser elemento de gran importancia al momento de involucrarse

con un proyecto. Tener un agradable ambiente beneficia el desempeño de las agrupaciones y a la vez también ayuda con la intervención de conocimientos y propuestas. De igual manera el colaborador posee asimilados valores como el ánimo de equipo o el compañerismo, se puede construir un lazo fuertemente afectivo y eficaz en este ambiente.

Facilita estudiar cuáles son los hechos que deben ser ejecutados en las diferentes corporaciones, tomando en cuenta cada colaborador con respecto a su ocupación y a sus particularidades individuales y de la circunstancia que vive la corporación. Fundación más familia y Tatum (2010) El compromiso viene a definirse como una noción multidimensional, y es por ello que se puede explicar con el diamante del compromiso organizacional, ya que con ello se puede instaurar cinco prototipos de vínculos que precisan el nivel de compromiso:

### **1.3.1.2. Factores del Compromiso organizacional**

Mowday y Cols (citados por García, 2004), en 1982, conciben el compromiso como una actitud formada por tres factores relacionados entre sí:

- **Identificación:** es el convencimiento y la aprobación de los propósitos y valores que caracterizan a la corporación. La persona se identifica con la organización y modifica su identidad organizacional a partir de la imagen que posee de la empresa a la que pertenece. Esta identidad influye en las interacciones que tiene el empleado con la organización.
- **Implicación:** es la voluntad de esforzarse a favor de la organización. Se manifiesta en actividades dirigidas a lograr las metas de la empresa, hasta el punto de llegar a interpretar los éxitos y fracasos como propios. La implicación está formada por componentes no sólo cognoscitivos, sino también afectivos.
- **Lealtad:** manifiesta el anhelo del colaborador de continuar siendo parte de la corporación, de permanecer laborando en la corporación y para el desarrollo de dicho lugar. Es la consecuencia de la implicación y la identificación con los valores y las metas organizacionales. Hay que señalar que quien no se identifica y se implica en la organización, acaba abandonándola, este abandono puede ser externo (se va a otra empresa) o, lo que es más preocupante y peligroso, interno (el trabajador sigue en la empresa sin implicarse, ni esforzarse, convirtiéndose en un enemigo interno).

Este modelo va a permitir investigar las diferentes actividades que deben llevarse a cabo en una corporación, todo ello establecido para cada colaborador, basándose en las cualidades y en el momento que se puede encontrar la corporación.

### **1.3.2. Desempeño Laboral**

Para Chiavenato (2007). Es la conducta que adquiere el colaborador cuando busca el modo de cumplir con las metas y objetivos que ya tengan planteados la organización, quiere decir que el colaborador busca mediante el establecimiento de estrategias llegar al propósito de la organización.

Según Robbins y Judge (2013) explican que, en las diferentes corporaciones, primordialmente se evalúa la manera en la cual los colaboradores efectúan las funciones establecidas, incluyendo una definición detallada de los puestos de trabajo, por otro lado, actualmente las empresas con menos nivel jerárquico y mayormente direccionadas al servicio, necesitan de más información reconociéndose tres modelos de comportamiento, los cuales componen el desempeño laboral:

- Desempeño de las tareas: está referido a la realización de las responsabilidades, exigencias y a la vez funciones, lo cual deben contribuir a la producción y a la creación ya sea de un bien o de un servicio, además a lo que es la elaboración de deberes administrativos.
- Civismo: está centrado en los hechos, los cuales contribuyan al entorno psíquico de la empresa, por ejemplo, otorgar apoyo a los diferentes colaboradores aun así ellos no lo hayan solicitado, respaldar los objetivos organizacionales y siempre mostrar y tratar con respeto a los demás compañeros de trabajo, realizar sugerencias y consejos que sean constructivos y siempre mencionar cosas positivas del sitio en el cual se labora.
- Falta de productividad: en este punto se puede incluir las actividades, las cuales dañen de una forma activa a una corporación, como distintas acciones como robos, daños hacia la propiedad de la empresa, tener un comportamiento agresivo con los demás compañeros de labores y sobre todo el ausentismo

Por otro lado, Campbell (citado por Anastasi y Urbina, 1998), nos manifiesta que en su modelo consideró lo que es la esencia multifacética del desempeño laboral y además la separación de los diferentes componentes comprendidos bajo el sector. Propiamente hablando del desempeño laboral, esta teoría aspira a que cualquier trabajo se relaciona con diferentes componentes de las tareas a desempeñar y que los determinantes de cada componente consisten en una variedad de combinaciones de elementos relacionados a la habilidad, a la motivación y al conocimiento del colaborador. Por otro lado, cada determinante del desempeño como las posibilidades de fortalecimiento,

La capacitación, además de algunas otras particularidades que podrían perjudicar de una forma indirecta al desempeño debido a las consecuencias en las habilidades, grado de sabiduría, y estímulo de la persona.

#### **1.3.2.1.Evaluación del desempeño**

Según Arias y Heredia (2006) se busca primordialmente con esta actividad el poder controlar las diferentes tareas que van a desempeñar los trabajadores, mostrándonos si realmente se realizó un proceso correcto de selección del trabajador y su formación fueron correctamente aplicadas, de no ser así adoptar las medidas necesarias para corregirlas, y todo esto se efectuara para comprobar si la realización de las actividades o funciones con productividad y eficiencia. Por otro lado, aparte de controlar con la ayuda de medidas, esta actividad nos dará a conocer quien o quienes serían participes de posibles ascensos o incentivos, entre otras cosas. En conclusión, este método nos ayudara con las mediciones a detectar quienes son los que posiblemente necesiten de capacitaciones e identificar quienes son los trabajadores que desempeñan bien su trabajo y otorgarles los incentivos y/o beneficios correspondientes, permitirá también detectar el trabajo en conjunto es decir que áreas de la empresa son las que mejor desempeño muestran y cuáles son las que necesitan de una mayor formación.

#### **1.3.2.2.Requisitos de las medidas de ejecución**

- **Objetividad**

Es importante que ser lo más objetivo posible al momento de establecer los criterios de ejecución, dejar de lado las preferencias, prejuicios, etc., de la persona quien es la encargada de juzgar o evaluar al colaborador.

- Validez

Este es un punto que está muy relacionado con la objetividad que se debe tener para los criterios de ejecución en la evaluación del desempeño. Debemos entender que el hecho de tener una medición con datos objetivos no implica que realmente esa sea un aprueba valida y fehaciente que el colaborador se desempeña eficazmente.

Para verificar esto es necesario tener conocimiento de los requisitos del puesto de trabajo es decir tener claro el perfil del puesto para poder relacionarlo con la evaluación del desempeño para poder definir las actitudes y aptitudes relacionadas con la mejora constante

- Confiabilidad

Para que la evaluación denote confiabilidad es necesario que los resultados que arrojen la ejecución de la evaluación deben ser coherente es decir no debe de existir una gran variación de los resultados que se obtenga al realizar varias pruebas por ejemplo al mismo trabajador y con los mismos implementos de trabajo.

### **1.3.2.3. Algunas medidas de ejecución comúnmente empleadas**

- Cantidad de la producción

Índice comúnmente utilizado pero que no garantiza resultados que denoten eficiencia, si se utiliza este índice individualmente puede presentar ciertas limitantes, por ejemplo, el hecho de que un trabajador produzca mucho sobrepasando la meta estimada no significa que dé como resultados productos de calidad, para poder utilizar este índice hay que considerar todo lo que afecte al proceso de producción.

El porcentaje expresado que arrojará este índice está en función al tiempo que se empleó para producir una cantidad de productos, con el tiempo que se necesita para realizar cierta cantidad de los productos. Hay que tener en cuenta también que para poder establecer el estándar en el tiempo necesario para la producción, se debe considerar que el bien o servicio a producir no sea tan complicado el realizarlo causando una desmotivación en el colaborador la razón mencionada o por el contrario que sea demasiado sencillo que implicaría en la causa de la misma desmotivación de realizarlo, finalmente, todos los puestos no pueden ser medidos por la cantidad producida, en muchos casos no depende del colaborador que se desempeña en el puesto si no de cuán rápido le lleguen por ejemplo las ordenes o decisiones de otras áreas.

- Promedios de producción

Esta medida está ligada a diversos imprevistos, primero que nada se habla de la existencia de una cierta maquinación por parte del equipo de trabajo con el fin de disminuir el promedio de producción para que obtengan alguna ganancia o beneficio pero por la cual obviamente la organización tendría quizás mayores costos y esto se puede dar porque se considera muchas veces como estándar la producción de un equipo durante un cierto periodo de tiempo, en otras instancias el promedio del equipo puede estar ligado a temas de motivación, a las capacitaciones con las que cuente cada integrante del equipo, etc., claro está que para considerar esta medición es necesario que varias personas desempeñen la misma función.

- Promedios por grupos seleccionados

El caso viene a ser similar que los promedios de producción solo que este se aplica a grupos que sean seleccionados por la organización, los inconvenientes que podría causar esta medida es la presión que surja por parte de los demás grupos de colaboradores hacia los seleccionados ocasionando que se pueda producir una baja o disminución en el estándar que se deban cumplir los colaboradores o por otro lado que el grupo seleccionado tenga la capacidad o el interés necesario para desempeñar correctamente la actividad o función y establezca un estándar o una normas que sean bajos.

- Extrapolación a partir de otras tareas semejantes

Procedimiento empleado repetidamente en los cargos de trabajo creados recientemente, donde la experiencia es escasa para el momento de establecer los estándares. Si el criterio a considerar en el desempeño para la función escogida como modelo está mal establecido, las nuevas tareas tendrán un estándar bajo.

- Estudios de tiempo

En general se trata de controlar el tiempo que se empleara para realizar una a una las partes necesarias para completar una tarea o función, consiste también en establecer un porcentaje de tiempo necesario como tolerancia y en fijar un estándar o norma para el resultado. Este resultado también se puede ver fuertemente afectado si se tiene al colaborador desempeñando su labor con un evaluador a su costado el cual le va a controlando todo en ese preciso momento, esa presión podría afectar seriamente el resultado.

- Calidad de producción

En este caso si solo se va a considerar a la calidad como un método de evaluación podría obtenerse un producto valga la redundancia con buena calidad pero con una baja cantidad de bienes producidos o por el contrario tener el caso de una mayor cantidad de bienes pero con una baja calidad, por esto es necesario considerar siempre ambos temas en el momento de la evaluación, por ejemplo si nos vamos al tema de los bienes que hayan salido defectuosos estos deben ser corregidos o reparados por el mismo colaborador o equipo de trabajo que lo haya realizado esto requerirá un tiempo el cual serviría para producir más bienes, por consiguiente es mejor evitar ese episodio y considerar siempre al momento de realizar la tarea poner atención tanto a la cantidad como a la calidad.

- **Productividad**

En la productividad se va a considerar la relación existente entre los resultados adquiridos y los recursos que se hayan utilizado.

$$Productividad = \frac{Resultados\ obtenidos}{Recursos\ empleados}$$

Este método puede utilizarse para medir el desempeño de ejecutivos, y de los puestos de los cuales sus resultados dependerán de cuanto hayan aprovechado la utilización de los recursos con los que contarían en la empresa.

No siempre se pueden medir todos los aspectos si se hace referencia al factor humano como lo es con la motivación, es por esto que solo se consideran los recursos que sean materiales para poder calcular la productividad.

- **Tiempo de servicios**

Algunas veces se considera a la antigüedad como un criterio necesario para la efectividad, ya que se piensa que al tener un mayor tiempo a un colaborador realizando una función, permite a este adquirir una mayor experiencia y consecuentemente realizar mejor dicha función. Para los sindicatos este es un tema que consideran mucho principalmente para el tema de los ascensos donde consideran más la antigüedad para el otorgamiento. Por otro lado, el desempeñarse una gran cantidad de tiempo en una sola función puede traer consigo una serie de obstáculos a considerar como el aburrimiento o las motivaciones bajas entre otras cosas, afectando el desempeño de una función o trabajo.

#### **1.3.2.4.Principales objetivos de la evaluación del desempeño**

- Para la organización

Es muy importante para la organización realizar una evaluación técnica la cual le dará a conocer en el momento exacto a quien podría considerarse para los ascensos, o en los periodos de prueba a quienes rechazar y a que colaboradores seleccionar para los puestos de confianza, cuál de las cualidades de los trabajadores ser aprovechadas y desarrolladas. Es más, sirve también como fundamento para definir la necesidad de productividad, entrenamiento, desarrollo, otorgando a la empresa una mejoría en su planificación. Serviría como fundamento, con el cual se puede hacer modificación en las funciones de la ocupación que sea efectivo.

- Para el jefe inmediato

La evaluación pretende tener mejores relaciones entre el personal y sus supervisores mejorando la labor de la supervisión, cooperando con la modificación y el desarrollo de los colaboradores.

Para los jefes el contar como objetivo el tener los datos anteriores y actuales referentes a lo que es el desempeño de los colaboradores le permitirá la toma de decisiones, adicionalmente optimizar en la empresa los resultados del capital humano.

- Para el trabajador

El beneficio para el colaborador es que puede perfeccionarse estimulando su empeño para posteriormente ser recompensado, ya sea con el agradecimiento de los jefes, por otro lado, al evidenciar las carencias en el desempeño del colaborador no se podrá mencionar que tiene desinformación del proceso ya que eventualmente se le estuvo apreciando dentro de la empresa. Este colaborador cuya evaluación del desempeño se hace continuamente busca siempre esmerarse, ya que al enterarse de que es observado y calificado su esfuerzo no pasara desapercibido.

##### **1.3.2.4.1. Correlación con los incentivos**

En el establecimiento de incentivos muchas veces ocurre que muchos de los puestos de trabajo no pueden recibir este beneficio dado la dificultad con la que cuenta para poder establecer un estándar que indique el cumplimiento de producción de bienes o por el nivel de calidad del bien producido o alguna otra situación. Es por esto que la evaluación

del desempeño podrá ayudar a identificar quienes son los que ameriten recibir los incentivos o beneficios correspondientes.

#### 1.3.2.4.2. Diversos métodos de evaluación

Existen una variedad de métodos e instrumentos los cuales pueden variar entre precisión, calidad, etc., en este sentido se procederá a indicar cuales vienen a ser los más renombrados, empezando con los de mayor facilidad, siguiendo se culmina con los que necesitan de información de la mano de los entrenamientos técnicos de igual modo con la necesidad de un asesor y práctica con una constante supervisión.

##### a) Método de comparación

Como está indicado en su título este método se trata de comparar la capacidad de cada trabajador que pertenece a la empresa, considerando alguna de estas 3 distintas maneras.

- Alineamiento

Se procederá a colocar de manera ordenada a los colaboradores considerando al menos efectivo hasta el más efectivo, estos serán los objetos de evaluación.

- Comparación por pares

El método consiste en realizar un listado de los colaboradores, comparando a cada uno de ellos con otros que pertenezcan a su equipo y seleccionando en las parejas quienes tendrían un mayor desempeño, como resultante, se va a considerar preferiblemente al que resulte con más cantidad de puntos en comparación a los demás colaboradores.

Este modo es fácil, pero se considera que tiene un gran inconveniente, como el tiempo, ya que este incrementa considerablemente la cantidad de comparaciones por cada colaborador incluido. La fórmula utilizada para la cantidad de contraste es:

$$\frac{N(N - 1)}{2}$$

N viene a ser la cantidad de personas a contrastar. Este método limita la evaluación a términos generales, como este se vuelve muy laborioso, ya no considera mucho a las características específicas ya que en este caso aumenta considerablemente el número de pares a evaluar.

- Distribución forzosa

Se distribuye obligadamente a los evaluados en las siguientes simetrías:

- ✓ El 10% con calificación muy inferior.
- ✓ El 20% con calificación inferior
- ✓ El 40% con calificación promedio
- ✓ El 20% con calificación superior
- ✓ El 10% con calificación muy superior

Si se cuenta con un grupo que sea pequeño y homogéneo, se considera inaceptable la distribución es decir si solo se cuentan como 4 colaboradores con resultados parecidos este método queda totalmente descartado.

b) Método de escalas

En este método el grado de desempeño que logra el colaborador estará determinado a juicio del evaluador con ayuda de una escala previamente definida en donde cada factor estará indicado por una línea horizontal, en donde sus extremos señalaran si corresponde al grado mínimo o al grado máximo, se colocara una marca el cual indicara el grado o nivel de desempeño logrado por el colaborador.

- Escalas continuas

Denominado así, si es que el paso entre un grado y otro del factor en evaluación va a realizarse de una manera impasible. Existe la superioridad de aceptar un aumento referente a la flexibilidad en el entendimiento del analizador y los distintos niveles en el desempeño.

- Escala discontinua

Contiene separaciones jerárquicas, el pasar de un nivel a otro de manera repentina para retribuir una definición específica para cada nivel.

Debido a su fácil manejo este método es el más utilizado por su facilidad al manejarlo, considera como dificultad la estimación que se realizará a un elemento en específico, y ello podría generar influencia en la estimación de los factores sobrantes, en ese caso es aconsejable estimar en total a los integrantes que pertenecen al equipo, tomando en cuenta un elemento igual, previo a evaluar el que continúa. El siguiente inconveniente que se puede presentar en este método es el de considerar a todos los participantes

como normales o promedios denominando a este inconveniente como “tendencia central”, en este caso se considera y recomienda la utilización de números impares de grados, con el fin de evitar una tendencia evaluativa hacia la mitad o punto medio del rango.

c) Métodos de listas de comprobación

Mediante este método lo que se desea es buscar que el supervisor no se percate de cuál sería el producto de la valoración que realice, evitando así algún grado de rechazo o preferencia que pudiese sentir algún colaborador.

- Listas ponderadas

Se enfoca en formar enunciados los cuales fueron cuidadosamente elaboradas. Es recomendable no menos de 25 ni mayor de 100. Le corresponde un valor diferente a cada enunciado los cuales desconocerá el supervisor.

- Listas de preferencias

En estas listas existen frases agrupadas de cuatro en cuatro, donde dos de las frases serian convenientes y los dos restantes inconvenientes, por lo que el supervisor se encargará en los grupos, de indicar solo un par de frases que a criterio de este describan mejor al colaborador evaluado. Lo que se pretende con esto es neutralizar la actitud conveniente o inconveniente existente en torno a los colaboradores, con el fin de que unas de las expresiones positivas y una negativa tengan un valor definido y las restantes carezcan de esta.

d) Análisis de la ejecución del trabajo

- Como paso inicial se considera como un proceso por el cual se realizará el establecimiento de las responsabilidades principales que se deben cumplir en el puesto. Es un documento en el cual se especifica las áreas de responsabilidad y de cómo realmente operan, extraído por el colaborador una vez estudiado el análisis del puesto, esto se da una vez aprobada por la organización.

- Luego existirá un debate o discusión en el cual se pone sobre la mesa el escrito mencionado anteriormente y de ser necesario se procede a la modificación hasta que ambas partes queden de acuerdo.

- Una vez establecida las responsabilidades, se definirán las metas que deberá cumplir el colaborador en cierto periodo. Esto se llevará a cabo con actividades específicas que haga el trabajador.
- A un tiempo aproximado a los 6 meses, el colaborador realizara su propia apreciación de que si realmente ha obtenido lo necesario para poder cumplir con la meta establecida.
- Finalmente, el jefe con su colaborador realizará una entrevista y procederán a examinar en conjunto la apreciación propia realizada por el colaborador, estableciendo posteriormente nuevas metas a completar.

e) La evaluación de 360 grados

Esta evaluación consiste en realizar una lista de verificación con los aspectos más importantes que necesita el puesto, posteriormente solicitara a trabajadores, superiores y colegas, que evalúen anónimamente el comportamiento y los resultados de cada uno. Cada persona se debe autoevaluar de la misma manera, luego a cada individuo se le procederá a entregar una síntesis de los productos, con el fin de que cada persona cuente con una noción de cómo es percibido por los demás y fijar con su misma percepción las comparaciones.

Estas evaluaciones son complementadas con exámenes psicológicos y centros de evaluación, con la ayuda de consultores especializados realizando entrevistas individuales. Finalmente, con los resultados se realizará la retroalimentación respectiva la cual implicaran en el desarrollo personal y del equipo de trabajo.

f) Necesidad de capacitación

Una vez establecido ya cual serán los métodos a utilizar para la evaluación, se realizarán actividades experimentales y de práctica, así como también se capacitará a las personas encargadas de establecer las calificaciones aprovechando al máximo el instrumento elegido, sea cual sea.

g) Entrevista para la evaluación del desempeño

Es primordial crear una “cultura de evaluación de resultados”, con la finalidad de ir estableciendo un ambiente favorable para la entrevista de igual modo se debe comunicar a todas las áreas de la empresa cual es o serán los objetivos y

propósitos de la entrevista, el modo en que se operara, su prioridad y los resultados que la misma expresa.

Esto se debe realizar con el fin de evitar cualquier comportamiento defensivo por parte de las personas evaluadas por la no existencia de experiencias previas sobre entrevistas de evaluación.

Es esencial realizar un buen rapport (estimulo e intercambio de información), para calmar al entrevistado, no obstante, sin brindarle patrones que puedan servir para la contestación, por el contrario, permitir que tenga plena libertad para expresarse. Es imprescindible que la dirección que lleve la entrevista deba enfocarse netamente en temas relacionados a las áreas de interés.

Ahora se podría dar el caso de que de que la persona que es entrevistada omita algunos datos importantes o que dé respuestas que no coincidan con las que el supervisor cuente, en ese sentido se debe preguntar sobre lo que no haya mencionado y también dar a conocer al entrevistado que los datos que él ha dado no coinciden con la finalidad de conocer la razón de porque ocurre esto.

#### h) Desarrollo de la entrevista de evaluación

- Luego de aplicado un correcto rapport, el colaborador realizará por pedido del jefe inmediato, un análisis total de las funciones, actividades o responsabilidades de su puesto, posteriormente el jefe inmediato con los resultados obtenidos confrontará y guiará la exposición.
- El trabajador realizará un análisis de su propio desempeño a pedido del jefe inmediato y realizar también una comparación con la misión y objetivos del puesto donde se desempeña el trabajador. En este caso se puede considerar además los resultados mencionados en el párrafo anterior.
- Es primordial pedirle al colaborador que haga un resumen de sus capacidades, aptitudes y actitudes para luego basándose en ello realizar un listado donde se pacten metas personales, pero siempre acorde a la realidad, donde se pueda evidenciar la existencia de superación de sí mismo y más que todo que ese avance logre ser comprobado en un tiempo que sea justo para que pueda ser cumplido.
- Es necesario establecer el momento en que se va a finalizar la entrevista para con los datos obtenidos poder analizarlos y realizar una nueva entrevista.

Si se realiza una entrevista a un colaborador que busca un ascenso o para una transferencia, se le debe pedir que analice el nuevo puesto de trabajo, en lugar del actual y resumir las diferentes capacidades que el mismo colaborador tenga para el nuevo puesto.

i) La certificación

La certificación nos ayudara en la confirmación de las capacidades que tengan los colaboradores para desempeñar las funciones que le son requeridas en la empresa. Las certificaciones tienen como referencia los estándares pactados por los comités ad hoc entorno a las actividades o funciones que debe realizar el trabajador, es así que las personas o los profesionales que tengan la necesidad o el deseo de que se les realice una evaluación tengan conocimiento de los requerimientos necesarios en el desempeño para poder recibir la certificación.

Hay que considerar como importante que una de las características que tiene la certificación este entorno a su duración o periodicidad, es decir gracias a la existencia de la generación rápida de conocimientos y tecnología, las habilidades adquiridas hoy no siempre serán de utilidad mañana.

### **1.3.2.5. Método de Evaluación del Desempeño basada en la Apreciación de Cualidades (EDAC)**

Rodríguez (2004) Hoy en día para evaluar el desempeño existen infinidad de métodos, pero la aplicación de los métodos se da dependiendo de las circunstancias, ya que pueden utilizarse métodos más sencillos como el Método de Evaluación del Desempeño basada en la Apreciación de Cualidades (EDAC).

El Método EDAC es mucho más fácil de poner en práctica y también es eficaz para evaluar los puestos de trabajo operativos, este método se basa en que la evaluación puede ser realizada mediante la percepción individualizada, tomando en cuenta seis aspectos fundamentales que van a ayudar a determinar el rendimiento con el cuál cuenta el colaborador de la organización. Los seis aspectos fundamentales son:

#### **1.3.2.5.1. Calidad del trabajo:**

Viene a referirse al nivel de excelencia con el cuál se lleva a cabo la realización de las actividades. Para llegar a determinar este aspecto fundamental se toma en cuenta: Omisión de errores, minuciosidad en el registro de datos, contar con orden en el desempeño de las tareas, mantener limpio los materiales y equipos asignados, y las capacitaciones que contribuyen a mejorar la calidad del trabajo.

#### **1.3.2.5.2. Cantidad de trabajo:**

Se refiere a la destreza para poder realizar más actividades y tareas que se puedan encomendar. Para llegar a determinar este aspecto fundamental se toma en cuenta: el cumplimiento de tareas en el tiempo designado y el cumplimiento de documentos o información en la fecha asignada.

#### **1.3.2.5.3. Responsabilidad y actitud**

Viene a ser el nivel en el cuál el colaborador asignado en el puesto de trabajo trata de que la intervención que tenga, llegue a ser lo más beneficioso posible en el ambiente en el que se desempeña. Para llegar a determinar este aspecto fundamental se toma en cuenta: disposición ante situaciones de cambio, cumplimiento con el horario de trabajo, explotar la información que se reciba.

#### **1.3.2.5.4. Iniciativa**

Se refiere a la capacidad de reacción que puede llegar a tener el colaborador en diferentes situaciones, y esto de una forma natural. Para llegar a determinar este aspecto fundamental se toma en cuenta: talento para la resolver problemas de la organización, habilidad para planificar, destreza para generar ideas innovadoras.

#### **1.3.2.5.5. Colaboración**

Es el nivel de gentileza y apoyo hacia las demás personas que conforman el grupo de trabajo, esto parte del colaborador de manera voluntaria y no como una orden. Para llegar a determinar este aspecto fundamental se toma en cuenta: habilidad para integrarse con otros grupos de trabajo, cooperación con otros colaboradores, participación en equipos.

#### **1.3.2.5.6. Disciplina:**

Es el nivel de cumplimiento ya sea de actividades, tareas asignadas, horarios, y todo lo que la organización establece. Para llegar a determinar este aspecto fundamental se toma en cuenta: no estar ausente en el puesto de trabajo, llevar a cabo las instrucciones que se reciben, ejecutar las normas de la empresa, puntualidad.

Estos aspectos que sirven para medir el rendimiento del desempeño, y ellos se pueden separar ya sea en comportamientos y capacidades con las cuáles cuenta el colaborador y evaluarlas puede contribuir al desarrollo de la organización.

#### **1.4. Formulación del Problema**

¿Cuál es la relación del compromiso organizacional con el desempeño laboral de los administrativos de la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote – 2018?

#### **1.5. Justificación del Estudio**

##### **1.5.1. Social**

La presente investigación con el tema compromiso organizacional fue escogido puesto que es un elemento importante que hoy en día se debe considerar en los colaboradores ya que un personal comprometido podrá compartir, comprender y sobre todo cumplir objetivos propios y los de la organización y a la vez que ayudará a evitar las ausencias dentro de los puestos de trabajo y los cambios o rotaciones del personal. Del mismo modo los beneficios que traería socialmente se considerarían como un mejor servicio para éstos, un servicio de calidad y en óptimas condiciones otorgando el valor ideal para las personas, demostrando la responsabilidad social con la que cuenta la universidad mejorando sus procesos con ayuda de investigaciones, todo en pro de la comunidad.

Por otro lado, esta investigación servirá como base para posteriores proyectos y de ellas poder mejorar las estrategias de la organización y poder analizar las variables de compromiso organizacional y desempeño laboral en otras organizaciones de nuestra localidad.

##### **1.5.2. Económica**

Los beneficios de esta investigación es que para la organización podría presentar una mejoría en su rendimiento, pues el colaborador comprometido presentará un aumento en su productividad demostrando que cuenta con un óptimo desempeño laboral, además tendrá en la organización menores costes por rotaciones de personal.

### **1.5.3. Pertinencia**

Los conocimientos que brindó esta investigación permitirán que las organizaciones detecten la falta de compromiso de los colaboradores que podrían traer algunos problemas más a futuro. Es por esto que una forma para poder evitar esto es que las organizaciones generen un sentido de pertenencia entre los colaboradores, para mejorar el desempeño.

### **1.5.4. Práctica**

Esta investigación pudo permitirnos solucionar problemas y del mismo modo resolver inconvenientes que causaría el bajo compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa el cual al mismo tiempo influencia negativamente a su desempeño, por otro lado, traerá beneficios en sentido de conocer que implica el compromiso y el desempeño dentro de una organización para poder aplicar mejoras en los procesos y funciones de los colaboradores.

### **1.5.5. Metodológica**

En la presente investigación, para lograr los objetivos propuestos, se emplearán los instrumentos de recolección de datos, como los cuestionarios, aplicados con la técnica de la encuesta, para analizar las variables compromiso organizacional y desempeño laboral. Con ello se pretende establecer la correlación entre ambas variables de estudio y mediante estos resultados se podrá evidenciar los problemas suscitados en la empresa. Así los resultados de la investigación se apoyan en técnicas de investigación válidas.

## **1.6. Hipótesis**

H1: Existe relación del compromiso organizacional con el desempeño laboral de los administrativos de la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote – 2018.

Ho: No existe relación del compromiso organizacional con el desempeño laboral de los administrativos de la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote – 2018.

## **1.7. Objetivo**

### **Objetivo General**

- Determinar la relación del compromiso organizacional con el desempeño laboral sobre los administrativos de la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote – 2018.

### **Objetivos Específicos**

- Identificar el compromiso organizacional de los administrativos de la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote – 2018.
- Identificar el desempeño laboral de los administrativos de la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote – 2018.
- Analizar la relación que existe entre compromiso organizacional y desempeño laboral en los administrativos de la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote – 2018.

## II. MÉTODO

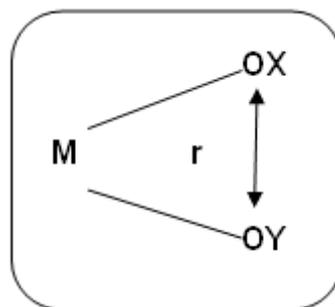
### 2.1. Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación es No experimental, porque en ningún momento va a manipularse las variables en estudio. Del mismo modo la investigación es transversal, pues los datos recolectados se realizaron en un momento único. Teniendo como finalidad el describir las variables y analizar la incidencia e interrelación en un determinado momento.

#### Nivel de Investigación:

La investigación es correlacional. Porque se va a establecer el nivel de correlación existente entre las variables de estudio y poder valorar de qué manera se ve afectada la alteración entre ellas.

El diseño correlacional presenta el siguiente esquema:



Donde:

M: muestra

OX: Observación de la 1° variable

OY: Observación de la 2° variable

r: Relación entre las variables concurrentes

## 2.2. Variables, Operacionalización

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Compromiso Organizacional	Robbins y Coulter (2005) El compromiso organizacional se precisa como una situación donde el colaborador se asocia con una corporación ligada también a sus propósitos y por lo cual desea seguir perteneciendo a ella. Por lo cual, tener contribución alta en las actividades va a constar de identificarse con lo que uno realiza, por otro lado, el compromiso organizacional alto va a constar en la compenetración con la compañía por la cual se labora.	Se entiende al compromiso organizacional como la identificación, al sentido de pertenencia que adquiere un empleado con la organización. Y para medir ello se considera las dimensiones de compromiso afectivo, compromiso normativo y compromiso de continuidad.	Compromiso afectivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vinculo sentimental</li> <li>• Sentimiento de orgullo</li> </ul>
			Compromiso normativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentido de lealtad a la organización</li> <li>• Sentimiento de retribución a la organización</li> </ul>
			Compromiso de continuidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pocas oportunidades de conseguir un nuevo empleo</li> <li>• Disponibilidad del trabajador en la organización</li> </ul>
Desempeño Laboral	Chiavenato (2007). Es la conducta que adquiere el colaborador cuando busca el modo de cumplir	Es la forma en la cual los trabajadores realizan su trabajo, lo cual va ligado al	Calidad de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Omisión de errores</li> <li>• Desempeño de tareas</li> <li>• Capacitaciones</li> </ul>

	con las metas y objetivos que ya tengan planteados la organización, quiere decir que el colaborador busca mediante el establecimiento de estrategias llegar al propósito de la organización.	rendimiento que se pueda tener en la organización. Y para medir ello se considera las dimensiones de calidad de trabajo, colaboración, responsabilidad y actitud e iniciativa.	Colaboración	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integración</li> <li>• Cooperación</li> <li>• Participación</li> </ul>
			Responsabilidad y actitud	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disposición</li> <li>• Cumplimiento</li> </ul>
			Iniciativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidad</li> <li>• Talento en resolución de problemas</li> </ul>

## **2.3. Población y Muestra**

### **2.3.1. Población**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), define que se puede considerar a la población como un conjunto o universo de personas, objetos, organizaciones, etc., los cuales cuentan con una o más características en común.

En el presente proyecto de investigación se conformará por los trabajadores del área administrativa de la Universidad Nacional del Santa - 2018 los cuales son un total de 64 los cuales desempeñan sus labores en la mencionada casa de estudios. Lugar donde se trabajara con las personas correspondientes del área administrativa.

### **2.3.2. Muestra**

Para Hayes (1999), menciona que la población muestral, es en donde se utiliza a toda la población como la muestra, este método es utilizado cuando es necesario conocer las apreciaciones de todas las personas o cuando se tiene una base de datos con fácil acceso, pero este método suele ser muy costoso

Para el presente proyecto de investigación se va a tomar la totalidad de los colaboradores quienes conforman nuestra población siendo esta una población muestral ya que la cantidad de 64 trabajadores es una cantidad la cual se considera como representativa.

#### **Criterios de inclusión**

Para esta investigación se tomará en cuenta a todo el personal administrativo de la Universidad Nacional del Santa que se encuentre trabajando en la modalidad de Contrato de Administración de Servicios (CAS), y que se encuentre laborando en oficina durante 4 años o más.

#### **Criterios de exclusión**

Se procederá a excluir a todo el personal administrativo perteneciente a la modalidad Nombrados, en la Universidad Nacional del Santa, de igual modo se tomará en cuenta como criterio a excluir a personas que solo estén realizando sus prácticas profesionales en el tiempo en que se efectuará la evaluación y no pertenecientes a

oficina. Y en general a todo trabajador que tenga un tiempo menor de 4 años laborando en la Universidad.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1. Técnica de Recolección de datos**

La técnica que se utilizó en la investigación es: encuesta. Para Urbano y Ynui (2006) la encuesta es propicia cuando se requiere obtener un conocimiento de colectivos o clases de sujetos, instituciones o fenómenos.

### **2.4.2. Instrumentos de recolección de datos**

Para la presente investigación se hizo uso como instrumento de recolección de datos el cuestionario para ambas variables. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) el cuestionario es o consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir.

Bernal (2006), afirma que el cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos, necesarios para alcanzar los objetivos del proyecto de investigación. Se trata de un plan formal para recabar información de la unidad de investigación.

Por lo tanto, ambos cuestionarios constan de 14 preguntas cada una, y haciendo uso de la escala de Likert para poder medir el grado positivo, neutral y negativo de cada enunciado. (5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Puede ser (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo.

### **2.4.3. Validez y confiabilidad**

#### **Validez**

Gómez (2016) La validez se refiere al nivel en el cual un instrumento efectivamente va a medir la variable que pretende medir.

Por ello, para definir la validez de los instrumentos que serán empleados, se hizo uso del Juicio de Expertos, en donde, se mostró los instrumentos a profesionales que se encuentran vinculados al tema de investigación y a la metodología.

## **Confiabilidad**

Para Gómez (2016) la confiabilidad de un instrumento se refiere al nivel en que al ser aplicado varias veces a un mismo individuo u objeto va a originar resultados iguales.

El instrumento fue sometido a la confiabilidad mediante el Alfa de Cronbrach, en el cual se hace uso de un coeficiente entre 0 y 1, y es empleado para determinar si el instrumento es fiable y si ayuda a recopilar la información necesaria para cumplir con los objetivos de la investigación.

Para ello se aplicó una prueba piloto a 20 trabajadores del área administrativa de la Universidad Nacional del Santa. Siendo así, el resultado del instrumento de compromiso organizacional fue una buena confiabilidad; y el resultado del instrumento de desempeño laboral también tuvo una buena confiabilidad.

## **2.5. Método de análisis de datos**

Para realizar el análisis de las variables de la presente investigación se procedió al manejo de las respuestas brindadas por los colaboradores que fueron evaluados con la ayuda de diferentes programas

Uno de los programas que se utilizó es el programa Statical Social Package for the Social Science o llamado por sus siglas SPSS, que nos ayudaran a obtener las tablas y figuras con sus porcentajes respectivos al igual que con sus gráficos para poder mostrar la distribución de los datos recolectados, el Microsoft Office Excel y por último se utilizó también el coeficiente Chi Cuadrado para poder determinar la relación que tendrán las variables.

## **2.6. Aspectos éticos**

Para la presente investigación no se manipuló la información la cual ha sido obtenida por fuentes confiables. Se dió conocimiento con datos realistas que no tendrán alguna afectación en la empresa en donde se realizó el estudio. Fue tomado en cuenta para esta investigación la veracidad de los resultados, respetar la propiedad intelectual, el respeto por el medio ambiente y responsabilidad social.

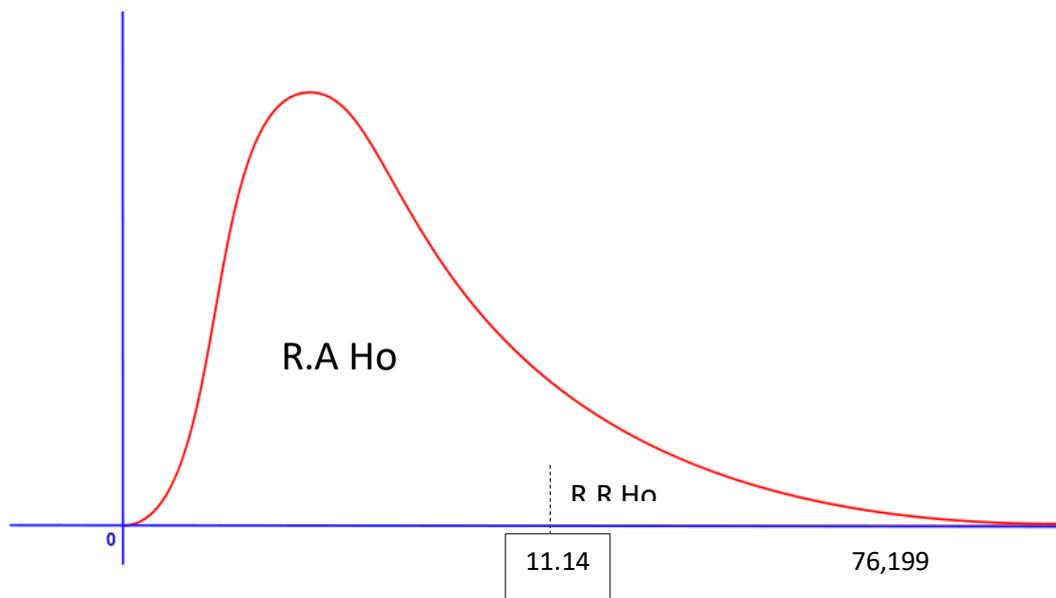
### III. RESULTADOS

**Objetivo General: Determinar la relación del compromiso organizacional con el desempeño laboral sobre los administrativos de la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote – 2018.**

Tabla 1

*Correlación entre Compromiso Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores del área administrativa de la Universidad Nacional del Santa*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	76,199	4	,000
N de casos válidos	64		



Interpretación:

En la Tabla 1 se observa el coeficiente de Chi Cuadrado en el cual su valor es 76,199 y el valor de tabla es 11.14, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la Hipótesis 1. También se muestra la significancia asintótica, en el que el nivel de significancia es 5% (0.05); por lo cual se puede observar que la significancia asintótica bilateral es  $0,000 < 0,05$ , entonces ello indica que si se acepta la Hipótesis 1 que dice que existe relación del compromiso organizacional con el desempeño laboral de los administrativos de la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote – 2018.

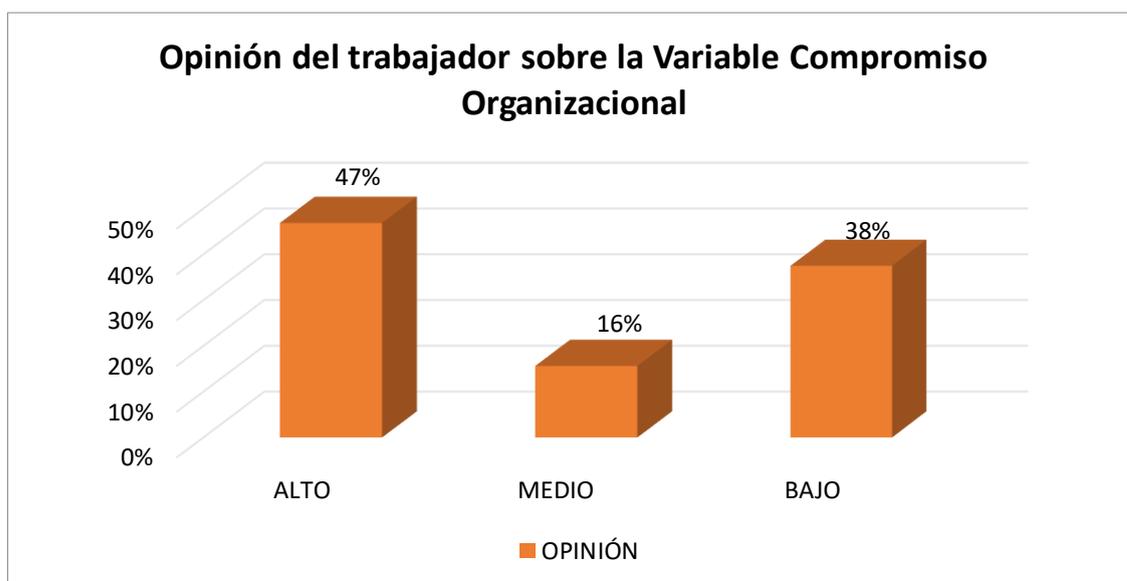
**Objetivo Específico 1: Identificar el compromiso organizacional de los administrativos de la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote – 2018.**

Tabla 2

***Opinión del trabajador sobre la Variable Compromiso Organizacional***

OPINIÓN	ENCUESTADOS	
	Nº	%
ALTO	30	47%
MEDIO	10	16%
BAJO	24	38%
TOTAL	64	100%

**Fuente: Encuesta aplicada a los administrativos de la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote – 2018**



**Figura 2: Opinión del trabajador sobre la Variable Compromiso Organizacional**

Fuente: Tabla 2

Interpretación:

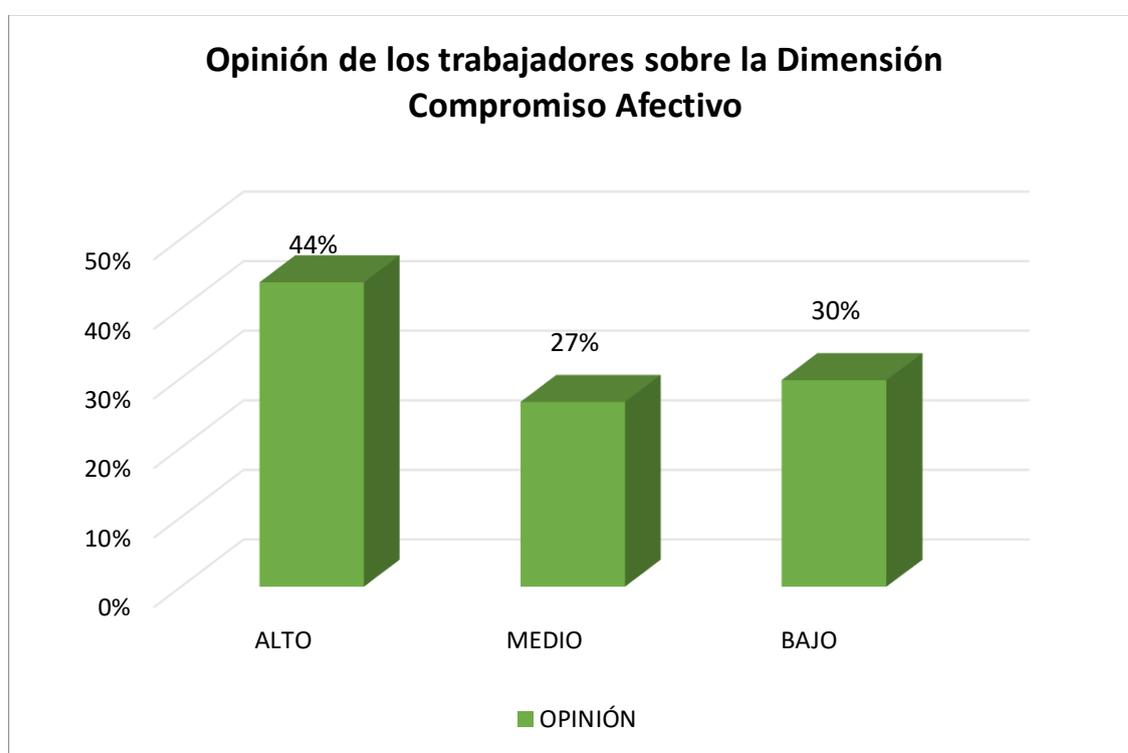
- El 47% de los trabajadores encuestados opinaron que existe un nivel alto del compromiso organizacional dentro de la Universidad Nacional del Santa.
- El 16% restante de los trabajadores encuestados opinaron que existe un nivel medio de compromiso organizacional dentro de la Universidad Nacional del Santa

Tabla 3

**Opinión del trabajador sobre la Dimensión Compromiso Afectivo**

OPINIÓN	ENCUESTADOS	
	Nº	%
ALTO	28	44%
MEDIO	17	27%
BAJO	19	30%
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Encuesta aplicada a los administrativos de la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote – 2018**



**Figura 3: Opinión del trabajador sobre la Dimensión Compromiso Afectivo**

Fuente: Tabla 3

Interpretación:

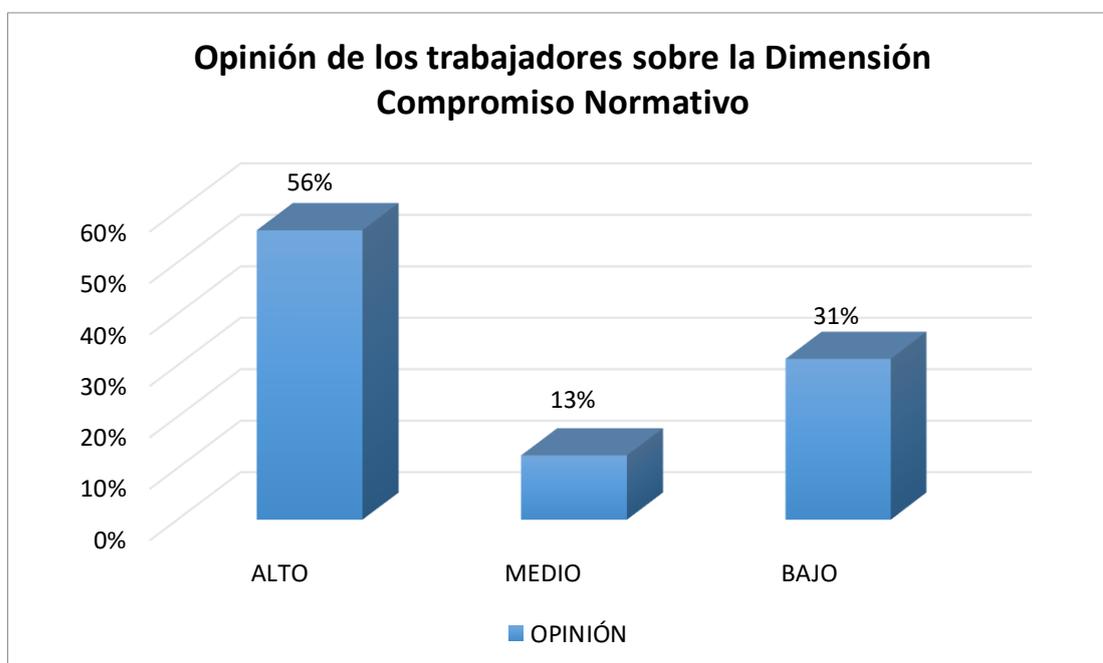
- El 44% de los trabajadores encuestados opinaron que existe un nivel alto del Compromiso afectivo en los trabajadores de la Universidad Nacional del Santa
- El 27% de los trabajadores restantes opinaron que existe un nivel bajo del Compromiso afectivo en los trabajadores de la Universidad Nacional del Santa

Tabla 4:

**Opinión del trabajador sobre la Dimensión Compromiso Normativo**

OPINIÓN	ENCUESTADOS	
	Nº	%
ALTO	36	56%
MEDIO	8	13%
BAJO	20	31%
TOTAL	64	100%

**Fuente: Encuesta aplicada a los administrativos de la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote – 2018**



**Figura 4: Opinión del trabajador sobre la Dimensión Compromiso Normativo**

Fuente: Tabla 4

Interpretación:

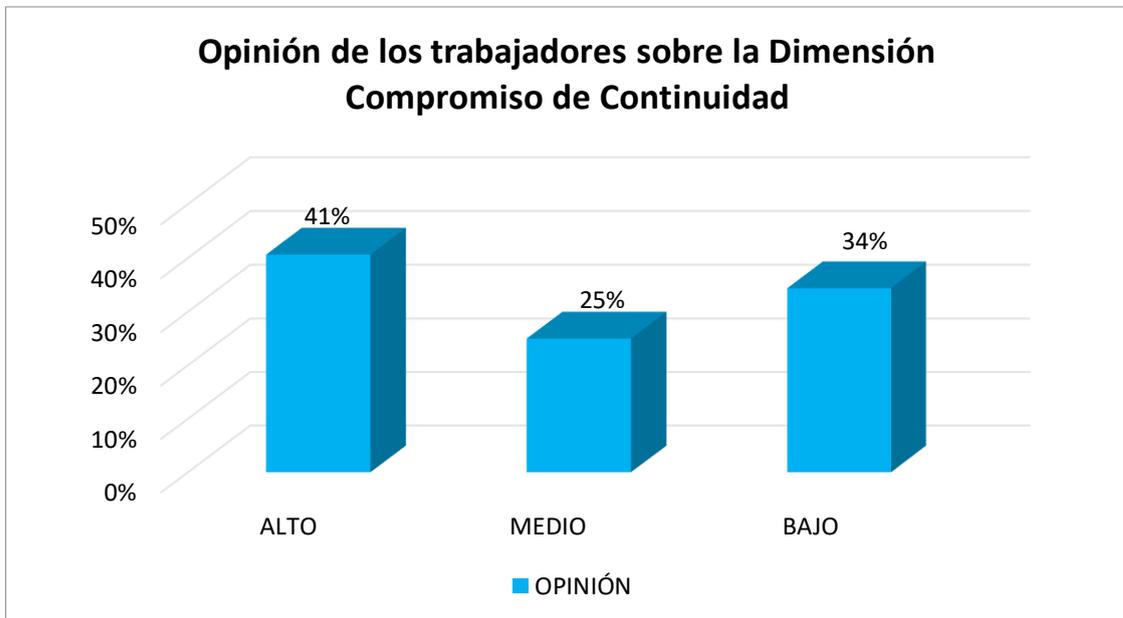
- El 56% de los trabajadores participantes de la encuesta opinaron que existe un nivel alto del Compromiso normativo en los trabajadores de la Universidad Nacional del Santa
- El 13% de los trabajadores encuestados restantes por su parte opinaron que existe un nivel medio de Compromiso normativo en los trabajadores dentro de la Universidad Nacional del Santa.

Tabla 5:

**Opinión del trabajador sobre la Dimensión Compromiso de Continuidad**

OPINIÓN	ENCUESTADOS	
	Nº	%
ALTO	26	41%
MEDIO	16	25%
BAJO	22	34%
TOTAL	64	100%

**Fuente: Encuesta aplicada a los administrativos de la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote – 2018**



**Figura 5: Opinión del trabajador sobre la Dimensión Compromiso de Continuidad**

Fuente: Tabla 5

Interpretación:

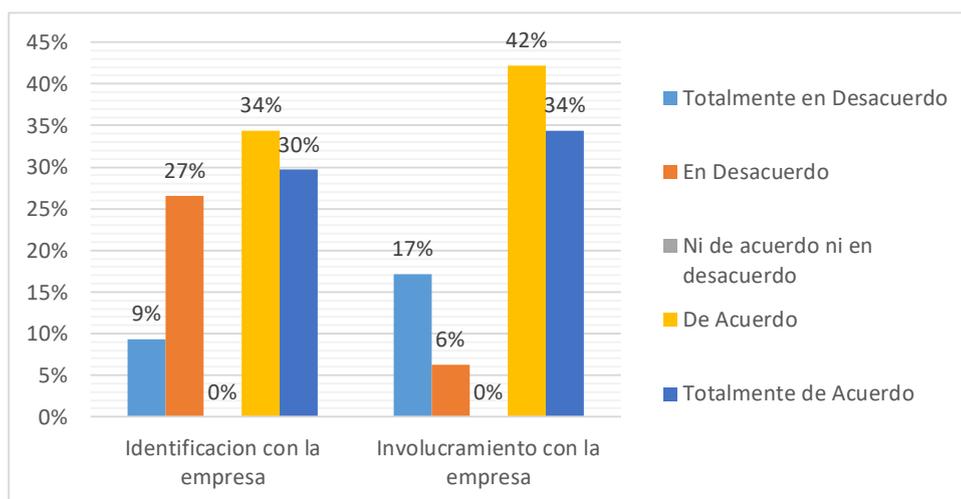
- El 41% de los encuestados opinaron que existe un nivel alto del Compromiso de continuidad en los trabajadores de la Universidad Nacional del Santa.
- El 25% de los trabajadores restantes que fueron encuestados opinaron que existe un nivel medio del Compromiso normativo en los trabajadores de la Universidad Nacional del Santa

Tabla 6:

**Opinión de los trabajadores sobre los indicadores de la dimensión compromiso afectivo**

COMPROMISO AFECTIVO	Identificación con la empresa		Involucramiento con la empresa	
	Nº	%	Nº	%
Totalmente en Desacuerdo	6	9%	11	17%
En Desacuerdo	17	27%	4	6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%	0	0%
De Acuerdo	22	34%	27	42%
Totalmente de Acuerdo	19	30%	22	34%
TOTAL	64	100%	64	100%

**Fuente: Encuesta aplicada a los administrativos de la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote – 2018**



**Figura 6: Opinión de los trabajadores sobre los indicadores de la dimensión compromiso afectivo.**

Interpretación:

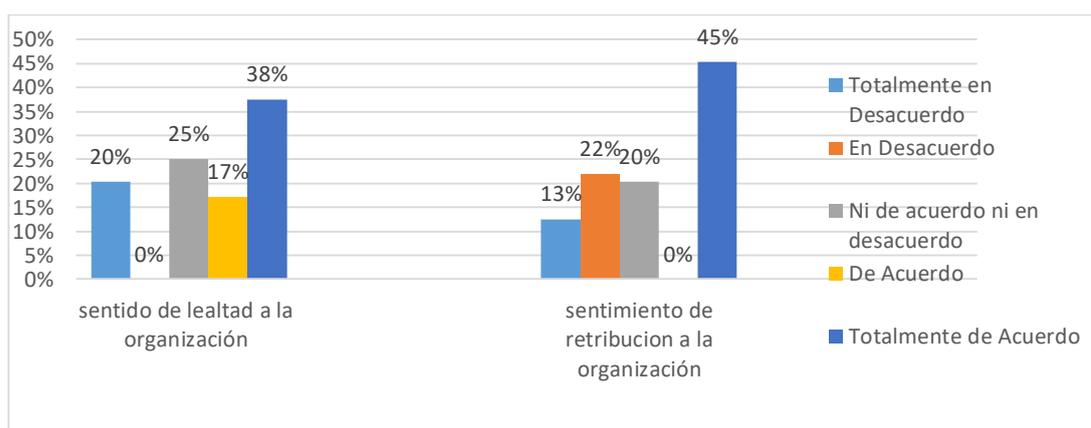
- Se puede observar que un 9% opinaron estar totalmente en desacuerdo, con el 27% se encuentran los que están en desacuerdo, un 34% mencionan estar de acuerdo y el 30% restante indican estar totalmente de acuerdo en lo que respecta al indicador de identificación con la empresa
- El 17% mencionaron esta totalmente en desacuerdo, con el 6% se encuentra los que opinan estar en desacuerdo, el 42% dicen estar de acuerdo, por ultimo un 34% están totalmente de acuerdo en lo que respecta al indicador de involucramiento con la empresa

Tabla 7:

**Opinión de los trabajadores sobre los indicadores de la dimensión compromiso normativo**

COMPROMISO NORMATIVO	sentido de lealtad a la organización		sentimiento de retribución a la organización	
	Nº	%	Nº	%
Totalmente en Desacuerdo	13	20%	8	13%
En Desacuerdo	0	0%	14	22%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	25%	13	20%
De Acuerdo	11	17%	0	0%
Totalmente de Acuerdo	24	38%	29	45%
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Encuesta aplicada a los administrativos de la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote – 2018**



**Figura 7: Opinión de los trabajadores sobre los indicadores de la dimensión compromiso normativo**

Interpretación:

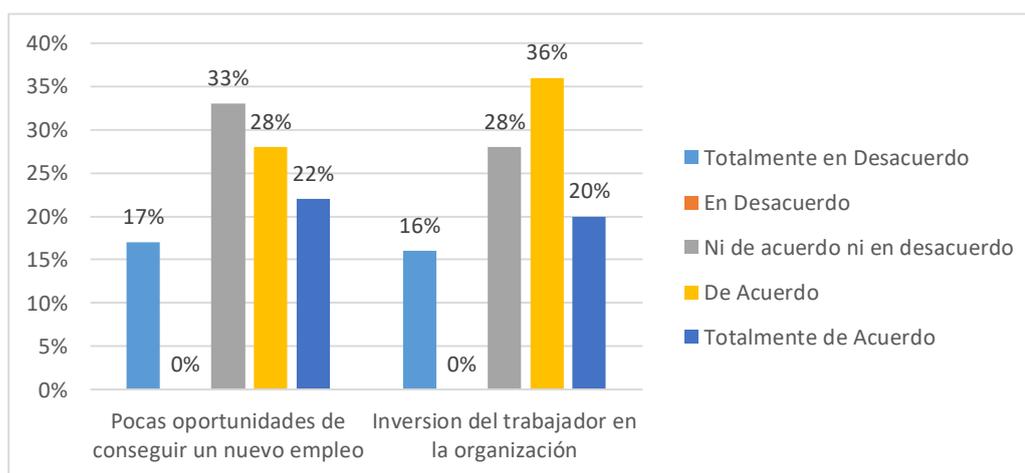
- El 20% opinaron estar totalmente en desacuerdo, en 25% se encuentran los que opinaron estar en desacuerdo, con el 17% dijeron estar de acuerdo y con un 38% estuvieron totalmente de acuerdo respecto al indicador sentido de lealtad a la organización.
- Con el 13% estuvieron totalmente en desacuerdo, un 22% opinaron estar en desacuerdo, el 20% indicaron que estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo finalmente con un 45% estuvieron totalmente de acuerdo en lo que concierne a al indicador sentimiento de retribución.

Tabla 8:

***Opinión de los trabajadores sobre los indicadores de la dimensión compromiso de continuidad***

COMPROMISO DE CONTINUIDAD	Pocas oportunidades de conseguir un nuevo empleo		Inversión del trabajador en la organización	
	Nº	%	Nº	%
Totalmente en Desacuerdo	11	17%	10	16%
En Desacuerdo	0	0%	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	33%	18	28%
De Acuerdo	18	28%	23	36%
Totalmente de Acuerdo	14	22%	13	20%
TOTAL	64	100%	64	100%

**Fuente: Encuesta aplicada a los administrativos de la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote – 2018**



**Figura 8: Opinión de los trabajadores sobre los indicadores de la dimensión compromiso de continuidad**

Interpretación:

- Un 17% mencionaron que están totalmente en desacuerdo, el 33% estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 28% ni de acuerdo ni en desacuerdo, con un 28% estuvieron de acuerdo y 22% totalmente de acuerdo en lo que respecta al indicador pocas oportunidades de conseguir un empleo.
- Con el 16% estuvieron totalmente en desacuerdo, 28% mencionaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 36% estuvieron de acuerdo, por último un 20% opinaron estar totalmente de acuerdo, concerniente al indicador inversión del trabajador en la organización.

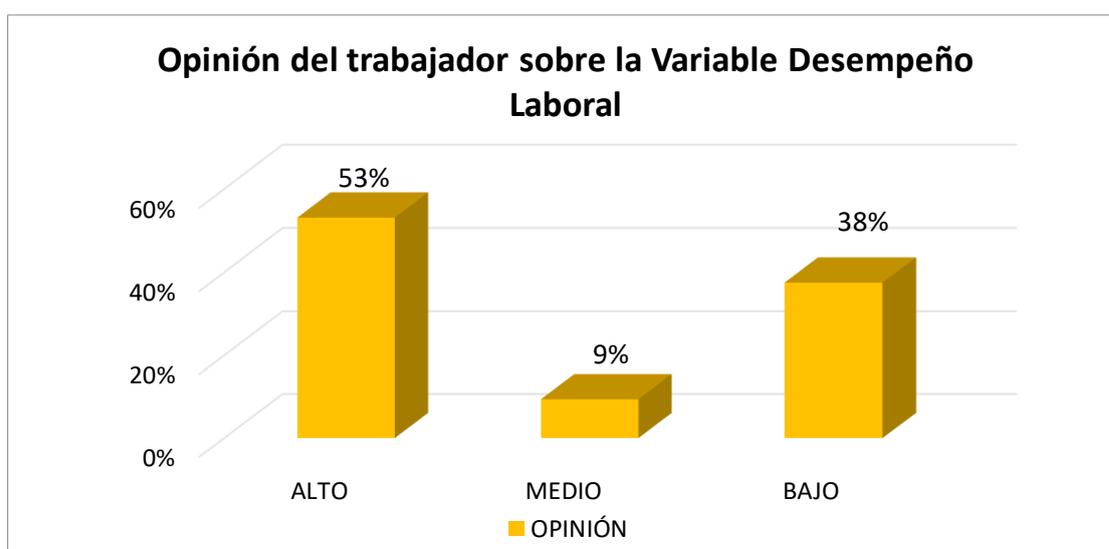
**Objetivo Específico 2: Identificar el desempeño laboral de los administrativos de la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote – 2018.**

Tabla 9:

***Opinión del trabajador sobre la Variable Desempeño Laboral***

OPINIÓN	ENCUESTADOS	
	Nº	%
ALTO	34	53%
MEDIO	6	9%
BAJO	24	38%
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Encuesta aplicada a los administrativos de la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote – 2018**



**Figura 9: Opinión del trabajador sobre la Variable Desempeño Laboral**

Fuente: Tabla 9

Interpretación:

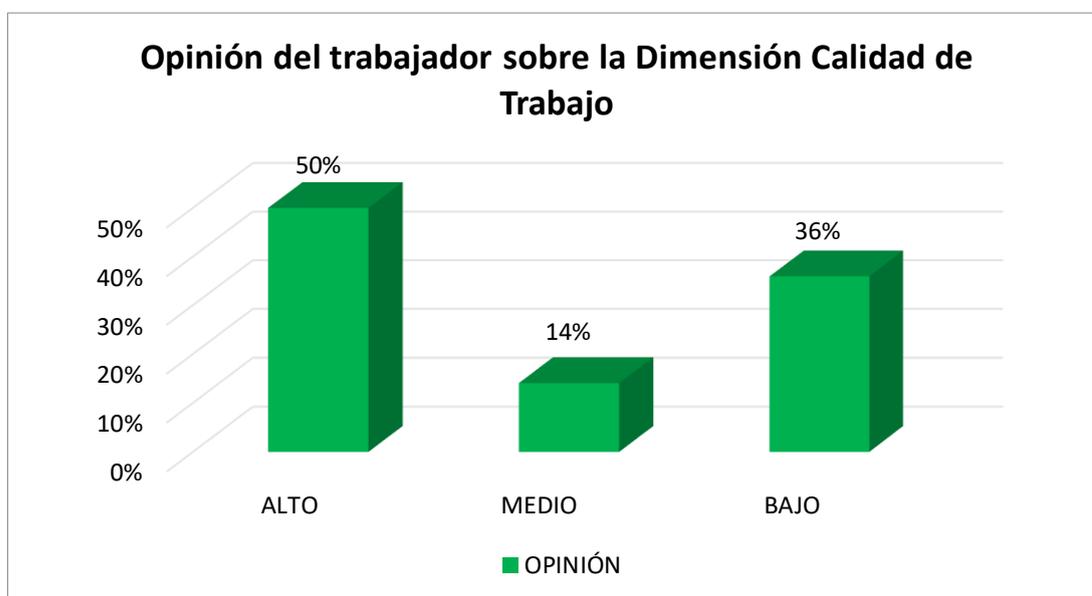
- El 53% de los trabajadores opinaron que existe un nivel alto del desempeño laboral dentro de la Universidad Nacional del Santa.
- El 9% restante opinaron que existe un nivel medio del desempeño laboral dentro de la Universidad Nacional del Santa.

Tabla 10:

**Opinión del trabajador sobre la Dimensión Calidad de Trabajo**

OPINIÓN	ENCUESTADOS	
	Nº	%
ALTO	32	50%
MEDIO	9	14%
BAJO	23	36%
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Encuesta aplicada a los administrativos de la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote – 2018**



**Figura 10: Opinión del trabajador sobre la Dimensión Calidad de Trabajo**

Fuente: Tabla 10

Interpretación:

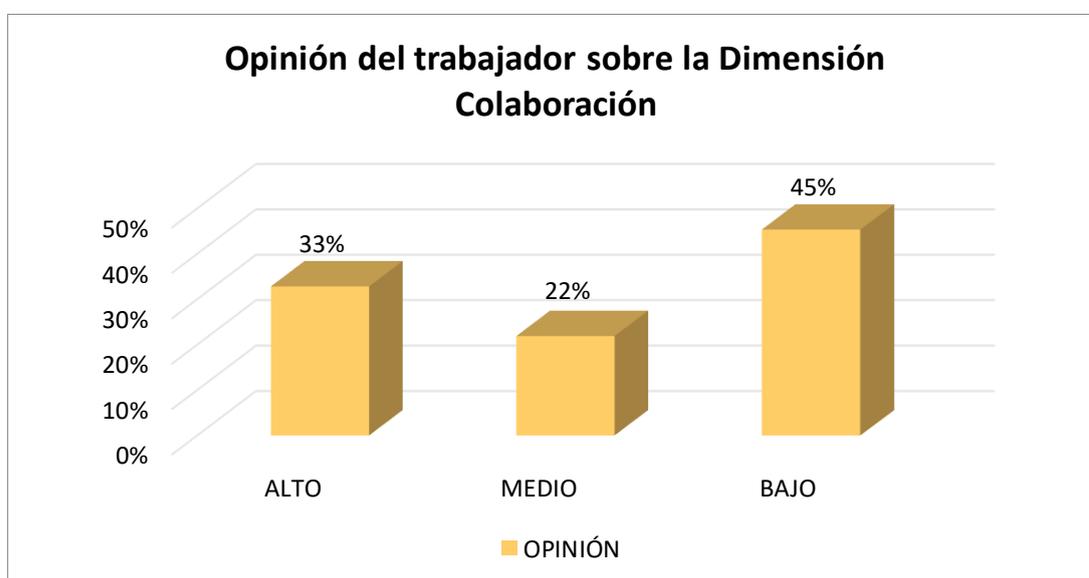
- El 50% de los trabajadores que participaron de la encuesta opinaron que existe un nivel alto de Calidad de trabajo en los trabajadores de la Universidad Nacional del Santa
- El 14% restante de los encuestados opinaron que existe un nivel medio de Calidad de trabajo en los trabajadores de la Universidad Nacional del Santa

Tabla 11:

***Opinión del trabajador sobre la Dimensión Colaboración***

OPINIÓN	ENCUESTADOS	
	Nº	%
ALTO	21	33%
MEDIO	14	22%
BAJO	29	45%
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los administrativos de la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote – 2018



**Figura 11: Opinión del trabajador sobre la Dimensión Colaboración**

Fuente: Tabla 11

Interpretación:

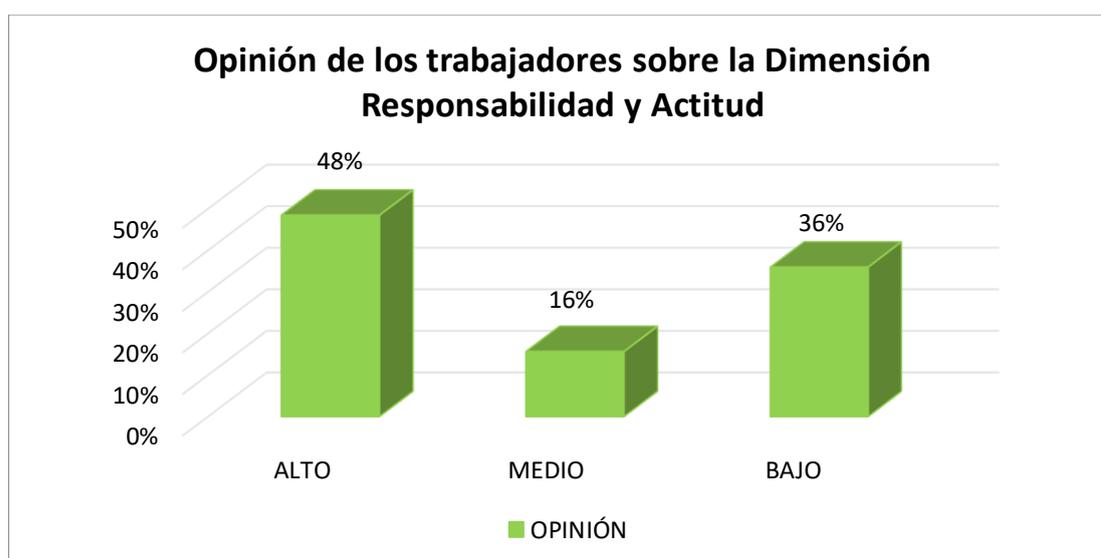
- El 45% de los encuestados opinaron que existe un nivel bajo de Colaboración en los trabajadores de la Universidad Nacional del Santa
- El 22% de los trabajadores restantes encuestados opinaron que existe un nivel medio de Colaboración en los trabajadores de la Universidad Nacional del Santa

Tabla 12:

**Opinión del trabajador sobre la Dimensión Responsabilidad y Actitud**

OPINIÓN	ENCUESTADOS	
	Nº	%
ALTO	31	48%
MEDIO	10	16%
BAJO	23	36%
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Encuesta aplicada a los administrativos de la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote – 2018**



**Figura 12: Opinión del trabajador sobre la Dimensión Responsabilidad y Actitud**

Fuente: Tabla 12

Interpretación:

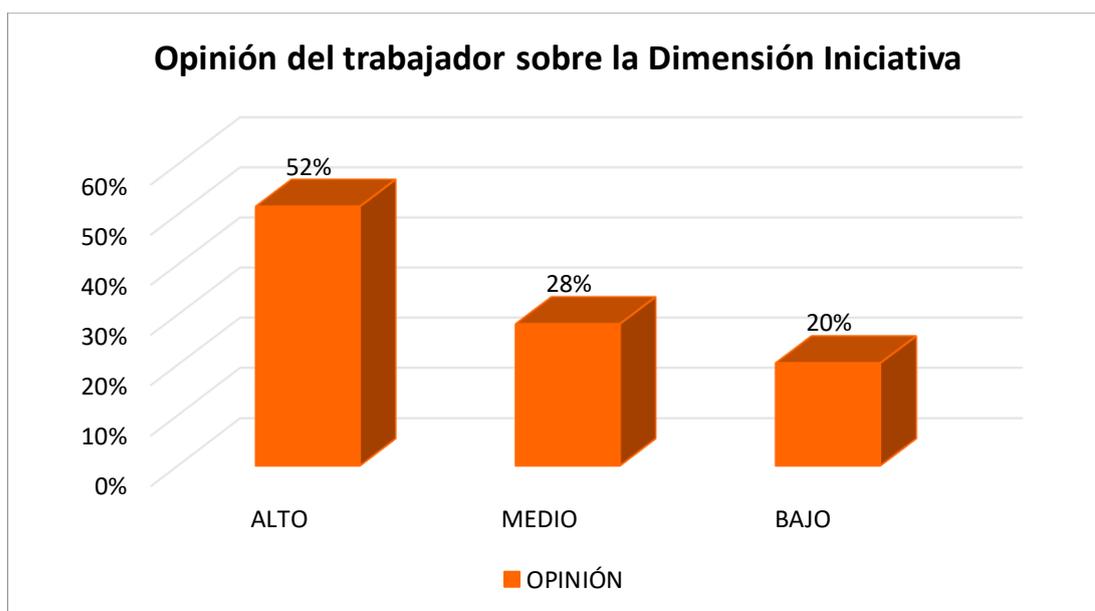
- EL 48% de los trabajadores encuestados opinaron que existe un nivel alto de Responsabilidad y actitud en los trabajadores de la Universidad Nacional del Santa.
- El 16% de los encuestados restantes opinaron que existe un nivel medio de Responsabilidad y actitud en los trabajadores de la Universidad Nacional del Santa.

Tabla 13:

***Opinión del trabajador sobre la Dimensión Iniciativa***

OPINIÓN	ENCUESTADOS	
	Nº	%
ALTO	33	52%
MEDIO	18	28%
BAJO	13	20%
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los administrativos de la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote – 2018



**Figura 13: Opinión del trabajador sobre la Dimensión Iniciativa**

Fuente: Tabla 13

Interpretación:

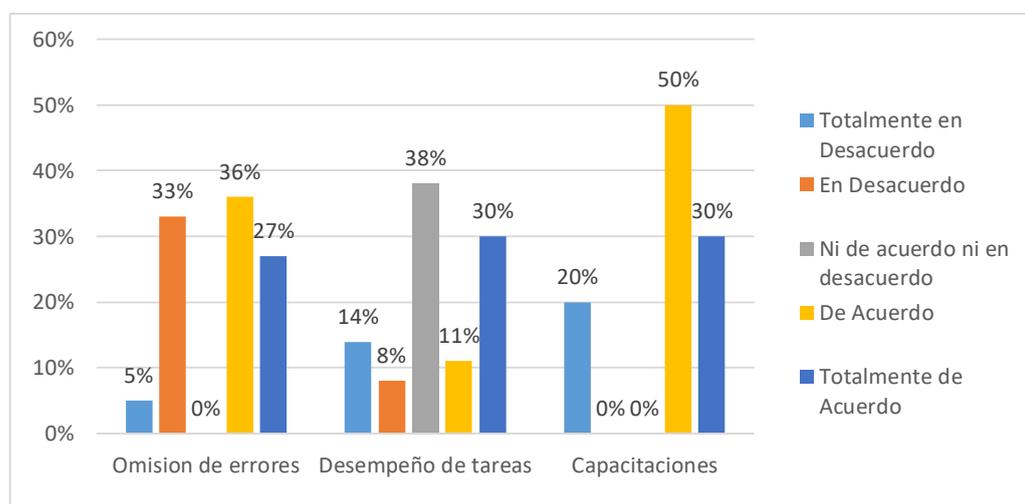
- El 52% de los trabajadores participantes de la encuesta opinaron que existe un nivel alto de Iniciativa en los trabajadores de la Universidad Nacional del Santa.
- El 20% de los participantes restantes opinaron que existe un nivel bajo de Iniciativa en los trabajadores de la Universidad Nacional del Santa.

Tabla 14:

**Opinión de los trabajadores sobre los indicadores de la dimensión calidad de trabajo**

CALIDAD DE TRABAJO	Omisión de errores		Desempeño de tareas		Capacitaciones	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Totalmente en Desacuerdo	3	5%	9	14%	13	20%
En Desacuerdo	21	33%	5	8%	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%	24	38%	0	0%
De Acuerdo	23	36%	7	11%	32	50%
Totalmente de Acuerdo	17	27%	19	30%	19	30%
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Encuesta aplicada a los administrativos de la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote – 2018**



**Figura 14: Opinión de los trabajadores sobre los indicadores de la dimensión calidad de trabajo**

Interpretación:

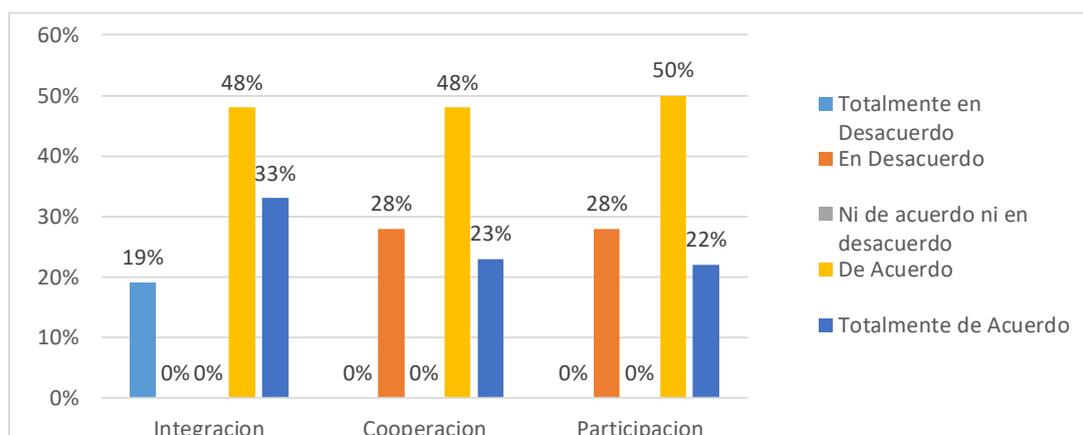
- Un 5% opinaron que estuvieron totalmente en desacuerdo, el 33% dijeron estar en desacuerdo, con el 36% estuvieron de acuerdo, y con un 30% totalmente de acuerdo concerniente al indicador omisión de errores.
- El 14% dijeron estar totalmente en desacuerdo, con un 8% estuvieron en desacuerdo, un 38% mencionaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, 11% estuvieron de acuerdo y por último el 30% estuvieron totalmente de acuerdo respecto al indicador desempeño de tareas
- Con el 20% opinaron estar totalmente en desacuerdo, 50% estuvieron de acuerdo, y un 30% concordaron estar totalmente de acuerdo en el indicador de capacitaciones.

Tabla 15:

**Opinión de los trabajadores sobre los indicadores de la dimensión colaboración**

COLABORACION	Integración		Cooperación		Participación	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Totalmente en Desacuerdo	12	19%	0	0%	0	0%
En Desacuerdo	0	0%	18	28%	18	28%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%
De Acuerdo	31	48%	31	48%	32	50%
Totalmente de Acuerdo	21	33%	15	23%	14	22%
TOTAL	64	100%	64	100%	64	100%

**Fuente: Encuesta aplicada a los administrativos de la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote – 2018**



**Figura 15: Opinión de los trabajadores sobre los indicadores de la dimensión colaboración**

Interpretación:

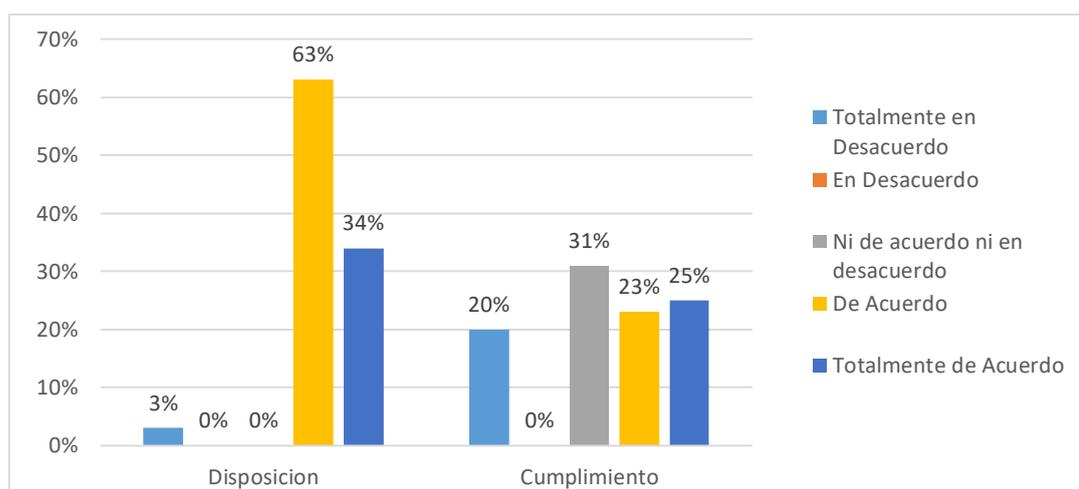
- El 19% opinaron estar totalmente en desacuerdo, un 48% dijeron estar de acuerdo y con el 33% estuvieron totalmente de acuerdo respecto al indicador de integración.
- Con un 28% estuvieron totalmente en desacuerdo, el 48% dijeron estar de acuerdo y un 23% opinaron estar totalmente de acuerdo concerniente al indicador cooperación.
- 28% mencionaron estar en desacuerdo, el 50% estuvieron de acuerdo y finalmente un 22% indicaron estar totalmente de acuerdo para el indicador participación.

Tabla 16:

**Opinión de los trabajadores sobre los indicadores de la dimensión responsabilidad y actitud**

RESPONSABILIDAD Y ACTITUD	Disposición		Cumplimiento	
	Nº	%	Nº	%
Totalmente en Desacuerdo	2	3%	13	20%
En Desacuerdo	0	0%	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%	20	31%
De Acuerdo	40	63%	15	23%
Totalmente de Acuerdo	22	34%	16	25%
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Encuesta aplicada a los administrativos de la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote – 2018**



**Figura 16: Opinión de los trabajadores sobre los indicadores de la dimensión responsabilidad y actitud**

Interpretación:

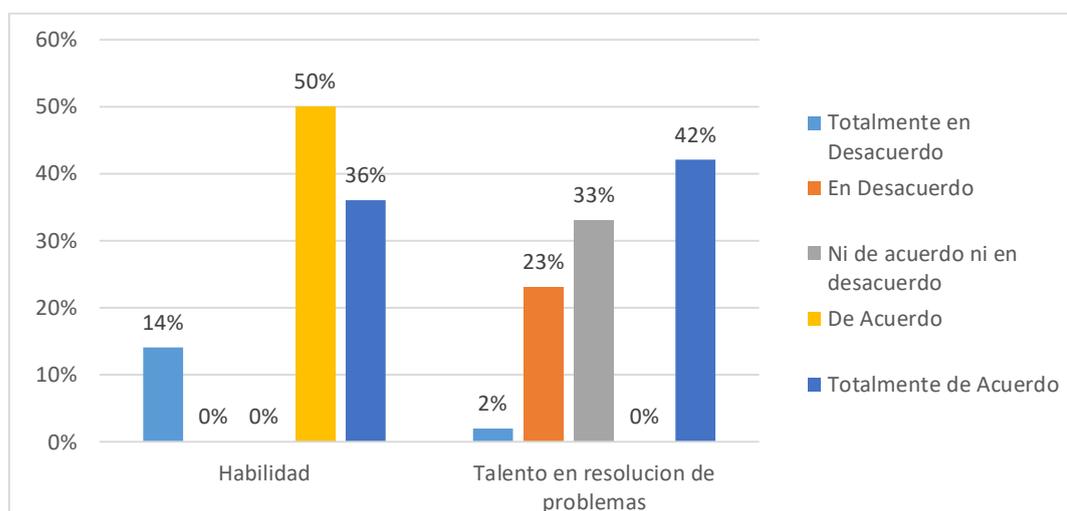
- En la figura observamos que con un 3% estuvieron totalmente en desacuerdo, con un 63% opinaron estar de acuerdo y por último el 34% mencionaron estar totalmente de acuerdo respecto al indicador disposición.
- Un 20% opinaron estar totalmente en desacuerdo, 31% indicaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, con el 23% estuvieron de acuerdo y por último un 25% estuvieron totalmente de acuerdo en lo que respecta al indicador cumplimiento.

Tabla 17:

**Opinión de los trabajadores sobre los indicadores de la dimensión iniciativa**

INICIATIVA	Habilidad		Talento en resolución de problemas	
	Nº	%	Nº	%
Totalmente en Desacuerdo	9	14%	1	2%
En Desacuerdo	0	0%	15	23%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%	21	33%
De Acuerdo	32	50%	0	0%
Totalmente de Acuerdo	23	36%	27	42%
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Encuesta aplicada a los administrativos de la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote – 2018**



**Figura 17: Opinión de los trabajadores sobre los indicadores de la dimensión iniciativa**

Interpretación:

- Con un 14% opinaron estar totalmente en desacuerdo, 50% estuvieron de acuerdo y un 36% dijeron estar totalmente de acuerdo en lo que respecta al indicador habilidad.
- El 2% opinaron estar totalmente en desacuerdo, un 23% estuvieron en desacuerdo, 33% dijeron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, finalmente un 42% opinaron estar totalmente en de acuerdo respecto al indicador talento en la resolución de problemas.

Tabla 18:

**Objetivo Específico 3: Analizar la relación que existe entre compromiso organizacional y desempeño laboral en los administrativos de la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote – 2018.**

*Compromiso Organizacional y Desempeño Laboral- Trabajadores del área administrativa de la Universidad Nacional del Santa*

COMPROMISO ORGANIZACIONAL* DESEMPEÑO LABORAL tabulación cruzada						
		DESEMPEÑO LABORAL			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	BAJO	Recuento	22	1	1	24
		% del total	34,4%	1,6%	1,6%	37,5%
	MEDIO	Recuento	2	5	3	10
		% del total	3,1%	7,8%	4,7%	15,6%
	ALTO	Recuento	0	0	30	30
		% del total	0,0%	0,0%	46,9%	46,9%
Total		Recuento	24	6	34	64
		% del total	37,5%	9,4%	53,1%	100,0%

**Fuente: Encuesta aplicada a los administrativos de la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote – 2018**

Interpretación:

El 34.4% de los trabajadores del área administrativa manifestaron que el compromiso organizacional tiene un bajo nivel, y a la vez que el desempeño laboral es bajo. Por otro lado, el 7.8% expresaron que el compromiso organizacional se encuentra en un nivel medio, y también el desempeño laboral en un nivel medio. Por último, el 46,9% de los trabajadores, manifestaron que el nivel de compromiso organizacional es alto, y a su vez manifestaron que el desempeño laboral es alto

#### IV. DISCUSIÓN

En este capítulo se presentará una discusión con estudios previos, teniendo como fin fortalecer dicha investigación.

Betancur (2017) en su investigación Compromiso Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral en la Empresa Transportes Deo S.C.R.L., Callao, concluye que existe relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral, la cual se encuentra entre moderada y fuerte. Lo cual concuerda con los resultados del presente trabajo y es corroborado con la Tabla 1, donde se muestra que mediante la prueba estadística Chi cuadrado, se obtuvo como resultado un nivel de significancia del 0,000, de manera que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis general del presente trabajo, por ello se sostiene que existe una relación significativa entre las variables compromiso organizacional y desempeño laboral.

Arráz (2015) en su investigación tuvo como propósito identificar el nivel de compromiso organizacional del personal administrativo de la DIGAE de la Universidad de Carabobo, en el cual concluye que los resultados obtenidos indicaron que el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos es bajo, razón por el cual no existe esa relación entre el trabajador y la organización, donde el empleado manifiesta que no se otorgan incentivos y reconocimientos cuando logran un buen desempeño que les permita alcanzar los objetivos establecidos por la organización, lo cual genera una falta de compromiso con su empresa y sus metas. Lo cual difiere con la presente investigación, y es corroborado con la Tabla 2, donde los resultados muestran que 47% de los trabajadores del área administrativa de la Universidad Nacional del Santa opinan que el Compromiso Organizacional se encuentra en un alto nivel, en contraste con el 38% opina que el nivel es bajo, mientras que el 16% opina que existe un nivel medio de Compromiso Organizacional.

Por otro lado, los hallazgos de nuestra investigación, demostrados en la Tabla 2 de la presente investigación, concuerdan con lo encontrado por Tejada (2016) ya que concluye que los trabajadores tienen un alto compromiso organizacional, demostrado con un 69%, por lo cual se pudo obtener que los trabajadores se sienten identificados

con la organización, todo ello ligado a las metas de ambas partes, debiéndose a la ayuda que brinda la empresa a los trabajadores.

En la presente investigación se buscó identificar el desempeño laboral de los administrativos de la Universidad Nacional del Santa. Los resultados obtenidos y plasmados en la presente investigación muestran que 53% de los trabajadores del área administrativa de la Universidad Nacional del Santa opinan que el Desempeño Laboral se encuentra en un alto nivel, en contraste con el 38% opina que el nivel de desempeño es bajo, mientras que el 9% opina que existe un nivel medio de Desempeño Laboral, lo cual es corroborado con la Tabla 9. El presente resultado difiere con la investigación realizada por Zans (2017), en la cual se concluyó que el nivel de desempeño laboral es bajo, aun cuando las actividades y tareas establecidas son realizadas en el tiempo que se designa, a ello se le suma que la toma de decisiones se realiza de forma individual y que se carece de un programa de preparación.

Delgado y Di Antonio (2010), en su investigación La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional, concluye que gran parte de los trabajadores tiene un escaso grado de desempeño, y ello relacionado con que las tareas encomendadas, no tienen vinculación con el puesto de trabajo en el cual se encuentra el colaborador. Lo cual difiere con los resultados obtenidos de la presente investigación, porque se muestra que 53% de los trabajadores del área administrativa de la Universidad Nacional del Santa opinan que el Desempeño Laboral se encuentra en un alto nivel, lo cual es corroborado con la Tabla 6. A la vez en nuestra investigación se obtuvo como resultado que el 42% de los colaboradores no tiene dificultades al desempeñar las tareas encomendadas, ya que se encuentran bien establecidas para cada puesto de trabajo, corroborado en la Tabla 27.

También se tiene la investigación de Hurtado (2017), Bases conceptuales del compromiso organizacional: Una visión de implicación, según Meyer y Allen, y su medición en dos empresas del sector retail de Piura, la investigación tenía como objetivo determinar cuál de los tres componentes del compromiso organizacional que postulan Meyer y Allen (1991) es el de mayor arraigo en las empresas, llegando a la conclusión que en los trabajadores predomina el compromiso normativo. Con lo cual se está de acuerdo, ya que con los resultados obtenidos de la presente investigación se

demuestra que el compromiso que más destaca en los trabajadores del área administrativa de la Universidad Nacional del Santa es, el normativo con un 56%, corroborado en la Tabla 4.

Por último se tiene la investigación de De la Puente (2017), Compromiso Organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad de Trujillo, concluyó que los empleados administrativos manifestaron que en los sub aspectos del compromiso organizacional, el que más predomina es el compromiso de continuidad con un 57%, lo cual difiere con los resultados obtenidos en la presente investigación, y es corroborado con la Tabla 4, donde se muestra que el compromiso que más predomina es el compromiso normativo con un 56%, manifestado por los trabajadores del área administrativa de la Universidad Nacional del Santa.

## V. CONCLUSIONES

- De acuerdo con la prueba estadística de Chi cuadrado que se realizó, donde el nivel de significancia es de 0.000; ( $p \leq 0,05$ ), por tanto, se determinó que existe una relación significativa entre las variables compromiso organizacional y desempeño laboral. (Tabla 1)
- De acuerdo a la encuesta realizada a los Administrativos de la Universidad Nacional del Santa, se identificó el nivel de la variable compromiso organizacional por parte de los administrativos de la Universidad Nacional del Santa, donde el 47% de los trabajadores encuestados opinaron que existe un nivel alto del compromiso organizacional dentro de la Universidad Nacional del Santa. Por el contrario, el 16% restante de los trabajadores encuestados opinaron que existe un nivel medio de la variable compromiso organizacional dentro de la Universidad Nacional del Santa (Tabla 2), se corrobora esto gracias a los resultados dimensionalmente hablando en el cual un 44% opinaron que existe un nivel alto de compromiso afectivo, respecto al compromiso normativo existe un 56% que considera como nivel alto y finalmente para el compromiso de continuidad un 41%. (Tabla 3, 4 y 5)
- Gracias a la encuesta realizada a los Administrativos de la Universidad Nacional del Santa, se identificó el nivel de la variable desempeño laboral, donde el 53% de los trabajadores opinaron que existe un nivel alto del desempeño laboral dentro de la Universidad Nacional del Santa. Por otro lado, el 9% restante opinaron que existe un nivel medio del desempeño laboral dentro de la Universidad Nacional del Santa. (Tabla 9), se puede confirmar con ayuda de los resultados de las dimensiones donde los administrativos opinaron que hay un nivel alto con un 50% en la calidad de trabajo, respecto a la colaboración un 33% en el nivel alto, concerniente a responsabilidad y actitud un 48% opinaron que tiene el nivel alto y en lo que respecta a iniciativa como nivel alto cuenta con un 52%. (Tabla 10, 11, 12 y 13).
- Se analizó la relación existente entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en los administrativos, donde el 34.4% de los trabajadores del área administrativa manifestaron que el compromiso organizacional tiene un bajo nivel, y

a la vez que el desempeño laboral es bajo. Por otro lado, el 7.8% expresaron que el compromiso organizacional se encuentra en un nivel medio, y también el desempeño laboral en un nivel medio. Por último, el 46,9% de los trabajadores, manifestaron que el nivel de compromiso organizacional es alto, y a su vez manifestaron que el desempeño laboral es alto. (Tabla 18).

## **VI. RECOMENDACIONES**

- El área de recursos humanos debe trabajar de la mano con el área administrativa para diseñar un plan de incentivos y de fidelización al colaborador con la institución, como presentes, felicitaciones, reconocimientos por logros alcanzados en la institución, para que con ello se pueda desarrollar un vínculo emocional, y se pueda lograr generar el compromiso afectivo del colaborador con la institución, ya que en la mayoría de los colaboradores encuestados ese compromiso no se encuentra tan fortalecido.
- El área de recursos humanos debe implantar indicadores de desempeño paulatinamente, para que se pueda realizar una evaluación a los colaboradores sobre su desempeño, y con ello realizar las evaluaciones de una forma más constante, para que la institución pueda obtener información sobre los colaboradores, y así poder enmendar los posibles errores que se evidencien, planteando las estrategias necesarias, así mismo desarrollar mejores vínculos entre los trabajadores y también los jefes del área para así aumentar y mantener el trabajo en equipo, y con ello poder mejorar el desempeño de los colaboradores, por medio del indicador de colaboración.
- Continuar investigando sobre el compromiso organizacional y el desempeño de la Universidad Nacional del Santa, pero tomando como población a todos los colaboradores del área administrativa, a la vez tomar en cuenta datos importantes como son el tiempo laborando, el sexo, para poder hacer un análisis más preciso, y ello sea comparado con los resultados de la presente investigación, para así dar un seguimiento continuo y plantear acciones preventivas.

## VII. REFERENCIAS

- Arias, F. (2015). Los salarios y el compromiso de los trabajadores (más dinero = ¿Mayor entrega?). México: Bonilla Artiga Editores. Recuperado de <http://www.digitaliapublishing.com/visor/40043>
- Arias, F. y Heredia, V. (2006). Administración de Recursos humanos para el alto desempeño. (6°. Ed). Mexico: Trillas
- Arbaiza, L. (06 de Febrero de 2017), Compromiso laboral. Diario Oficial del Bicentenario El Peruano Recuperado de <http://www.elperuano.com.pe/noticia-compromiso-laboral-50879.aspx>
- Anastasi A. y Urbina S. (1998). Tets Psicológicos. México: Editorial: Prentice Hall Hispanoamericana S.A, pág. 497. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=FV01zgFuk0cC&pg=PR4&dq=Test+Psicol%C3%B3gicos.M%C3%A9xico&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjio9WU1t3bAhWP2IMKHeDPAHMQ6AEIKTA#v=onepage&q=Test%20Psicol%C3%B3gicos.M%C3%A9xico&f=false>
- Arráez, D. (2015), Noción de Compromiso Organizacional de la Dirección General de Asuntos Estudiantiles (DIGAE): una visión desde sus actores (Tesis de Título). Recuperada de: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/1784/darraez.pdf?sequence=3>
- Bernal, C. (2006). Metodología de la investigación. Colombia: Pearson Prentice Hall. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=h4X\\_eFai59oC&printsec=frontcover&dq=metodologia+de+la+investigacion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj8x5DZ1t3bAhVDvVMKHTVkd30Q6AEIJjAA#v=onepage&q=metodologia%20de%20la%20investigacion&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=h4X_eFai59oC&printsec=frontcover&dq=metodologia+de+la+investigacion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj8x5DZ1t3bAhVDvVMKHTVkd30Q6AEIJjAA#v=onepage&q=metodologia%20de%20la%20investigacion&f=false).
- Betancur, M. (2017). Compromiso Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral en la Empresa Transportes Deco S.C.R.L, Callao – 2017 (Tesis de Título). Recuperada de:

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3093/Betancur\\_PMY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3093/Betancur_PMY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Mc GrawHill. Recuperado de: <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-12-Administracion-de-recursos-humanos.-El-capital-humano.pdf>.

Crespo, C. (2016). *Clima y compromiso organizacional en una mediana empresa manufacturera de San Luis Potosí (Tesis de Grado)*. Recuperada de: <http://ninive.uaslp.mx/jspui/bitstream/i/3742/1/MAD1CYC01601.pdf>

De la Puente, L. (2017). *Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo (Tesis de Título)*. Recuperada de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/298/delapunte\\_rl.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/298/delapunte_rl.pdf?sequence=1)

Delgado, M. y Di Antonio, A. (2010), *La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional: un estudio de caso (Tesis de Grado)*. Recuperada de: <https://docplayer.es/10731888-La-motivacion-laboral-y-su-incidencia-en-el-desempeno-organizacional-un-estudio-de-caso.html>

Fundación más y Familia y Tatum (Octubre 2010). *El Compromiso en el Siglo XXI se escribe con “c” de conciliación*. Recuperado de: [file:///C:/Users/Cliente/Downloads/Observatorio%20efr%20El%20compromiso%20se%20escribe%20con%20c%20de%20conciliaci%C3%B3n%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Cliente/Downloads/Observatorio%20efr%20El%20compromiso%20se%20escribe%20con%20c%20de%20conciliaci%C3%B3n%20(1).pdf).

García, C. (2013). *Estudio de la relación entre el engagement y la rotación de personal en una cadena de cafeterías, ubicadas en la ciudad de Xalapa - Enríquez, Veracruz, México, en el periodo octubre de 2012 - marzo de 2013 (Tesis de grado)*. Recuperada de: <https://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/34792/1/garciagonzalez.pdf>

- García, C. (2014). *Inteligencia Ética en la Gestión Pública: Las cinco dimensiones esenciales para su medida y socialización*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=iO4eBQAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Hayes, B. (1999). *Diseños de encuestas, usos y métodos de análisis estadísticos*. México: Edit. Oxford.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6° ed.). México: Mc GrawHill. Recuperado de [file:///C:/Users/USER/Downloads/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n%20-sampieri-%206ta%20EDICION%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n%20-sampieri-%206ta%20EDICION%20(1).pdf)
- Hurtado, M. (2017), *Bases conceptuales del compromiso organizacional. Una visión de implicación, según Meyer y Allen, y su medición en dos empresas del sector retail de Piura (Tesis de Título)*. Recuperada de: [https://pirhua.udpe.edu.pe/bitstream/handle/11042/2883/AE\\_291.pdf?sequence=1](https://pirhua.udpe.edu.pe/bitstream/handle/11042/2883/AE_291.pdf?sequence=1)
- Quin, Y. (2016). *Estilos de Liderazgo y Compromiso Organizacional en los colaboradores de una Entidad Pública, Nuevo Chimbote (Tesis de Título)*. Recuperada de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/241/quin\\_vy.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/241/quin_vy.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Reynaga, Y. (2015). *Motivación y Desempeño Laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015 (Tesis de Título)*. Recuperada de: [http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/245/Yolanda\\_Reynaga\\_Tesis\\_Titulo\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/245/Yolanda_Reynaga_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rivera, O. (2010). *Compromiso Organizacional de los docentes de una Institución Educativa Privada de Lima Metropolitana y su Correlación con las Variables Demográficas (Tesis de Título)*. Recuperada de: [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4807/RIVERA\\_CARRASCAL\\_OSCAR\\_COMPROMISO\\_DEMOGRAFICAS.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4807/RIVERA_CARRASCAL_OSCAR_COMPROMISO_DEMOGRAFICAS.pdf?sequence=1)

- Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración*. (8° ed.). México: Pearson Educación. Recuperado de: <http://www.cars59.com/wp-content/uploads/2016/02/Book-Administracion.pdf>
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. (10° Ed.). Recuperado de: [http://www.academia.edu/14013625/comportamiento\\_organizacional\\_robbins\\_15\\_edicion](http://www.academia.edu/14013625/comportamiento_organizacional_robbins_15_edicion).
- Rodriguez, J. (2004). *El Modelo de Gestión de Recursos Humanos*. España: Universitat Oberta de Catalunya. Recuperado de: <http://www.digitaliapublishing.com/a/997/el-modelo-de-gestion-de-recursos-humanos>
- Sáenz, G. (2017). *Propiedades psicométricas del cuestionario de Compromiso Organizacional en colaboradores de las instituciones educativas de Nuevo Chimbote* (Tesis de Título). Recuperada de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10293/saenz\\_sg.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10293/saenz_sg.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Tejada, C. (2016). *Clima Laboral y Compromiso Organizacional en los colaboradores de una Entidad Pública* (Tesis de Título). Recuperada de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/236/tejada\\_qc.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/236/tejada_qc.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Urbano, C. y Yuni, J. (2006). *Técnicas para investigar y formular proyectos de investigación Vol.2*. Córdoba:Brujas.
- Vergara, K. (2014). *Acoso Laboral y Compromiso Organizacional de los trabajadores de seguridad ciudadana serenazgo de Chimbote*. (Tesis de Título, Universidad César Vallejo). (Acceso el 24 de Abril de 2018).
- Vilaseca, B. (25 de Noviembre de 2007), *Sin compromiso, trabajar no tiene sentido*. El País. Recuperado de [file:///C:/Users/USER/Downloads/Manual\\_APA%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/Manual_APA%20(1).pdf)

Zans, A. (2017). Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores Administrativos y Docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016 (Tesis de Grado). Recuperada de: <http://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>.

# **ANEXOS**

## ANEXO 1

### MODELO 1 INSTRUMENTO

#### ENCUESTA SOBRE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Estimado(a) colaborador:

El presente instrumento tiene por finalidad identificar el compromiso organizacional en los administrativos de la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote – 2018

INSTRUCCIONES: Marque con una “x” la alternativa de la columna en cada una de los enunciados propuestos, de acuerdo a su conocimiento sobre la influencia de la informalidad en el acceso al financiamiento, según la siguiente escala:

TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1	2	3	4	5

**NOMBRE Y APELLIDOS:** \_\_\_\_\_

**TIEMPO LABORANDO:** \_\_\_\_\_

DIMENSIÓN	INDICADORES	Valoración				
		TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
COMPROMISO AFECTIVO	1. La empresa le ha fomentado actividades las cuales le causen un sentimiento positivo hacia esta.					
	2. Los problemas con los que cuenta la empresa, consideras estos como los tuyos propios y buscas como resolverlos.					
	3. Usted siente orgullo de pertenecer a la organización en la cual labora.					
	4. Siente orgullo cuando le menciona a otras personas que pertenece a la empresa en cual usted labora actualmente					

COMPROMISO NORMATIVO	5. Sentiría culpabilidad de dejar la organización, si tiene otra propuesta laboral en otra empresa.					
	6. Considera usted que debe ser leal a la organización en la cual labora.					
	7. Considera que la empresa organiza actividades para que usted aumente su lealtad hacia esta.					
	8. Esta dispuesto a poner mayor esfuerzo de lo que realmente se espera a fin de ayudar a que la organización tenga éxito.					
	9. Considera que la organización merece alguna retribución de su parte, por la oportunidad brindada.					
	10. Considera que los beneficios brindados por la organización, merecen que usted aumente su rendimiento para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.					
COMPROMISO DE CONTINUIDAD	11. Durante el tiempo que lleva laborando, ha sido reconocido y/o valorado por sus tareas realizadas.					
	12. Si usted renunciara a la organización cree que encontraría trabajo con mejores beneficios que los actuales con los que ya cuenta.					
	13. Usted considera que el tiempo y esfuerzo invertido en la organización ha tenido repercusiones positivas para usted.					
	14. Cree que tuvo una decisión acertada el haber trabajado todo este tiempo en la organización.					

**MODELO 2 INSTRUMENTO**  
**ENCUESTA SOBRE DESEMPEÑO LABORAL**

Estimado(a) colaborador:

El presente instrumento tiene por finalidad identificar el desempeño laboral en los administrativos de la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote – 2018

INSTRUCCIONES: Marque con una “x” la alternativa de la columna en cada una de los enunciados propuestos, de acuerdo a su conocimiento sobre la influencia de la informalidad en el acceso al financiamiento, según la siguiente escala:

TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1	2	3	4	5

**NOMBRE Y APELLIDOS:** \_\_\_\_\_

**TIEMPO LABORANDO:** \_\_\_\_\_

DIMENSIÓN	INDICADORES	Valoración				
		TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
CALIDAD DE TRABAJO	1. Al desempeñar sus tareas, cuida con cumplir con la calidad requerida, y sin tener fallas en el proceso y resultado.					
	2. Durante su jornada laboral en algún momento usted encuentra dificultades para desempeñar sus actividades.					
	3. El tiempo de trabajo que le otorga la empresa, para cumplir con las metas que le plantean le es suficiente para cumplirlas.					
	4. Cuenta con los materiales y equipos necesarios para realizar su trabajo adecuadamente.					

	5. Las capacitaciones que usted recibe, se ven reflejadas en la mejora del desarrollo de sus actividades.					
COLABORACIÓN	6. Cuando usted trabaja en equipo, siente que sus resultados y las de su oficina mejoran.					
	7. Cuando tiene alguna dificultad, al momento de desempeñar sus labores, algún integrante de su área le brinda la colaboración necesaria.					
	8. Considera que su participación en la empresa, contribuye a cumplir con los objetivos de la empresa.					
RESPONSABILIDAD Y ACTIVIDAD	9. Cuando su jefe le asigna tareas adicionales, usted muestra disposición para el desarrollo de dichas tareas.					
	10. Ante algún inconveniente, alguna vez se ha ausentado o se ha visto en la obligación de llegar tarde.					
	11. Por algún motivo, en algún momento cuando fue requerido, usted no se encontraba en su puesto de trabajo.					
INICIATIVA	12. Al momento de desarrollar sus actividades es necesario que su jefe esté supervisando el cumplimiento de estas.					
	13. Cuando se encuentra ante alguna problemática en su área, suele proponer soluciones.					
	14. Necesita ayuda de algún superior para la resolución de problemas que se puedan dar en su área de trabajo.					

## ANEXO 2

### MODELO 1 FICHA TÉCNICA ENCUESTA SOBRE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

#### I.- DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. **Técnica:** Encuesta
- 1.2. **Tipo de instrumento:** Cuestionario
- 1.3. **Lugar:** Universidad Nacional del Santa – Nuevo Chimbote
- 1.4. **Forma de aplicación:** Individual
- 1.5. **Autor:** Dominguez Paredes, Brenda – Vásquez Méndez, William
- 1.6. **Medición:** Compromiso Organizacional
- 1.7. **Administración:** Junta Directiva
- 1.8. **Tiempo de aplicación:** 15 minutos

#### II.-OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

El objetivo del instrumento tiene como finalidad identificar el compromiso organizacional en los administrativos de la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote – 2018

#### CUADRO DE HOMOLOGACIÓN

ESCALAS	VALORES	REPRESENTACIÓN
TOTALMENTE DE ACUERDO	5	ALTO
DE ACUERDO	4	
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	3	MEDIO
EN DESACUERDO	2	BAJO
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	

**MODELO 2 FICHA TÉCNICA**  
**ENCUESTA SOBRE DESEMPEÑO LABORAL**

**I.- DATOS INFORMATIVOS:**

- 1.9. Técnica:** Encuesta
- 1.10. Tipo de instrumento:** Cuestionario
- 1.11. Lugar:** Universidad Nacional del Santa – Nuevo Chimbote
- 1.12. Forma de aplicación:** Individual
- 1.13. Autor:** Domínguez Paredes, Brenda – Vásquez Méndez, William
- 1.14. Medición:** Desempeño Laboral
- 1.15. Administración:** Junta Directiva
- 1.16. Tiempo de aplicación:** 15 minutos

**II.-OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:**

El objetivo del instrumento tiene como finalidad identificar el desempeño laboral en los administrativos de la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote – 2018

**CUADRO DE HOMOLOGACIÓN**

ESCALAS	VALORES	REPRESENTACIÓN
TOTALMENTE DE ACUERDO	5	ALTO
DE ACUERDO	4	
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	3	MEDIO
EN DESACUERDO	2	BAJO
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	

### ANEXO 3

#### RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario Compromiso Organizacional y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Administrativos de la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote – 2018

OBJETIVO: Determinar la influencia del compromiso organizacional en el desempeño laboral sobre los administrativos de la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote – 2018.

DIRIGIDO A: Trabajadores del Área Administrativa de la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote - 2018

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		✓		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : *Dyala Sánchez Sonia*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : *Magister*

*[Signature]*  
AGUILAR SÁNCHEZ SONIA  
DNI: 32562014

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignar una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

#### RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario Compromiso Organizacional y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Administrativos de la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote – 2018

OBJETIVO: Determinar la influencia del compromiso organizacional en el desempeño laboral sobre los administrativos de la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote – 2018.

DIRIGIDO A: Trabajadores del Área Administrativa de la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote - 2018

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Puede ser	En Desacuerdo	Totalmente de acuerdo
			✓	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : *José Ceasa Mantoya*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : *Magister*

*[Signature]*  
DNI: 1798155

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignar una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

### RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario Compromiso Organizacional y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Administrativos de la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote – 2018

OBJETIVO: Determinar la influencia del compromiso organizacional en el desempeño laboral sobre los administrativos de la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote – 2018.

DIRIGIDO A: Trabajadores del Area Administrativa de la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote - 2018

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			✓	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :

  
SALAZAR LEANOS JUAN FRANCISCO  
DNI: 44137812

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignar una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

**ANEXO 4**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

<b>VARIABLES</b>	<b>DEFINICION CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICION OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>TECNICAS E INSTRUMENTOS</b>	<b>ITEMS</b>	<b>ESCALA DE MEDICION</b>
Compromiso Organizacional	Robbins y Coulter (2005) El compromiso organizacional se precisa como una situación donde el colaborador se asocia con una corporación ligada también a sus propósitos y por lo cual desea seguir perteneciendo a ella. Por lo cual, tener contribución alta en las actividades va a constar de identificarse con lo que uno realiza, por otro lado, el	Se entiende al compromiso organizacional como la identificación, al sentido de pertenencia que adquiere un empleado con la organización. Y para medir ello se considera las dimensiones de compromiso afectivo, compromiso	Compromiso afectivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vinculo sentimental</li> <li>• Sentimiento de orgullo</li> </ul>	Encuestas: Cuestionario	1,2 3,4	Ordinal
			Compromiso normativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentido de lealtad a la organización</li> <li>• Sentimiento de retribución a la organización</li> </ul>		5, 6 7, 8 9, 10	
			Compromiso de continuidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pocas oportunidades de conseguir un nuevo empleo</li> </ul>		11, 12	

	compromiso organizacional alto va a constar en la compenetración con la compañía por la cual se labora.	normativo y compromiso de continuidad.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidad del trabajador en la organización</li> </ul>		13, 14	
Desempeño Laboral	Chiavenato (2007). Es la conducta que adquiere el colaborador cuando busca el modo de cumplir con las metas y objetivos que ya tengan planteados la organización, quiere decir que el colaborador busca mediante el establecimiento de estrategias llegar al propósito de la organización.	Es la forma en la cual los trabajadores realizan su trabajo, lo cual va ligado al rendimiento que se pueda tener en la organización. Y para medir ello se considera las dimensiones de calidad de trabajo, colaboración, responsabilidad y actitud e iniciativa	Calidad de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Omisión de errores</li> <li>• Desempeño de tareas</li> <li>• Capacitaciones</li> </ul>	Encuestas: Cuestionario	1, 2, 3, 4, 5	Ordinal
			Colaboración	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integración</li> <li>• Cooperación</li> <li>• Participación</li> </ul>		6, 7, 8	
			Responsabilidad y actitud	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disposición</li> <li>• Cumplimiento</li> </ul>		9, 10, 11	
			Iniciativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidad</li> <li>• Talento en resolución de problemas</li> </ul>		12, 13, 14	

**ANEXO 5**

**RESULTADOS DE LA PRUEBA PILOTO – VARIABLE COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

Pregunta \ N° de encuestados	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
<b>1</b>	2	3	4	3	3	4	3	3	4	2	1	3	2	2
<b>2</b>	4	4	5	4	3	4	2	3	4	3	4	4	4	4
<b>3</b>	2	1	4	4	4	5	2	2	3	2	1	2	2	2
<b>4</b>	2	4	4	4	3	5	2	3	3	2	1	3	3	3
<b>5</b>	1	3	4	4	3	5	3	3	1	3	3	5	4	3
<b>6</b>	4	5	5	4	1	5	3	2	2	3	2	3	4	4
<b>7</b>	4	4	4	4	3	4	2	2	2	2	3	4	4	4
<b>8</b>	2	4	4	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	4
<b>9</b>	4	4	4	4	3	5	3	3	3	3	2	3	3	3
<b>10</b>	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3
<b>11</b>	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4
<b>12</b>	4	4	5	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	4
<b>13</b>	2	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3
<b>14</b>	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4
<b>15</b>	1	2	4	3	3	4	2	2	2	2	1	3	3	3
<b>16</b>	3	3	3	4	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3
<b>17</b>	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3
<b>18</b>	2	1	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	2	2
<b>19</b>	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4
<b>20</b>	4	5	5	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	4

## RESULTADO – VARIABLE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

**Fórmula:**

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

$\alpha$  - Alfa de Cronbach

K - Número de ítems

Vi - Varianza de cada Item

Vt - varianza del total

suma de var/item	9.12895
k	14
alfa	<b>0.87799</b>

**Interpretación:** se aplicó un cuestionario piloto de 20 trabajadores administrativos pertenecientes al CAS en la Universidad Nacional del Santa en Nuevo Chimbote, la cual se llegó a un resultado, con la ayuda del coeficiente del Alfa de Conbach, para la variable de Compromiso Organizacional, que la fiabilidad que tiene la escala de medida del cuestionario aplicado es BUENO, pues su resultado es 0,877 la cual es mayor a 0,8, es decir tiene el nivel suficiente para indicar que es confiable.

**RESULTADOS DE LA PRUEBA PILOTO – VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL**

Pregunta N° de encuestados	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	4	4	4	1	1	4	3	4	4	4	2	1	4	2
2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	2
3	4	2	3	3	5	5	3	5	5	4	4	1	4	1
4	4	4	3	2	2	3	4	4	4	4	3	1	4	4
5	5	4	4	2	3	4	4	5	4	3	2	1	5	3
6	4	2	3	3	3	4	4	3	4	2	3	4	4	4
7	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	2	4	2
8	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3
9	4	2	3	2	4	3	3	4	4	2	2	2	4	3
10	3	4	4	2	4	4	4	3	5	2	2	2	3	2
11	4	4	3	3	4	3	3	4	4	2	2	1	3	3
12	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	3
13	3	2	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
14	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	2	4	4
15	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4
16	3	2	2	1	1	2	2	2	3	3	2	1	2	1
17	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3
18	3	2	3	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2
20	3	2	2	2	1	1	1	2	2	3	3	2	2	2

## RESULTADO – VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

**Fórmula:**

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

$\alpha$  - Alfa de Cronbach

K - Número de ítems

$V_i$  - Varianza de cada ítem

$V_t$  - varianza del total

<b>suma de var/item</b>	9.852631579
<b>k</b>	14
<b>alfa</b>	<b>0.827788129</b>

**Interpretación:** se aplicó un cuestionario piloto de 20 trabajadores administrativos pertenecientes al CAS en la Universidad Nacional del Santa en Nuevo Chimbote, la cual se llegó a un resultado, con la ayuda del coeficiente del Alfa de Cronbach, para la variable de Desempeño laboral, que la fiabilidad que tiene la escala de medida del cuestionario aplicado es BUENO, pues su resultado es 0,827 la cual es mayor a 0,8, es decir tiene el nivel suficiente para indicar que es confiable.

ANEXO 6

BASE DE DATOS DE VARIABLES EN ESTUDIO

N° ENCUESTADO	COMPROMISO ORGANIZACIONAL														DESEMPEÑO LABORAL													
	COMPROMISO AFECTIVO				COMPROMISO NORMATIVO					COMPROMISO DE CONTINUIDAD					CALIDAD DE TRABAJO				COLABORACION			RESPONSABILIDAD Y ACTITUD			INICIATIVA			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28
1	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	2	1	2	3	2	
2	4	3	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3	2	2	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3
3	4	4	4	4	2	4	3	3	3	4	2	4	5	5	4	2	4	4	3	4	5	5	5	4	2	1	4	1
4	4	3	4	4	5	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4	2	
5	4	5	5	5	4	5	3	5	4	3	4	4	4	4	5	2	5	5	4	4	3	4	4	4	4	1	5	2
6	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3
7	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	1	5	1
8	4	4	5	5	4	5	2	5	4	2	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4
9	4	5	4	3	4	4	1	5	3	4	3	4	5	5	4	5	4	2	4	5	5	5	4	4	1	1	5	5
10	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	5	5	5	4	3	1	3	3	4
11	3	3	4	4	3	4	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4
12	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	5	5	5	5	5	1	1	4	4	3
13	4	4	3	3	4	3	4	5	3	4	2	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	2	3
14	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	2	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	2	3
15	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	2	4	3	4	5	2	5	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3
16	3	4	4	4	4	5	4	3	3	3	2	4	4	4	5	4	4	5	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3
17	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	1	4	3	3	4	2	4	4	3	3	4	4	4	1	1	2	4	3
18	5	5	4	4	3	5	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4
19	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	2	4	4	5	5	2	5	5	4	5	4	4	5	2	2	2	3	2
20	4	3	4	4	2	4	4	4	3	3	1	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	1	2	2	4	2

21	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	1	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4	2	2	2	3	2
22	5	5	5	5	4	5	3	3	3	4	2	3	3	4	4	2	5	4	4	4	5	3	4	4	3	2	4	3
23	3	3	3	2	2	4	3	4	3	3	1	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	2	1	2	2	4
24	4	3	4	4	2	3	4	3	3	4	2	4	3	3	5	3	4	4	4	3	4	4	4	1	1	3	3	2
25	3	3	4	4	3	5	5	4	4	3	1	4	3	4	5	1	5	5	5	5	4	4	5	1	1	1	4	3
26	3	4	4	4	3	5	3	3	4	4	1	2	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	2
27	3	3	4	4	2	4	3	4	4	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	2	2	3	4
28	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	3	4	5	1	5	5	5	4	4	4	4	3	3	2	4	3
29	4	5	5	4	4	5	4	3	3	4	2	5	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	5	2	2	2	3	2
30	4	4	4	4	2	5	2	4	4	4	2	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	1	1	3	4	2
31	4	3	4	4	4	5	2	4	4	4	3	2	3	3	5	1	4	4	4	5	5	5	5	1	1	2	3	3
32	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	2	4	4	5	4	2	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	3
33	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	1	2	3	3	4	4	4	4	3	2	4	3	4	2	2	2	3	4
34	4	3	3	3	2	4	2	3	2	2	1	4	2	3	5	2	3	3	4	4	4	4	4	2	2	2	3	2
35	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	2	3	3	4	5	2	5	5	5	5	4	3	4	2	2	2	3	4
36	4	3	3	3	1	5	4	3	4	4	1	3	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	1	1	4	3	2
37	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	2	2	5	4	5	3	5	5	4	5	4	3	5	4	4	2	2	4
38	4	3	4	4	2	5	4	4	4	3	1	3	3	4	4	1	4	4	5	4	4	4	5	2	2	3	4	3
39	4	4	5	4	3	5	4	3	4	5	4	3	4	4	5	1	5	5	5	4	4	3	4	4	2	3	4	2
40	2	2	4	3	3	4	4	3	3	4	2	4	2	3	4	2	2	4	2	3	4	3	4	2	2	4	3	4
41	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	2	4	4	5	5	2	5	5	5	4	3	4	4	2	2	2	4	2
42	4	4	3	3	2	5	4	3	3	5	2	4	4	5	4	2	4	3	3	5	3	3	4	4	3	2	4	2
43	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	2	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	2	2	2	4	2
44	4	4	5	4	4	5	2	4	4	5	2	3	4	4	5	2	5	5	5	4	3	4	4	2	2	3	4	2
45	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	2	3	4	4	5	2	4	4	4	4	5	5	5	4	4	2	3	2
46	5	3	4	4	4	5	3	4	4	3	1	3	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	2	2	4	3
47	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	2	4	4	3	5	2	5	5	5	3	3	3	4	4	4	2	4	2
48	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	2	5	4	3	5	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	2

49	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	2	2	4	3	5	2	5	5	5	4	3	4	5	3	2	2	4	4
50	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	1	4	3	4	5	2	4	4	4	4	5	5	5	4	4	2	3	2
51	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	1	4	4	5	5	1	5	5	4	5	5	5	4	2	2	2	5	3
52	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	2	2	3	3	4	5	4	4	4	5	3	3	4	2	2	1	5	1
53	5	4	5	4	4	5	4	4	3	3	2	4	3	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	2	2	2	5	2
54	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	2	2	4	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5	1
55	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	1	4	5	5	4	1	4	5	5	4	4	3	5	4	4	2	4	1
56	2	2	3	4	4	3	4	2	2	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	5	5	5	4	3	3	3	4	2
57	4	4	3	3	4	5	4	3	3	4	2	3	3	4	4	1	4	4	2	4	3	4	4	4	4	2	4	2
58	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	5	4	4	3	4	5	3	2	4	2	2
59	4	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	5	5	1	5	5	5	4	4	4	5	3	3	1	5	3
60	3	4	5	3	3	5	3	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4
61	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	1	5	5	5	4	3	4	5	3	3	3	4	2
62	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	2	4	4	4	5	2	5	5	5	4	4	3	5	3	3	1	5	1
63	4	4	3	3	4	5	4	4	4	5	1	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	1	1	2	4	2
64	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	1	3	4	4	5	2	4	4	5	5	4	4	5	1	1	4	5	4

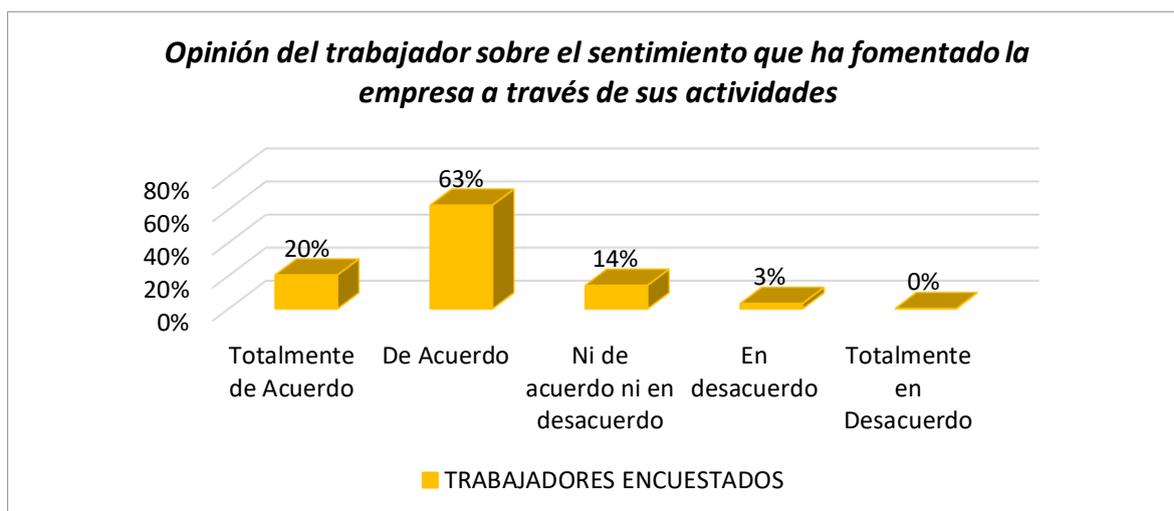
## ANEXO 7

Tabla 19:

***Opinión del trabajador sobre el sentimiento que ha fomentado la empresa a través de sus actividades***

Opinión del trabajador	TRABAJADORES ENCUESTADOS	
	Nº	%
Totalmente de Acuerdo	13	20%
De Acuerdo	40	63%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	14%
En desacuerdo	2	3%
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los administrativos de la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote – 2018



**Figura 19: Opinión del trabajador sobre el sentimiento que ha fomentado la empresa a través de sus actividades**

Fuente: Tabla 19

Interpretaciones:

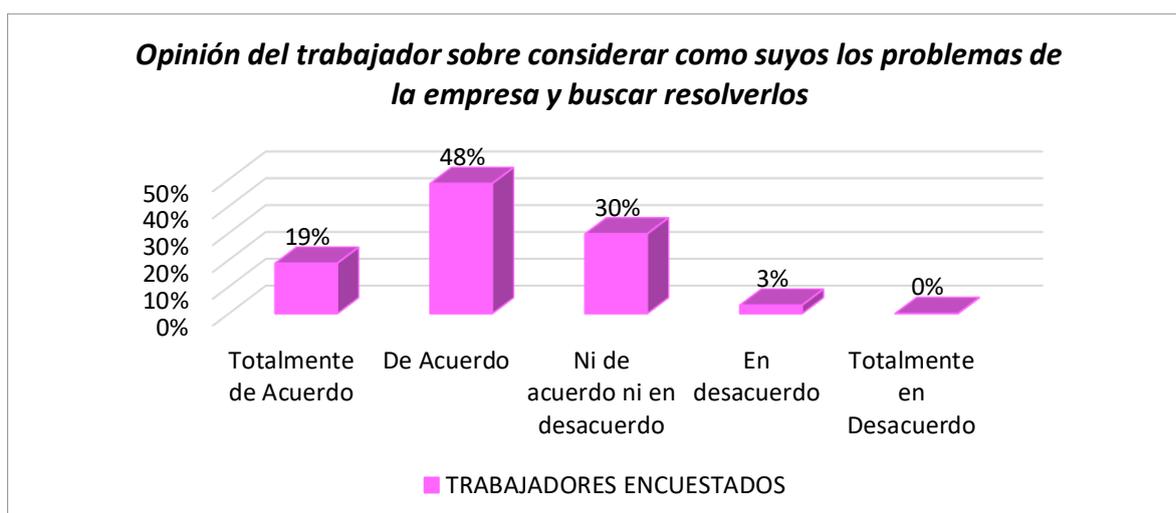
- el 63% de los trabajadores estaban de acuerdo respecto las actividades que eran realizadas por la parte de la institución, las cuales les causan un sentimiento positivo hacia esta.
- El 3% de los trabajadores encuestados por el contrario se encontraban en desacuerdo respecto a que la Institución haya realizado actividades que fomenten un sentimiento positivo hacia esta

Tabla 20:

***Opinión del trabajador sobre considerar como suyos los problemas de la empresa y buscar resolverlos***

Opinión del trabajador	TRABAJADORES ENCUESTADOS	
	Nº	%
Totalmente de Acuerdo	12	19%
De Acuerdo	31	48%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	30%
En desacuerdo	2	3%
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los administrativos de la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote – 2018.



**Figura 20: Opinión del trabajador sobre considerar como suyos los problemas de la empresa y buscar resolverlos**

Fuente: Tabla 20

Interpretaciones:

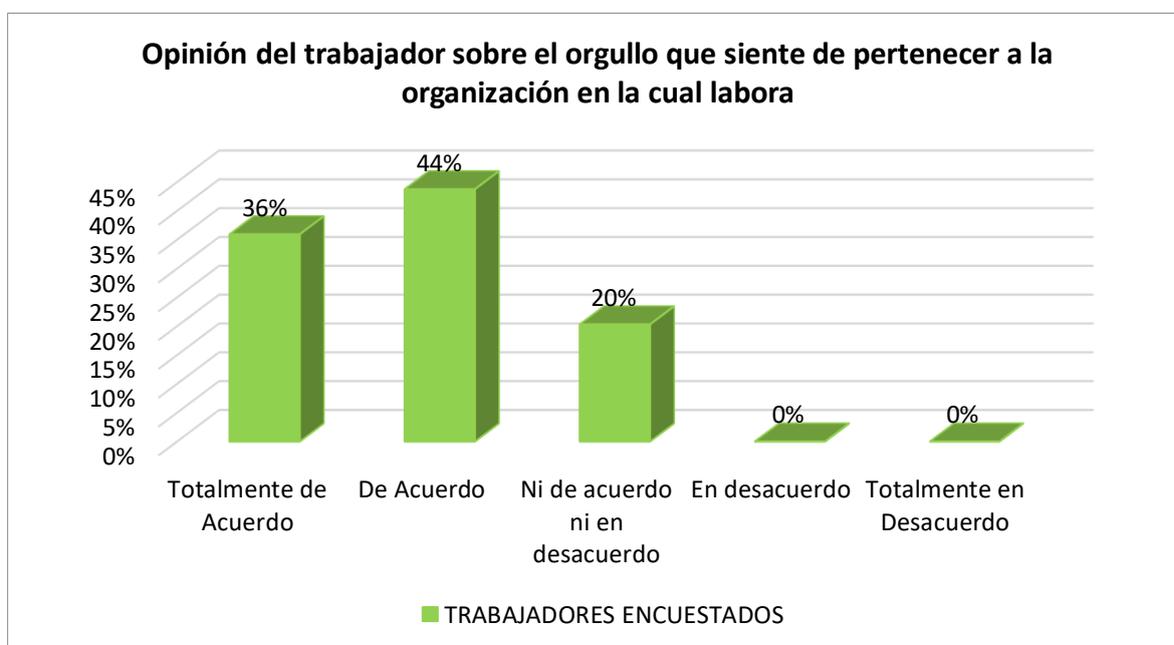
- El 48% de los trabajadores encuestados se encontraban de acuerdo en considerar como suyos los problemas que eran presentados dentro de la institución y por ello buscaban como resolverlo.
- El 3% restante de los trabajadores encuestados están en desacuerdo con considerar como propios los problemas con los que contaba la institución, por ello no buscan resolverlos.

Tabla 21:

**Opinión del trabajador sobre el orgullo que siente de pertenecer a la organización en la cual labora**

Opinión del trabajador	TRABAJADORES ENCUESTADOS	
	Nº	%
Totalmente de Acuerdo	23	36%
De Acuerdo	28	44%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	20%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los administrativos de la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote – 2018



**Figura 21: Opinión del trabajador sobre el orgullo que siente de pertenecer a la organización en la cual labora**

Fuente: Tabla 21

Interpretaciones:

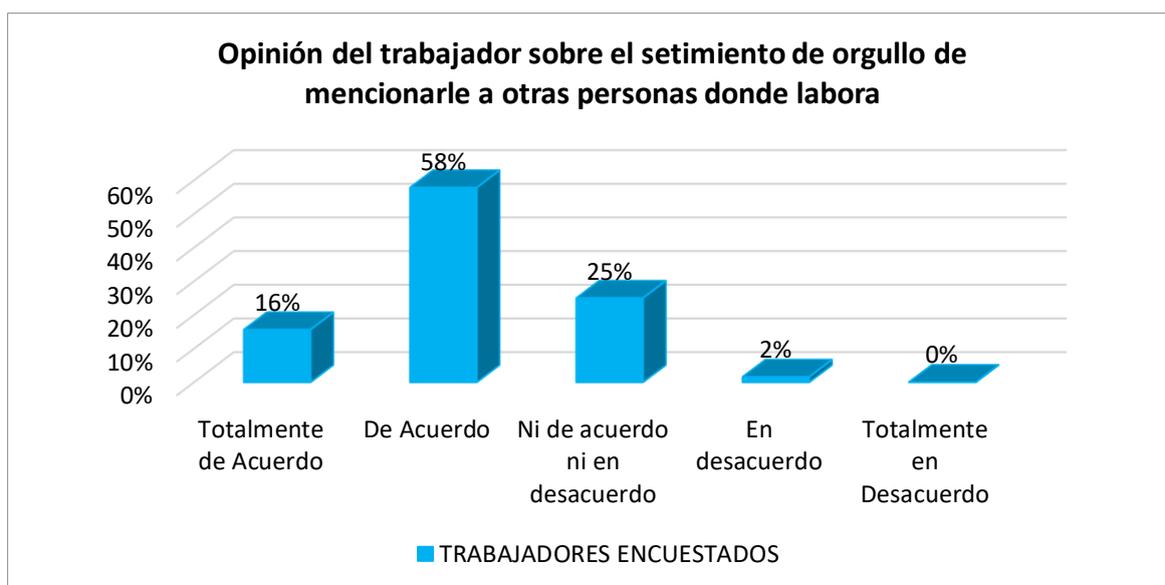
- El 44% de los trabajadores se encontraba de acuerdo respecto a que sentían orgullo de pertenecer a la universidad en la cual están laborando.
- El 20% restante de los trabajadores no estaban de acuerdo ni en desacuerdo con sentir orgullo de pertenecer a la universidad en la cual están laborando.

Tabla 22:

***Opinión del trabajador sobre el sentimiento de orgullo de mencionarles a otras personas donde labora***

Opinión del trabajador	Trabajadores Encuestados	
	Nº	%
Totalmente de Acuerdo	10	16%
De Acuerdo	37	58%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	25%
En desacuerdo	1	2%
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los administrativos de la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote – 2018



**Figura 22: Opinión del trabajador sobre el sentimiento de orgullo de mencionarles a otras personas donde labora**

Fuente: Tabla 22

Interpretaciones:

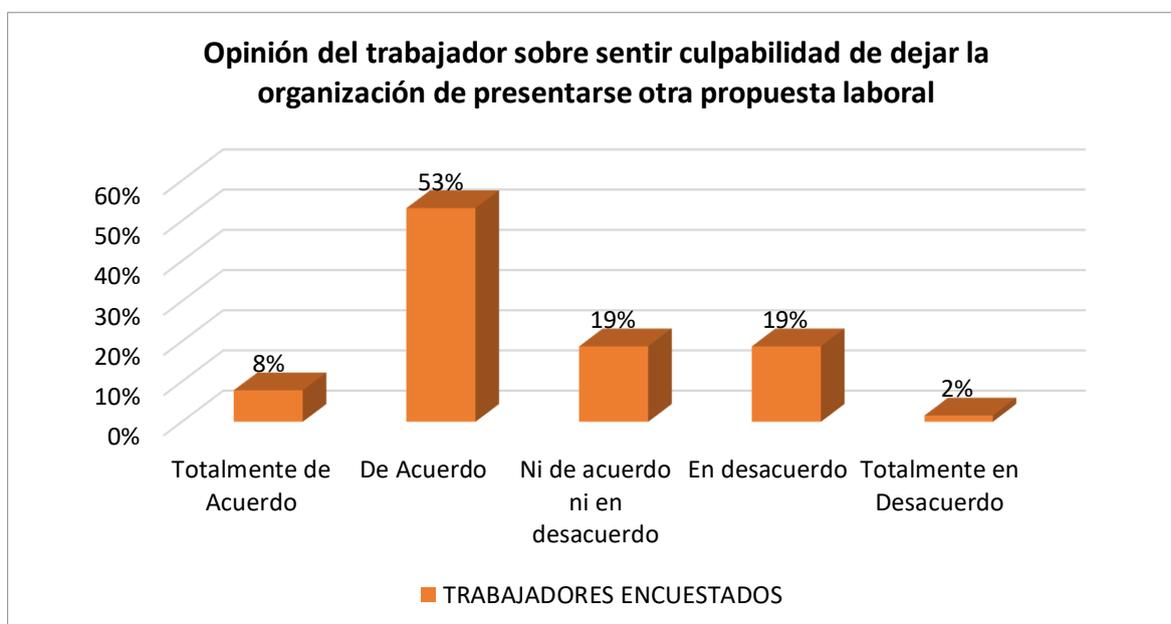
- El 58% de los encuestados están de acuerdo respecto a sentir orgullo cuando le mencionan a otras personas que pertenecen a la institución en la cual laboran actualmente.
- El 2% de los trabajadores encuestados estaban en desacuerdo respecto a sentir orgullo cuando les mencionan a otras personas que pertenece a la institución en la cual labora actualmente.

Tabla 23:

**Opinión del trabajador sobre sentir culpabilidad de dejar la organización de presentarse otra propuesta laboral**

Opinión del trabajador	Trabajadores Encuestados	
	Nº	%
Totalmente de Acuerdo	5	8%
De Acuerdo	34	53%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	19%
En desacuerdo	12	19%
Totalmente en Desacuerdo	1	2%
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los administrativos de la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote – 2018



**Figura 23: Opinión del trabajador sobre sentir culpabilidad de dejar la organización de presentarse otra propuesta laboral**

Fuente: Tabla 23

Interpretaciones:

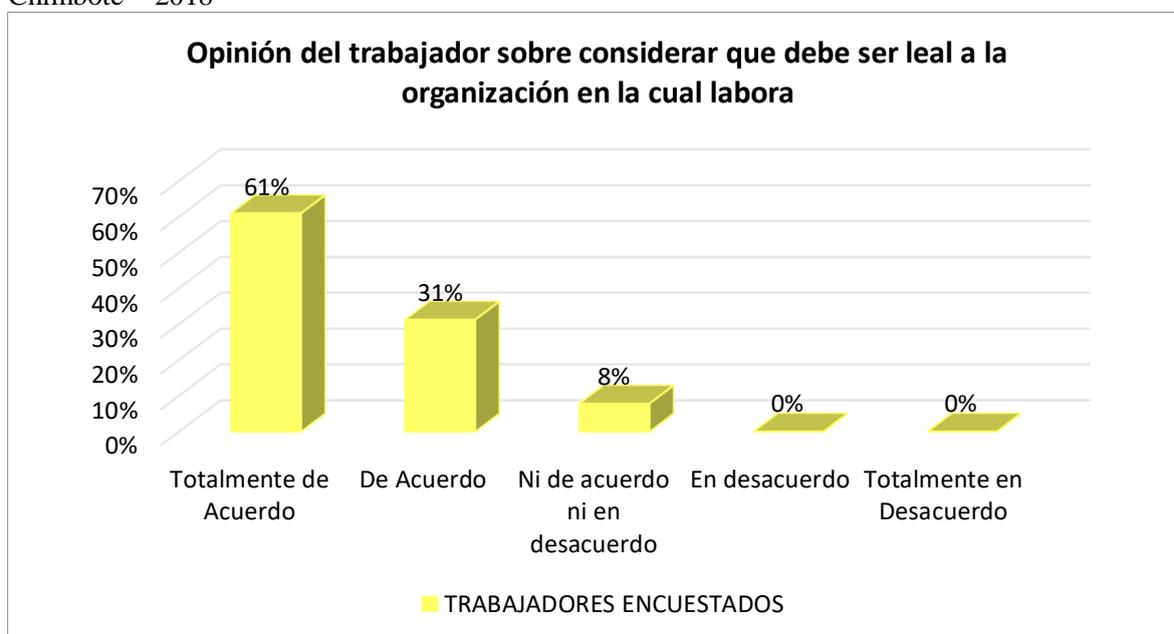
- El 53% de los trabajadores encuestados estuvieron en de acuerdo respecto a sentir culpabilidad de dejar la institución, si tiene otra propuesta laboral en otra empresa
- el 2% de los trabajadores restantes encuestados estuvieron totalmente en desacuerdo en sentir culpabilidad de dejar la institución de presentársele una propuesta laboral en otra empresa.

Tabla 24:

**Opinión del trabajador sobre considerar que debe ser leal a la organización en la cual labora**

Opinión del trabajador	TRABAJADORES ENCUESTADOS	
	Nº	%
Totalmente de Acuerdo	39	61%
De Acuerdo	20	31%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	8%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los administrativos de la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote – 2018



**Figura 24: Opinión del trabajador sobre considerar que debe ser leal a la organización en la cual labora**

Fuente: Tabla 24

Interpretaciones:

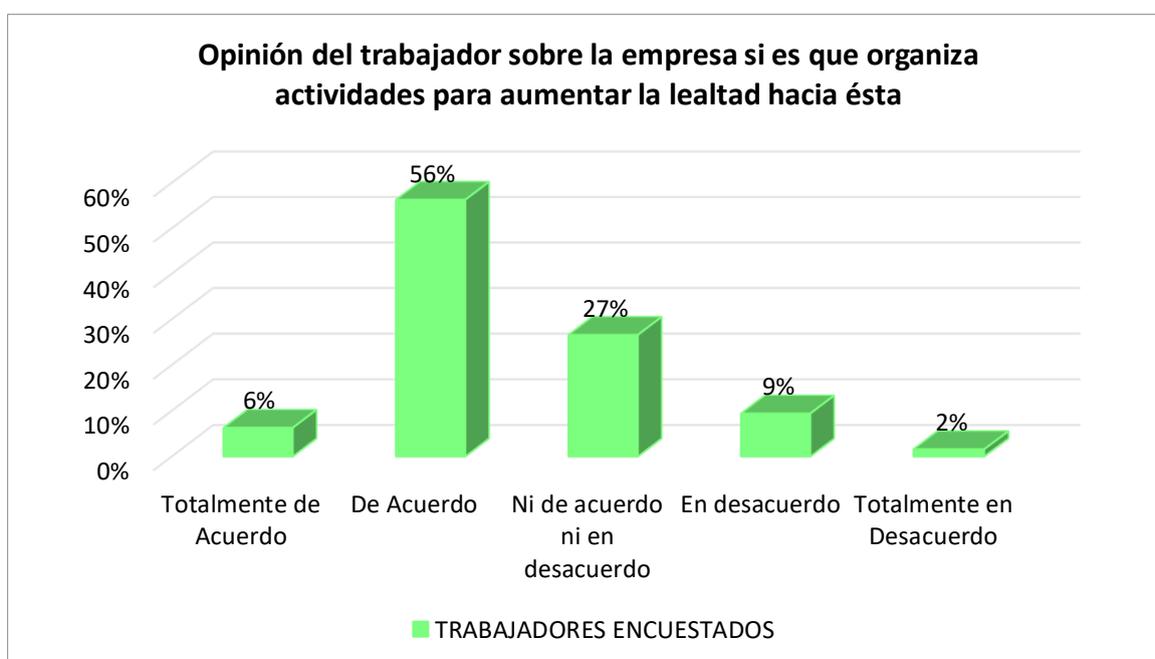
- El 61% de los trabajadores encuestados estuvieron totalmente de acuerdo respecto a considerar que se debe ser leal a la institución en la cual labora
- El 8% de los trabajadores restantes no estuvieron de acuerdo ni en desacuerdo respecto a considerar que se debe ser leal a la institución en la cual labora.

Tabla 25:

**Opinión del trabajador sobre la empresa si es que organiza actividades para aumentar la lealtad hacia esta**

Opinión del trabajador	Trabajadores Encuestados	
	Nº	%
Totalmente de Acuerdo	4	6%
De Acuerdo	36	56%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	27%
En desacuerdo	6	9%
Totalmente en Desacuerdo	1	2%
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los administrativos de la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote – 2018



**Figura 25: Opinión del trabajador sobre la empresa si es que organiza actividades para aumentar la lealtad hacia esta**

Fuente: Tabla 25

Interpretaciones:

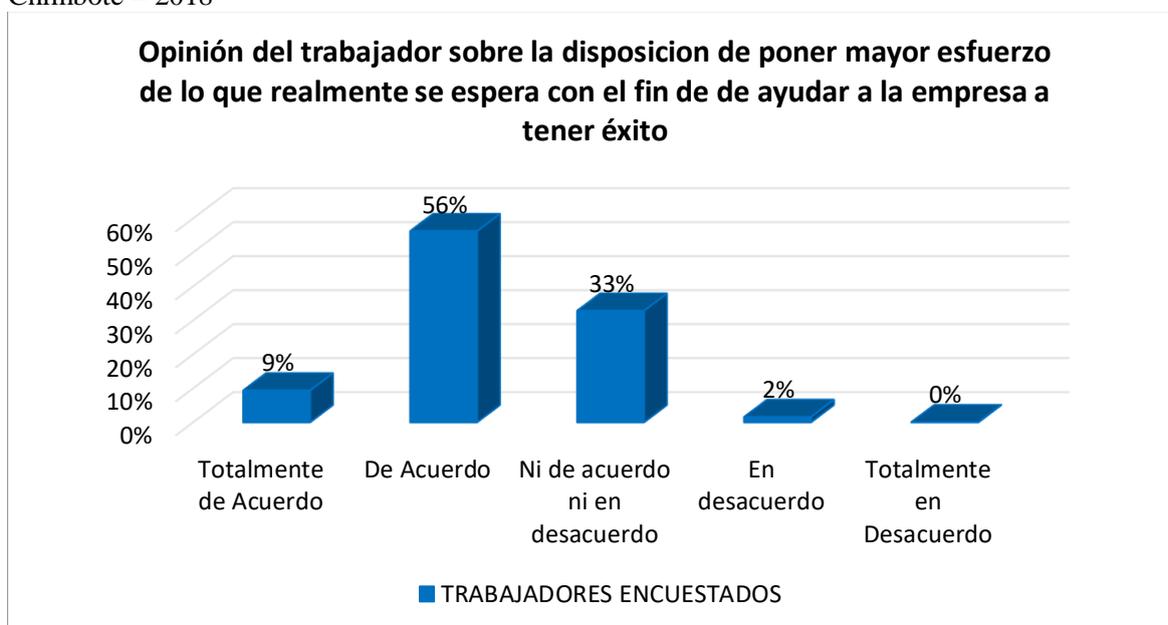
- El 56% de los trabajadores encuestados estuvieron de acuerdo respecto a que la universidad realiza actividades que fomenten la lealtad hacia ésta.
- El 2 % de los trabajadores restantes estuvieron totalmente en desacuerdo con que la universidad realiza actividades para fomentar el sentimiento de lealtad hacia esta.

Tabla 26:

**Opinión del trabajador sobre la disposición de poner mayor esfuerzo de lo que realmente se espera con el fin de ayudar a la empresa a tener éxito**

Opinión del trabajador	TRABAJADORES ENCUESTADOS	
	Nº	%
Totalmente de Acuerdo	6	9%
De Acuerdo	36	56%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	33%
En desacuerdo	1	2%
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los administrativos de la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote – 2018



**Figura 26: Opinión del trabajador sobre la disposición de poner mayor esfuerzo de lo que realmente se espera con el fin de ayudar a la empresa a tener éxito**

Fuente: Tabla 26

Interpretaciones:

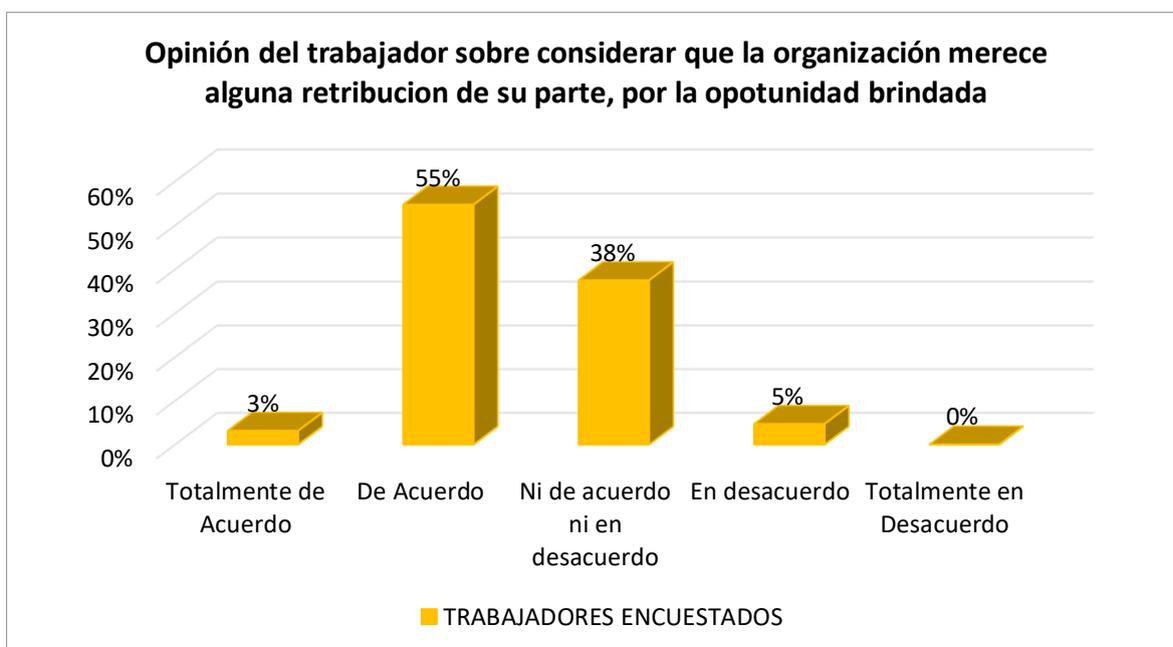
- el 56% de los trabajadores encuestados estuvieron de acuerdo respecto a estar dispuestos a poner mayor esfuerzo de lo que realmente se espera a fin de ayudar a que la institución tenga éxito
- El 2% de los restantes estuvieron totalmente en desacuerdo respecto a poner mayor esfuerzo de lo que realmente se espera a fin de ayudar a que la organización tenga éxito.

Tabla 27:

**Opinión del trabajador sobre considerar que la organización merece alguna retribución de su parte, por la oportunidad brindada**

Opinión del trabajador	Trabajadores Encuestados	
	Nº	%
Totalmente de Acuerdo	2	3%
De Acuerdo	35	55%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	38%
En desacuerdo	3	5%
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los administrativos de la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote – 2018



**Figura 27: Opinión del trabajador sobre considerar que la organización merece alguna retribución de su parte, por la oportunidad brindada**

Fuente: Tabla 27

Interpretaciones:

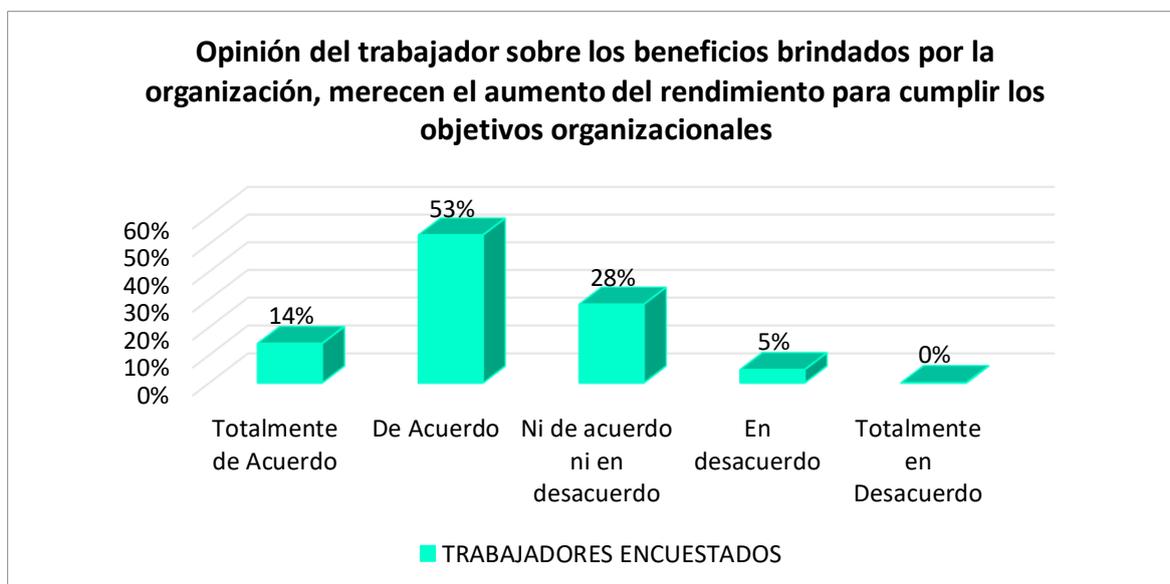
- El 55% de los trabajadores encuestados estuvieron de acuerdo respecto a que la universidad merece alguna retribución por parte de ellos por la oportunidad brindada
- El 3% de los trabajadores encuestados restantes estuvieron totalmente de acuerdo respecto a considerar que la universidad merece alguna retribución por parte de ellos por la oportunidad brindada.

Tabla 28:

**Opinión del trabajador sobre los beneficios brindados por la organización, merecen el aumento del rendimiento para cumplir los objetivos organizacionales**

Opinión del trabajador	Trabajadores Encuestados	
	Nº	%
Totalmente de Acuerdo	9	14%
De Acuerdo	34	53%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	28%
En desacuerdo	3	5%
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los administrativos de la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote – 2018



**Figura 28: Opinión del trabajador sobre los beneficios brindados por la organización, merecen el aumento del rendimiento para cumplir los objetivos organizacionales**

Fuente: Tabla 28

Interpretaciones:

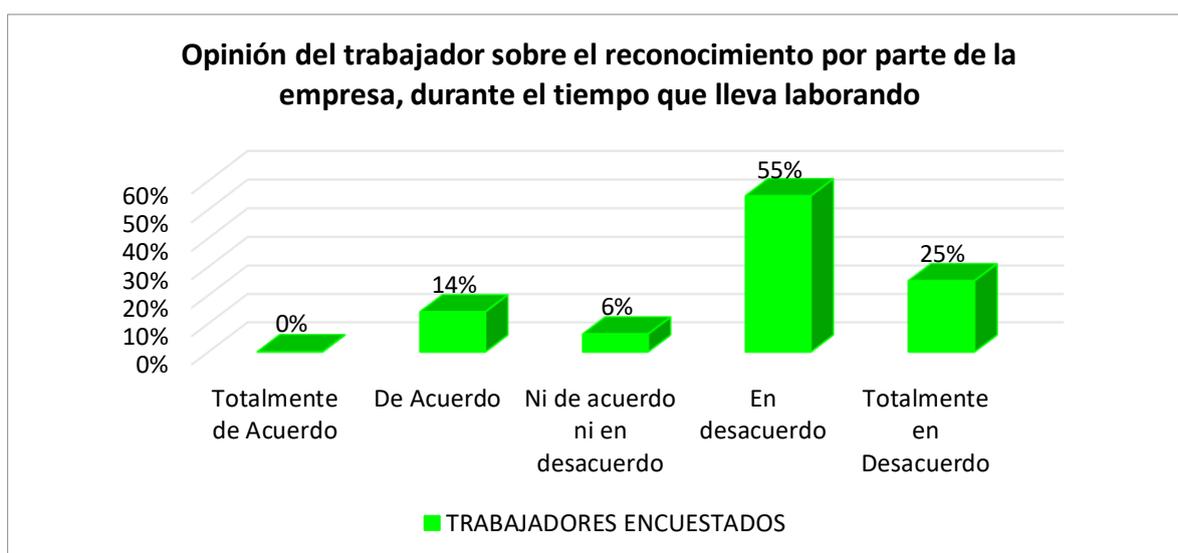
- El 53% de los trabajadores encuestados estuvieron de acuerdo respecto a que los beneficios brindados por la institución, merecen que ellos aumenten su rendimiento para poder cumplir los objetivos organizacionales.
- El 5% restante menciona que estuvieron en desacuerdo respecto a que los beneficios brindados por la institución merezcan que ellos aumenten su rendimiento.

Tabla 29:

**Opinión del trabajador sobre el reconocimiento por parte de la empresa, durante el tiempo que lleva laborando**

Opinión del trabajador	Trabajadores Encuestados	
	Nº	%
Totalmente de Acuerdo	0	0%
De Acuerdo	9	14%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	6%
En desacuerdo	35	55%
Totalmente en Desacuerdo	16	25%
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los administrativos de la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote – 2018



**Figura 29: Opinión del trabajador sobre el reconocimiento por parte de la empresa, durante el tiempo que lleva laborando**

Fuente: Tabla 29

Interpretaciones:

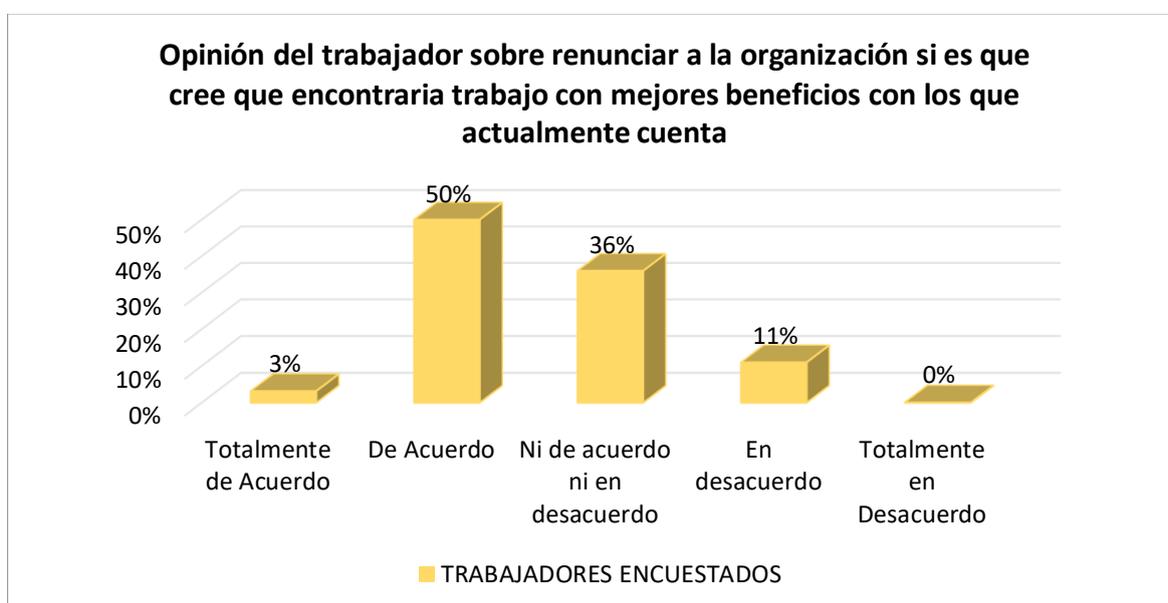
- El 55% de los trabajadores encuestados indican que estuvieron en desacuerdo respecto a que se les haya reconocido y/o valorado por las tareas realizadas en todo el tiempo que lleva laborando para la institución
- El 6% restante de los trabajadores encuestados no estuvieron de acuerdo ni en desacuerdo con que se les haya reconocido y/o valorado en todo el tiempo que llevan trabajando para la institución

Tabla 30:

**Opinión del trabajador sobre renunciar a la organización si es que cree que encontraría trabajo con mejores beneficios con los que actualmente cuenta**

Opinión del trabajador	Trabajadores Encuestados	
	Nº	%
Totalmente de Acuerdo	2	3%
De Acuerdo	32	50%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	36%
En desacuerdo	7	11%
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los administrativos de la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote – 2018



**Figura 30: Opinión del trabajador sobre renunciar a la organización si es que cree que encontraría trabajo con mejores beneficios con los que actualmente cuenta**

Fuente: Tabla 30

Interpretaciones:

- El 50% de los trabajadores encuestados estuvieron de acuerdo respecto a la creencia de que encontraría trabajo con mejores beneficios que los actuales con los que ya cuenta, si es que renunciara a la institución.
- El 3% de los trabajadores encuestados estuvieron totalmente de acuerdo respecto a creer que encontrarían trabajo con mejores beneficios a comparación con las actuales que ya cuenta.

Tabla 31:

**Opinión del trabajador sobre el tiempo y esfuerzo invertido en la organización, y si tienen repercusiones positivas para él**

Opinión del trabajador	Trabajadores Encuestados	
	Nº	%
Totalmente de Acuerdo	7	11%
De Acuerdo	33	52%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	33%
En desacuerdo	3	5%
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los administrativos de la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote – 2018



**Figura 31: Opinión del trabajador sobre el tiempo y esfuerzo invertido en la organización, y si tienen repercusiones positivas para él**

Fuente: Tabla 31

Interpretaciones:

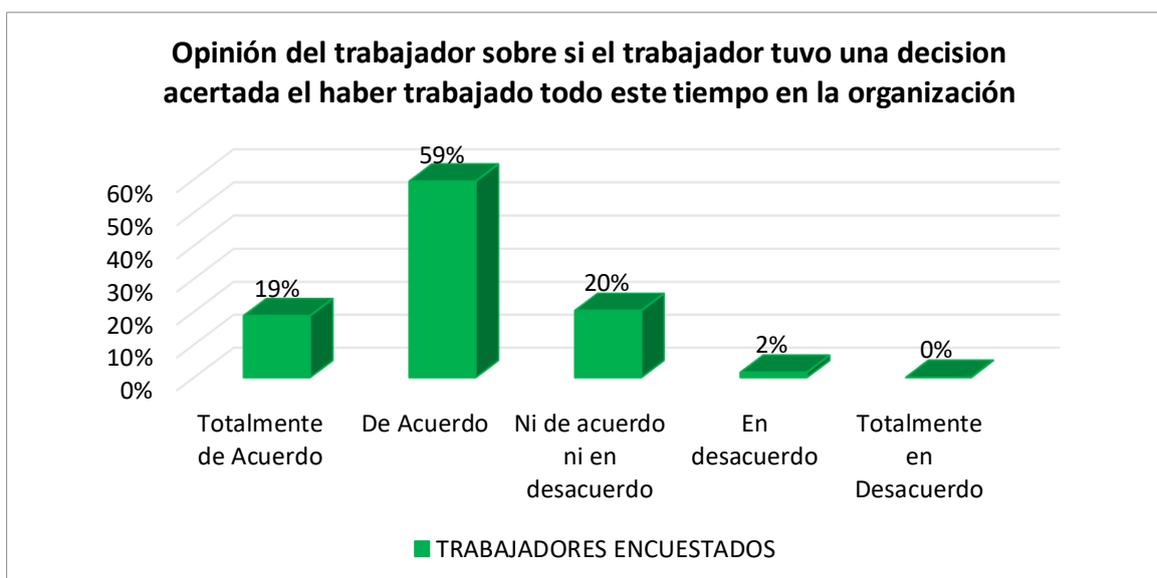
- El 52% de los trabajadores encuestados estuvieron de acuerdo respecto a considerar que el tiempo y el esfuerzo invertido en la institución ha tenido repercusiones positivas para usted
- EL 5% de los encuestados restantes estuvieron en desacuerdo respecto a considerar que el tiempo y esfuerzo invertido en la institución merece alguna retribución por parte de ellos haya tenido repercusiones positivas para ellos

Tabla 32:

**Opinión del trabajador sobre si el trabajador tuvo una decisión acertada el haber trabajado todo este tiempo en la organización.**

Opinión del trabajador	Trabajadores Encuestados	
	Nº	%
Totalmente de Acuerdo	12	19%
De Acuerdo	38	59%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	20%
En desacuerdo	1	2%
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los administrativos de la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote – 2018



**Figura 32: Opinión del trabajador sobre si el trabajador tuvo una decisión acertada el haber trabajado todo este tiempo en la organización**

Fuente: Tabla 32

Interpretaciones:

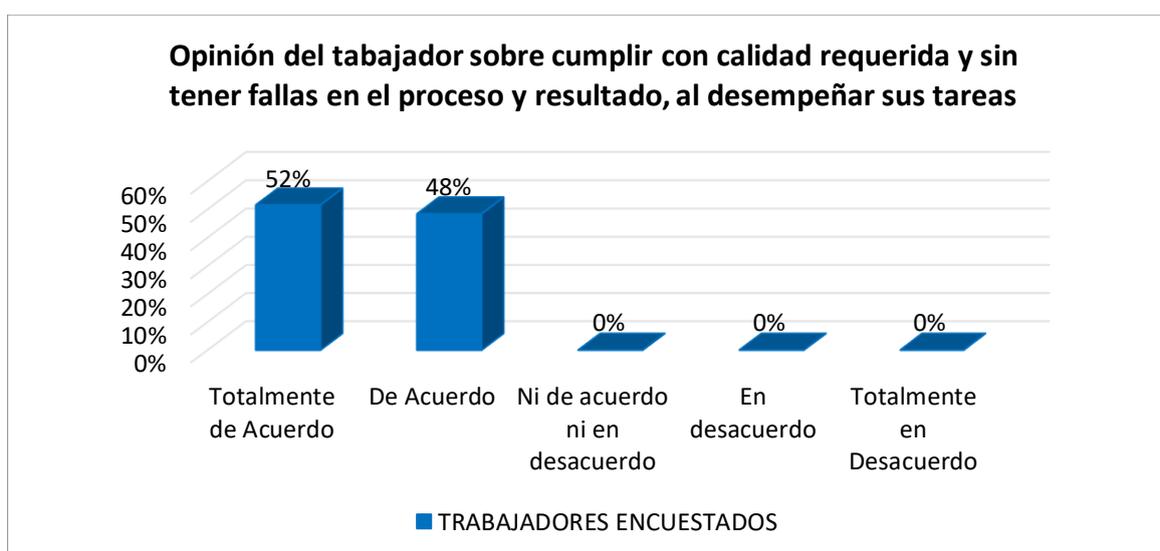
- El 59% de los trabajadores encuestados estuvieron de acuerdo respecto a creer que tuvieron una decisión acertada en haber trabajado todo este tiempo en la institución
- El 2% restante de los trabajadores encuestados estuvieron en desacuerdo respecto a la creencia de que tuvieron una decisión acertada en haber trabajado todo este tiempo en la institución

Tabla 33:

**Opinión del trabajador sobre cumplir con calidad requerida y sin tener fallas en el proceso y resultado, al desempeñar sus tareas**

Opinión del trabajador	Trabajadores Encuestados	
	Nº	%
Totalmente de Acuerdo	33	52%
De Acuerdo	31	48%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los administrativos de la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote – 2018



**Figura 33: Opinión del trabajador sobre cumplir con calidad requerida y sin tener fallas en el proceso y resultado, al desempeñar sus tareas**

Fuente: Tabla 33

Interpretaciones:

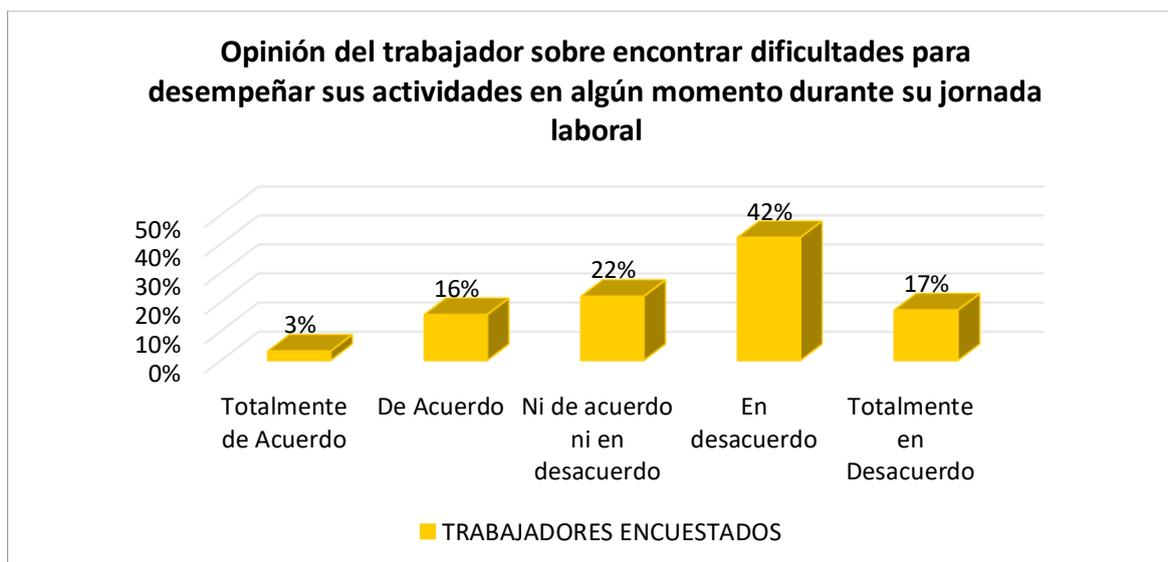
- El 52% de los trabajadores encuestados estuvieron totalmente de acuerdo respecto que al momento de desempeñar sus tareas, cuidan con cumplir con la calidad requerida, y sin tener fallas en el proceso y resultados.
- El 48% restante estuvieron de acuerdo respecto que al momento de desempeñar sus tareas, cuidan con el cumplimiento y con la calidad requerida y sin falla alguna en el proceso y resultados.

Tabla 34:

**Opinión del trabajador sobre encontrar dificultades para desempeñar sus actividades en algún momento durante su jornada laboral**

Opinión del trabajador	Trabajadores Encuestados	
	Nº	%
Totalmente de Acuerdo	2	3%
De Acuerdo	10	16%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	22%
En desacuerdo	27	42%
Totalmente en Desacuerdo	11	17%
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los administrativos de la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote – 2018



**Figura 34: Opinión del trabajador sobre encontrar dificultades para desempeñar sus actividades en algún momento durante su jornada laboral**

Fuente: Tabla 34

Interpretaciones:

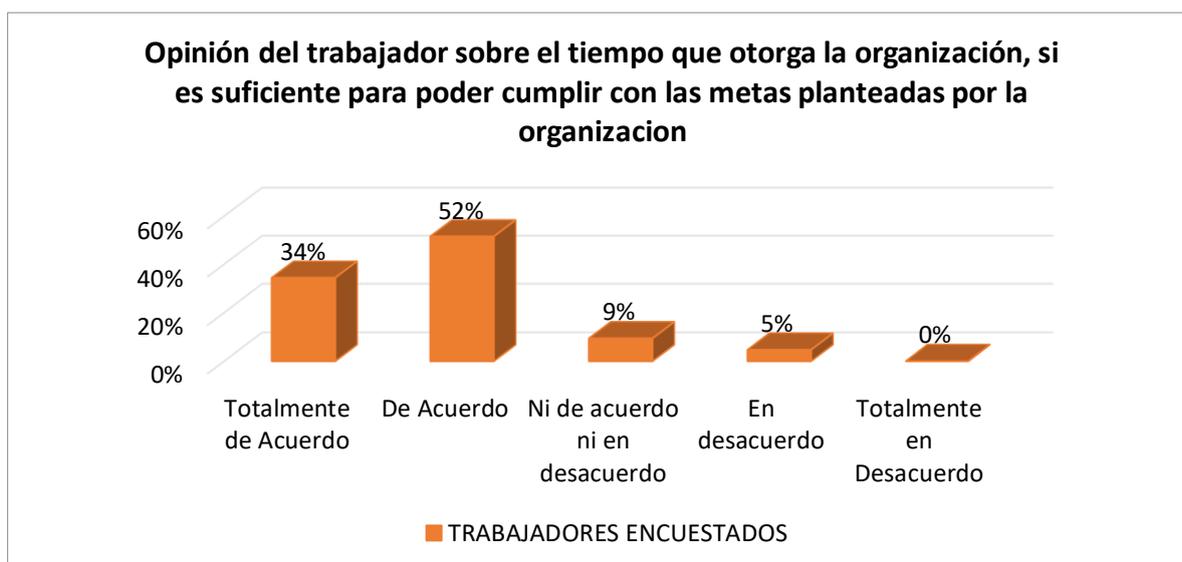
- El 42% de los trabajadores encuestados estuvieron en desacuerdo respecto a que durante su jornada laboral en algún momento encuentran dificultades para poder desempeñar sus actividades en la institución.
- El 3% restante de los trabajadores encuestados estuvieron totalmente de acuerdo respecto a que durante su jornada laboral en algún momento encontraron dificultades para desempeñar sus actividades dentro de la institución.

Tabla 35:

**Opinión del trabajador sobre el tiempo que otorga la organización, si es suficiente para poder cumplir con las metas planteadas por la organización**

Opinión del trabajador	TRABAJADORES ENCUESTADOS	
	Nº	%
Totalmente de Acuerdo	22	34%
De Acuerdo	33	52%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	9%
En desacuerdo	3	5%
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los administrativos de la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote – 2018



**Figura 35: Opinión del trabajador sobre el tiempo que otorga la organización, si es suficiente para poder cumplir con las metas planteadas por la organización**

Fuente: Tabla 35

Interpretaciones:

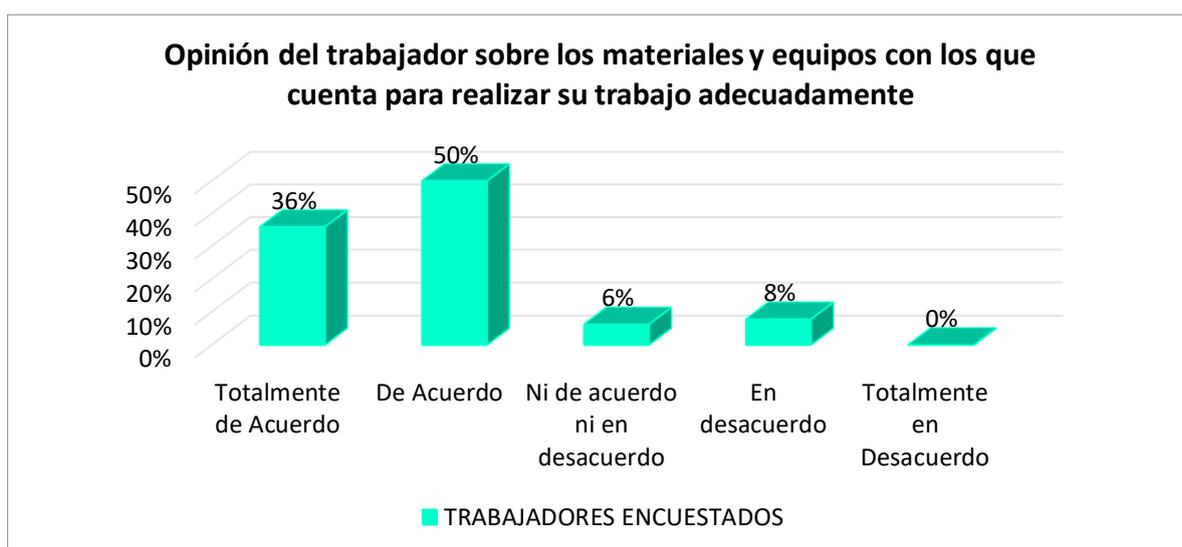
- EL 52% de los encuestados estuvieron de acuerdo respecto a que el tiempo de trabajo que le otorga la universidad para poder cumplir con las metas que le plantean les es suficiente para poder cumplirlas.
- El 5% restante de los trabajadores encuestados estuvieron totalmente en desacuerdo respecto a que el tiempo de trabajo que otorga la universidad para poder cumplir con las metas planteadas les es suficiente para cumplirlas.

Tabla 36:

**Opinión del trabajador sobre los materiales y equipos con los que cuenta para realizar su trabajo adecuadamente**

Opinión del trabajador	Trabajadores Encuestados	
	Nº	%
Totalmente de Acuerdo	23	36%
De Acuerdo	32	50%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	6%
En desacuerdo	5	8%
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los administrativos de la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote – 2018



**Figura 36: Opinión del trabajador sobre los materiales y equipos con los que cuenta para realizar su trabajo adecuadamente**

Fuente: Tabla 36

Interpretaciones:

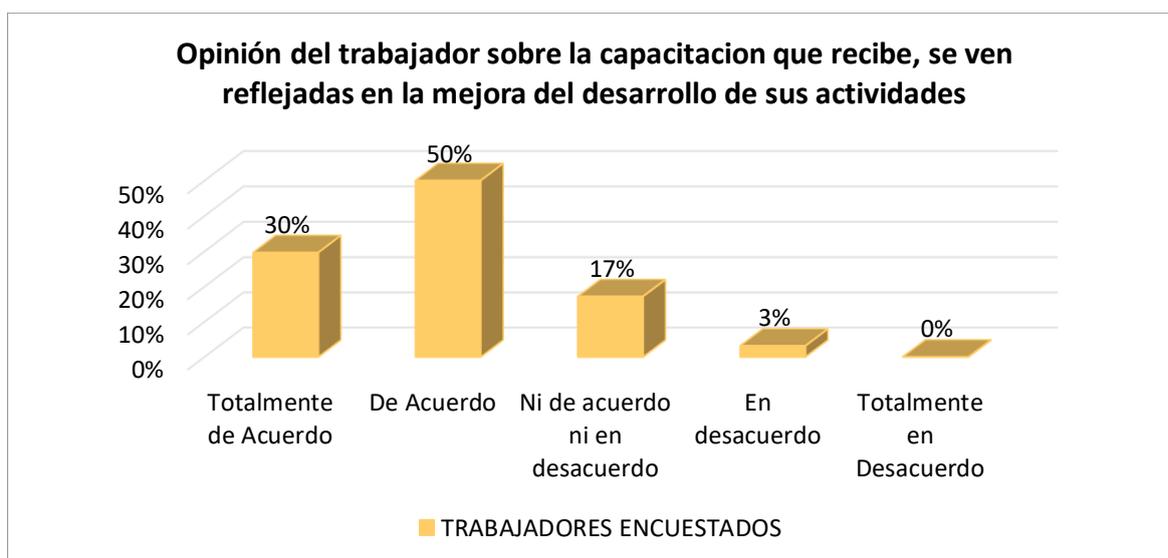
- El 50% de los trabajadores encuestados estuvieron de acuerdo respecto a que la universidad les brinda todos los materiales y equipos necesarios para poder desempeñar su trabajo adecuadamente.
- El 6% de los trabajadores encuestados restantes estuvieron en desacuerdo respecto a que la universidad les brinda todos los implementos necesarios para poder realizar las actividades planteadas por la organización.

Tabla 37:

**Opinión del trabajador sobre la capacitación que recibe, se ven reflejadas en la mejora del desarrollo de sus actividades**

Opinión del trabajador	TRABAJADORES ENCUESTADOS	
	Nº	%
Totalmente de Acuerdo	19	30%
De Acuerdo	32	50%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	17%
En desacuerdo	2	3%
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los administrativos de la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote – 2018



**Figura 37: Opinión del trabajador sobre la capacitación que recibe, se ven reflejadas en la mejora del desarrollo de sus actividades**

Fuente: Tabla 37

Interpretaciones:

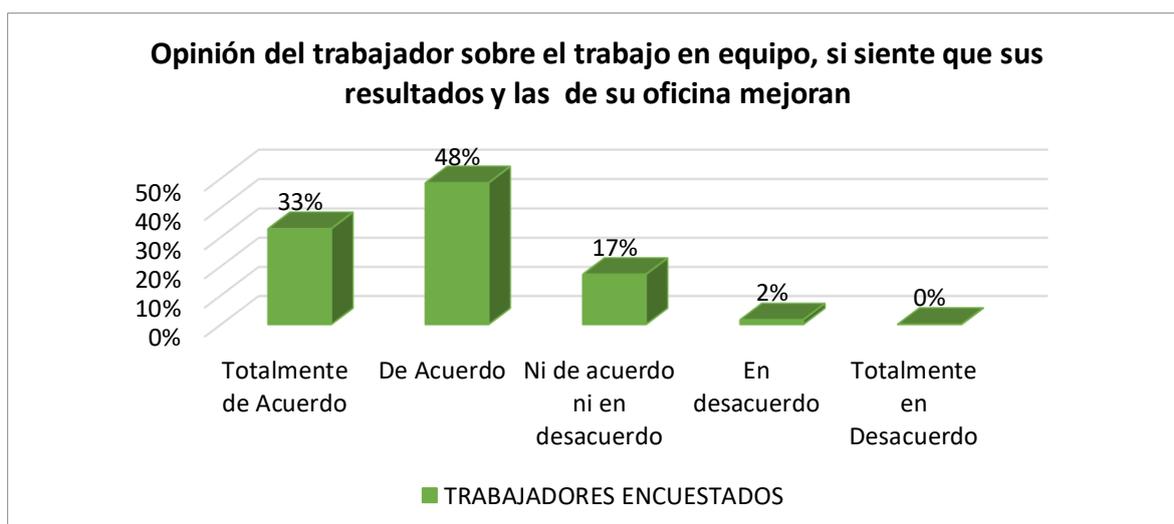
- El 50% de los trabajadores encuestados estuvieron de acuerdo respecto a que las capacitaciones que recibe por parte de la institución, se ven reflejadas en la mejora del desarrollo de sus actividades.
- El 3% de los trabajadores restantes encuestados estuvieron en desacuerdo respecto a que las capacitaciones que reciben se ven reflejadas en la mejora del desarrollo de sus actividades.

Tabla 38:

**Opinión del trabajador sobre el trabajo en equipo, si siente que sus resultados y las de su oficina mejoran**

Opinión del trabajador	Trabajadores Encuestados	
	Nº	%
Totalmente de Acuerdo	21	33%
De Acuerdo	31	48%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	17%
En desacuerdo	1	2%
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los administrativos de la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote – 2018



**Figura 38: Opinión del trabajador sobre el trabajo en equipo, si siente que sus resultados y las de su oficina mejoran**

Fuente: Tabla 38

Interpretaciones:

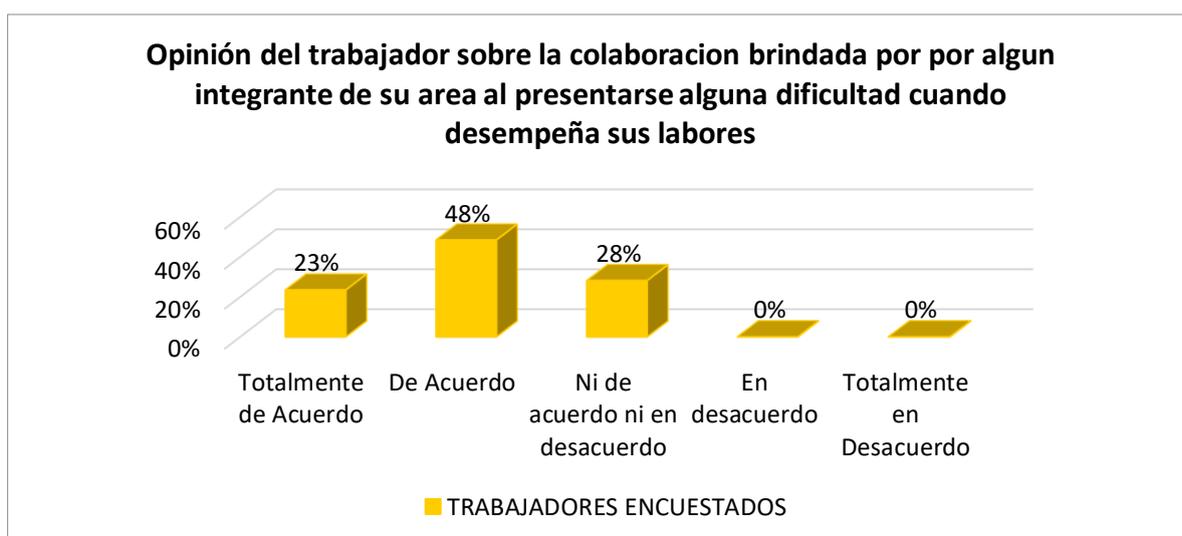
- El 48% de los trabajadores encuestados estuvieron de acuerdo respecto a que el trabajo en equipo ayuda en la mejora de los resultados tanto de ellos mismos como los de la institución.
- El 2% de los trabajadores restantes estuvieron en desacuerdo respecto a que el trabajo en equipo ayude a mejorar los resultados de la institución y de los mismos trabajadores.

Tabla 39:

**Opinión del trabajador sobre la colaboración brindada por algún integrante de su área al presentarse alguna dificultad cuando desempeña sus labores**

Opinión del trabajador	TRABAJADORES ENCUESTADOS	
	Nº	%
Totalmente de Acuerdo	15	23%
De Acuerdo	31	48%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	28%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los administrativos de la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote – 2018



**Figura 39: Opinión del trabajador sobre la colaboración brindada por algún integrante de su área al presentarse alguna dificultad cuando desempeña sus labores**

Fuente: Tabla 39

Interpretaciones:

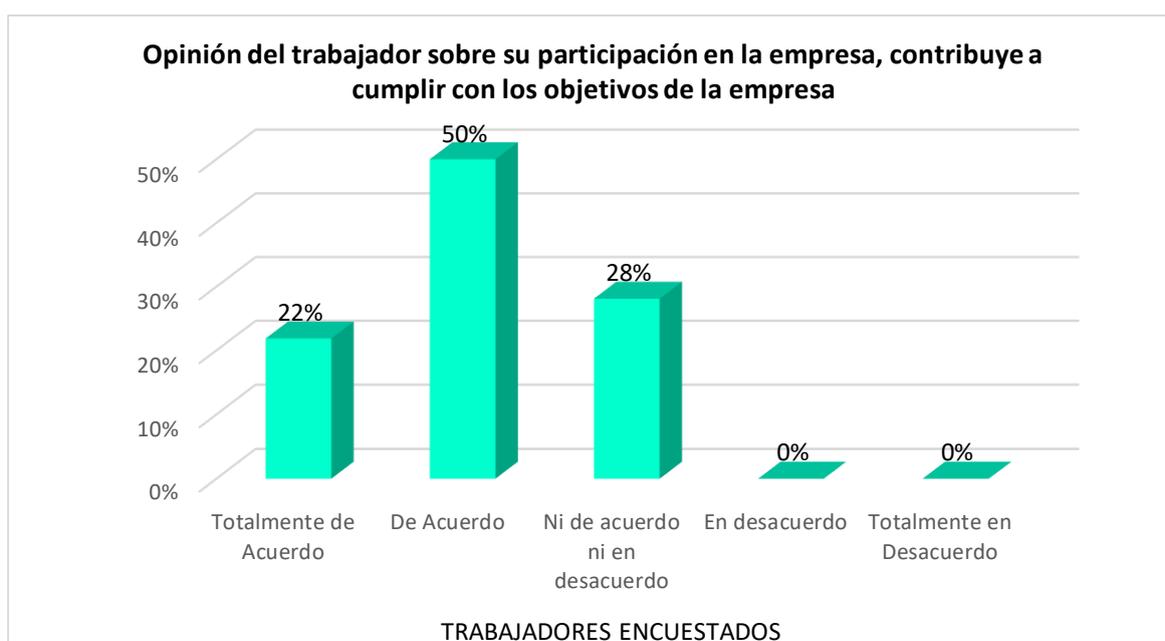
- EL 48% de los trabajadores encuestados estuvieron de acuerdo respecto que los demás trabajadores colaboran en el momento en el cual se presenta alguna dificultad cuando desempeña sus labores.
- El 23% de los trabajadores restantes estuvieron totalmente de acuerdo respecto a que cuando se habla de tener colaboración de otros trabajadores cuando tienen dificultades en sus labores.

Tabla 40:

**Opinión del trabajador sobre su participación en la empresa, contribuye a cumplir con los objetivos de la empresa**

Opinión del trabajador	TRABAJADORES ENCUESTADOS	
	Nº	%
Totalmente de Acuerdo	14	22%
De Acuerdo	32	50%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	28%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los administrativos de la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote – 2018



**Figura 40: Opinión del trabajador sobre su participación en la empresa, contribuye a cumplir con los objetivos de la empresa**

Fuente: Tabla 40

Interpretaciones:

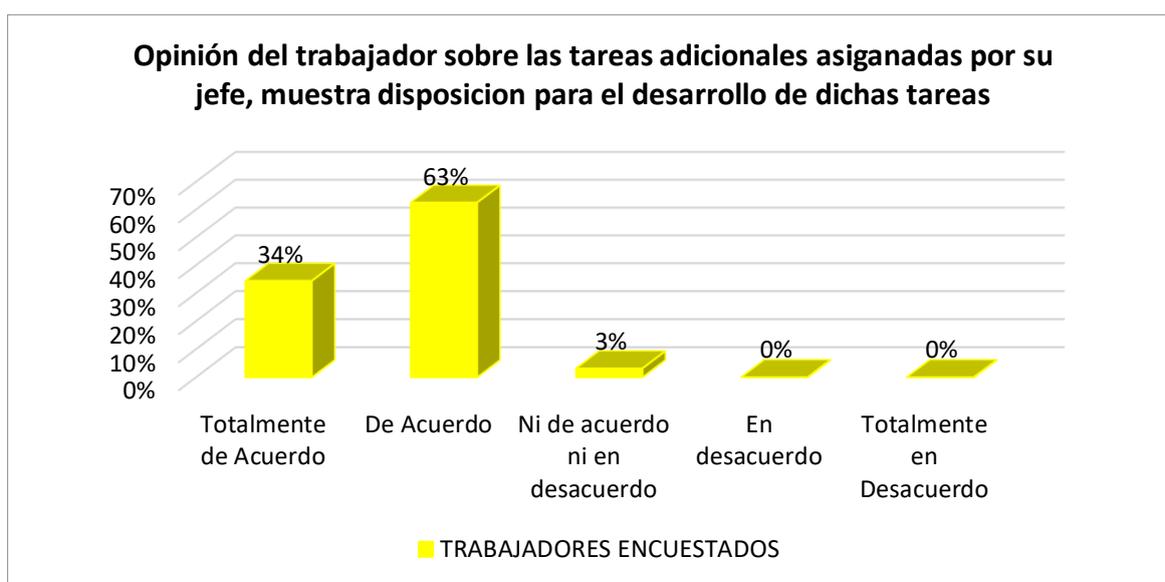
- El 50% de los encuestados dicen estar de acuerdo con que su participación en la empresa, ayuda a que esta cumpla con sus objetivos planteados.
- El 22% restante menciona estar totalmente de acuerdo que su participación contribuye en la ayuda a que la empresa cumpla con sus objetivos planteados.

Tabla 41:

**Opinión del trabajador sobre las tareas adicionales asignadas por su jefe, muestra disposición para el desarrollo de dichas tareas**

Opinión del trabajador	TRABAJADORES ENCUESTADOS	
	Nº	%
Totalmente de Acuerdo	22	34%
De Acuerdo	40	63%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	3%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los administrativos de la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote – 2018



**Figura 41: Opinión del trabajador sobre las tareas adicionales asignadas por su jefe, muestra disposición para el desarrollo de dichas tareas**

Fuente: Tabla 41

Interpretación:

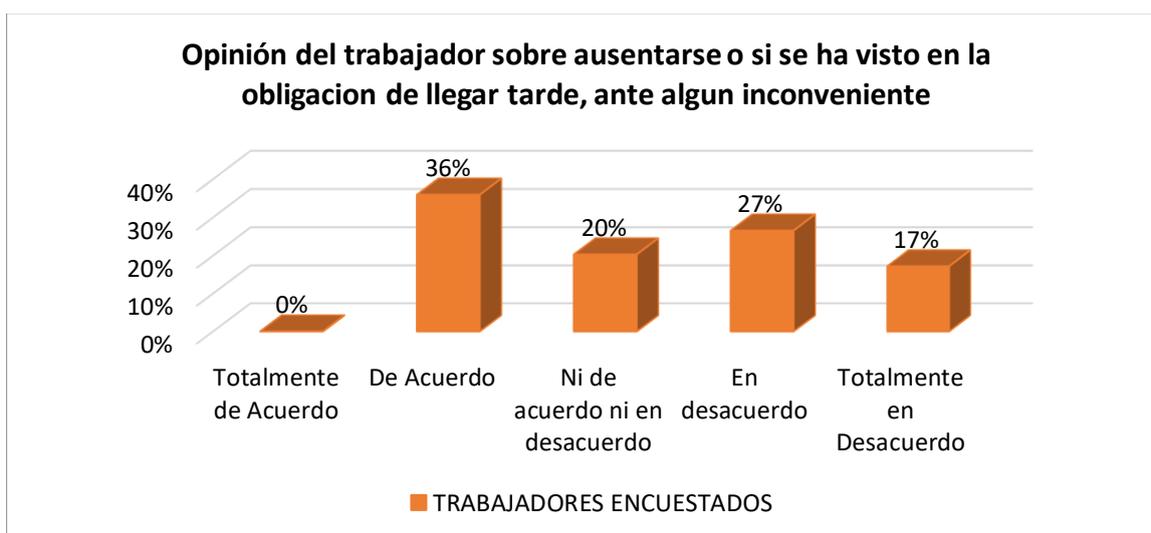
- El 63% de los trabajadores encuestados estuvieron de acuerdo respecto a mostrar disposición para desarrollar las tareas adicionales que les asigna su jefe.
- El 3% restante no estuvieron en desacuerdo ni en desacuerdo respecto a mostrar la disposición cuando el jefe le asigna tareas adicionales.

Tabla 42:

**Opinión del trabajador sobre ausentarse o si se ha visto en la obligación de llegar tarde, ante algún inconveniente**

Opinión del trabajador	TRABAJADORES ENCUESTADOS	
	Nº	%
Totalmente de Acuerdo	0	0%
De Acuerdo	23	36%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	20%
En desacuerdo	17	27%
Totalmente en Desacuerdo	11	17%
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los administrativos de la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote – 2018



**Figura 42: Opinión del trabajador sobre ausentarse o si se ha visto en la obligación de llegar tarde, ante algún inconveniente**

Fuente: Tabla 42

Interpretación:

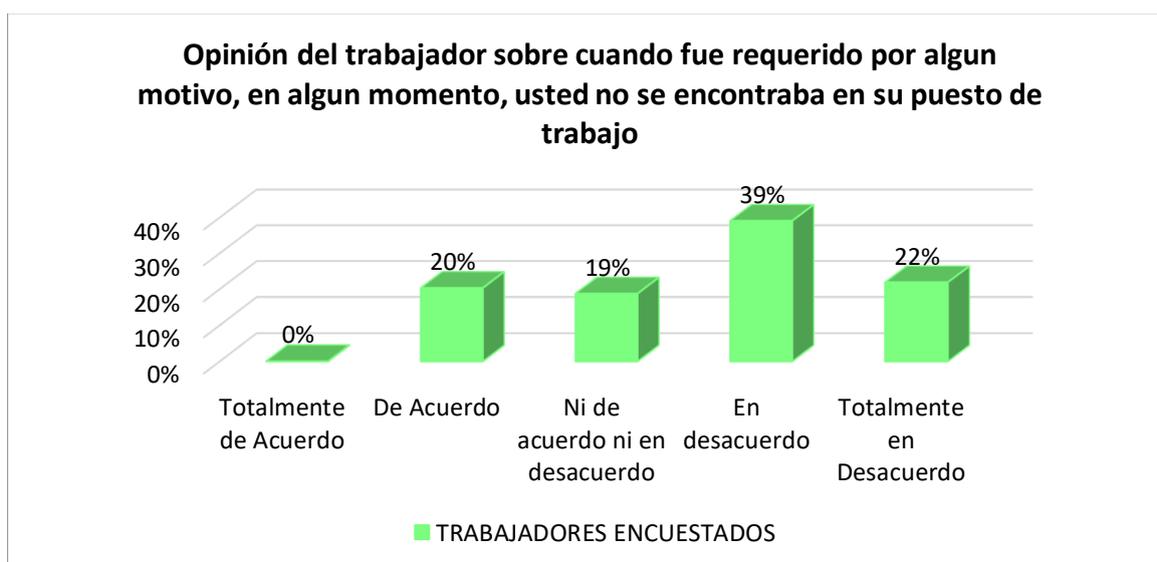
- EL 36% de los trabajadores encuestados estuvieron de acuerdo respecto a que se ausentaron o se vieron en la obligación de llegar tarde a sus labores ante algún inconveniente.
- El 17% restante estuvieron Totalmente en desacuerdo respecto a que estuvieron ausentes o se vieron en la obligación de llegar tarde a su trabajo cuando se les presento algún inconveniente.

Tabla 43:

**Opinión del trabajador sobre cuando fue requerido por algún motivo, en algún momento, y si se encontraba o no en su puesto de trabajo**

Opinión del trabajador	TRABAJADORES ENCUESTADOS	
	Nº	%
Totalmente de Acuerdo	0	0%
De Acuerdo	13	20%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	19%
En desacuerdo	25	39%
Totalmente en Desacuerdo	14	22%
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los administrativos de la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote – 2018



**Figura 43: Opinión del trabajador sobre cuando fue requerido por algún motivo, en algún momento, y si se encontraba o no en su puesto de trabajo**

Fuente: Tabla 43

Interpretación:

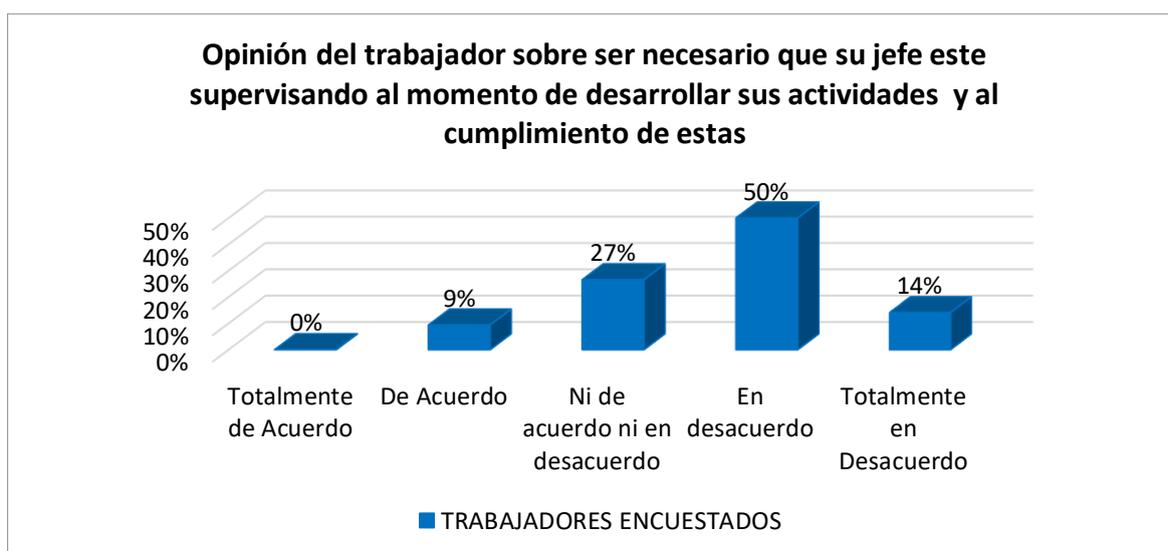
- El 39% de los trabajadores encuestados estuvieron en desacuerdo respecto a que estuvieron ausentes en sus puestos de trabajo al momento de ser requeridos por algún motivo.
- El 19% restante no estuvieron de acuerdo ni en desacuerdo respecto a que estuvieron ausentes en sus puestos de trabajo cuando fueron requeridos por algún motivo.

Tabla 44:

**Opinión del trabajador sobre ser necesario que su jefe este supervisando al momento de desarrollar sus actividades y al cumplimiento de estas**

Opinión del trabajador	TRABAJADORES ENCUESTADOS	
	Nº	%
Totalmente de Acuerdo	0	0%
De Acuerdo	6	9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	27%
En desacuerdo	32	50%
Totalmente en Desacuerdo	9	14%
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los administrativos de la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote – 2018



**Figura 44: Opinión del trabajador sobre ser necesario que su jefe este supervisando al momento de desarrollar sus actividades y al cumplimiento de estas**

Fuente: Tabla 44

Interpretación:

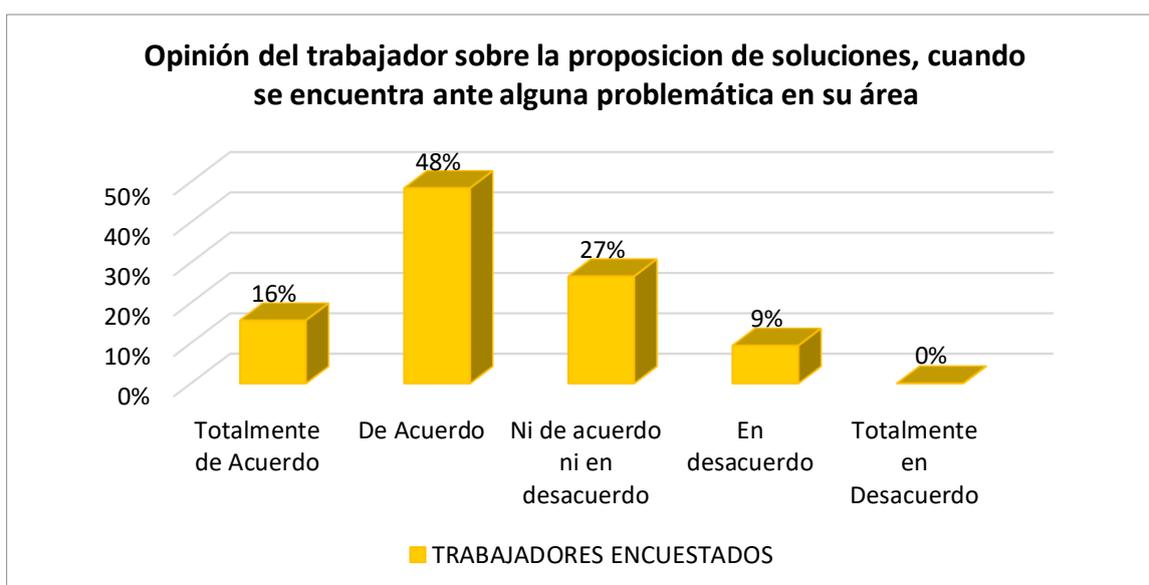
- El 50% de los trabajadores encuestados estuvieron en desacuerdo respecto a que el jefe este supervisándolos al momento de desarrollar sus actividades y el cumplimiento de estas.
- El 9% restante mencionan que estuvieron de acuerdo respecto a que sí es necesario que les sea supervisado cuando realizan las actividades para el cumplimiento de los objetivos de la institución.

Tabla 45:

**Opinión del trabajador sobre la proposición de soluciones, cuando se encuentra ante alguna problemática en su área**

Opinión del trabajador	TRABAJADORES ENCUESTADOS	
	Nº	%
Totalmente de Acuerdo	10	16%
De Acuerdo	31	48%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	27%
En desacuerdo	6	9%
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los administrativos de la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote – 2018



**Figura 45: Opinión del trabajador sobre la proposición de soluciones, cuando se encuentra ante alguna problemática en su área**

Fuente: Tabla 45

Interpretación:

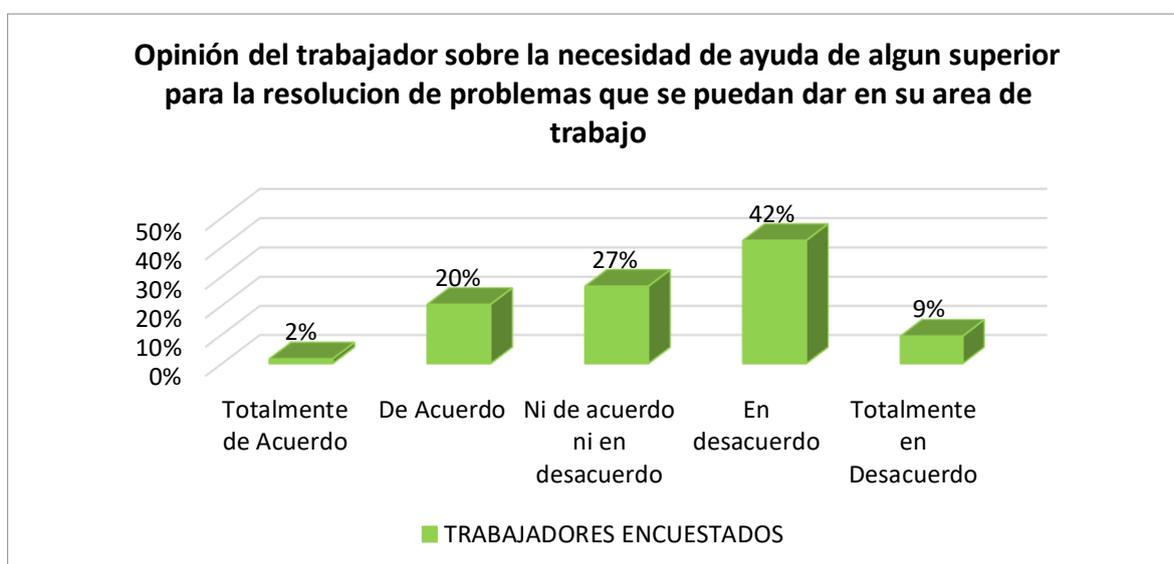
- El 48% de los trabajadores encuestados estuvieron de acuerdo respecto a que si son capaces de proponer soluciones antes las diversas problemáticas que se presentan en la institución.
- El 9% restante estuvieron en desacuerdo respecto a que en la proposición de ideas para dar nuevas soluciones en el momento de presentarse diversos problemas en la institución .

Tabla 46:

**Opinión del trabajador sobre la necesidad de ayuda de algún superior para la resolución de problemas que se puedan dar en su área de trabajo**

Opinión del trabajador	TRABAJADORES ENCUESTADOS	
	Nº	%
Totalmente de Acuerdo	1	2%
De Acuerdo	13	20%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	27%
En desacuerdo	27	42%
Totalmente en Desacuerdo	6	9%
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los administrativos de la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote – 2018

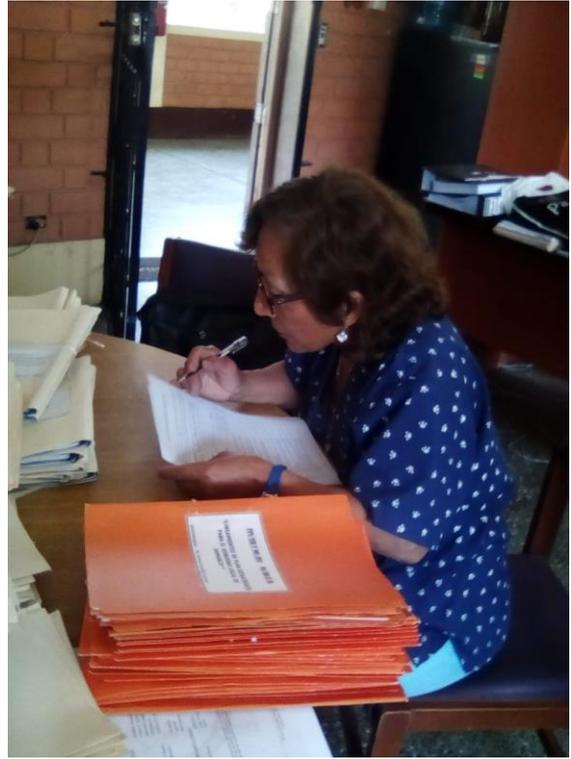


**Figura 46: Opinión del trabajador sobre la necesidad de ayuda de algún superior para la resolución de problemas que se puedan dar en su área de trabajo**

Fuente: Tabla 46

Interpretación:

- El 42% de los trabajadores que participaron de la encuesta estuvieron en desacuerdo respecto a la necesidad de algún superior que les pueda ayudar a la resolución de los problemas que se puedan presentar en el área de trabajo.
- El 2% restante de los trabajadores encuestados estuvieron totalmente de acuerdo respecto a la necesidad de que un superior les brinde la ayuda necesaria antes los problemas que se presentan en el área de trabajo.



## ANEXO 08: ACTA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión - : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Randall Manolo Gutierrez Chilca, Docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo - Chimbote, revisor de la tesis titulada:

"Compromiso Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral de los Administrativos de la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote – 2018", de los estudiantes Dominguez Paredes Brenda Aracely y Vásquez Méndez Dick William, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y Fecha: Nuevo Chimbote 12 de Diciembre de 2018



Firma

Randall Manolo Gutierrez Chilca

DNI: 41942904

## ANEXO 09: AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo Vásquez Méndez Dick William identificado con DNI N° 73436123 Egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo ( X ) , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado : Compromiso Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral de los Administrativos de la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote – 2018”; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art.23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

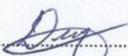
.....

.....

.....

.....

.....

  
.....  
Firma

DNI: 73436123

FECHA: 12 de diciembre del 2018



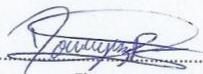
**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS  
EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 23-03-2018  
Página : 1 de 1

Yo Domínguez Paredes Brenda Aracely identificado con DNI N° 70102934 Egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo ( X ), No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado : Compromiso Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral de los Administrativos de la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote – 2018”; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art.23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

  
.....  
Firma

DNI: 70102934

FECHA: 12 de diciembre del 2018

## ANEXO 10: AUTORIZACIÓN DE VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
EP DE ADMINISTRACIÓN

---

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:  
BRENDA ARACELY DOMINGUEZ PAREDES

---

INFORME TÍTULADO:

“COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO  
LABORAL DE LOS ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL  
SANTA, NUEVO CHIMBOTE – 2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

---

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 06/12/2018

NOTA O MENCIÓN: Diecisiete (17)



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
EP DE ADMINISTRACIÓN

---

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:  
DICK WILLIAM VASQUEZ MENDEZ

---

INFORME TÍTULADO:

“COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO  
LABORAL DE LOS ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL  
SANTA, NUEVO CHIMBOTE – 2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

---

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 06/12/2018

NOTA O MENCIÓN: Diecisiete (17)



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN