



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Compromiso institucional y desempeño laboral en  
trabajadores del establecimiento penal Chincha del  
INPE – oficina regional Lima, 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública**

**AUTOR:**

**Br. Celia Pacheco Roldán**

**ASESOR:**

**Dr. Freddy Ochoa Tataje**

**SECCIÓN:**

**Ciencias Empresariales**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Administración del talento humano**

**PERÚ – 2017**

## **Página del Jurado**

Dra. Luzmila Garro Aburto  
Presidente

Dra. Yolanda Soria Pérez  
Secretario

Dr. Freddy Ochoa Tataje  
Vocal

**Dedicatoria**

Con todo mi afecto dedico esta tesis a mi familia en especial a mis hijos que siguen siendo fuente de inspiración, fortaleza y deseo de superación.

### **Agradecimiento**

A las autoridades de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, a los docentes de la maestría que nos guiaron en la realización del presente estudio.

## **Declaración de Autoría**

Yo, Celia Pacheco Roldán, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Ate; declaro que el trabajo académico titulado “Compromiso institucional y desempeño laboral en trabajadores del establecimiento penal Chincha del INPE – oficina regional Lima, 2017”, presentada, en 129 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 20 de mayo de 2017.

---

**Celia Pacheco Roldán**

DNI: 07668296

## Presentación

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la Tesis titulada: “Compromiso institucional y desempeño laboral en trabajadores del establecimiento penal Chincha del INPE – oficina regional Lima, 2017”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Magister en Gestión Pública.

Esperando que los aportes del minucioso estudio contribuyan en parte a la solución de la problemática de la gestión pública en especial en los aspectos relacionados con el Compromiso institucional y desempeño laboral y particularmente en el establecimiento penal de Chincha del INPE – oficina regional Lima.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En el primer capítulo se expone la introducción. En el segundo capítulo se presenta el marco metodológico. En el tercer capítulo se muestran los resultados. En el cuarto capítulo abordamos la discusión de los resultados. En el quinto se precisan las conclusiones. En el sexto capítulo se adjuntan las recomendaciones que hemos planteado, luego del análisis de los datos de las variables en estudio. Finalmente en el séptimo capítulo presentamos las referencias bibliográficas y anexos de la presente investigación.

El autor.

## Índice de contenido

<b>Páginas preliminares</b>	<b>Página</b>
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>I Introducción</b>	<b>14</b>
1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	31
1.3 Justificación	45
1.4 Problema	46
1.5 Hipótesis	48
1.6 Objetivos	49
<b>II. Marco metodológico</b>	<b>51</b>
2.1 Variables	52
2.2 Operacionalización de variables	54
2.3. Metodología	56
2.4. Tipos de estudio	56
2.5. Diseño	57
2.6. Población, muestra y muestreo	58
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	63
2.8 Método de Análisis	64
2.9. Aspectos éticos	64
<b>III: Resultados</b>	<b>66</b>
3.1. Descripción de resultados	66
3.2. Contrastación de hipótesis	73

<b>IV: Discusión</b>	78
<b>V: Conclusiones</b>	83
<b>VI: Recomendaciones</b>	85
<b>VII: Referencias</b>	87
<b>ANEXOS</b>	91
Anexo A: Matriz de consistencia	92
Anexo B: Instrumentos de medición de las variables	96
Anexo C: Base de datos de la prueba piloto	101
Anexo D: Base de datos de la muestra	104
Anexo E: Certificados de validez de contenido	111
Anexo F: Artículo científico	116
Anexo H: Declaración jurada de autoría y autorización para la publicación del artículo científico.	128

### Lista de Tablas

		Página
Tabla 1	Operacionalización de variable compromiso institucional	54
Tabla 2	Operacionalización de variable Desempeño laboral	55
Tabla 3	Validez del cuestionario sobre la Variable 1	61
Tabla 4	Validez del cuestionario sobre Variable 2	61
Tabla 5	Interpretación del coeficiente de confiabilidad	62
Tabla 6	Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable Compromiso Institucional	62
Tabla 7	Resultado de análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable Desempeño Laboral	63
Tabla 8	Distribución de los niveles del Compromiso Institucional según trabajadores del establecimiento penal de Chincha del INPE – oficina regional Lima, 2017	66
Tabla 9	Distribución de los niveles del Desempeño laboral según trabajadores del establecimiento penal de Chincha del INPE – oficina regional Lima, 2017	67
Tabla 10	Nivel comparativo entre el Compromiso institucional y Desempeño labora según trabajadores del establecimiento penal de Chincha del INPE – oficina regional Lima, 2017	68
Tabla 11	Nivel comparativo entre la Cultura institucional y Desempeño labora según trabajadores del establecimiento penal de Chincha del INPE – oficina regional Lima, 2017	69
Tabla 12	Nivel comparativo entre Satisfacción laboral y Desempeño labora según trabajadores del establecimiento penal de Chincha del INPE – oficina regional Lima, 2017	70
Tabla 13	Nivel comparativo entre Capacitación laboral y Desempeño labora según trabajadores del establecimiento penal de Chincha del INPE – oficina regional Lima, 2017	72
Tabla 14	Correlación rho Spearman entre el Compromiso institucional y el Desempeño laboral según trabajadores	74

	del establecimiento penal de Chincha del INPE	
Tabla 15	Correlación rho Spearman entre el Cultura institucional y el Desempeño laboral según trabajadores del establecimiento penal Chincha del INPE	75
Tabla 16	Correlación rho Spearman entre la satisfacción laboral y el Desempeño laboral según trabajadores del establecimiento penal Chincha del INPE	76
Tabla 17	Correlación rho Spearman entre la capacitación laboral y el Desempeño laboral según trabajadores del establecimiento penal de Chincha del INPE	77

**Lista de figuras**

	Página
Figura 1: Distribución de los niveles del Compromiso Institucional según trabajadores del establecimiento penal Chincha del INPE – oficina regional Lima, 2017	66
Figura 2: Distribución de los niveles del Desempeño laboral según trabajadores del establecimiento penal Chincha del INPE – oficina regional Lima, 2017	67
Figura 3: Nivel comparativo entre el Compromiso institucional y Desempeño labora según trabajadores del establecimiento penal Chincha del INPE – oficina regional Lima, 2017	68
Figura 4: Nivel comparativo entre la Cultura institucional y Desempeño labora según trabajadores del establecimiento penal Chincha del INPE – oficina regional Lima, 2017	70
Figura 5: Nivel comparativo entre Satisfacción laboral y Desempeño labora según trabajadores del establecimiento penal Chincha del INPE – oficina regional Lima, 2017	71
Figura 6: Nivel comparativo entre Capacitación laboral y Desempeño labora según trabajadores del establecimiento penal Chincha del INPE – oficina regional Lima, 2017	72

## Resumen

En la investigación titulada: “Compromiso institucional y desempeño laboral en trabajadores del establecimiento penal Chincha del INPE – oficina regional Lima, 2017”, el objetivo general de la investigación fue Determinar la relación que existe entre el Compromiso institucional y desempeño laboral en trabajadores del establecimiento penal Chincha del INPE – oficina regional Lima, 2017.

El tipo de investigación es básica, el nivel de investigación es correlacional, el diseño es no experimental transversal y el enfoque es cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 78 trabajadores del establecimiento penal de Chincha. La técnica que se utilizó es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios aplicados a los trabajadores. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Crombach que salió muy alta en ambas variables: 0,927 para la variable Compromiso institucional y 0,909 para la variable desempeño laboral.

Con referencia al objetivo general: Determinar la relación que existe entre el Compromiso institucional y desempeño laboral en trabajadores del establecimiento penal de Chincha del INPE – oficina regional Lima, 2017, se concluye que existe relación directa y significativa entre el Compromiso institucional y desempeño laboral. Lo que se demuestra con el estadístico de Spearman (sig. bilateral = .000 < 0.01; Rho = .654\*\*).

*Palabras Clave:* Compromiso institucional, desempeño laboral.

## Abstract

In the research entitled "Institutional commitment and work performance in workers of the Chincha criminal establishment of INPE - regional office Lima, 2017", the general objective of the investigation was to determine the relationship that exists between the institutional Commitment and work performance in workers of the establishment Chincha del INPE - regional office Lima, 2017.

The type of research is basic, the level of research is correlational, the design is cross-experimental and the approach is quantitative. The sample was made up of 78 workers from Chincha. The technique used was the survey and the instruments of data collection were two questionnaires applied to the students. For the validity of the instruments the expert judgment was used and for the reliability of each instrument, Crombach's alpha was used, which was very high in both variables: 0.927 for the variable Institutional Commitment and 0.909 for the labor performance variable.

With reference to the general objective: To determine the relation that exists between the Institutional Commitment and work performance in workers of the Chincha criminal institution of INPE - regional office Lima, 2017, it is concluded that there is a direct and significant relationship between the Institutional Commitment and work performance. This is demonstrated by the Spearman statistic (bilateral = .000 <0.01; Rho = .654 \*\*).

*Keywords:* Institutional commitment, labor performance.

## **I. Introducción**

El compromiso institucional está relacionado con las actitudes del trabajador que debe ser leal y contribuir de manera activa al logro de las metas y objetivos de las organizaciones. Lo más importante en una institución son las personas, en su labor diaria. Los trabajadores requieren la identificación con la organización, el trabajo en equipo, el buen clima organizacional y el equilibrio en las compensaciones económicas que fortalezcan el compromiso con la institución.

Por lo cual se ha realizado el presente estudio “Compromiso institucional y desempeño laboral en trabajadores del establecimiento penal de Chincha del INPE – oficina regional Lima, 2017, habiéndose encontrado una relación significativa entre las variables lo cual implica que a mayor compromiso institucional mejor desempeño laboral de los trabajadores.

## **1.1 Antecedentes:**

### **1.1.1 Antecedentes internacionales**

Frías (2014) en la tesis de maestría titulada “Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y” sustentada en la Universidad de Chile tuvo por objetivo identificar los factores de permanencia de la generación Y en una ONG, fue una investigación básica, correlacional, no experimental, se aplicó una encuesta y encontró que el compromiso y la satisfacción alta no se relacionan con la permanencia de la generación Y en la organización; pues la carencia de planes de desarrollo profesional es el motivo principal de salida de los integrantes de la ONG. Un alto porcentaje de satisfacción y compromiso es un factor que no previene la rotación, sino es importante para que las organizaciones se esfuercen por trabajar en el desarrollo profesional de sus trabajadores.

Dávila y Jiménez (2014) en la investigación “Sentido de pertenencia y compromiso organizacional: predicción del bienestar”, Madrid, España: Universidad Complutense de Madrid. Cuyo objetivo fue determinar la validez discriminante del sentido de pertenencia y de los diferentes tipos de compromiso organizacional, tuvo una muestra de 354 personas, de tipo correlacional, se aplicó

una escala de Likert y llego a las siguientes conclusiones: El compromiso afectivo es en líneas generales el constructo que muestra una mayor relación con el bienestar de los empleados. Mientras que para los empleados de puestos de mando el compromiso organizacional no parece tener la misma importancia. Cuando es mayor el nivel de compromiso, otros constructos como el sentido de pertenencia pueden pasar a tener mayor poder de influencia en la predicción del bienestar. En este sentido el compromiso funciona como una actitud hacia la organización previa y necesaria que los trabajadores deben experimentar antes de que cobren importancia otros factores. El compromiso normativo solo es un predictor significativo del afecto positivo aunque presenta una correlación positiva significativa con cada uno de los indicadores del bienestar. El compromiso de continuidad basado en el sacrificio no predice de forma significativa ninguna variable de bienestar, aunque se relaciona de forma positiva y significativa con el afecto positivo y la satisfacción laboral. El compromiso normativo refleja una obligación percibida que puede llevar a una internalización de la presión normativa que ejerce la organización.

Meléndez (2015), en su tesis de maestría titulada: Relación entre el clima laboral y el desempeño de los servidores de la Subsecretaria Administrativa Financiera del Ministerio de Finanzas, en el periodo 2013-2014, sustentada en la universidad Tecnológica Equinoccial de Quito, cuyo objetivo general fue: Determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores de Subsecretaria General Administrativa Financiera del Ministerio de Finanzas, trabajó con una muestra empírica, con diseño descriptivo correlacional transversal no experimental y concluyó lo siguiente: a) el clima organizacional definitivamente no se relaciona con el desempeño laboral de los funcionarios de las diferentes direcciones, b) No existen modelos estadísticos referentes a la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores, c) de acuerdo a los resultados obtenidos se concluye que la credibilidad es el único sub constructo relacionado con el clima organizacional que influye positivamente hacia la orientación a resultados, d) Es muy importante para enfocar recursos hacia otros elementos que si influyen en el desempeño laboral, pero definitivamente no el clima organizacional, e) el desempeño laboral es

fundamental para el desarrollo de las actividades sin embargo el cumplimiento posee un valor moderado.

Coello (2014), en su tesis de maestría titulada: Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicio a Conecel (CLARO), sustentada en la Universidad de la Guayaquil Facultad de Ciencias Psicológicas, cuyo objetivo general fue: Identificar los factores que influyen en el bajo rendimiento de los asesores de ACC del departamento Inbound Pymes y que desencadena en una disminución de la actividad del departamento., con una muestra empírica de 20 asesores, con diseño no experimental, descriptivo transversal y concluyó lo siguiente: a) con la aplicación del cuestionario, la entrevista semi estructurada y grupo focal realizado, ha sido posible recabar la información necesaria para conocer la satisfacción de los asesores en referencia a sus acondiciones internas y externas ,profundizando en aspecto relevante de sus actividades diarias, b) queda en evidencia entonces que las condiciones externas son muy satisfactorias para el grupo de asesores de Inbound Pymes, obteniendo un alto nivel de satisfacción descartando por tanto que este incida de forma directa en el bajo desempeño del grupo de asesores .Dejando en evidencia que sus Condiciones externas son muy Satisfactorias, reflejando un ambiente armónico y efectivo para la satisfacción y comodidad de quienes conforman el grupo Inbound Pymes, c) por otro lado queda en evidencia que hay altos niveles de insatisfacción en sus Condiciones Internas como: el salario que perciben, la valoración de su trabajo, su participación activa en el grupo y en la empresa y las comunicaciones interpersonales, d) queda reflejada través de los instrumentos aplicados que la productividad del grupo y su efectividad no ha aumentado a través del tiempo que el grupo tiene a cago la campaña de Inbound Pymes debido a las condiciones Internas que denotan cierta insatisfacción y poca valoración a sus tareas diarias .

Arrati (2011), en su tesis de maestría titulada Desempeño laboral y condiciones de trabajo docente en Chile : Influencias y Percepciones desde los evaluados, sustentada en la Universidad de Chile Facultad de Ciencias Sociales, cuyo objetivo general fue: Identificar las percepciones que tienen los docentes

respecto a la satisfacción laboral y a las condiciones de trabajo como factor influyente en sus desempeños laborales y analizar la relación que tiene con la evaluación de desempeño docente en Chile, con una muestra, con diseño no experimental, descriptivo correlacional transversal y halló que la profesión de docentes es una profesión compleja que está profundamente determinada por las fuerzas políticas y sociales, esto implica que la profesión docente necesariamente depende de las características en la que esta se imparte, profundizando en aspecto, los docentes con bajo desempeño profesional no son conscientes de sus condiciones de trabajo, lo cual podría estar influyendo en sus desempeños profesionales, produciendo un círculo vicioso de postergación y frustración profesional y personal, por otro lado queda en evidencia que hay altos niveles de insatisfacción en sus condiciones internas como el salario que perciben, la valoración de su trabajo, su participación activa en el grupo y en la empresa y las comunicaciones interpersonales, la productividad del grupo y su efectividad no ha aumentado a través del tiempo que el grupo tiene a cargo la campaña de Inbound Pymes debido a las condiciones Internas que denotan cierta insatisfacción y poca valoración a sus tareas diarias.

Arandía (2013), en su tesis de maestría titulada :El Clima Organizacional y su influencia en el Desempeño Laboral del personal del área Administrativa del Instituto Universitario de Tecnología de Yuracuy cuyo objetivo general fue: Analizar la influencia del Clima organizacional en el desempeño del personal que labora en las unidades que conforman el áreas administrativa del Instituto Universitario de Tecnología de Yuracuy, con una muestra de 30, con diseño transaccional correlacional y concluyó lo siguiente: En relación con la descripción del desempeño del personal que labora en las unidades que conforman el área administrativa del instituto Universitario de Tecnología de Yuracuy y desde la variable Desempeño Laboral se establecieron tres dimensiones que fueron denominadas habilidades :Personales ,Profesionales y Técnicas, en tal sentido, la habilidades personales se establecieron mediante los indicadores remuneración, responsabilidad y compromiso, determinándose un porcentaje significativo de los funcionarios consideran que la remuneración que perciben por el trabajo realizado no es suficiente para cubrir sus necesidades personales. En relación a

las habilidades profesionales, las cuales fueron desarrolladas mediante los indicadores: liderazgo, tomado de decisiones, comunicación y asertividad, se puede inferir que casi siempre el liderazgo ejercido por el director permite la integración de recurso humano en los proyectos de desarrollo organizacional. Así mismo considera que nunca el director se preocupa por las necesidades y el crecimiento de su personal y solo algunas veces las decisiones se toman con lógica y objetividad y se prevé el clima necesario para innovar, fomentar y compartir el conocimiento. Con relación al indicador comunicación se estableció que algunas veces la comunicación permite el desarrollo de los procesos en el área administrativa, y participa activamente como protagonista para el logro de los objetivos institucionales. Adicionalmente en relación con la asertividad se determinó que casi siempre los funcionarios manejan adecuadamente las emociones negativas, contribuyendo siempre a mantener un clima armonioso y buenas relaciones con sus compañeros de trabajo. Expresan sus opiniones sin generar consecuencias negativas en los demás y se comunican en forma abierta y honesta con los demás miembros de la organización. En relación a las habilidades técnicas se estableció con los indicadores, dominio de tecnología y manejo de conflicto, de ellos se desprende que un alto porcentaje de los funcionarios siempre domina y utiliza las nuevas tecnologías y equipos para mejorar su desarrollo profesional mediante la promoción de aprendizaje significativos. Finalmente se estableció que casi siempre se emplean técnicas para el manejo de conflicto, actuando de una manera tolerante y asertiva, para ello actúan con determinación y se anticipan a los problemas propios de la institución.

García (2014) elaboró la investigación Motivación laboral y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México. Montemorelos, México: Universidad de Montemorelos. De tipo explicativa, descriptiva, de campo, cuantitativa y transversal. Muestra constituida por 73 directivos. La conclusión a que arribó fue la siguiente. La variable grado de motivación laboral tuvo una influencia positiva y fuerte en el nivel de desempeño laboral. Si los directivos del corporativo adventista del norte de México mantienen

su alto nivel de motivación laboral, podrán sostener su alto nivel de desempeño laboral autoevaluado.

Uría (2011), en su tesis de maestría titulada: El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas cía. Ltda. de la ciudad de Ambato, sustentada en la Universidad Técnica De Ambato, cuyo objetivo general fue: Determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda., trabajó con una muestra empírica de 36 personas, con diseño descriptivo transversal no experimental y concluyó lo siguiente: El desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado en gran parte por la aplicación del liderazgo autocrático, ya que impide la aportación de nuevas ideas y los cohibe en cierto modo a dar un valor agregado a su trabajo diario. Los sistemas de comunicación que se aplican actualmente en la empresa son formales y se mantiene el estilo jerarquizado lo que impide fortalecer los lazos entre directivos y trabajadores. Los directivos señalan que el desempeño laboral de sus trabajadores se encuentra en un nivel medio y no es el esperado por ellos para el cumplimiento de las metas organizacionales. Es necesario analizar y proponer alternativas que permitan mejorar el clima organizacional actual y que coadyuven al incremento del desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda.

Dalwin (2013), en su tesis de maestría titulada: Análisis del compromiso organizacional de los trabajadores de la arepera Venezuela Maturín - Monagas, sustentada en la Universidad De Oriente, cuyo objetivo general fue: Analizar el compromiso organizacional de los trabajadores en la Arepera Venezuela – Maturín estado Monagas, trabajó con una muestra empírica de 60 trabajadores, con diseño descriptivo transversal no experimental y concluyó lo siguiente: En relación al objetivo número I: Identificar el tipo de compromiso organizacional afectivo, continuo o normativo, que predomina en los trabajadores, se pudo evidenciar una vez realizado el estudio de las dimensiones del compromiso organizacional que fue el compromiso normativo, debido a que muestra lealtad con la Institución y con los valores organizacionales, aunado a esto de segundo lugar el compromiso afectivo, ya que los trabajadores sienten lazos sentimentales con la Institución, pero no lo suficiente como para sentirse identificado con los

valores Institucionales debido a los problemas anteriormente planteados, Aunado a estos, también se encuentra poco presente el compromiso continuo como consecuencia de la inversión de tiempo y esfuerzo que los trabajadores tiene por su permanencia en la empresa y que perdería si abandona el trabajo. De acuerdo con el objetivo número II: En cuanto a las características socio demográficas se concluyó que la población más del 50% es de sexo femenino y poseen cierto grado de compromiso, debido a que muestran interés en su trabajo, tienen mayor iniciativa y poseen cargas familiares por la que deben velar teniendo como resultado un compromiso con su puesto de trabajo. También se conoció que la mayoría de los trabajadores son jóvenes que oscilan de 20 a 30 años lo cual implica conocimientos innovadores y novedosos para el ejecute eficiente de las funciones laborales. Asimismo se conoció el tiempo de antigüedad del personal que labora en la arepera, resaltando que la juventud fue la predominante debido a que esta Institución o programa social es relativamente nuevo y persigue captar trabajadores jóvenes que impulsen el éxito y crecimiento de la misma. Y por último, y no menos importantes encontramos los niveles de compromiso organizacional que se conoció a través de los análisis realizadas a la encuesta concluyendo, en que la alternativa mayormente escogida por los trabajadores fue intermedia, ni de acuerdo ni en desacuerdo, por lo tanto se deduce que en la arepera Maturín Monagas con respecto al compromiso cm lo plantea Meyer y Allen en el orden Afectivo, Continuo y Normativo, quedo categorizado como Normativo, Afectivo y Continuo, Demostrando que es el compromiso normativo que predomina en la Institución, pero no está relativamente presente en la mayoría de los trabajadores, ya que fue poca la diferencia entre el compromiso afectivo y continuo.

Aldana (2013), en su tesis de maestría titulada: Compromiso laboral de los trabajadores del área central de una institución bancaria que opera en la ciudad de Guatemala, según sexo, sustentada en la Universidad Rafael Landívar, cuyo objetivo general fue: Determinar si existe diferencia significativa en el nivel de compromiso organizacional entre el sexo masculino y femenino de un grupo de trabajadores del área central de una institución bancaria, trabajó con una muestra empírica de 70 empleados, con diseño descriptivo transversal no experimental y

concluyó lo siguiente: En el grado de compromiso organizacional según el conocimiento y cumplimiento de la misión y objetivos, no existe una diferencia significativa entre hombres y mujeres. El conocimiento y cumplimiento de la misión y objetivos según el instrumento es totalmente compartido por los trabajadores quienes se sienten satisfechos al cumplir con los objetivos que la empresa solicita y conocer la misión a cabalidad. En cuanto al grado de compromiso organizacional según la práctica de los valores institucionales, no existe una diferencia significativa entre hombres y mujeres. La práctica de los valores según el instrumento es totalmente compartido por los trabajadores quienes conocen a cabalidad todos los valores que la empresa considera como propios, así como sus implicaciones, estando de acuerdo con ellos. En cuanto al grado de compromiso organizacional según la disposición a la adopción y generación de cambios planteados por la alta gerencia en beneficio a los trabajadores, no existe una diferencia significativa entre hombres y mujeres. La adopción a cambios planteados por la alta gerencia según el instrumento es totalmente compartido por los empleados quienes están bastante dispuestos a adoptar los cambios estando conscientes que estos contribuirán a alcanzar la mayor efectividad en el trabajo. En el grado de compromiso organizacional según la frustración con respecto a la empresa, no existe una diferencia significativa entre hombres y mujeres. La frustración con respecto a la empresa según el instrumento es totalmente compartido por los trabajadores quienes mencionan sentirse orgullosos de la organización a pesar de cualquier situación desfavorable por la que esta atraviese. En cuanto al grado de compromiso organizacional según el orgullo institucional, no existe una diferencia significativa entre hombres y mujeres. El orgullo institucional según el instrumento es compartido por los empleados quienes quieren seguir formando parte de la organización por mucho tiempo más y se interesan en transmitir el orgullo que sienten del formar parte de esta.

González (2014), en su tesis de maestría titulada: Estrés y desempeño laboral, estudio realizado en serviteca altense de Quetzaltenango, sustentada en la Universidad Rafael Landívar, cuyo objetivo general fue: Establecer la relación que tiene el estrés con el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca

Altense S.A., trabajó con una muestra empírica de 100 personas, con diseño descriptivo correlacional transversal no experimental y concluyó lo siguiente: El estrés producido por diferentes factores dentro del ambiente laboral afecta el desempeño de los colaboradores de Serviteca Altense S.A., variando de un departamento a otro, pero de igual manera influye en los resultados; por lo que se acepta la hipótesis alterna de investigación la cual menciona que si existe una relación estadísticamente significativa con un nivel Alpha de 0.05 entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A. De acuerdo a la investigación realizada la mayoría de los trabajadores del Serviteca Altense S.A. manifiestan niveles altos de estrés, donde se toma en cuenta la media arrojada por la prueba sobre estrés administrada la cual fue de 21.1 y de acuerdo a los estándares de la prueba donde la media normal debe ser de 16.3 y 14.7, es decir que los resultados que estén por encima de este manifiestan niveles altos de estrés y los que sean menores se consideran bajos. Se comprobó con un mínimo de significancia de 0.05, para determinar la relación el valor obtenido fue mayor a 0.28, por lo tanto se estableció la existencia de una igualdad entre los resultados entre la prueba para medir estrés general y la prueba para medir el estrés socio laboral donde el resultado fue de 0.35 mayor al resultado esperado y que también el resultado de la Prueba para medir estrés general tiene relación con el resultado de la evaluación de desempeño. La investigación demostró que el estrés general y laboral genera en las organizaciones conflictos que producen una disminución de la productividad en el personal y por lo tanto problemas significativos en la misma. Por lo tanto cuando existe un mal desempeño laboral de parte de los colaboradores uno de los factores que lo produce es el estrés negativo, donde se hace necesario estar alerta a los factores resultantes del problema y tomar en cuenta que un estrés bien manejado puede favorecer a la empresa una mayor productividad.

### **1.1.2 Antecedentes nacionales**

Cutipa, Alex (2014) en la tesis de maestría titulada “Clima y compromiso organizacional de los trabajadores empleados de la Universidad Peruana Unión Filial Juliaca, durante el período 2014-I”, sustentada en la Universidad Peruana Unión, cuyo objetivo fue determinar cuál es la relación que existe entre el clima

organizacional y el compromiso organizacional de los trabajadores empleados de la Universidad Peruana Unión en el periodo 2014-I, fue una investigación básica, correlacional, no experimental; con una muestra de 113 trabajadores, la selección fue aleatorio simple; se aplicó el cuestionario de satisfacción académica y concluyó lo siguiente: Existe una relación entre la realización personal y el compromiso organizacional de los trabajadores en la Universidad Peruana Unión Filial Juliaca, fue positiva y estadísticamente significativa  $r=0.704$  y  $r^2 = 0.496$ . Entendiéndose que a medida que mejora la percepción del trabajador con respecto a las posibilidades que la institución favorece su desarrollo personal y profesional también mejora correlativamente su compromiso con la Universidad Peruana Unión Filial Juliaca. Se obtuvo una relación entre el involucramiento laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores en la Universidad Peruana Unión Filial Juliaca, fue positiva y estadísticamente significativa con un  $r=0.715$  y  $r^2 = 0.511$ . Esto significa que a medida que mejora la identificación de los trabajadores con la filosofía y valores organizacionales, que permiten el desarrollo de la organización, también mejora correlativamente el compromiso de los trabajadores de la Universidad Peruana Unión. La relación entre la supervisión y el compromiso organizacional de los trabajadores en la Universidad Peruana Unión Filial Juliaca, fue positiva y estadísticamente significativa  $r=0.696$  y  $r^2 = 0.485$ . Lo que nos muestra que la buena apreciación que tiene el trabajador de la funcionalidad y trascendencia de sus superiores en la relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario, puede generar un mayor nivel de apego del trabajador con la institución. La relación que se obtuvo entre la comunicación y el compromiso organizacional de los trabajadores en la Universidad Peruana Unión Filial Juliaca, fue positiva y estadísticamente significativa  $r=0.668$  y  $r^2 = 0.446$ . Cuando mejoró la percepción que poseen los trabajadores sobre una comunicación fluida, rápida, coherente y clara de la información del funcionamiento interno de la empresa, como con la atención a los alumnos de la institución; también mejoró el nivel de compromiso con la organización. Se obtuvo una relación entre las condiciones laborales y el compromiso organizacional de los trabajadores en la Universidad Peruana Unión Filial Juliaca, fue positiva y estadísticamente significativa  $r=0.708$  y  $r^2 = 0.501$ . Este valor demuestra que a medida que mejoraron las condiciones laborales de la

institución tales como oportunidades de desarrollo, equipamiento requerido, bienestar, carga de trabajo, etc. también mejoró correlativamente el compromiso de los trabajadores de la Universidad Peruana Unión Filial Juliaca.

Sánchez (2013), en su tesis de maestría titulada: Desempeño laboral de los docentes de la facultad de ingeniería química y metalúrgica de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión durante el semestre 2013-I, sustentada en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión., cuyo objetivo general fue: evaluar el desempeño laboral de los docentes de la facultad de ingeniería química y metalúrgica de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión durante el semestre 2013-I, utilizando el método transversal descriptivo, trabajó con una muestra finita 102 es decir de acuerdo a los alumnos que se matricules en este semestre, con diseño no experimental transicional descriptivo y concluyó lo siguiente: El 93% de los estudiantes encuestados manifestaron que en mayor o menor grado los docentes muestran tener dominio tecnológico en su práctica pedagógica y sólo el 7% refiere que los docentes nunca muestran tener dominio tecnológico en su desempeño. El 85% de los estudiantes encuestados manifestaron que en mayor o menor grado los docentes muestran tener dominio científico en su práctica pedagógica y sólo el 15% refiere que los docentes nunca muestran tener dominio científico en su desempeño. El 85% de los estudiantes encuestados manifestaron que en mayor o menor grado los docentes muestran tener dominio científico en su práctica pedagógica y sólo el 15% refiere que los docentes nunca muestran tener dominio científico en su desempeño. El 90% de los estudiantes encuestados manifestaron que en mayor o menor grado los docentes presentan buena formación en valores éticos durante su práctica pedagógica y sólo el 10% refiere que los docentes nunca presentan buena formación en valores éticos Durante su práctica pedagógica. Los docentes presentan una tendencia positiva en su desempeño Laboral, demostrado mediante la prueba de alfa de Cronbach.

Pérez (2014) en la tesis titulada “Motivación y Compromiso Organizacional en Personal Administrativo de Universidades Limeñas”, sustentada en la Pontificia Universidad Católica del Perú, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la motivación y el compromiso organizacional para conocer su sentido e intensidad,

fue una investigación básica, trabajó con una muestra de 226 trabajadores administrativos de una universidad privada y una pública, se aplicó la escala de motivación para el trabajo y la de compromiso organizacional de Meyer y Allen; y concluyó lo siguiente, los trabajadores administrativos de la universidad pública tienen mayor interés por las recompensas externas que los de la universidad privada. El compromiso afectivo, normativo y de continuidad en los trabajadores de la universidad privada fue mayor que los trabajadores administrativos de la universidad pública. Los trabajadores de la universidad pública presentan niveles más altos de regulación externa y menor compromiso que los trabajadores de la universidad privada.

Alfaro (2012), en su tesis de maestría titulada: satisfacción Laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres Municipalidades, sustentada en la pontificia Universidad Católica del Perú, cuyo objetivo general fue: es aportar indicios sobre la situación de la satisfacción laboral en la muestra de municipalidades y proponer explicaciones que permitan entenderlos y mejorarlos, utilizando el método transversal descriptivo, trabajó con una muestra de 369 trabajadores de tres municipalidades, con diseño no experimental transeccional descriptivo y correlacional y concluyó lo siguiente: Los niveles de satisfacción laboral medio reportados por los trabajadores de las tres municipalidades analizadas se pueden considerar Promedio, lo que indicaría que hay posibilidades de mejoría. No existen diferencias significativas en el reporte del nivel de satisfacción laboral medio de los trabajadores de cada una de las tres municipalidades analizadas. Esto podría deberse a que, en general, ellas tienen marcos comunes como son: la municipalidad distrital tiene con estructuras organizacionales bien definidas y semejantes por ley, la normativa que las rige y que impacta en las relaciones laborales es la misma, y tienen una cercana ubicación geográfica y proximidad en Lima Metropolitana y Callao. Respecto al impacto de cada uno de los factores en la satisfacción laboral en cada municipalidad estudiada, los trabajadores de las tres municipalidades reportaron el mayor porcentaje para los factores Significación de la Tarea y Beneficios Económicos de promedio a satisfecho, lo que indicaría que los trabajadores tienen una buena disposición a su trabajo y están conformes con el sueldo percibido.

Por otro lado, los trabajadores de la municipalidad A reportaron un menor porcentaje en su satisfacción por el factor Reconocimiento Personal y/o Social, y esto podría deberse a que en esta municipalidad, los trabajadores no reciben el reconocimiento esperado de sus compañeros o jefes. Esto estaría indicando un área de posible mejoramiento. En cuanto a la importancia de los factores, al comparar los resultados de las tres municipalidades, se encontró que el factor Significación de la Tarea fue el más importante; esto indicaría que los trabajadores tienen una buena disposición hacia el trabajo y sus retribuciones intrínsecas. Por otro lado, el factor Beneficios Económicos, una retribución extrínseca, fue el de menor importancia pero obtiene uno de los mayores porcentajes del nivel de satisfacción laboral. Esto significaría que se encuentran satisfechos con el nivel actual y no esperan grandes cambios al respecto. Se determinó que en cada municipalidad el nivel de satisfacción laboral variaba según la condición laboral. Al comparar las tres municipalidades, se encontró que el personal con condición laboral Empleado obtuvo la menor puntuación, con un nivel de satisfacción laboral Promedio y que la condición Funcionario tiene la mayor puntuación. Esto parece lógico por cuanto un funcionario tiene condiciones más apropiadas para sentirse satisfecho en comparación a un empleado. Demostrado mediante alfa de Cronbach y Guttman.

Anticona (2015), en su tesis de maestría titulada: Cultura organizacional y Calidad de atención al cliente en las microempresas y Pequeñas Empresas del Sector Servicios Rubro Restaurantes (Cevicherías) del Distrito de Chimbote 2015, sustentada en la Universidad Católica los Angeles Chimbote, cuyo objetivo general fue: Determinar la influencia de la cultura organizacional en la calidad d atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes, cevicherías del distrito de Chimbote 2015, utilizando el método transversal descriptivo, trabajó con una muestra de 43 gerentes y/o propietarios, con diseño no experimental transeccional descriptivo y concluyó lo siguiente: La cultura organizacional que practican las MYPE del sector servicios rubro restaurantes, cevicherías del distrito de Chimbote inciden favorablemente en el logro de brindar una buena atención de calidad al cliente. Sin embargo a medida que estas estrategias se apliquen deficientemente en la mayoría de sus

dimensiones (autonomía individual, estructura, apoyo, identidad, desempeño-premio, tolerancia conflicto y la tolerancia al riesgo), da lugar a una menor calidad de atención de los clientes de acuerdo a la relación directa comprobada entre ambas variables de investigación, que significa una desventaja para al rubro restaurantes (cevicherías) en estudio. Existe una alta influencia de la cultura organizacional sobre la calidad de atención al cliente en las cevicherías del distrito de Chimbote por cuanto los sujetos de estudio, Consideran de vital importancia liderar ellos mismos los programas para atención de calidad al cliente y por ende ellos transmiten a sus empleados la significancia de proporcionar una buena atención al cliente. En lo que respecta a la cultura organizacional se encontró que las cevicherías del distrito de Chimbote tienen características de una cultura fuerte porque los gerentes comparten los valores, el respeto a la estructura organizacional y los objetivos son ampliamente compartido con los empleados, además dan plena autonomía y confían en sus empleados en la resolución de los problemas que se pudiera suscitar con el cliente. La variable de identidad, desempeño y tolerancia conflicto y al riesgo, son altamente valoradas por los gerentes, quienes destacan la convivencia amical de sus trabajadores y su alta identificación con los valores y objetivos de la empresa, la solidaridad existente por resolver conflictos. Es decir existe el trabajo en equipo y apoyo entre ellos, demostrado mediante escala de Likert.

Sánchez (2013), en su tesis de maestría titulada: Desempeño laboral de los docentes de la facultad de ingeniería química y metalúrgica de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión durante el semestre 2013-I, sustentada en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, cuyo objetivo general fue: Evaluar el desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Ingeniería Química y Metalúrgica de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, durante el semestre 2013-I, trabajó con una muestra empírica de 159 estudiantes, con diseño descriptivo transversal no experimental y concluyó lo siguiente: El 93% de los estudiantes encuestados manifestaron que en mayor o menor grado los docentes muestran tener dominio tecnológico en su práctica pedagógica y sólo el 7% refiere que los docentes nunca muestran tener dominio tecnológico en su desempeño. El 97% de los estudiantes encuestados manifestaron que en mayor o

menor grado los docentes muestran tener responsabilidad en el desempeño de sus funciones en su práctica pedagógica y sólo el 3% refiere que los docentes nunca muestran tener responsabilidad en el cumplimiento de sus funciones en su desempeño. El 90% de los estudiantes encuestados manifestaron que en mayor o menor grado los docentes presentan buena formación en valores éticos durante su práctica pedagógica y sólo el 10% refiere que los docentes nunca presentan buena formación en valores éticos durante su práctica pedagógica. Se recomienda formación continua de capacitación para mejorar su desempeño en el aspecto metodológico, en el uso de medios y materiales didácticos acordes con el avance de las ciencias y la tecnología que se verá reflejado en el desarrollo de destrezas, habilidades, capacidades, estrategias de enseñanza-aprendizaje que contribuirán al mejoramiento del rendimiento académico de los estudiantes.

Guarniz (2014), en su tesis de maestría titulada: Satisfacción laboral, compromiso institucional y desempeño docente de los profesores de la facultad de medicina de la universidad privada Antenor Orrego, 2012, sustentada en la universidad privada Antenor Orrego, cuyo objetivo general fue: Determinar la relación que existe entre el grado de satisfacción laboral, el nivel de compromiso institucional y el desempeño docente de los profesores de la Facultad de Medicina de la Universidad Privada Antenor Orrego, 2012, trabajó con una muestra empírica de 140 docentes, con diseño descriptivo transversal y correlacional no experimental y concluyó lo siguiente: Se determinó que el grado de satisfacción laboral de los docentes de la Facultad de Medicina de la Universidad Privada Antenor Orrego, 2012 es bueno, con una media global de 47.61 y muestra prevalencia de la dimensión Satisfacción Laboral Por La Institución, con una media de 14.14 .Se determinó que el nivel de Compromiso institucional de los docentes de la Facultad de Medicina de la Universidad Privada Antenor Orrego, 2012 es moderado, con una media de 65.06 y muestra prevalencia de la dimensión afectiva, con una media de 69.83 .Existe una correlación positiva y significativa entre el grado de satisfacción laboral y el desempeño docente de los profesores de la Facultad de Medicina, 2012, concluyendo que a mayor grado de satisfacción laboral mejor desempeño docente. Existe una correlación negativa y no significativa entre grado de compromiso institucional y el desempeño docente

de los profesores de la Facultad de Medicina, 2012, concluyendo que no necesariamente el sentirse comprometido con la institución determina un mejor desempeño docente.

Huaco (2011), en su tesis de maestría titulada: El Diseño organizacional de la municipalidad distrital y la propuesta de un modelo alternativo con producción de servicios con estándares de productividad satisfactorios, sustentada en la Universidad Nacional Mayor De San Marcos, cuyo objetivo general fue: Analizar el diseño organizacional actual de la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre y demostrar sus limitaciones en la producción de los servicios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre, y proponer un modelo alternativo orientando la producción de servicios dentro estándares de productividad satisfactorios, trabajó con una muestra empírica de locales institucionales de General Vivando 589, con diseño descriptivo transversal no experimental y concluyó lo siguiente: El Organigrama y los Instrumentos de Normativos de Gestión presentan limitaciones estructurales y funcionales de conexión con los requerimientos de su entorno; así como están desactualizados con relación a la aplicación de los dispositivos legales vigentes. El Organigrama y los Instrumentos Normativos de Gestión son parcialmente conocidos por los servidores municipales. La producción de los servicios municipales está parcialmente eficiente, no encontrándose dentro de estándares satisfactorios. Los procesos y procedimientos son ejecutados en tiempos dilatados y engorrosos, generando costos operativos innecesarios. Es necesario aplicar un nuevo diseño organizacional que permita superar las limitaciones que presenta la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre.

Huamani (2015), en su tesis de maestría titulada: El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del metro de lima, la línea 1 en el 2013, sustentada en la universidad nacional tecnológica de lima sur , cuyo objetivo general fue: Explicar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los conductores de trenes, del área de transporte del metro de lima línea 1 en el 2013, trabajó con una muestra empírica de 71 colaboradores , con diseño descriptivo transversal no experimental y concluyó lo siguiente: En la presente investigación se ha estudiado el Clima Organizacional del área de transportes del metro de lima línea 1; analizar

cómo influyen los estilos de liderazgo, los procesos de comunicación y motivación, las políticas de personal, entre otras variables, en la población laboral y en su proceso de integración con la cultura organizacional; en el desempeño para lograr la satisfacción en el trabajo constituye uno de los pilares para asegurar una mayor calidad, productividad y por ende el éxito de las organizaciones. El clima organizacional del personal de conducción de trenes del metro de lima, línea1 es favorable para la organización y en las actividades asignadas en sus funciones son positivas para su desempeño laboral. El desempeño laboral del personal de conducción del metro de lima, línea 1, es adecuada al perfil del puesto, en donde le permite desarrollarse y sentirse satisfecho por los resultados logrados en la ejecución de sus responsabilidades y deberes que debe cumplir diariamente. Pero carece de una evaluación de desempeño con las competencias de acuerdo con sus funciones.

## **1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística**

### **1.2.1 Bases teóricas de la variable 1: Compromiso institucional.**

#### **Definiciones de la variable compromiso institucional**

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

personal.

Los modelos teóricos proponen que los trabajadores comprometidos son menos proclives al aislamiento laboral, incluso si se sienten insatisfechos, ya que tienen un sentimiento de lealtad organizacional. Por otro lado, los individuos que no están comprometidos, que sienten menos lealtad hacia la organización, tienden a exhibir niveles menores de asistencia laboral en general. Los estudios confirman este planteamiento teórico. Parece que incluso si los empleados no se sienten contentos con su trabajo, si están lo suficientemente comprometidos se muestran dispuestos a hacer sacrificios por la organización. Es el estudio de los individuos y de los grupos que actúan en las organizaciones. Trata de la influencia que las personas y los grupos ejercen en las organizaciones, así como de la influencia que ejercen sobre las personas y los grupos. En realidad el Comportamiento Organizacional retrata la interacción continua que existe entre las personas y las organizaciones, las cuales se influyen de forma recíproca. Representa un campo importante del conocimiento para toda persona que necesite tratar con organizaciones, ya sea para crear organizaciones nuevas, cambiar las existentes, trabajar o invertir en ellas o, lo más importante dirigirlas.

Weirich, Koontz y Cannice (2012) refirieron que la cultura no es fácil de definir, una forma de describirla es considerarla como modelo de comportamiento relacionado con los valores y creencias que se han desarrollado con el tiempo. Los símbolos, por ejemplo, pueden indicar que es lo que valoran los miembros de una sociedad u organización; de hecho, se puede distinguir entre la cultura de una nación y la de una organización. El ambiente externo influye sobre como las personas interactúan dentro de una organización, también debe identificarse que dentro de un país la cultura puede diferir de manera amplia, no solo en países tan grandes y diversos como Estados Unidos, sino en los geográficamente pequeños y relativamente homogéneos como Alemania: los alemanes del norte se comportan de manera diferente a los del sur. La cultura y su efecto en las organizaciones deben verse con esta precaución.

Los gerentes de hoy deben desarrollar una perspectiva mundial: una visión provinciana es inapropiada. En el pasado muchas corporaciones estadounidenses (excepto las multinacionales) veían pocos motivos para desarrollar una

panorámica mundial. El inmenso mercado de Estados Unidos a menudo era suficiente para las empresas chicas y medianas, que no veían la necesidad de extenderse más allá de las fronteras nacionales y aventurarse en otros países, con diferentes culturas, idiomas y mayores riesgos; pero ahora casi ninguna compañía puede ignorar el ambiente mundial, aun si no tiene planes de operar en el extranjero. Cada vez hay más empresas extranjeras que entran al mercado estadounidense, y muchas estadounidenses contratan a personas de diferentes naciones con culturas distintas.

Las diferencias culturales afectan el comportamiento y las prácticas gerenciales como planear (p. ej., una orientación a corto frente a una a largo plazo), organizar (el tipo de estructura de la organización o la actitud hacia la delegación), integrar personal (selección con base en relaciones familiares frente a calificaciones profesionales), dirigir (estilo de liderazgo participativo frente al directivo) y controlar (control firme y estrecho frente al amplio). La cultura también afecta las relaciones interpersonales, como las que suceden en las negociaciones. En Rusia, por ejemplo, los negociantes quizá no buscan relaciones a largo plazo con sus socios de negocios, tampoco sorprende ver que muy pocos rusos sonríen en público, y en los cierres de tratos los brindis son muy comunes, así que los gerentes extranjeros deben estar conscientes de no tratar de beber a la par que los rusos.

Dalwin (2013) sostuvo que el compromiso organizacional es significativo para las empresas, pues permite tener trabajadores implicados con el desarrollo de sus labores, asumiéndolas con profesionalidad, responsabilidad y lealtad, dispuesto a dedicarse con mayor esfuerzo para el logro de los objetivos organizacionales. En síntesis, el compromiso organizacional busca que los empleados logren entender que tener una actitud positiva y contar con sentido de pertenecía hacia la Institución es favorable, debido a que contar con personas comprometidas, permite no solo trabajar por alcanzar un objetivo personal, sino también por el éxito de la organización en general.

### **Teoría de Meyer y Allen sobre compromiso organizacional.**

La propuesta de Meyer y Allen, quienes definen compromiso organizacional como la actitud del trabajador hacia la organización donde labora. Estos autores mencionados inicialmente lo describen, como un estado psicológico que caracteriza la relación que mantiene el empleado con la organización; dicho estado tiene repercusiones en la decisión de continuar formando parte de la organización. Esta propuesta se elabora tomando en consideración estudios empíricos realizados en muestras de estudiantes universitarios con experiencia laboral e ingenieros en Estados Unidos, trabajadores de empresas de servicios, y docentes en escuelas.

Meyer y Allen elaboran una propuesta denominada Modelo de los tres componentes del compromiso organizacional, en el que distinguen tres formas de compromiso organizativo: el Compromiso Afectivo, el Compromiso de Continuidad o Conveniencia y el Compromiso Normativo. La propuesta inicial, de ambos investigadores, distingue entre Compromiso Afectivo y Compromiso de Continuidad. El primero alude al lazo emocional, identificación e involucramiento del trabajador con la organización; por ello, aquellos trabajadores con un fuerte Compromiso Afectivo continúan trabajando en la organización porque lo desean y porque ésta satisface sus necesidades y expectativas; mientras el Compromiso de Continuidad haría referencia a la conciencia que tiene el trabajador respecto al costo de tiempo y esfuerzo asociados con dejar la organización. Estos mismos autores agregan más tarde un tercer componente, el Compromiso Normativo, al que definen como la obligación que el trabajador siente en relación a la organización, en función a sus normas y valores. Este modelo ha sido utilizado en trabajadores de diversos grupos; los investigadores aplicaron esta propuesta con el propósito de facilitar la predicción de resultados importantes, entre ellos figuran la intención de abandonar la organización, desempeño en el trabajo, ausentismo y tardanzas.

### **Teoría de la Autodeterminación.**

La articulación y mutua influencia entre la propuesta de la Teoría de la

Autodeterminación y el Compromiso Organizacional ha sido contundente en la última década. Los hallazgos afirman que el Compromiso Afectivo estaría facilitado por la motivación autónoma de los trabajadores. Estos autores recolectaron información en una muestra integrada por tres grupos de empleados de diversas organizaciones, evaluando en ellos la Motivación Intrínseca, la Regulación Externa, Identificada. También registraron información en torno al Compromiso Afectivo de los participantes en el estudio. En cada grupo de estudio, hallaron patrones de correlación similares entre los procesos motivacionales planteados y el compromiso afectivo.

Observaron que la Motivación Autónoma inicial predecía el Compromiso Organizacional a lo largo de un período de tiempo; no obstante, esto no ocurría de modo inverso. Estos hallazgos preliminares, indicarían que el Compromiso Organizacional, aquel que permite la aprobación de los objetivos de la organización y hace posible el involucramiento con las tareas asignadas, estaría facilitado por factores vinculados la motivación autónoma.

Asimismo, existen estudios realizados en Latinoamérica que intentan analizar la relación entre las variables de Motivación Autónoma y Compromiso Organizacional. Se indaga sobre el Compromiso Organizacional, ha permitido señalar que variables como la Autonomía, la práctica de gestión de Recursos Humanos y la Estabilidad Laboral, influirían en el compromiso organizacional afectivo de los trabajadores. Según esta investigación, el compromiso afectivo se asocia directamente a la percepción individual respecto al despliegue de potencial personal dentro de la organización. Por lo que, en congruencia con modelos humanistas, para que los trabajadores logren sentirse comprometidos con sus puestos, las organizaciones deben buscar satisfacer las motivaciones personales de logro de los mismos, por ello, contar con trabajadores comprometidos con la misión y visión de la organización sería muy favorable.

### **Dimensiones de la variable compromiso institucional.**

Robbins Y Judge (2013), refirió las siguientes dimensiones: cultura institucional, satisfacción laboral, Capacitación.

## **Dimensión 1 cultura institucional.**

Robbins Y Judge (2013) manifestó que la cultura organizacional se refiere a un sistema de significado compartido por los miembros, el cual distingue a una organización de las demás. Al parecer, existen siete características fundamentales que captan la esencia de la cultura de una organización:

Innovación y toma de riesgos. Grado en que se estimula a los trabajadores a que sean innovadores y corran riesgos.

Atención a los detalles. Grado en que se espera que los individuos muestren precisión, análisis y atención por los detalles.

Orientación a los resultados. Grado en que la gerencia se centra en los resultados o eventos, y no en las técnicas y procesos utilizados para lograrlos.

Orientación a la gente. Grado en que las decisiones de la gerencia toman en cuenta el efecto de los resultados sobre el personal de la organización.

Orientación a los equipos. Grado en que las actividades laborales están organizadas por equipos en vez de por individuos.

Dinamismo. Grado en que las personas son dinámicas y competitivas en lugar de fáciles de complacer.

Estabilidad. Grado en que las actividades organizacionales hacen énfasis en mantener el statu quo y no en el crecimiento.

Cada una de esas características existe en un continuo que va de menor a mayor grado. Entonces, al evaluar la organización al respecto, se obtiene un panorama completo de la cultura, así como una base para la forma en que los miembros perciben a la organización, la manera en que ahí se hacen las cosas y la forma en que se supone que todos deben comportarse.

Otra investigación clasifica la cultura en cuatro tipos diferentes según los valores de competencia: el clan colaborativo y cohesivo, la adhocracia innovadora y adaptable, la jerarquía controlada y consistente, y el mercado competitivo y enfocado en el cliente. Una revisión de 94 estudios reveló que las actitudes

laborales eran muy positivas en las culturas basadas en clanes, que la innovación era bastante notoria en las culturas de mercado, y que el desempeño económico era especialmente bueno en las culturas de mercado. Aunque la teoría de los valores de competencia recibió cierto apoyo en esta revisión, los autores señalaron que se requiere de mayor trabajo teórico para asegurarse de que sea consistente con los valores culturales reales que se encuentran en las organizaciones.

### **Dimensión 2 satisfacción laboral.**

Robbins Y Judge (2013) sustentó que la satisfacción laboral implica que cuando se habla de las actitudes de los empleados, por lo general se hace referencia a la satisfacción laboral, la cual describe un sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características. Un individuo con un alto nivel de satisfacción laboral tiene sentimientos positivos acerca de su puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos. Debido a la gran importancia que los investigadores del CO han dado a la satisfacción laboral, esta actitud se revisara con detalle más adelante en este capítulo.

Robbins Y Judge (2013) fundamentaron que la definición de satisfacción laboral que se planteó antes, como el sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo, que resulta de la evaluación de las características de este, es demasiado amplia, aunque dicha amplitud es adecuada. El trabajo es más que solo realizar actividades como ordenar papeles, escribir códigos de programación, atender a clientes o manejar un camión. Los puestos de trabajo requieren la interacción entre compañeros y jefes, así como seguir las reglas y políticas organizacionales, cumplir estándares de desempeño, vivir en condiciones laborales que con frecuencia son menos que ideales y cuestiones por el estilo.

Evaluar qué tan satisfecho o insatisfecho se encuentra un empleado con su trabajo es una suma compleja de cierto número de elementos discontinuos. Entonces, ¿cómo se mide el concepto? Existen dos métodos populares. La puntuación general única consiste en la respuesta a una pregunta como la siguiente: "Considerando todas las circunstancias, ¿qué tan satisfecho está usted con su trabajo?". Los sujetos encierran en un círculo un número entre 1 y 5, el

cual corresponde a respuestas que van de “muy satisfecho” a “muy insatisfecho”. El segundo enfoque, la suma de facetas del puesto de trabajo, es más complejo e identifica los elementos fundamentales de un puesto de trabajo, como la naturaleza del trabajo, la supervisión, el salario actual, las oportunidades de desarrollo y las relaciones con los colegas.

El trabajador califica tales factores en una escala estandarizada y, luego, los investigadores suman las puntuaciones para obtener la calificación general de satisfacción laboral. ¿Alguno de los enfoques anteriores es superior al otro? La intuición diría que con la suma de las respuestas a los factores del puesto de trabajo se obtendría una evaluación más adecuada de la satisfacción laboral. Sin embargo, las investigaciones no sustentan dicha suposición intuitiva. Se trata de una de las situaciones extrañas donde la sencillez parece funcionar tan bien como la complejidad, de modo que en esencia el primer método es tan válido como el segundo. La mejor explicación es que el concepto de satisfacción laboral es tan amplio, que una sola pregunta capta su esencia. Además, es probable que la suma de las facetas del puesto deje fuera algunos datos importantes. Ambos métodos son útiles. El método de la calificación general única no consume mucho tiempo, permitiendo así que se realicen otras tareas; en tanto que la suma de las facetas del puesto revela a los gerentes donde existen problemas y les permite resolverlos con mayor rapidez y precisión.

### **Dimensión 3 Capacitación.**

Robbins Y Judge (2013) afirmaron que los trabajadores competentes no lo son para siempre. Las habilidades se deterioran y se pueden volver obsoletas, por lo que es necesario aprender otras nuevas. Por eso, las corporaciones estadounidenses con 100 empleados o más gastaron más de \$125,000 millones en programas de capacitación formal en un año reciente.

Tipos de capacitación. La capacitación incluye desde enseñar a los individuos habilidades básicas de lectura hasta impartir cursos avanzados sobre liderazgo ejecutivo. En esta sección se analizan cuatro categorías generales de habilidades: conocimientos básicos, habilidades técnicas, habilidades

interpersonales y habilidades de solución de problemas, así como la capacitación en la ética. **Habilidades básicas** Una encuesta aplicada a más de 400 profesionales de recursos humanos reveló que 40 por ciento de los empleadores consideran que los individuos egresados de bachillerato carecen de las habilidades básicas de comprensión de la lectura, escritura y matemáticas.

Conforme el trabajo se ha vuelto más complejo, la necesidad de esas habilidades básicas se ha incrementado de manera significativa, provocando una brecha entre las habilidades que solicitan los empleadores y las que están disponibles en la fuerza laboral. El desafío no es exclusivo de Estados Unidos, sino que se trata de un problema mundial, ya que se presenta en países con diversos grados de desarrollo. Para muchos países con nivel bajo de desarrollo, el problema del analfabetismo extendido significa que casi no hay esperanza de competir en una economía global.

Las organizaciones se han visto obligadas a enseñar a los empleados habilidades básicas de lectura y matemáticas. Una revisión de los conocimientos básicos demostró que los trabajadores de la fábrica de armas Smith & Wesson necesitaban al menos un nivel de lectura de octavo grado para efectuar tareas comunes en su ambiente laboral.

No obstante, 30 por ciento de los 676 trabajadores de la compañía que carecían de título profesional estaban por debajo de dichos niveles tanto en lectura como en matemáticas. Después de la primera ronda de clases que se impartieron en horario laboral y cuyos costos corrieron a cargo de la compañía el, 70 por ciento de los asistentes elevaron sus habilidades al nivel necesario, lo que les permitió desempeñarse mejor en su trabajo. Mostraron más habilidad para utilizar fracciones y decimales, mejores habilidades de comunicación en general, facilidad para diseñar y leer tablas, gráficas y tableros de avisos, y un aumento significativo en la confianza en sí mismos.

**Habilidades técnicas:** La mayor parte de esta capacitación se dirige a ampliar y mejorar las habilidades técnicas de los empleados, las cuales se han

vuelto cada vez más importantes por dos razones: la nueva tecnología y los novedosos diseños estructurales de la organización.

En India las compañías han enfrentado un aumento drástico en la demanda de trabajadores calificados en áreas como ingeniería para tecnologías emergentes, pero muchos individuos recién graduados de la carrera de ingeniería carecen de los conocimientos actualizados que se requieren para desempeñar esas tareas técnicas. Compañías como Tata y Wipro ofrecen a los nuevos empleados una capacitación de hasta tres meses, para asegurarse de que cuenten con los conocimientos suficientes para realizar las labores técnicas requeridas. Asimismo, estas organizaciones están tratando de formar sociedades con escuelas de ingeniería para garantizar que los planes de estudios cubran las necesidades de las empresas contemporáneas.

Conforme las estructuras de las organizaciones se vuelven menos jerárquicas, y a medida que se amplía el uso de equipos especializados y se eliminan las barreras departamentales tradicionales, los trabajadores necesitan dominar una mayor variedad de actividades y tener mayores conocimientos sobre la forma en que opera su organización. Por ejemplo, la reestructuración de puestos en Miller Brewing, basada en equipos facultados, provocó que la dirección introdujera un programa para la enseñanza exhaustiva sobre la administración de empresas, con la finalidad de ayudar al personal a comprender mejor la competencia, la situación de la industria cervecera, de dónde provienen los ingresos de la compañía, cómo se calculan los costos y la posición que ocupan los trabajadores en la cadena de valor de la empresa. Habilidades para resolver problemas La capacitación para la solución de problemas que se brinda a los gerentes y a otros empleados incluye actividades para agudizar su lógica, razonamiento y capacidad de plantear problemas, así como su habilidad para encontrar causas, desarrollar y analizar alternativas y seleccionar soluciones. La capacitación para resolver problemas se ha vuelto parte fundamental de casi cualquier esfuerzo organizacional por introducir equipos autodirigidos o implementar programas de administración de la calidad.

Habilidades interpersonales: Casi todos los empleados pertenecen a una

unidad de trabajo, y su desempeño laboral depende de su capacidad para interactuar de forma eficaz con sus compañeros y su jefe. Algunos individuos tienen excelentes habilidades interpersonales, pero otros requieren capacitación para mejorar su capacidad de escuchar, comunicarse y formar equipos. Aunque los profesionales están muy interesados en la capacitación de habilidades interpersonales, la mayoría de las evidencias sugieren que lo que se aprende en ese tipo de capacitación no se transfiere fácilmente al lugar de trabajo.

Capacitación para fomentar la cortesía: Conforme los gerentes de recursos humanos se han vuelto más conscientes de los efectos que tiene la conducta social en el lugar de trabajo, han puesto mayor atención a problemas como la descortesía, la intimidación y la supervisión ejercida con abuso en las organizaciones. Algunos ejemplos de descortesía incluyen ignorar a un compañero de trabajo o excluirlo de las situaciones sociales, dañar la reputación de un individuo enfrente de los demás, y emprender acciones que tienen el objetivo de humillar y denigrar. Las investigaciones demuestran que estas formas de conducta negativa pueden reducir la satisfacción y el desempeño laboral, alimentar la percepción de que se recibe un trato injusto, ocasionar depresión y provocar un aislamiento psicológico del sitio de trabajo. ¿Qué pueden hacer los gerentes para reducir la descortesía, la intimidación y la supervisión abusiva? Una posibilidad es la capacitación dirigida específicamente a fomentar la cortesía al organizar pláticas al respecto y desalentar la descortesía en un proceso continuo.

Con la implementación de un programa de capacitación basado en estos principios, se ha logrado incrementar la cortesía, el respeto, la satisfacción laboral y la confianza en la gerencia, así como también reducir la descortesía, el cinismo y el ausentismo. Así, las evidencias sugieren que las intervenciones diseñadas para mejorar el clima laboral y lograr un comportamiento positivo realmente reducen los problemas generados por la descortesía.

Capacitación en la ética un gran porcentaje de quienes trabajan en las 1000 corporaciones más grandes de Estados Unidos reciben capacitación en materia de ética, ya sea durante la inducción al ingresar a la empresa, como parte de los

programas de desarrollo continuo o como un reforzamiento periódico de los principios éticos. No obstante, aún existe el debate de si en realidad es posible enseñar la ética. Los críticos argumentan que la ética se basa en valores y que los sistemas de valores se adquieren con el ejemplo a una edad temprana. Para la época en que las empresas contratan a las personas, los valores éticos de estas ya se han establecido.

Algunas investigaciones sugieren que los programas de capacitación en la ética no tienen un efecto significativo a largo plazo sobre los valores de los participantes, e incluso que la exposición a los programas de las escuelas de negocios y de derecho disminuye el nivel de valores éticos prosociales de los estudiantes. Los defensores de la capacitación en la ética afirman que los valores se pueden aprender y cambiar después de la niñez temprana. Y aun si esto no fuera posible, la capacitación en la ética ayudaría a los empleados a reconocer los dilemas éticos y a estar alerta sobre los aspectos éticos que subyacen en sus acciones. Además, reafirma las expectativas de una organización de que sus miembros actuarán con ética. Los individuos que están más expuestos a capacitación y códigos de ética organizacional tienden a sentirse más satisfechos y a considerar que sus compañías son más responsables a nivel social, por lo que la capacitación en la ética sí tiene algunos efectos positivos. (p.551)

### **Bases teóricas de la variable Desempeño laboral.**

#### **Definiciones de la variable Desempeño laboral.**

Chiavenato (2012) explicó que el desempeño laboral es la combinación del comportamiento de las personas con sus resultados, también lo interpreta como la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad estando dirigido a la evaluación, la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

García (2014) en relación al concepto de desempeño laboral mencionó a Stoner et al. Y sostuvo que el desempeño laboral es la manera en que los miembros de una organización trabajan de forma eficaz, con el propósito de obtener metas comunes, sujeto a reglas básicas establecidas con anterioridad, es la forma como los empleados entregan valor y contribuyen en el logro de los objetivos que se le han asignado, es lo que las personas concreta y cotidianamente hacen en su trabajo. Asimismo mencionó a Dessler y afirmó que el desempeño laboral es la revisión de la conducta laboral de los subordinados, en la cual se utiliza un método de medición, argumentó que las destrezas, habilidades, conocimientos, características conductuales, entre otros atributos, predicen el desempeño laboral.

De igual forma aludió a Fernández y refirió que el desempeño laboral es el alineamiento de los objetivos personales con los de la organización y que puede medirse mediante una estructura definida, comunicada y aceptada de metas, objetivos y estándares de resultados esperados. De igual manera definió el desempeño laboral como la capacidad del personal para cumplir con sus actividades laborales de forma continua y permanente y la valoración que se le dan a éstas.

Jiménez (2011) conceptualizó el desempeño laboral como el proceso que facilita la ejecución de las estrategias que permiten la mejora continua de la organización y lo percibe como una visión positiva de las personas, que ayuda a reforzar conductas e incorporar variables en las conductas no deseadas.

Franklin y Krieger (2011) comentaron que el desempeño es el comportamiento que presentan los individuos en el desarrollo de sus actividades laborales, es decir, aquello que hacen y que los demás perciben como su aporte a la consecución de los objetivos organizacionales.

### **Dimensiones de la variable Desempeño laboral.**

Chiavenato (2012), refiere las dimensiones de eficacia y eficiencia, motivación y Evaluación.

**Dimensión eficacia y eficiencia.**

Robbins Y Judge (2013) indicaron sobre eficacia y eficiencia, el que los grupos sean más eficaces que los individuos depende de los criterios que se utilicen para definir eficacia. Las decisiones grupales por lo general son más *exactas* que las del individuo promedio de un grupo, pero menos exactas que los criterios del miembro más acertado. En términos de *rapidez*, los individuos son superiores. Si la *creatividad* es importante, los grupos tienden a ser más efectivos que los individuos. Y si eficacia significa el grado de *aceptación* que logra la solución final, una vez más el crédito es para el grupo. Sin embargo, no podemos considerar la eficacia sin evaluar también la eficiencia. Con pocas excepciones, la toma de decisiones grupal consume más horas de trabajo que si un solo individuo aborda el mismo problema. Las excepciones tienden a ser los casos en que, para lograr cantidades comparables de aportaciones diversas, el individuo que tome solo la decisión debe dedicar mucho tiempo a revisar archivos y a hablar con otras personas. Entonces, para decidir si se emplean grupos, los gerentes tienen que evaluar el incremento.

**Dimensión motivación.**

Wehrich, Koontz y Cannice (2012) sostuvieron que los motivos humanos se basan en necesidades, conscientes o inconscientes; algunas son primarias, como las fisiológicas de agua, aire, alimentos, sueño y refugio, otras se pueden considerar secundarias, como la autoestima, el estatus, la afiliación con otros, el afecto, el dar, los logros y la autoafirmación. Naturalmente, estas necesidades varían en intensidad y con el tiempo entre los individuos. La motivación es un término general que se aplica a todo tipo de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares. Decir que los gerentes motivan a sus subordinados es decir que hacen cosas que esperan satisfará esos impulsos y deseos, y que los inducirán a actuar de la manera deseada.

**Dimensión Evaluación.**

Robbins Y Judge (2013) La evaluación del desempeño no es una ciencia exacta. Cuanto más usen las organizaciones criterios subjetivos en la evaluación, utilicen una sola medida del resultado, o permitan que pase mucho tiempo entre una

acción y su evaluación, mayor será la probabilidad de que un individuo se evada usando politiquero. Los criterios subjetivos para evaluar el desempeño crean ambigüedad. El uso de una sola medida de los resultados alienta a los individuos a hacer lo que sea necesario para “verse bien” en esa medida, pero con frecuencia ocurre a expensas de un buen desempeño en otras partes importantes del trabajo que no se evalúan.

Cuanto más tiempo pase entre una acción y su evaluación, menores serán las probabilidades de que al empleado se le responsabilice de comportamientos políticos. Cuanto más destaque una cultura organizacional el método de la suma cero o de ganar-perder para asignar las recompensas, mayor será el número de trabajadores que se sentirán motivados a involucrarse en politiquero. El enfoque de suma cero trata al “pastel” de recompensas como algo fijo, de modo que cualquier ganancia que logre una persona o un grupo será a expensas de otra persona o grupo. Si hay \$15,000 para distribuirse en aumentos anuales entre cinco empleados, entonces cualquiera que obtenga más de \$3,000 se lleva dinero de uno o más de los otros trabajadores. Dicha práctica invita a hacer ver mal a los demás y a aumentar la notoriedad de aquello que uno hace.

Por último, cuando los empleados observan a los altos ejecutivos involucrarse en comportamientos políticos, sobre todo cuando lo hacen con éxito y son recompensados por ello, se crea un clima de apoyo al politiquero. En cierto sentido, el politiquero en la alta gerencia da permiso a los empleados de menor nivel para hacer lo mismo, pues está implícito que tal conducta es aceptable.

## **1.2 Justificación teórica.**

Las conclusiones que se generaron de esta investigación pueden servir como fuente de información a otras investigaciones, también permitirá lograr mejorar el Compromiso institucional para mejorar el desempeño laboral en trabajadores del establecimiento penal de Chincha del INPE proponiendo una atención adecuada para mejorar las condiciones del usuario.

### **1.3.1 Justificación Práctica.**

Permitirá a los directivos mejorar sus estrategias para superar las dificultades y debilidades que se les pueda presentar, mejorar el Compromiso institucional así lograr una atención de calidad para mejorar el desempeño laboral en trabajadores del establecimiento penal de Chincha del INPE, la satisfacción del usuario y servir como un soporte a otros profesionales para realizar mejores atenciones.

### **1.3.2 Justificación Metodológica.**

Los métodos, procedimientos y técnicas e instrumentos que se emplearon en la investigación Compromiso institucional y desempeño laboral en trabajadores del establecimiento penal de Chincha del INPE demostraron su validez y confiabilidad; así, podrán ser utilizados como base para otros trabajos de investigación, de mayor profundidad, nivel o amplitud geográfica.

### **1.3.3 Justificación social.**

Las razones sociales por las cuales se escogió este tema son porque el Compromiso institucional y desempeño laboral, son pilares fundamentales para el logro de objetivos en un centro de labores, tan sensible como es el establecimiento penal de Chincha del INPE, de tal manera que si se mejora la identificación y el desempeño de los trabajadores, esto favorecerá a la población penal y en consecuencia a este segmento importante de la sociedad que en algunos casos no son atendidos debidamente cada uno de sus casos, en el aspecto judicial con porcentajes considerables sin haber sido juzgados con el debido proceso o su reinserción a la sociedad.

## **1.4 Realidad Problemática.**

En la actualidad el compromiso institucional está estrechamente ligado a temas como la eficiencia, productividad, seguridad, calidad en los servicios y lealtad de los trabajadores. El compromiso laboral va más allá de la lealtad y llega a la contribución activa en el cumplimiento de los objetivos y las metas de la organización, el compromiso es una actitud hacia el trabajo. La clave del éxito de una organización son las personas, todo el personal es importante en su ocupación. Un trabajador necesita identificarse con su empresa, su equipo de

trabajo, junto con un buen clima laboral y una equilibrada y justa compensación económica que ayuden a fortalecer la sensación de compromiso para con la organización. Se debe hacer que el trabajador se comprometa con una causa, con una misión y una visión, que cada uno le encuentre un sentido a su desempeño diario. Los trabajadores comprometidos con la organización se caracterizan por ser fieles a esta, poniendo en práctica su misión, visión y valores, teniendo una disposición positiva a la adopción de cambios, mostrando diligencia para lograr un aprendizaje institucional, sintiéndose parte de la misma y orgulloso de permanecer a esta; preparándose para ir por encima de o más allá de las expectativas de ellos logrando un excelente desempeño. (Aldaña, 2013).

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

Chiavenato (2012) explicó que el desempeño laboral es la combinación del comportamiento de las personas con sus resultados, también lo interpreta como la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad estando dirigido a la evaluación, la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

Se realizó un diagnóstico en el ámbito del estudio mediante la observación y se encontró como problemática que existiendo ciertos niveles de cultura institucional, satisfacción laboral, capacitación, así como de eficacia y eficiencia, motivación y evaluación; aún existe un considerable espacio para su mejora u optimización.

Por lo cual se propone el presente estudio “Compromiso institucional y desempeño laboral en trabajadores del establecimiento penal Chincha del INPE – Oficina Regional Lima, 2017”, con el cual se pretende realizar aportes para dar solución en parte a la problemática planteada.

#### **1.4.1 Formulación del Problema:**

Para realizar la presente investigación, se han planteado los siguientes problemas:

##### **Problema General.**

¿Qué relación existe entre el Compromiso institucional y el desempeño laboral en trabajadores del establecimiento penal Chincha del INPE – Oficina Regional Lima, 2017?

##### **Problemas específicos.**

Problema específico 1

¿Qué relación existe entre la cultura institucional y el desempeño laboral en trabajadores del establecimiento penal Chincha del INPE – Oficina Regional Lima, 2017?

Problema específico 2

¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en trabajadores del establecimiento penal Chincha del INPE – Oficina Regional Lima, 2017?

Problema específico 3

¿Qué relación existe entre la Capacitación y el desempeño laboral en trabajadores del establecimiento penal Chincha del INPE – Oficina Regional Lima, 2017.

#### **1.5 Hipótesis:**

**Hipótesis general.**

El Compromiso institucional se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral en trabajadores del establecimiento penal Chincha del INPE – Oficina Regional Lima, 2017.

**Hipótesis específicas.**

## Hipótesis específica 1

La cultura institucional se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral en trabajadores del establecimiento penal Chincha del INPE – Oficina Regional Lima, 2017.

## Hipótesis específica 2

La satisfacción laboral se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral en trabajadores del establecimiento penal Chincha del INPE – Oficina Regional Lima, 2017.

## Hipótesis específica 3

La Capacitación se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral en trabajadores del establecimiento penal Chincha del INPE – Oficina Regional Lima, 2017.

**1.6 Objetivos.****Objetivo General.**

Determinar la relación entre el Compromiso institucional y el desempeño laboral en trabajadores del establecimiento penal Chincha del INPE – Oficina Regional Lima, 2017.

**Objetivos específicos.**

## Objetivo específico 1

Determinar la relación entre la cultura institucional y el desempeño laboral en trabajadores del establecimiento penal Chincha del INPE – Oficina Regional Lima, 2017.

## Objetivo específico 2

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en trabajadores del establecimiento penal de Chincha del INPE – Oficina Regional Lima, 2017.

#### Objetivo específico 3

Determinar la relación entre la Capacitación y el desempeño laboral en trabajadores del establecimiento penal Chincha del INPE – Oficina Regional Lima, 2017.

## **II. Marco metodológico**

## **2.1. Variables:**

En el presente estudio se han considerado dos variables: Compromiso institucional y el desempeño laboral.

### **Definición conceptual de la Variables:**

#### **Definición conceptual de la variable compromiso institucional:**

Robbins y Judge (2013) sustentaron que el compromiso institucional implica que un empleado se identifica con una organización en particular, con sus metas y objetivos, y desea continuar perteneciendo a ella, existiendo un apego emocional hacia su institución y en la creencia en sus valores. Los trabajadores que consideran que sus empleadores no cumplen con sus promesas se sienten menos comprometidos y esto conduce a menores niveles del desempeño creativo. Sus dimensiones son cultura institucional, satisfacción laboral, capacitación.

#### **Definición conceptual de la variable Desempeño laboral:**

Chiavenato (2012) refirió que el desempeño laboral es la combinación del comportamiento de las personas con sus resultados, también lo interpreta como la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad estando dirigido a la evaluación, la cual dará como resultado su desenvolvimiento. Sus dimensiones son eficacia y eficiencia, motivación, evaluación.

## **2.2. Definición operacional:**

La Operacionalización de las variables está estrechamente vinculada a la técnica de la encuesta que utilizaremos para la recolección de datos. La misma que es compatible con los objetivos de la investigación, a la vez que responde al enfoque cuantitativo, y al tipo de estudio que se realizaremos.

Rusu (2011) afirma que: la definición operacional “define el conjunto de procedimientos, actividades, operaciones para medir o recolectar datos con respecto a una variable” (p. 24).

#### **Definición operacional del variable**

La variable compromiso institucional, para su mejor estudio se ha operacionalizado en 3 dimensiones, cada una con 8 indicadores: cultura institucional, satisfacción laboral, capacitación. Asimismo por cada indicador se consideraron 1 ítems o reactivos, lo que permitió elaborar un cuestionario con 24 ítems el mismo que se aplicará en la recogida de datos y su posterior procesamiento estadístico, para las pruebas de hipótesis y arribar a las conclusiones del presente estudio.

#### **Definición operacional de la variable Desempeño laboral**

La variable Desempeño laboral, para su mejor estudio se ha operacionalizado en 3 dimensiones, cada una con 8 indicadores: desempeño laboral, motivación, evaluación. Asimismo por cada indicador se consideraron 2 ítems o reactivos, lo que permitió elaborar un cuestionario con 24 ítems el mismo que se aplicará en la recogida de datos y su posterior procesamiento estadístico, para las pruebas de hipótesis y arribar a las conclusiones del presente estudio.

Tabla 1

*Operacionalización de variable compromiso institucional*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Número de ítems</b>	<b>Escala y valores</b>	<b>Niveles</b>	<b>Intervalos</b>
<b>D1 Cultura Institucional</b>	Valores institucionales Pertenencia organizacional Clima institucional	1,2,3,4,5,6,7 ,8	Escala tipo Likert Nunca (1) Casi nunca		
<b>D2 Satisfacción Laboral</b>	Condiciones de trabajo Reconocimiento y beneficios Expectativa de mejora económica	9,10,11,12,1 3,14,15,16	(2) A veces (3) Casi siempre	Excelente: Buena: Regular:	89– 120 57 – 88 24 – 56
<b>D3 Capacitación</b>	Cultura de actualización Coincidencia de intereses Actualización efectiva	17,18,19,20, 21,22,23,24	(4) Siempre (5).		

Tabla 2  
Operacionalización de variable Desempeño laboral

Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Escala y valores	Niveles	Intervalos
<b>Eficacia y eficiencia</b>	Eficiencia	1,2,3,4,5,6,7,8	Escala tipo Likert	Excelente:	89– 120
	Eficacia				
<b>Motivación</b>	Trabajo en equipo	,9,10,11,12,13,14 ,15,16	Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5).	Buena:	57 – 88
	Creatividad				
	Aportaciones				
	Dedicación				
	Comunicación				
	Toma de decisiones				
	Necesidades				
	Deseos				
	Recompensas				
	Metas				
<b>Evaluación</b>	Incentivos	,17,18,19,20,21,2 2,23,24		Regular:	24 – 56
	Resultados				
	Reconocimientos				
	Aumentos				
	Acciones				
	Involucración				
	Mejoras				
Realimentación					
Supervisión					
Competencia					
Compañerismo					
Calificación					

## 2.3. Metodología:

### Método hipotético deductivo

El método de investigación es el hipotético-deductivo. Según Mejía (2005) fundamentó que es el camino lógico para buscar la solución a los problemas que nos planteamos. Consiste en emitir hipótesis acerca de posibles soluciones al problema planteado y en comprobar con los datos disponibles si estos están de acuerdo con aquéllas.

El método empleado en el estudio es hipotético deductivo, del enfoque cuantitativo, del paradigma positivista. Hipotético deductivo porque en el caso específico planteamos hipótesis de lo general a lo particular” (Cegarra, 2011).

### Tipo de estudio:

Básico y descriptivo correlacional.

El presente estudio es básico, dado que se pretende determinar la relación entre las variables. Al respecto, Sandi (2014) afirma que:

Investigación básica, también recibe el nombre de investigación teórica, se caracteriza porque parte de un marco teórico y permanece en él; la finalidad radica en formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico. Responde aquellos productos de rigor científico y que son avances fundamentales en el conocimiento acerca del mundo social. (p.15).

Descriptivo correlacional:

Descriptivo

Hernández, (2010) mencionó que busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

Correlacional

Hernández, (2010, p. 85). Su finalidad es conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular.

## 2.4. Diseño

El presente estudio es de diseño no experimental, transversal.

### Diseño no experimental

Al respecto Hernández, (2010, p. 151) sostiene que “El diseño de estudio es no experimental, porque no existe manipulación de las variables, observándose de manera natural los hechos o fenómenos, es decir tal y como se dan en su contexto natural”;

### Diseño no experimentales transversales

Es de corte transversal porque se “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández et al, 2010, p.151).

Este tipo de diseño consiste en hallar la correlación de que existe entre dos variables.

Graficamente se denota:

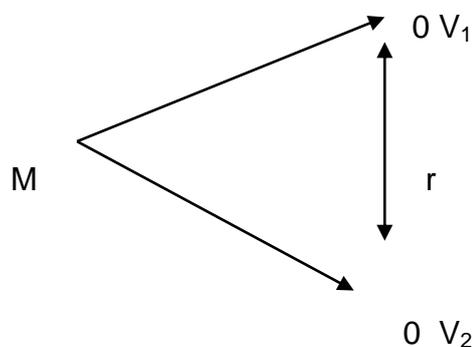


Figura 1: Esquema de tipo de diseño. Tomado de (Sánchez y Reyes 2008)

#### Dónde:

- M : Muestra de Estudio
- O V<sub>1</sub> : Atención odontológica preventiva
- O V<sub>2</sub> : Satisfacción del usuario escolar
- r : Correlación entre las variables

## 2.5. Población, muestra y muestreo:

### Población.

La población está constituida por 98 trabajadores del Establecimiento Penal de Chincha del INPE – Oficina Regional Lima, 2017.

### Muestra

Se considera como muestra a 78 trabajadores del Establecimiento Penal Chincha del INPE. Se obtuvo mediante fórmula estadística:

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$$

Marco muestral	N	<b>98</b>
Alfa	$\alpha$	<b>0.050</b>
Nivel de Confianza	1- $\alpha$	0.975
Z de (1- $\alpha$ )	Z (1- $\alpha$ )	1.960
Prevalencia de la Enf. / Prob.	p	<b>0.500</b>
Complemento de p	q	0.500
Precisión (error muestral)	d	<b>0.050</b>
Tamaño de la muestra	n	<b>78.00</b>

### Muestreo

Probabilístico, aleatorio simple, por sorteo.

## 2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Técnicas:

Morone, refiriéndose a las técnicas de investigación afirma que:

Las técnicas son los procedimientos e instrumentos que utilizamos para acceder al conocimiento. Encuestas, entrevistas, observaciones y todo lo que se deriva de ellas. (2012, p.3).

Técnica la encuesta

Asimismo Morone (2012), sobre la encuesta afirma que:

Se utiliza el término encuesta para referirse a la técnica de recolección de datos que utiliza como instrumento un listado de preguntas que están fuertemente estructuradas y que recoge información para ser tratada estadísticamente, desde una perspectiva cuantitativa (p.17). En el presente estudio se hizo uso de la Técnica de la encuesta y el uso del Instrumento del Cuestionario, en este caso se hizo uso de dos cuestionarios, uno para cada una de las variables.

### **Técnica**

La técnica que se utilizó en este estudio es la encuesta.

### **Instrumentos**

El instrumento que se empleó fue el cuestionario.

### **Cuestionario:**

Sobre el cuestionario Abril (2008) afirma que “el cuestionario es un conjunto de preguntas, preparado cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación, para que sea contestado por la población o su muestra” (p.15).

### **Variable 1: Compromiso Institucional**

Instrumento: Se aplicará un cuestionario

#### **Datos generales**

Título:	Cuestionario sobre : Compromiso Institucional
Autor:	Br. Celia Pacheco Roldán
Procedencia:	Lima – Perú, 2017
Objetivo:	Describir las características de la variable Compromiso Institucional en el establecimiento penal de Chincha del INPE – Oficina Regional Lima.
Administración:	Individual
Duración:	20 minutos
Significación:	El cuestionario está referido a determinar la relación entre Compromiso Institucional y desempeño laboral.
Estructura:	La escala consta de 24 ítems, con 05 alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, como: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi

siempre (4) y Siempre (5). Asimismo, la escala está conformada por 03 dimensiones, donde los ítems se presentan en forma de proposiciones con dirección positiva y negativa sobre la variable Compromiso Institucional.

#### Variable 2: Desempeño Laboral

Instrumento: Se aplicará un cuestionario

Cuestionario sobre la variable Desempeño Laboral

Datos generales:

Título:	Cuestionario sobre Desempeño Laboral.
Autor:	Br. Celia Pacheco Roldán
Procedencia:	Lima – Perú, 2017
Objetivo:	Describir las características de la variable Desempeño Laboral en el establecimiento penal de Chincha del INPE – Oficina Regional Lima.
Administración:	Individual
Duración:	20 minutos
Significación:	El cuestionario está referido a determinar la relación entre Compromiso Institucional y desempeño laboral.
Estructura:	La escala consta de 24 ítems, con 05 alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, como: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5). Asimismo, la escala está conformada por 04 dimensiones, donde los ítems se presentan en forma de proposiciones con dirección positiva y negativa sobre desempeño laboral.

#### **Validación y confiabilidad del instrumento:**

##### **Validez**

Para Hernández, et al (2010), “la validez es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que pretende medir” (p.201).

En razón a que la consistencia de los resultados de una investigación presenta un valor científico, los instrumentos de medición deben ser confiables y válidos, por ello, para determinar la validez de los instrumentos antes de aplicarlos fueron sometidos a un proceso de validación de contenido

En el presente estudio se ha realizado el proceso de validación de contenido, en donde se han tenido en cuenta tres aspectos: relevancia, pertinencia y claridad de cada uno de los ítems de los instrumentos.

Tabla 3

*Validez del cuestionario sobre la Variable 1:*

<b>Expertos</b>	<b>Especialidad</b>	<b>Suficiencia del instrumento</b>	<b>Aplicabilidad del instrumento</b>
Juez 1	Metodólogo	Hay Suficiencia	Aplicable
Juez 2	Temático	Hay Suficiencia	Aplicable
Juez 3	Temático	Hay Suficiencia	Aplicable

Tabla 4

*Validez del cuestionario sobre Variable 2:*

<b>Expertos</b>	<b>Especialidad</b>	<b>Suficiencia del instrumento</b>	<b>Aplicabilidad del instrumento</b>
Juez 1	Metodólogo	Hay Suficiencia	Aplicable
Juez 2	Temático	Hay Suficiencia	Aplicable
Juez 3	Temático	Hay Suficiencia	Aplicable

### **Confiabilidad**

Para establecer la confiabilidad de los cuestionarios, se aplicó la prueba estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach, a una muestra piloto de 30 trabajadores. Luego se procesaron los datos, haciendo uso del Programa Estadístico SPSS versión 21.0.

Según Hernández, et al (2010), la confiabilidad de un instrumento de medición “es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (p. 200).

Tabla 5

*Interpretación del coeficiente de confiabilidad*

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Moderada
0,41 a 0,60	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Fuente: Ruíz (2007).

Como podemos observar, la tabla 6 nos permite analizar los resultados de la prueba Alfa de Cronbach para cada una de las variables en estudio y sus correspondientes dimensiones.

Tabla 6

*Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable Compromiso Institucional*

Dimensión/variable	Alfa de Cronbach	N° de ítems
<i>Cultura Institucional</i>	,869	8
<i>Satisfacción Laboral</i>	,777	8
<i>Capacitación</i>	,827	8
Compromiso Institucional	<b>,927</b>	<b>24</b>

Como se observa en la tabla 8, las dimensiones Cultura Institucional, Satisfacción Laboral, Capacitación, tienen alta confiabilidad. Asimismo la variable Compromiso Institucional también tiene confiabilidad alta. Por lo tanto podemos afirmar que el instrumento que mide dicha variable es confiable.

Tabla 7

*Resultado de análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable Desempeño Laboral*

<b>Dimensión / variable</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de ítems</b>
<i>Eficacia y eficiencia</i>	,786	8
<i>Motivación</i>	,830	8
<i>Evaluación</i>	,852	8
<b>Desempeño Laboral</b>	<b>,909</b>	<b>24</b>

Como se puede observar en la tabla 9, las dimensiones Eficacia y eficiencia, Motivación Evaluación, tienen confiabilidad alta. Asimismo la variable Desempeño Laboral, de los estudiantes también tiene confiabilidad alta. Por lo tanto podemos afirmar que el instrumento que mide dicha variable es confiable.

## **2.7. Procedimientos de recolección de datos:**

Se realizó un estudio piloto con la finalidad de determinar la confiabilidad de los instrumentos, en 30 trabajadores con las mismas características de la muestra de estudio, quienes fueron seleccionados al azar y a quienes se les aplicaron los cuestionarios con escala tipo Likert sobre las variables Compromiso institucional y el desempeño laboral. La confiabilidad de los instrumentos a partir de la muestra piloto, se estableció por dimensiones y por variables, cuyos resultados han sido mostrado e interpretados en las tablas correspondientes.

Una vez probada la validez y confiabilidad de los instrumentos de estudio, se procedió a aplicarlos a la muestra de 78 trabajadores del establecimiento penal de Chincha del INPE – oficina regional Lima. Quienes respondieron en un tiempo aproximado de 20 minutos.

Luego, se analizaron los datos obtenidos de la muestra de 78 trabajadores, a través del programa estadístico SPSS versión 21.0 en español. Asimismo los resultados pertinentes al estudio, han sido mostrados mediante tablas y figuras, con su correspondiente interpretación, de acuerdo a los objetivos e hipótesis planteados en la presente investigación.

Para la contrastación de la hipótesis general, e hipótesis específicas y teniendo en cuenta que los datos de las dos variables son ordinales, se ha prescindido del test de normalidad, dado que en este caso no es una condición necesaria. Por consiguiente se procedió a aplicar en cada caso la prueba estadística de Rho de Spearman para establecer su relación entre las variables y dimensiones en estudio.

Este estudio tiene como finalidad conocer la relación entre las variables: Compromiso institucional y el desempeño laboral.

## **2.8. Métodos de análisis e interpretación de datos:**

El método utilizado en la presente investigación fue el método hipotético deductivo, al respecto Bernal (2006), afirma que “este método consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p.56).

## **2.9. Aspectos éticos**

Este trabajo de investigación ha cumplido con los criterios establecidos por el diseño de investigación cuantitativa de la Universidad César Vallejo, el cual sugiere a través de su formato el camino a seguir en el proceso de investigación. Asimismo, se ha cumplido con respetar la autoría de la información bibliográfica, por ello se hace referencia de los autores con sus respectivos datos de editorial y la parte ética que éste conlleva.

### **III. Resultados**

### 3.1. Resultados descriptivos

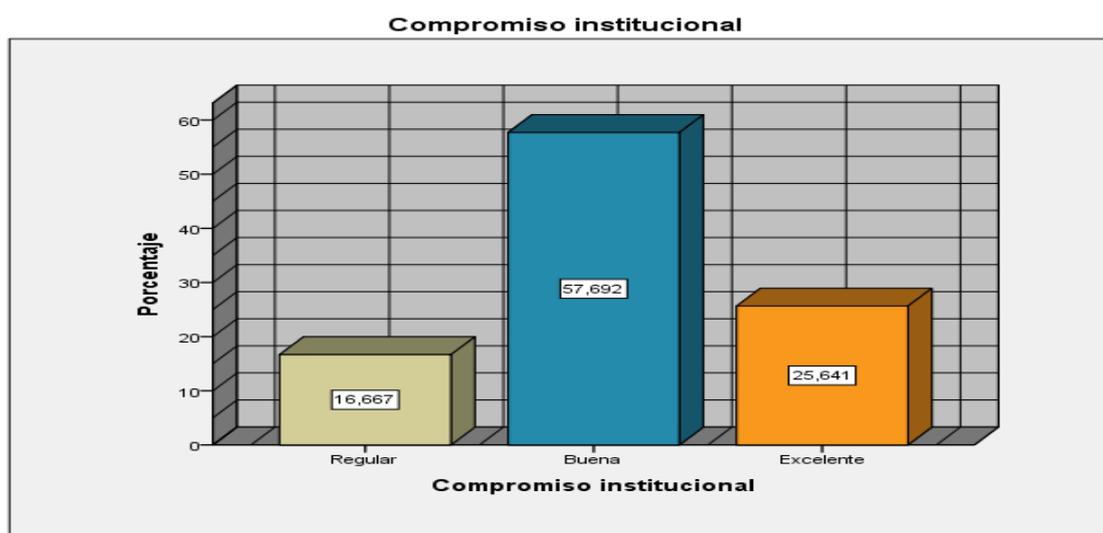
Según el reporte del SPSS 21.0 se expone los resultados descriptivos de acuerdo a los niveles asignados a la variable Compromiso institucional y Desempeño laboral.

#### Variable. Compromiso Institucional

Tabla 8

*Distribución de los niveles del Compromiso Institucional según trabajadores del establecimiento penal Chincha del INPE – oficina regional Lima, 2017*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	13	16,7	16,7	16,7
	Buena	45	57,7	57,7	74,4
	Excelente	20	25,6	25,6	100,0
	Total	78	100,0	100,0	



*Figura 1. Distribución de los niveles del Compromiso Institucional según trabajadores del establecimiento penal de Chincha del INPE – oficina regional Lima, 2017*

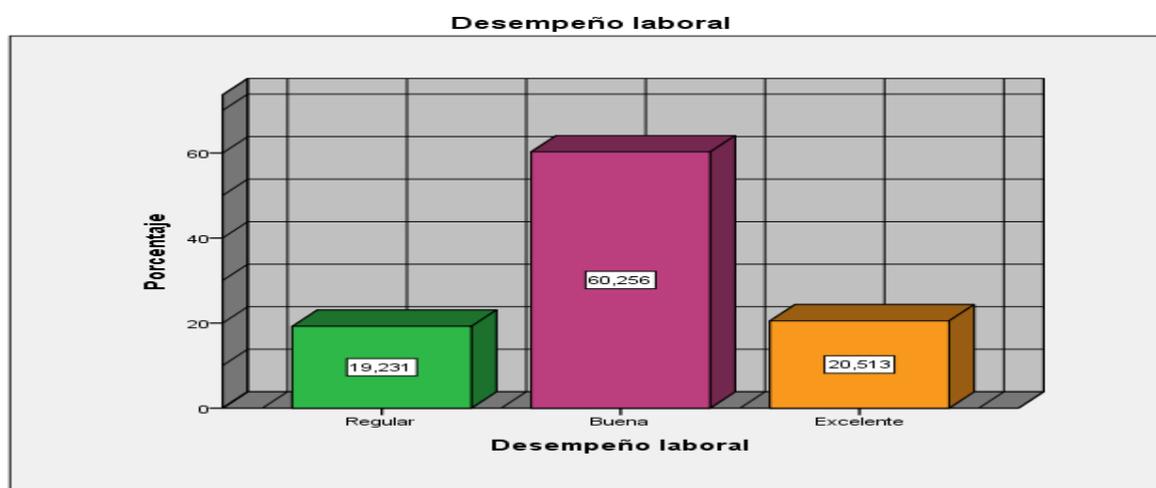
En la tabla 8 y figura 1, se observa que la mayoría de los encuestados 57,6% asigna el nivel Buena al Compromiso institucional, mientras que un 25,6% opina que es Excelente y solo el 16,6% indica que el nivel es Regular, en conclusión se determina que el nivel Bueno predomina en la percepción del Compromiso Institucional según trabajadores del establecimiento penal Chincha del INPE – oficina regional Lima, 2017

### Variable. Desempeño laboral

Tabla 9

*Distribución de los niveles del Desempeño laboral según trabajadores del establecimiento penal Chincha del INPE – oficina regional Lima, 2017*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	15	19,2	19,2	19,2
	Buena	47	60,3	60,3	79,5
	Excelente	16	20,5	20,5	100,0
Total		78	100,0	100,0	



*Figura 2. Distribución de los niveles del Desempeño laboral según trabajadores del establecimiento penal Chincha del INPE – oficina regional Lima, 2017*

En la tabla 9 y figura 2, se observa que la mayoría de los encuestados 60,2% asigna el nivel Buena al Desempeño laboral, mientras que un 20,5% opina que es Excelente y solo el 19,2% indica que el nivel es Regular, en conclusión se determina que el nivel Bueno predomina en la percepción del Desempeño laboral según trabajadores del establecimiento penal Chincha del INPE – oficina regional Lima, 2017

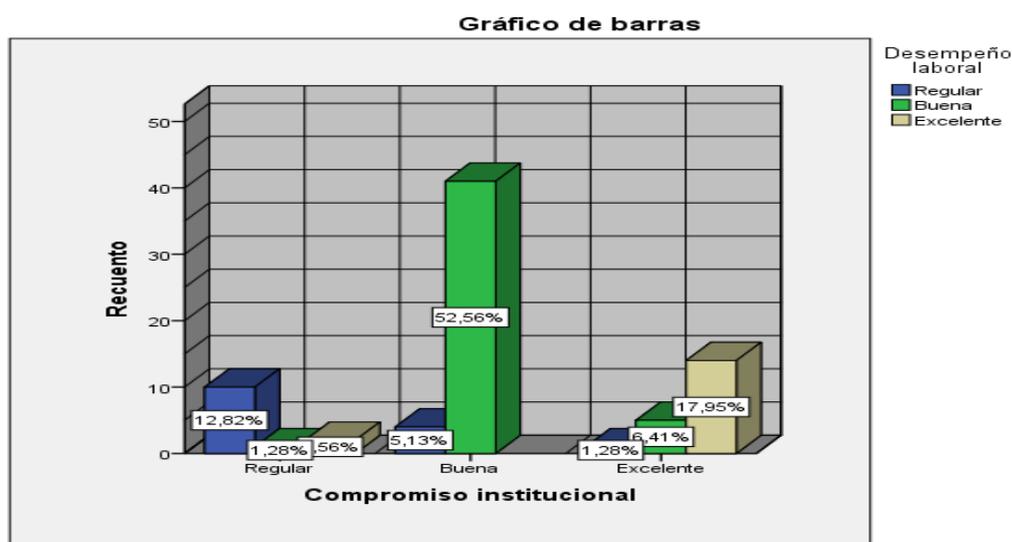
## Resultado general según objetivo de investigación

Tabla 10

*Nivel comparativo entre el Compromiso institucional y Desempeño laboral según trabajadores del establecimiento penal Chincha del INPE – oficina regional Lima, 2017*

Tabla de contingencia Compromiso institucional \* Desempeño laboral

		Desempeño laboral			Total	
		Regular	Buena	Excelente		
Compromiso institucional	Regular	Recuento	10	1	2	13
		% del total	12,8%	1,3%	2,6%	
	Buena	Recuento	4	41	0	45
		% del total	5,1%	52,6%	0,0%	57,7%
	Excelente	Recuento	1	5	14	20
		% del total	1,3%	6,4%	17,9%	25,6%
Total		Recuento	15	47	16	78
		% del total	19,2%	60,3%	20,5%	100,0%



*Figura 3. Nivel comparativo entre el Compromiso institucional y Desempeño laboral según trabajadores del establecimiento penal Chincha del INPE – oficina regional Lima, 2017*

Como se observa en la tabla 10 y figura 3, el 52,6% percibe que el Compromiso institucional alcanza el nivel Bueno, dichos encuestados asignan el nivel de Bueno al Desempeño laboral, asimismo se observa que un 17,9% considera que el Compromiso institucional es excelente ellos también asignan al Desempeño laboral como de nivel Excelente; sin embargo se aprecia que un 12,8% manifiesta

que el Compromiso institucional es Regular, y ellos mismo indican que el Desempeño laboral es Regular; en conclusión se infiere que el nivel de Bueno predomina en ambas variables, infiriéndose que a mejor compromiso institucional, mayor será el nivel de Desempeño laboral según trabajadores del establecimiento penal Chincha del INPE – oficina regional Lima, 2017

### Resultado según objetivo específico 1

Tabla 11

*Nivel comparativo entre la Cultura institucional y Desempeño laboral según trabajadores del establecimiento penal Chincha del INPE – oficina regional Lima, 2017*

Tabla de contingencia Cultura institucional \* Desempeño laboral

			Desempeño laboral			Total
			Regular	Buena	Excelente	
Cultura institucional	Regular	Recuento	11	3	0	14
		% del total	14,1%	3,8%	0,0%	17,9%
	Buena	Recuento	4	39	3	46
		% del total	5,1%	50,0%	3,8%	59,0%
	Excelente	Recuento	0	5	13	18
		% del total	0,0%	6,4%	16,7%	23,1%
Total		Recuento	15	47	16	78
		% del total	19,2%	60,3%	20,5%	100,0%

Como se observa en la tabla 11 y figura 4, el 50% percibe que la Cultura institucional alcanza el nivel Bueno, dichos encuestados asignan el nivel de Bueno al Desempeño laboral, asimismo se observa que un 16,7% considera que la Cultura institucional es excelente ellos también asignan al Desempeño laboral como de nivel Excelente; sin embargo se aprecia que un 14,1% manifiesta que la Cultura institucional es Regular, y ellos mismo indican que el Desempeño laboral es Regular; en conclusión se infiere que el nivel de Bueno predomina en ambas variables, infiriéndose que a mejor cultura institucional, mayor será el nivel de

Desempeño laboral según trabajadores del establecimiento penal Chincha del INPE – oficina regional Lima, 2017

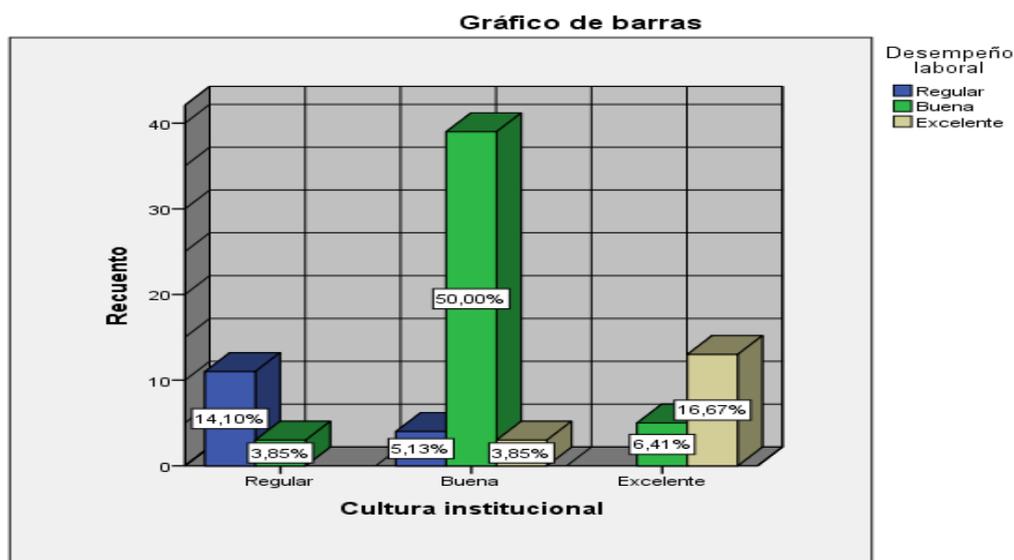


Figura 4. Nivel comparativo entre la Cultura institucional y Desempeño laboral según trabajadores del establecimiento penal Chincha del INPE – oficina regional Lima, 2017

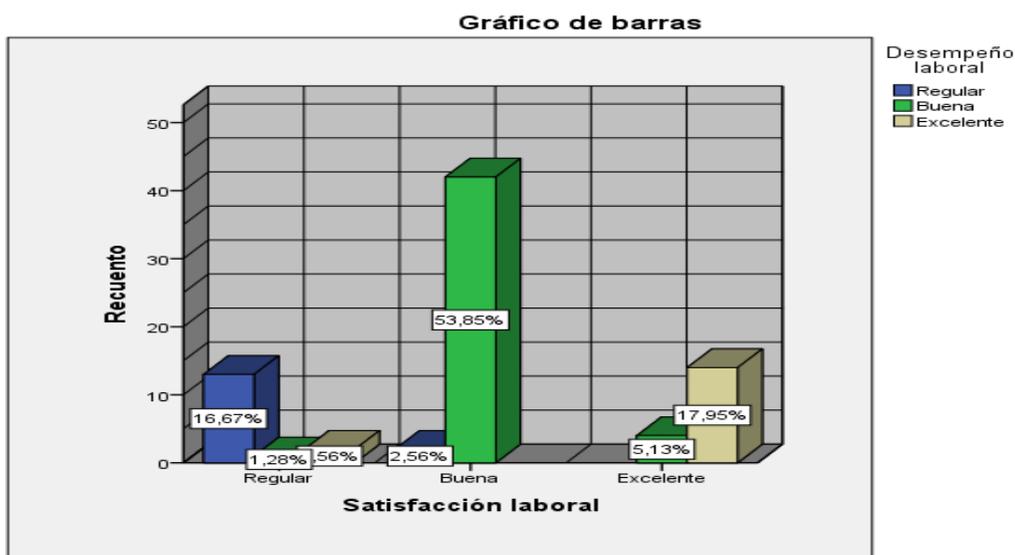
## Resultado según objetivo específico 2

Tabla 12

*Nivel comparativo entre Satisfacción laboral y Desempeño laboral según trabajadores del establecimiento penal Chincha del INPE – oficina regional Lima, 2017*

Tabla de contingencia Satisfacción laboral \* Desempeño laboral

		Desempeño laboral			Total	
		Regular	Buena	Excelente		
Satisfacción laboral	Regular	Recuento % del total	13 16,7%	1 1,3%	2 2,6%	16 20,5%
	Buena	Recuento % del total	2 2,6%	42 53,8%	0 0,0%	44 56,4%
	Excelente	Recuento % del total	0 0,0%	4 5,1%	14 17,9%	18 23,1%
Total		Recuento % del total	15 19,2%	47 60,3%	16 20,5%	78 100,0%



*Figura 5.* Nivel comparativo entre Satisfacción laboral y Desempeño laboral según trabajadores del establecimiento penal Chincha del INPE – oficina regional Lima, 2017

Como se observa en la tabla 12 y figura 5, el 53,8% percibe que la Satisfacción laboral alcanza el nivel Bueno, dichos encuestados asignan el nivel de Bueno al Desempeño laboral, asimismo se observa que un 17,9% considera que la Satisfacción laboral es excelente ellos también asignan al Desempeño laboral como de nivel Excelente; sin embargo se aprecia que un 16,7% manifiesta que la Satisfacción laboral es Regular, y ellos mismo indican que el Desempeño laboral es Regular; en conclusión se infiere que el nivel de Bueno predomina en ambas variables, infiriéndose que a mayor Satisfacción laboral, mayor será el nivel de Desempeño laboral según trabajadores del establecimiento penal Chincha del INPE – oficina regional Lima, 2017

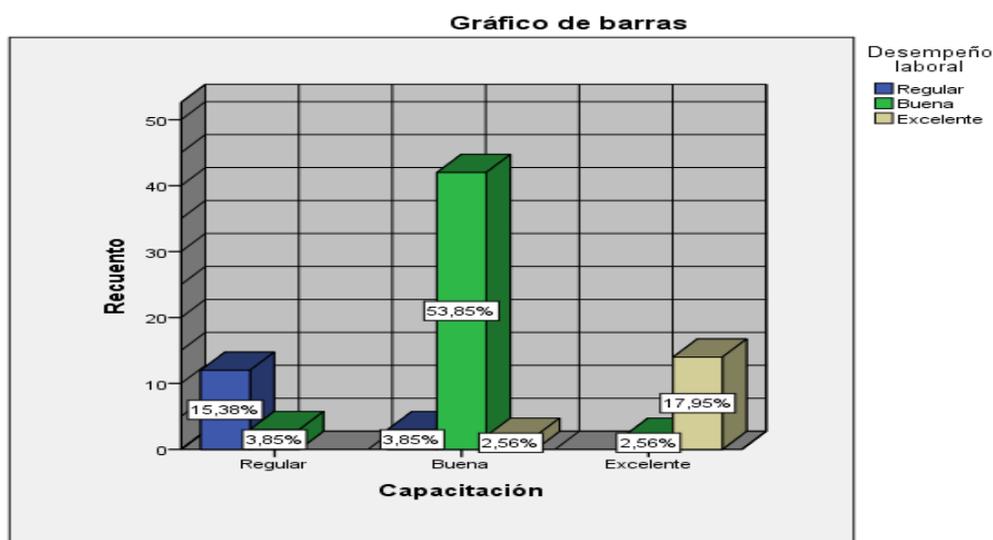
### Resultado según objetivo específico 3

Tabla 13

*Nivel comparativo entre Capacitación laboral y Desempeño laboral según trabajadores del establecimiento penal Chincha del INPE – oficina regional Lima, 2017*

Tabla de contingencia Capacitación \* Desempeño laboral

			Desempeño laboral			Total
			Regular	Buena	Excelente	
Capacitación	Regular	Recuento	12	3	0	15
		% del total	15,4%	3,8%	0,0%	19,2%
	Buena	Recuento	3	42	2	47
		% del total	3,8%	53,8%	2,6%	60,3%
	Excelente	Recuento	0	2	14	16
		% del total	0,0%	2,6%	17,9%	20,5%
Total		Recuento	15	47	16	78
		% del total	19,2%	60,3%	20,5%	100,0%



*Figura 6. Nivel comparativo entre Capacitación laboral y Desempeño laboral según trabajadores del establecimiento penal Chincha del INPE – oficina regional Lima, 2017*

Como se observa en la tabla 13 y figura 6, el 53,8% percibe que la Capacitación laboral alcanza el nivel Bueno, dichos encuestados asignan el nivel de Bueno al Desempeño laboral, asimismo se observa que un 17,9% considera que la Capacitación laboral es excelente ellos también asignan al Desempeño laboral como de nivel Excelente; sin embargo se aprecia que un 15,4% manifiesta que la Capacitación laboral es Regular, y ellos mismo indican que el Desempeño laboral

es Regular; en conclusión se infiere que el nivel de Bueno predomina en ambas variables, infiriéndose que a mayor Capacitación laboral, mayor será el nivel de Desempeño laboral según trabajadores del establecimiento penal Chincha del INPE – oficina regional Lima, 2017

### **3.2. Resultados de la prueba de hipótesis**

Para el análisis estadístico de hipótesis se establece los siguientes parámetros

95% de confianza

0,05 niveles de significancia

Ho.  $p > 0.05$

Hi.  $p < 0,05$

Coefficiente de Correlación rho Spearman

Medición ordinal.

#### **Hipótesis general**

Ho. El Compromiso institucional no se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral en trabajadores del establecimiento penal Chincha del INPE – Oficina Regional Lima, 2017.

Hi. El Compromiso institucional se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral en trabajadores del establecimiento penal Chincha del INPE – Oficina Regional Lima, 2017.

Tabla 14

*Correlación rho Spearman entre el Compromiso institucional y el Desempeño laboral según trabajadores del establecimiento penal Chincha del INPE*

			Compromiso institucional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Compromiso institucional	Coeficiente de correlación	1,000	,654**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	78	78
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,654**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	78	78

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

Interpretación:

Como se observa en la tabla 14, con un valor rho Spearman = 0,654 y una  $p = 0,000$  menor al nivel de 0,05 estadísticamente significativa, el compromiso institucional está relacionada con el Desempeño laboral aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula confirmando que Existe relación directa y significativa entre el Compromiso institucional y el desempeño laboral según trabajadores del establecimiento penal Chincha del INPE – Oficina Regional Lima, 2017, cabe resaltar que esta relación es de una magnitud moderada, desde este resultado se infiere que el compromiso institucional es un factor determinante el nivel del desempeño ya que esta condición facilita que el trabajador pueda mostrar todas sus habilidades.

### **Hipótesis específicas**

#### **Hipótesis específica 1**

Ho. La cultura institucional no se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral en trabajadores del establecimiento penal Chincha del INPE – Oficina Regional Lima, 2017.

Hi. La cultura institucional se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral en trabajadores del establecimiento penal de Chincha del INPE – Oficina Regional Lima, 2017.

## Resultados

Tabla 15

*Correlación rho Spearman entre el Cultura institucional y el Desempeño laboral según trabajadores del establecimiento penal Chincha del INPE*

			Cultura institucional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Cultura institucional	Coeficiente de correlación	1,000	,763**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	78	78
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,763**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	78	78

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

Interpretación:

Como se observa en la tabla 15, con un valor rho Spearman = 0,763 y una  $p=0,000$  menor al nivel de 0,05 estadísticamente significativa, la cultura institucional está relacionada con el Desempeño laboral aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula confirmando que Existe relación directa y significativa entre la Cultura institucional y el desempeño laboral según trabajadores del establecimiento penal de Chincha del INPE – Oficina Regional Lima, 2017, cabe resaltarse que esta relación es de una magnitud alta, cabe mencionarse que la cultura institucional se va formando de acuerdo a la identificación que desarrolla el trabajador y esta es respaldada por los responsables de la gestión.

### Hipótesis específica 2

Ho. La satisfacción laboral no se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral en trabajadores del establecimiento penal Chincha del INPE – Oficina Regional Lima, 2017.

Hi. La satisfacción laboral se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral en trabajadores del establecimiento penal Chincha del INPE – Oficina Regional Lima, 2017.

## Resultados

Tabla 16

*Correlación rho Spearman entre la satisfacción laboral y el Desempeño laboral según trabajadores del establecimiento penal de Chincha del INPE*

			Satisfacción laboral	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,770**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	78	78
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,770**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	78	78

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

### Interpretación:

Como se observa en la tabla 16, con un valor rho Spearman = 0,770 y una  $p=0,000$  menor al nivel de 0,05 estadísticamente significativa, la satisfacción laboral está relacionada con el Desempeño laboral aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula confirmando que Existe relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral según trabajadores del establecimiento penal de Chincha del INPE – Oficina Regional Lima, 2017, desde el enfoque de la psicología organizacional, se establece que la calidad del desempeño es concordante con el nivel de satisfacción personal y social que el trabajador alcanza.

### Hipótesis específica 3

Ho. La Capacitación no se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral en trabajadores del establecimiento penal Chincha del INPE – Oficina Regional Lima, 2017.

Hi. La Capacitación se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral en trabajadores del establecimiento penal de Chincha del INPE – Oficina Regional Lima, 2017.

## Resultados

Tabla 17

*Correlación rho Spearman entre la capacitación laboral y el Desempeño laboral según trabajadores del establecimiento penal Chincha del INPE*

			Capacitación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Capacitación	Coefficiente de correlación	1,000	,739**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	78	78
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,739**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		78	78	

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

Interpretación:

Como se observa en la tabla 17, con un valor rho Spearman = 0,739 y una p= 0,000 menor al nivel de 0,05 estadísticamente significativa, la Capacitación laboral está relacionada con el Desempeño laboral aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula confirmando que Existe relación directa y significativa entre la Capacitación laboral y el desempeño laboral según trabajadores del establecimiento penal de Chincha del INPE – Oficina Regional Lima, 2017, por ello se infiere que una de las acciones actuales es la dinámica de capacitación a todos los trabajadores ya que eso desarrolla sus habilidades.

## **IV Discusión**

El personal que labora en establecimiento penal de Chincha esta dividido por áreas; siendo estas , seguridad, tratamiento y administración ; el área de tratamiento está integrada por el área de educación , el área de trabajo, el área de legal, el área de psicología, el área social y el área de salud ,quienes brindan el tratamiento integral de la población penal, el área de seguridad es la encargada de brindar la seguridad externa e interna del Establecimiento así como la del personal las visitas y de los internos ,el área de administración es la encargada del buen funcionamiento del Establecimiento Penal teniendo como máxima autoridad al Director ; estas áreas brindan el tratamiento penitenciario para lograr reeducar, resocializar y reinsertar al penado a la sociedad ; en el presente trabajo se trata del análisis de trabajadores administrativos, de tratamiento y de seguridad que cumplen la labor de control administrativo, previsión logística y sistemas de generación de proyectos de mantenimiento, programas de tratamiento penitenciario y la seguridad general de los Establecimientos Penales, en este caso particular se trata del Establecimiento Penal de Chincha del INPE, de la región Lima.

El tipo de contratación de servicios laborales, como los contratados por tipo de servicios CAS y los que corresponden al nivel administrativo ubicados dentro de la carrera pública administrativa y la ley del servidor penitenciario 29709 y en las se cumple todos los procesos de gestión pública respecto a la administración de los penales y de los servicios que estos deben cumplir en favor de los administrados de justicia.

El estudio considero las percepciones primarias o sustantivas relacionadas con el Compromiso Institucional, así como del desempeño laboral, cabe señalar que es justamente el compromiso institucional que conlleva al desarrollo de la organización en todos sus aspectos principales, ya que la teoría enrostra que un servidor comprometido con la organización desarrolla potencialmente todas sus capacidades en favor del logro de los objetivos institucionales, en consecuencia su desempeño se traduce en una acción eficaz, dado que cuida los procesos demostrando eficiencia en sus labores, de modo que le facilita la inserción hacia el logro personal y organizacional.

Por ello, los instrumentos aplicados recabaron las percepciones de las personas, es decir que opinan acerca de su compromiso para con su centro de labor, así como opinan del desempeño que realizan en cada una de las áreas a las cuales fueron asignados para desempeñarse profesional, técnica o administrativamente. El reporte de datos descriptivos indica que los encuestados en su mayoría asignan al Compromiso institucional del trabajador como del nivel Buena; así como también consideran que el desempeño laboral en un 60% es Buena, apreciándose una tendencia hacia Excelente en menor proporción y solo un reducido grupo de trabajadores indican que es Regular, estos resultados podrían explicar que en la actualidad los procesos de gestión en el INPE se encuentran en modificación de la estructura formativa y administrativa, con lo que existe disposición de los funcionarios en mejorar las condiciones laborales para el logro de las metas institucionales, del mismo modo estas acciones parecieran haber calado en el trabajo del funcionario ya que la motivación constante que desarrollan, es parte del mejoramiento del desempeño laboral que están alcanzando los trabajadores en general y eso se refleja en los resultados estadísticos observados.

Dichos resultados son explicados en base a los trabajos de investigación desarrolladas en el ámbito nacional y el contexto internacional como el de Frías (2014) sostiene que un alto porcentaje de satisfacción y compromiso es un factor que no previene la rotación, sino es un dato importante para que las organizaciones se esfuercen por trabajar en el desarrollo profesional de sus trabajadores, asimismo, Dávila y Jiménez (2014) indican que el compromiso funciona como una actitud hacia la organización previa y necesaria que los trabajadores deben experimentar antes de que cobren importancia otros factores, eso determina según Meléndez (2015), que el desempeño laboral sea fundamental para el desarrollo de las actividades sin embargo el cumplimiento posee un valor moderado.

Respecto a la prueba de hipótesis, se ha probado la hipótesis alterna tanto a nivel general como en las específicas, lo que indica que el compromiso institucional y sus dimensiones cultura institucional, satisfacción laboral y capacitación laboral se encuentran relacionadas con el desempeño laboral del

trabajador del Instituto Nacional Penitenciario del Establecimiento Penal de Chíncha de la región Lima, considerando que esta relación lineal es de magnitud moderada y estadísticamente significativa se interpreta que las características que asume el trabajador frente a su organización, a través de la cultura que refleja en la forma de planificación, organización y relaciones humanas determina el nivel de desempeño alcanzado por el servidor público; asimismo, estas características devienen en la satisfacción que siente en realizar su trabajo y la tranquilidad que tienen para mejorar su productividad, esto en concordancia con las capacitaciones a las cuales deben asistir de manera permanente para alcanzar los procesos de gestión dentro de la dinámica de la innovación y modernidad convirtiendo en eficaz la labor de servicio.

Lo explicado encuentra fundamento en el trabajo de García (2014) determinó que el grado de motivación laboral tuvo una influencia positiva y fuerte en el nivel de desempeño laboral, que según Uría (2011), los directivos señalan que el desempeño laboral de sus trabajadores se encuentra en un nivel medio y no es el esperado por ellos para el cumplimiento de las metas organizacionales, por lo que Dalwin (2013) señala que lo ideal sería que todos los trabajadores tuviesen este tipo de compromiso, ya que con este compromiso se encuentra más ligado del trabajador. Además existe un nivel medio del compromiso organizacional, lo cual no es suficiente para lograr la satisfacción laboral debido a que el personal no se encuentra totalmente comprometido por los factores que perjudican el desarrollo eficaz del C.O.

Por otro lado Aldana (2013) encontró que el grado de compromiso organizacional se forma según el conocimiento y cumplimiento de la misión y objetivos, y no existe una diferencia significativa entre hombres y mujeres, esto se complementa con lo afirmado por González (2014), quien señala que cuando existe un mal desempeño laboral de parte de los colaboradores uno de los factores que lo produce es el estrés negativo, donde se hace necesario estar alerta a los factores resultantes del problema y tomar en cuenta que un estrés bien manejado puede favorecer a la empresa con una mayor productividad, consolidando el hallazgo de Cutipa, (2014) quien determino la relación entre la

realización personal y el compromiso organizacional de los trabajadores en la Universidad Peruana Unión Filial Juliaca.

Finalmente de manera alejada el estudio encuentra sustento en las conclusiones de Alfaro (2012), quien determinó el impacto de cada uno de los factores en la satisfacción laboral en cada municipalidad estudiada, siendo el mayor porcentaje para los factores Significación de la Tarea y Beneficios Económicos (de Promedio a Satisfecho), lo que indicaría que los trabajadores tienen una buena disposición a su trabajo y están conformes con el sueldo percibido así como el de Anticona (2015), para quien la cultura organizacional que practican las MYPE del sector servicios rubro restaurantes, (cevicherías) del distrito de Chimbote inciden finalizando con el aporte de Guarniz (2014), quien encontró correlación positiva y significativa entre el grado de satisfacción laboral y el desempeño en la Facultad de Medicina, 2012, concluyendo que a mayor grado de satisfacción laboral mejor desempeño.

## **V. Conclusiones**

**Primera:** Se determina que con un valor rho Spearman = 0,654 y una  $p= 0,000$  menor al nivel de 0,05 estadísticamente significativa, el compromiso institucional está relacionada con el Desempeño laboral aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula confirmando que Existe relación directa y significativa entre el Compromiso institucional y el desempeño laboral según trabajadores del establecimiento penal Chincha del INPE – Oficina Regional Lima, 2017.

**Segunda:** Se establece que con un valor rho Spearman = 0,763 y una  $p= 0,000$  menor al nivel de 0,05 estadísticamente significativa, la cultura institucional está relacionada con el Desempeño laboral aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula confirmando que Existe relación directa y significativa entre la Cultura institucional y el desempeño laboral según trabajadores del establecimiento penal Chincha del INPE – Oficina Regional Lima, 2017.

**Tercera:** Se determina que con un valor rho Spearman = 0,770 y una  $p= 0,000$  menor al nivel de 0,05 estadísticamente significativa, la satisfacción laboral está relacionada con el Desempeño laboral aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula confirmando que Existe relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral según trabajadores del establecimiento penal Chincha del INPE – Oficina Regional Lima, 2017.

**Cuarta:** Se establece con un valor rho Spearman = 0,739 y una  $p= 0,000$  menor al nivel de 0,05 estadísticamente significativa, la Capacitación laboral está relacionada con el Desempeño laboral aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula confirmando que Existe relación directa y significativa entre la Capacitación laboral y el desempeño laboral según trabajadores del establecimiento penal Chincha del INPE – Oficina Regional Lima, 2017.

## **VI. Recomendaciones**

**Primera:** A los funcionarios responsables del establecimiento penal Chincha del INPE – Oficina Regional Lima, 2017, se recomienda realizar talleres sobre el desarrollo del Compromiso institucional, de modo que esto facilite conocer la misión visión de la organización, así como encontrar claridad en los objetivos institucionales de este modo se puede lograr alcanzar un compromiso excelente en todos o la mayoría de los trabajadores.

**Segunda:** A los trabajadores del establecimiento penal de Chincha del INPE – Oficina Regional Lima, 2017. Se recomienda demostrar que la cultura es parte del trabajo articulado y esto se forma a través del conocimiento de la organización así como del modo de convivencia dentro de las normas organizacionales, por lo que resultaría importante hacer talleres de integración e intercambio de experiencias positivas.

**Tercera:** A los funcionario y trabajadores del establecimiento penal Chincha del INPE – Oficina Regional Lima, 2017. Se recomienda realizar charlas de intercambio de bondades y beneficios laborales que les corresponde según ley y según disposición interna, esto favorecería que los trabajadores alcancen altos niveles de satisfacción y con ello se pueda optimizar el desarrollo laboral del trabajador así como su realización personal.

**Cuarta:** A los funcionarios y trabajadores del establecimiento penal Chincha del INPE – Oficina Regional Lima, 2017. Se recomienda desarrollar capacitaciones continuas sobre relaciones de trabajo, convivencia así como de implementación de la tecnología con el único propósito de alcanzar altos índices de rendimiento laboral de este modo reconvertir la imagen institucional que genera el sector público.

## **VII. Referencias**

- Aldana, L. (2013). *Compromiso laboral de los trabajadores del área central de una institución bancaria que opera en la ciudad de Guatemala, según sexo*. Guatemala de la Asunción.
- Chiavenato, I. (2012), *Introducción a la Teoría General de la Administración*, 8va edición, México: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A.
- Chiavenato, I. (2009), *Gestión del Talento Humano*. 3ª edición, México: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A.
- Dalwin, J. (2013). *Análisis del compromiso organizacional de los trabajadores de la arepera Venezuela Maturín - Monagas*. Maturín, Diciembre 2013.
- González, M. (2014). *Estrés y desempeño laboral, estudio realizado en serviteca altense de Quetzaltenango*. Quetzaltenango, mayo de 2014.
- Guarniz, E. (2014). *Satisfacción laboral, compromiso institucional y desempeño docente de los profesores de la facultad de medicina de la universidad privada Antenor Orrego*, 2012. Trujillo, abril 2014.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014), *Metodología de la Investigación*, Sexta edición, Derechos Reservados © 2014, respecto a la sexta edición. México: McGraw-Hill / Interamericana editores, S.A. de C.V.
- Hernández, S. (2011) *Introducción a la Administración*. México: Edición por McGraw-Hill / Interamericana editores, S.A. DE C.V.
- Huaco, P. (2011). *El Diseño organizacional de la municipalidad distrital y la propuesta de un modelo alternativo con producción de servicios con estándares de productividad satisfactorios*. Lima-Perú 2011.
- Huamani, R. (2015). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del metro de lima, la línea 1 en el 2013*. Villa El Salvador, Lima – Perú 2015.
- Koontz, H. y Cannice M. (2012) *Administración una perspectiva global y empresarial*, 14º Ed., McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V.

- Koontz, H. Wehrich, H. y Cannice, M. (2012), *Administración una Perspectiva Global y Empresarial*, 14ª edición. México: McGraw-Hill / Interamericana editores, S.A. de C.V.
- Landeau, R. (2007). *Manual de investigación. Trabajos de grado*. Caracas, Venezuela: Ediciones Torán C.A.
- Meléndez, R. (2015). *Relación entre el clima laboral y el desempeño de los servidores de la subsecretaría administrativa financiera del ministerio de finanzas, en el periodo 2013-2014*. Quito, Ecuador: Universidad Tecnológica Equinoccial.
- Minaya, C. (2014). *El liderazgo transformacional de los directivos y las actitudes de los docentes hacia el compromiso organizacional en la institución educativa n° 5084 "Carlos Philips 'Previ'" callao 2010 – 2011*. Lima – Perú 2014.
- Ramos, M. (2016). *La relación entre el clima laboral y satisfacción en el trabajo en funcionarios de planta central del sector público que ejercen la gobernabilidad y seguridad en la provincia de Chimborazo*. Quito, Ecuador: Universidad Escuela Politécnica Nacional.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2014) *Administración*, 12ª edición. México: Pearson Education Inc, Copyright .
- Robbins, P. y Judge, A. (2013) *Comportamiento organizacional*, 15a edición, Prentice Hall, Copyright©2013.
- Sánchez, A. (2013). *Desempeño laboral de los docentes de la facultad de ingeniería química y metalúrgica de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión durante el semestre 2013-I*. Huacho – Perú 2013. Wehrich, H.,
- Shafritz, J., Ott, J., Jang, Y. (2015). *Clásicos de la Teoría de la Organización*, 8ª edición. Massachusetts, Estados Unidos: Cengage Learning.

Uría, J. (2011). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Ándelas Cía. Ltda. de la ciudad de ambato.* Ambato – Ecuador 2011.

Werther, W. y Davis, K. (2013) *Administración de recursos humanos - El capital humano de las empresas*, 7ª Edición. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A.

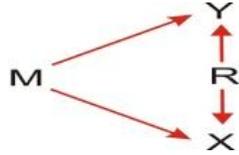
## **Anexos**

**Anexo A**  
**Matriz de consistencia**

## Anexo A: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
TÍTULO: Compromiso institucional y desempeño laboral en trabajadores del establecimiento penal Chincha del INPE – Oficina Regional Lima, 2017						
AUTOR: Celia Pacheco Roldán						
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b> ¿Qué relación existe entre el Compromiso institucional y el desempeño laboral en trabajadores del establecimiento penal de Chincha del INPE – Oficina Regional Lima, 2017?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b></p> <p><b>Problema específico 1</b> ¿Qué relación existe entre la cultura institucional y el desempeño laboral en trabajadores del establecimiento penal de Chincha del INPE – Oficina Regional Lima, 2017?</p> <p><b>Problema específico 2</b> ¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y el</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar la relación entre el Compromiso institucional y el desempeño laboral en trabajadores del establecimiento penal de Chincha del INPE – Oficina Regional Lima, 2017</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p><b>Objetivo específico 1</b> Determinar la relación entre la cultura institucional y el desempeño laboral en trabajadores del establecimiento penal de Chincha del INPE – Oficina Regional Lima, 2017</p> <p><b>Objetivo específico 2</b> Determinar la relación entre la satisfacción</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b> El Compromiso institucional se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral en trabajadores del establecimiento penal de Chincha del INPE – Oficina Regional Lima, 2017</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECIFICAS:</b></p> <p><b>Hipótesis específica 1</b> La cultura institucional se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral en trabajadores del establecimiento penal de Chincha del INPE – Oficina Regional Lima, 2017</p> <p><b>Hipótesis específica 2</b> La satisfacción laboral se relaciona directa y</p>	<b>VARIABLE 1: Compromiso institucional</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y valores</b>
			D1 <b>Cultura Institucional</b>	Valores institucionales Pertenencia organizacional Clima institucional	1,2,3 ,4,5, 6,7,8	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5).
			D2 <b>Satisfacción Laboral</b>	Condiciones de trabajo Reconocimiento y beneficios Expectativa de mejora económica	9,10, 11,1 2,13, 14,1 5,16	
D3 <b>Capacitación</b>	Cultura de actualización Coincidencia de intereses Actualización efectiva	17,1 8,19, 20,2 1,22, 23,2 4				

desempeño laboral en trabajadores del establecimiento penal de Chincha del INPE – Oficina Regional Lima, 2017?	laboral y el desempeño laboral en trabajadores del establecimiento penal de Chincha del INPE – Oficina Regional Lima, 2017	significativamente con el desempeño laboral en trabajadores del establecimiento penal de Chincha del INPE – Oficina Regional Lima, 2017				
<p><b>Problema específico 3</b> ¿Qué relación existe entre la <b>Capacitación</b> y el desempeño laboral en trabajadores del establecimiento penal de Chincha del INPE – Oficina Regional Lima, 2017?</p>	<p><b>Objetivo específico 3</b> Determinar la relación entre la Capacitación y el desempeño laboral en trabajadores del establecimiento penal de Chincha del INPE – Oficina Regional Lima, 2017</p>	<p><b>Hipótesis específica 3</b> La Capacitación se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral en trabajadores del establecimiento penal de Chincha del INPE – Oficina Regional Lima, 2017</p>	<b>VARIABLE 2: desempeño laboral</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítem s</b>	<b>Escala y valores</b>
			<b>Eficacia y eficiencia</b>	Eficiencia Eficacia Trabajo en equipo Creatividad Aportaciones Dedicación Comunicación Toma de decisiones	1,2,3 ,4,5, 6,7,8	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5).
			<b>Motivación</b>	Necesidades Deseos Recompensas Metas Incentivos Resultados Reconocimientos Aumentos	,9,10 ,11,1 2,13, 14,1 5,16	
			<b>evaluación</b>	Acciones Involucración Mejoras Realimentación Supervisión Competencia Compañerismo calificación	17,1 8,19, 20,2 1,22, 23,2 4	

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL									
<p><b>TIPO:</b> El presente estudio es descriptivo correlacional, al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2010) afirman que la investigación correlacional asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población.</p> <p><b>DISEÑO:</b> Por el diseño la investigación es no experimental, ya que se basará en las observaciones de los hechos en estado natural sin la intervención o manipulación del investigador. Al respecto Hernández et al. (2010) afirman que son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos (p. 149). En la presente investigación correlacional se aplicó el siguiente diseño:</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>Dónde: M : Muestra de Estudio X : Compromiso institucional Y : Desempeño laboral r : Correlación</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b> La población está constituida por 98 trabajadores del Establecimiento Penal de Chincha del INPE – Oficina Regional Lima, 2017.</p> <table border="1" data-bbox="936 614 1355 774"> <tbody> <tr> <td>Estab. Penal Chincha</td> <td>N</td> <td>n</td> </tr> <tr> <td>N° Trabajadores</td> <td>98</td> <td>78</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>98</td> <td>78</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>TIPO DE MUESTRA:</b> Se considera como muestra a 78 trabajadores del Establecimiento Penal de Chincha del INPE – Oficina Regional Lima, 2017.</p> <p><b>MUESTREO</b> Es probabilístico, estadísticamente representativo. Aleatorio simple, elección por sorteo.</p>	Estab. Penal Chincha	N	n	N° Trabajadores	98	78	Total	98	78	<p>Variable 1: Compromiso institucional</p> <p>Instrumento: Se aplicó un cuestionario</p> <p>Variable 2: <b>Desempeño laboral</b></p> <p><b>Instrumento:</b> Se aplicó un cuestionario</p> <p>Autor(a): Br. Celia Pacheco Roldán</p> <p><b>Técnica:</b> La técnica que se utilizó en este estudio fue la encuesta.</p> <p><b>Escala de los instrumentos:</b> Siempre: 5 Casi siempre: 4 A veces: 3 Casi nunca: 2 Nunca: 1</p>	<p>Para el tratamiento de los datos de la muestra, se procesaron en el programa estadístico SPSS versión 21.0, donde elaboramos tablas de contingencia y figuras para el análisis descriptivo, de las variables y dimensiones.</p> <p>En lo referente a la contrastación de las hipótesis, utilizamos el estadístico de correlación de Spearman, con un nivel de confianza de 95% y una significancia bilateral de 5% = 0.05.</p> <p>Los resultados fueron obtenidos a partir de la muestra estadística constituida por 78 trabajadores.</p>
Estab. Penal Chincha	N	n										
N° Trabajadores	98	78										
Total	98	78										

**Anexo B**  
**Instrumentos de medición**

## Anexo B: Instrumentos de medición

### UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

#### ESCUELA DE POSTGRADO

#### CUESTIONARIO COMPROMISO INSTITUCIONAL

Estimado (a) trabajador, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto al **compromiso institucional en la Institución establecimiento penal de Chincha del INPE**, para lo cual te solicitamos tu colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar el **compromiso institucional**. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso

#### ESCALA VALORATIVA

CÓDIGO	CATEGORÍA	
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

VARIABLE 1: COMPROMISO INSTITUCIONAL						
	DIMENSION: Cultura Institucional	S	CS	AV	CN	N
1	Existe una adecuada planificación, organización en la labor cotidiana					
2	Existe un trabajo en equipo en la labor diaria					
3	Hay pertinencia en los objetivos institucionales					
4	Se elabora el sistema de evaluación de acuerdo al reglamento					
5	Se promueve la participación y opinión de los trabajadores en la revisión de normas					
6	Se aplica una metodología apropiada					
7	Existe un nivel adecuado en la distribución utilizada					
8	Se plantea estrategias para mejorar el nivel laboral					
	DIMENSION: Satisfacción Laboral	S	CS	AV	CN	N
9	Existe una relación positiva entre los trabajadores					
10	Se practica la Puntualidad, Respeto, Responsabilidad y compromiso social					

11	Se incentiva el uso de la tecnología por parte de los trabajadores					
12	Se practica la flexibilidad frente a los problemas de índole personal de los trabajadores					
13	Existe productividad y eficacia en las labores correspondientes					
14	Responde a las exigencias de mantener un buen clima con toda la institución					
15	Se promueve la formación de grupos y el trabajo en equipo					
16	Existe un ambiente de cooperación entre los miembros de la Institución					
	<b>DIMENSION: Capacitación</b>	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>CN</b>	<b>N</b>
17	Los trabajadores participan en actividades de capacitación					
18	Se considera que ha habido logros en la capacitación del trabajador					
19	La formación de los trabajadores se realiza en instituciones adecuadas					
20	Existe una evaluación adecuada de los aprendizajes tecnológicos					
21	Se aplica convenientemente la realimentación de manera constante					
22	Se aplican las nuevas tecnologías de la información y la comunicación					
23	Los trabajadores se preocupan por la actualización continua					
24	El personal posee un nivel apropiado de compromiso institucional					

¡Muchas gracias!

## UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO ESCUELA DE POSTGRADO

### CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL

Estimado (a) trabajador, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto **al desempeño laboral en trabajadores del establecimiento penal de Chincha del INPE – Oficina Regional Lima**”, para lo cual te solicitamos tu colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar **el desempeño laboral**.  
Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

#### ESCALA VALORATIVA

CÓDIGO	CATEGORÍA	
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL						
	DIMENSION Eficacia y eficiencia	S	CS	AV	CN	N
1	Se busca la eficiencia en el uso de recursos para el desarrollo de las labores					
2	Se logra la eficacia en los resultados de la labor realizada					
3	Se propicia el trabajo de equipo en la labor diaria					
4	Se valora alguna forma de creatividad en el quehacer diario					
5	La administración acepta algunos aportes de los trabajadores					
6	Los trabajadores muestran dedicación a su trabajo					
7	La administración propicia la comunicación en el ambiente laboral					
8	Los trabajadores toman decisiones en algunos casos.					
	DIMENSION Motivación	S	CS	AV	CN	N
9	Se toma en cuenta las necesidades de los trabajadores en el contexto laboral					
10	Los trabajadores muestran deseos de mejora laborales					
11	La institución tiene intención de dar alguna forma de recompensa a sus trabajadores					
12	Los trabajadores conocen cuales son las metas a lograr por la institución					
13	La administración propugna el otorgamiento de incentivos laborales					

14	Los trabajadores buscan resultados positivos para la institución					
15	La institución propicia dar alguna forma reconocimiento a los trabajadores					
16	La administración gestiona aumentos de sueldos para el trabajador					
	<b>DIMENSION Evaluación</b>	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>CN</b>	<b>N</b>
17	La administración implementa acciones de evaluación					
18	Los trabajadores se sienten involucrados en la labor que realizan					
19	La administración busca formas de medición de mejoras del personal					
20	La institución genera ciclos de realimentación del personal					
21	La institución implementa mecanismos de supervisión al personal					
22	La administración labora la competencia del personal					
23	Los trabajadores aprecian el valor del comportamiento					
24	La institución dispone medios de calificación al personal					

**¡Muchas gracias!**

## **Anexo C**

### **Base de datos de la prueba piloto**

### Anexo D: Base de Datos de Prueba Piloto

#### Variable 1: COMPROMISO INSTITUCIONAL

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	3	4	4	3
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
3	3	3	2	2	5	4	5	3	3	2	2	5	4	5	4	2	4	5	4	5	4	2	4	3
4	3	2	4	3	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5
5	3	5	4	4	4	5	3	3	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
7	1	5	3	2	1	3	1	1	5	3	2	1	3	1	1	2	2	1	3	1	1	2	2	5
8	3	4	2	3	2	5	5	3	4	2	3	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
12	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	2
13	1	1	1	3	2	2	3	1	1	1	3	2	2	3	5	4	3	2	2	3	5	4	3	3
14	3	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
15	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	5
16	5	3	5	4	3	5	4	5	3	5	4	3	5	4	3	5	2	3	5	4	3	5	2	4
17	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	3	3	3	4	5	4	3	3	3	4	5	4	3	4
18	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
19	5	3	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	5	5	1	2	1	4	5	5	1	2	1	4
20	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	4	2	3
21	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5
22	1	1	1	3	2	2	3	5	4	3	2	5	2	4	3	2	2	3	2	2	2	1	1	3
23	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	3	4	4	5	4	3	5	5	4	5
24	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4
25	5	3	5	4	3	5	4	3	5	2	5	4	5	1	3	5	2	4	2	5	4	3	5	3
26	4	5	4	3	3	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	3	5	5	5	4	4	5	5
27	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	3	5	5
28	5	3	4	4	4	5	5	1	2	1	3	1	3	4	1	1	3	2	5	1	1	1	4	4
29	3	3	2	1	1	2	4	4	4	4	3	1	3	1	2	2	2	2	3	3	2	4	4	4
30	3	4	3	4	3	3	3	4	3	5	5	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	5	4	3

## Variable 2: DESEMPEÑO LABORAL

N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
1	5	5	4	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
2	5	3	4	5	5	3	5	5	4	4	1	3	2	4	3	2	5	5	2	3	2	3	3	3	
3	3	3	2	2	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	3	3	1	5	2	2	2	2	4	3	
4	4	1	2	1	3	2	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	
5	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	1	3	3	3	3	
6	5	4	4	2	5	3	5	4	4	4	3	3	3	4	3	3	1	5	3	3	3	3	3	4	
7	3	4	3	4	3	3	3	4	3	5	5	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3
8	3	2	3	4	5	4	5	5	5	2	2	3	2	2	5	2	3	1	2	3	3	3	3	3	
9	5	2	4	3	4	3	2	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	
10	4	2	4	2	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	
11	3	2	4	3	5	4	4	5	4	1	4	4	4	5	4	3	4	5	3	4	3	5	3	3	
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
13	5	5	5	1	3	5	5	3	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	3	5	2	4	3	
14	4	3	5	3	3	2	5	5	4	4	2	4	2	4	3	2	2	3	2	4	2	4	3	4	
15	4	2	4	2	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	2	3	5	2	4	2	3	5	2	
16	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	
17	2	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	4	5	4	3	5	4	4	
18	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	3	4	3	4	4	4	4	
19	2	1	2	4	2	2	1	1	1	3	3	3	2	4	5	2	3	2	3	2	3	4	3	3	
20	5	3	3	3	5	4	5	5	5	3	1	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	3	5	
21	5	5	4	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
22	5	3	4	5	5	3	5	5	4	4	1	3	2	4	3	2	5	5	2	3	2	3	3	4	
23	5	5	4	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	
24	5	3	4	5	5	3	5	5	4	4	1	3	2	4	3	2	5	5	2	3	2	3	3	3	
25	3	3	2	2	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	3	3	1	5	2	2	2	2	4	3	
26	4	1	2	1	3	2	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	
27	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	1	3	3	3	3	
28	5	4	5	5	3	4	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	
29	2	3	4	3	2	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	
30	5	4	4	2	5	3	5	4	4	4	3	3	3	4	3	3	1	5	3	3	3	3	3	5	

## **Anexo D**

### **Base de datos de la muestra**

## Anexo D: BASE DE DATOS MUESTRA

BASE DE DATOS DE COMPROMISO INSTITUCIONAL																												
Nº	CULTURA INSTITUCIONAL										SATISFACCION LABORAL								CAPACITACIÓN								TOTAL	
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	ST	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	ST	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24		ST
1	3	3	4	2	3	4	2	2	23	3	3	4	2	3	4	3	3	25	3	3	4	2	3	4	2	2	23	71
2	4	2	3	3	4	1	5	4	26	4	2	3	3	4	1	2	2	21	4	2	3	3	4	1	2	3	22	69
3	4	3	4	2	3	4	4	2	26	4	3	4	2	3	4	1	1	22	4	3	4	2	3	4	3	2	25	73
4	4	2	4	3	4	4	2	3	26	4	2	4	3	4	4	4	1	26	4	2	4	3	4	4	2	1	24	76
5	2	3	4	2	4	4	3	2	24	2	3	4	2	4	4	1	4	24	2	3	4	2	4	4	5	4	28	76
6	4	2	3	3	4	1	2	5	24	4	2	3	3	4	1	2	2	21	4	2	3	3	4	1	4	1	22	67
7	4	3	4	3	4	4	1	1	24	4	3	4	3	4	4	5	4	31	4	3	4	3	4	4	1	2	25	80
8	4	4	2	4	1	4	4	2	25	4	4	2	4	1	4	4	1	24	4	4	2	4	1	4	2	2	23	72
9	1	5	2	2	4	5	2	3	24	1	5	2	2	4	5	1	2	22	1	5	2	2	4	5	3	1	23	69
10	4	4	2	4	1	4	5	2	26	4	4	2	4	1	4	2	3	24	4	4	2	4	1	4	2	2	23	73
11	2	3	1	2	4	5	2	4	23	2	3	1	2	4	5	4	2	23	2	3	1	2	4	5	1	3	21	67
12	4	5	2	4	1	4	1	5	26	4	5	2	4	1	4	1	2	23	4	5	2	4	1	4	4	2	26	75
13	5	3	1	2	3	5	4	1	24	5	3	1	2	3	5	2	5	26	5	3	1	2	3	5	1	5	25	75
14	4	5	3	4	1	4	2	2	25	4	5	3	4	1	4	3	4	28	4	5	3	4	1	4	2	1	24	77
15	5	3	1	2	3	5	3	3	25	5	3	1	2	3	5	2	1	22	5	3	1	2	3	5	5	1	25	72
16	5	5	3	5	5	4	2	2	31	5	5	3	5	5	4	1	3	31	5	5	3	5	5	4	4	3	34	96
17	5	3	1	2	3	5	5	4	28	5	3	1	2	3	5	4	5	28	5	3	1	2	3	5	1	2	22	78
18	3	5	4	5	5	4	4	5	35	3	5	4	5	5	4	1	2	29	3	5	4	5	5	4	2	1	29	93
19	5	3	1	2	3	5	1	1	21	5	3	1	2	3	5	2	3	24	5	3	1	2	3	5	5	2	26	71
20	3	5	4	5	5	3	2	2	29	3	5	4	5	5	3	1	5	31	3	5	4	5	5	3	4	3	32	92
21	2	3	5	5	2	5	3	3	28	2	3	5	5	2	5	3	5	30	2	3	5	5	2	5	1	2	25	83
22	3	1	4	3	5	3	2	2	23	3	1	4	3	5	3	2	5	26	3	1	4	3	5	3	2	4	25	74
23	2	3	5	5	2	1	5	5	28	2	3	5	5	2	1	2	2	22	2	3	5	5	2	1	4	1	23	73
24	3	3	4	3	2	3	4	4	26	3	3	4	3	2	3	3	2	23	3	3	4	3	2	3	4	2	24	73
25	3	4	3	3	4	3	1	1	22	3	4	3	3	4	3	2	2	24	3	4	3	3	4	3	1	3	24	70
26	4	3	4	4	3	4	2	2	26	4	3	4	4	3	4	4	2	28	4	3	4	4	3	4	2	2	26	80
27	4	4	3	3	4	4	3	3	28	4	4	3	3	4	4	1	2	25	4	4	3	3	4	4	1	4	27	80
28	4	3	4	4	3	4	2	2	26	4	3	4	4	3	4	2	2	26	4	3	4	4	3	4	4	1	27	79
29	4	4	3	3	4	3	5	5	31	4	4	3	3	4	3	5	2	28	4	4	3	3	4	3	5	2	28	87
30	4	4	4	3	3	4	4	4	30	4	4	4	3	3	4	1	2	25	4	4	4	3	3	4	2	3	27	82
31	5	4	3	4	4	4	1	2	27	5	4	3	4	4	4	2	1	27	5	4	3	4	4	4	2	2	28	82
32	4	4	4	3	3	4	2	3	27	4	4	4	3	3	4	1	2	25	4	4	4	3	3	4	1	1	24	76
33	3	4	3	4	4	4	4	1	27	3	4	3	4	4	4	2	3	27	3	4	3	4	4	4	4	4	30	84
34	4	3	4	3	4	4	1	4	27	4	3	4	3	4	4	1	1	24	4	3	4	3	4	4	2	2	26	77

35	3	4	3	4	3	3	2	2	24	3	4	3	4	3	3	2	2	24	3	4	3	4	3	3	3	5	28	76	
36	4	3	4	3	4	4	5	3	30	4	3	4	3	4	4	3	3	28	4	3	4	3	4	4	2	3	27	85	
37	3	4	3	4	3	3	2	2	24	3	4	3	4	3	3	2	2	24	3	4	3	4	3	3	1	2	23	71	
38	4	3	4	3	4	4	1	1	24	4	3	4	3	4	4	2	4	28	4	3	4	3	4	4	4	1	27	79	
39	3	4	3	4	4	3	4	4	29	3	4	3	4	4	3	4	2	27	3	4	3	4	4	3	1	1	23	79	
40	4	3	4	3	4	4	1	1	24	4	3	4	3	4	4	2	2	26	4	3	4	3	4	4	2	3	27	77	
41	4	4	4	4	3	4	2	2	27	4	4	4	4	3	4	3	3	29	4	4	4	4	3	4	3	1	27	83	
42	3	4	4	3	4	3	3	3	27	3	4	4	3	4	3	1	2	24	3	4	4	3	4	3	2	2	25	76	
43	4	2	4	4	3	4	2	2	25	4	2	4	4	3	4	2	1	24	4	2	4	4	3	4	1	1	23	72	
44	4	4	4	3	4	3	4	4	30	4	4	4	3	4	3	3	1	26	4	4	4	3	4	3	4	4	30	86	
45	3	4	4	4	3	4	1	1	24	3	4	4	4	3	4	2	4	28	3	4	4	4	3	4	1	1	24	76	
46	4	4	4	3	4	4	2	2	27	4	4	4	3	4	4	4	2	29	4	4	4	3	4	4	2	2	27	83	
47	2	2	4	4	3	4	3	3	25	2	2	4	4	3	4	1	3	23	2	2	4	4	3	4	3	3	25	73	
48	4	4	4	3	4	3	2	2	26	4	4	4	3	4	3	2	2	26	4	4	4	3	4	3	2	2	26	78	
49	2	4	4	4	2	4	1	1	22	2	4	4	4	2	4	3	1	24	2	4	4	4	2	4	1	1	22	68	
50	4	4	4	2	4	4	4	4	30	4	4	4	2	4	4	2	1	25	4	4	4	2	4	4	4	4	30	85	
51	3	2	4	4	4	4	1	1	23	3	2	4	4	4	4	1	2	24	3	2	4	4	4	4	1	1	23	70	
52	4	4	4	4	4	3	2	2	27	4	4	4	4	4	3	4	3	30	4	4	4	4	4	4	3	2	27	84	
53	2	4	4	4	4	4	3	3	28	2	4	4	4	4	4	1	2	25	2	4	4	4	4	4	3	1	26	79	
54	4	2	4	4	4	4	2	2	26	4	2	4	4	4	4	2	1	25	4	2	4	4	4	4	2	2	26	77	
55	3	4	3	4	2	4	4	1	25	3	4	3	4	2	4	3	4	27	3	4	3	4	2	4	1	3	24	76	
56	4	4	4	4	4	3	1	4	28	4	4	4	4	4	3	2	2	27	4	4	4	4	4	3	4	2	29	84	
57	3	4	4	4	2	4	2	1	24	3	4	4	4	2	4	1	1	23	3	4	4	4	2	4	1	4	26	73	
58	4	4	3	4	4	3	3	2	27	4	4	3	4	4	3	2	3	27	4	4	3	4	4	3	2	1	25	79	
59	3	4	4	4	4	4	2	1	26	3	4	4	4	4	4	1	2	26	3	4	4	4	4	4	3	2	28	80	
60	4	4	4	4	4	4	1	1	26	4	4	4	4	4	4	4	1	29	4	4	4	4	4	4	2	3	29	84	
61	2	4	3	4	2	4	2	3	24	2	4	3	4	2	4	3	2	24	2	4	3	4	2	4	2	1	22	70	
62	4	4	4	4	4	3	3	3	29	4	4	4	4	4	3	2	2	27	4	4	4	4	4	4	3	5	2	30	86
63	2	4	4	4	4	4	4	1	27	2	4	4	4	4	4	4	2	28	2	4	4	4	4	4	4	2	3	27	82
64	4	4	4	4	4	3	5	1	29	4	4	4	4	4	3	1	2	26	4	4	4	4	4	3	3	2	28	83	
65	2	3	3	4	4	4	3	2	25	2	3	3	4	4	4	2	2	24	2	3	3	4	4	4	5	1	26	75	
66	4	4	3	3	4	4	2	1	25	4	4	3	3	4	4	5	2	29	4	4	3	3	4	4	4	1	27	81	
67	3	2	3	3	4	2	3	4	24	3	2	4	2	2	4	1	2	20	3	2	4	2	2	4	1	3	21	65	
68	4	4	4	2	3	3	4	1	25	4	4	3	4	4	4	2	1	26	4	4	3	4	4	4	2	2	27	78	
69	4	3	4	3	4	2	3	4	27	4	3	4	3	2	4	1	2	23	4	3	4	3	2	4	1	1	22	72	
70	4	4	4	2	4	3	4	4	29	4	4	3	4	4	3	2	3	27	4	4	3	4	4	3	1	2	25	81	
71	4	3	2	3	4	2	4	4	26	4	3	4	2	2	4	1	1	21	4	3	4	2	2	4	2	2	23	70	
72	4	4	4	2	3	3	4	1	25	4	4	4	4	4	4	2	2	28	4	4	4	4	4	4	3	3	30	83	
73	3	3	4	3	4	3	4	4	28	3	3	3	3	4	2	3	4	25	3	3	4	3	4	4	2	2	25	78	
74	4	2	4	4	2	4	1	4	25	4	2	4	2	3	3	4	1	23	4	2	4	3	4	3	1	2	23	71	

75	3	3	1	5	2	2	4	5	25	3	3	4	3	4	2	3	4	26	3	3	4	3	3	4	4	2	26	77
76	4	2	4	4	2	4	1	4	25	4	2	4	2	4	3	4	4	27	4	2	4	3	4	3	2	1	23	75
77	3	3	2	3	1	2	4	5	23	3	3	2	3	4	2	4	4	25	3	3	4	2	3	4	3	3	25	73
78	4	2	4	5	2	4	1	4	26	4	2	4	2	3	3	4	1	23	4	2	3	3	4	1	2	4	23	72

BASE DE DATOS DE DESEMPEÑO LABORAL																												
Nº	EFICACIA Y EFICIENCIA									MOTIVACIÓN									EVALUACIÓN									Σ
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	ST	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	ST	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	ST	
1	4	4	4	4	4	3	2	4	29	3	3	4	3	3	3	4	4	27	3	1	3	3	4	4	3	2	23	79
2	4	3	3	3	4	4	2	2	25	4	4	4	2	2	5	1	3	25	4	4	2	5	1	3	4	3	26	76
3	2	4	4	4	4	3	2	3	26	4	4	4	3	1	1	3	4	24	2	2	1	1	3	4	2	1	16	66
4	4	4	2	3	4	4	3	2	26	4	4	4	5	3	3	1	3	27	1	2	3	3	1	3	1	1	15	68
5	4	4	4	4	4	3	2	3	28	4	5	4	3	2	1	2	2	23	2	2	2	1	2	2	2	3	16	67
6	4	4	3	3	4	4	2	1	25	4	4	4	5	3	3	4	4	31	3	3	3	2	1	5	4	3	24	80
7	4	3	4	4	3	3	4	3	28	3	5	4	3	2	5	1	3	26	4	3	5	1	3	2	2	4	24	78
8	4	4	2	4	4	4	2	4	28	4	4	3	4	1	1	3	4	24	2	3	2	1	1	5	4	2	20	72
9	4	4	4	4	4	2	4	4	30	1	3	4	2	3	3	1	3	20	1	2	4	2	1	2	2	1	15	65
10	2	4	3	4	4	4	3	3	27	4	4	3	4	2	1	2	2	22	2	2	2	1	1	5	4	3	20	69
11	4	4	4	4	3	2	2	5	28	1	3	4	2	3	2	1	5	21	4	4	5	5	5	2	1	3	29	78
12	4	4	2	4	4	4	1	1	24	3	4	2	4	5	1	3	2	24	2	3	3	1	5	5	1	2	22	70
13	4	4	4	4	3	1	3	3	26	1	3	1	2	2	1	1	5	16	4	4	1	3	5	2	4	4	27	69
14	4	4	3	4	4	4	2	1	26	2	2	2	4	4	2	1	2	19	2	3	5	5	5	5	5	3	33	78
15	4	4	4	4	4	1	3	2	26	1	5	4	2	2	1	1	5	21	4	3	2	3	1	2	5	4	24	71
16	2	4	2	3	4	4	5	1	25	3	2	2	4	5	5	5	2	28	1	4	4	4	4	4	3	5	29	82
17	4	4	4	4	4	1	2	1	24	1	5	4	3	3	1	5	5	27	1	3	3	3	3	4	4	2	23	74
18	4	4	2	3	4	4	4	2	27	1	2	2	4	1	3	5	2	20	4	3	4	4	4	4	5	4	32	79
19	4	4	3	4	3	2	2	1	23	1	5	4	2	5	5	5	5	32	5	4	3	4	3	3	4	4	30	85
20	2	4	2	3	4	4	5	5	29	5	2	1	4	2	3	1	2	20	5	3	3	4	4	4	3	4	30	79
21	4	4	3	4	3	2	3	1	24	5	5	1	2	4	4	4	4	29	3	2	4	3	4	5	4	3	28	81
22	4	3	2	3	4	4	1	3	24	5	2	4	4	3	3	3	4	28	4	2	3	4	4	4	3	2	26	78
23	2	4	3	4	3	1	5	5	27	5	5	5	5	4	4	4	4	36	5	2	4	2	3	4	4	3	27	90
24	4	3	2	3	4	4	2	3	25	1	2	5	4	3	4	3	3	25	4	3	3	4	4	4	3	3	28	78
25	2	4	3	4	3	4	4	4	28	4	4	3	4	3	4	4	4	30	3	3	3	4	4	3	4	2	26	84
26	4	3	4	4	4	3	3	3	28	3	4	4	3	4	3	4	5	30	4	3	2	3	2	4	3	4	25	83
27	2	4	3	3	4	4	4	4	28	4	4	5	4	3	4	4	4	32	3	3	5	3	1	1	2	3	21	81
28	3	3	4	4	4	3	3	4	28	3	3	4	3	4	2	3	4	26	4	3	1	3	4	5	3	2	25	79
29	4	4	3	3	4	4	3	4	29	4	4	3	4	3	4	4	4	30	3	4	2	2	3	1	2	4	21	80
30	4	3	4	4	4	3	4	3	29	4	5	4	3	3	4	4	3	30	4	2	3	3	4	3	3	2	24	83
31	3	3	4	3	4	4	3	4	28	4	4	3	4	2	3	2	4	26	3	3	2	3	4	1	1	5	22	76
32	2	4	4	4	4	3	4	2	27	3	4	4	3	5	3	1	1	24	2	3	1	4	4	3	2	3	22	73
33	4	3	3	3	4	4	3	4	28	4	4	3	4	3	3	4	4	29	3	4	1	1	1	3	1	3	17	74

34	3	3	4	4	4	3	3	4	28	4	3	4	3	2	5	1	3	25	4	3	3	3	3	2	2	2	22	75
35	3	1	4	3	4	3	2	3	23	2	4	3	2	1	1	3	4	20	2	2	2	3	3	2	3	4	21	64
36	2	3	4	4	4	2	5	3	27	1	1	2	1	3	3	1	3	15	1	3	5	2	4	3	2	3	23	65
37	2	4	3	3	4	3	1	3	23	4	5	3	4	2	1	2	2	23	2	1	1	2	1	2	3	3	15	61
38	2	2	4	4	4	2	2	2	22	3	1	2	3	3	2	1	5	20	4	3	5	5	5	5	5	5	37	79
39	2	3	4	4	4	3	3	3	26	4	3	3	4	5	1	3	2	25	2	3	1	1	5	1	1	4	18	69
40	3	2	4	4	4	5	2	3	27	4	1	1	2	2	1	1	5	17	4	3	1	2	5	1	1	3	20	64
41	2	3	4	5	4	3	1	4	26	4	3	2	2	4	2	1	2	20	2	3	3	3	4	4	3	3	25	71
42	2	1	4	4	4	5	1	1	22	1	3	1	3	2	1	1	5	17	4	5	2	5	1	3	4	1	25	64
43	4	3	3	5	4	3	3	3	28	3	2	2	2	5	5	5	2	26	1	3	1	1	3	4	2	2	17	71
44	2	4	4	4	3	4	2	3	26	3	2	3	3	3	1	5	5	25	1	4	3	3	1	3	1	3	19	70
45	4	4	1	3	4	2	5	2	25	4	3	2	3	1	3	5	2	23	4	2	2	1	2	2	2	2	17	65
46	3	3	4	4	3	4	1	2	24	1	2	3	2	5	5	5	5	28	5	3	3	2	1	5	4	4	27	79
47	2	5	1	3	4	2	5	5	27	5	5	5	4	2	3	1	2	27	5	5	5	1	3	2	2	5	28	82
48	1	1	3	4	2	4	1	1	17	5	1	1	1	4	4	4	4	24	3	1	2	1	1	5	4	1	18	59
49	3	3	1	3	1	2	1	2	16	5	1	1	1	3	3	3	4	21	4	1	4	2	1	2	2	1	17	54
50	2	1	2	2	2	4	2	3	18	4	3	2	3	4	4	4	4	28	5	2	2	1	1	5	4	3	23	69
51	3	2	1	5	4	2	3	3	23	3	2	2	2	3	4	3	3	22	4	3	5	5	5	2	1	2	27	72
52	5	1	3	2	2	4	3	3	23	4	3	3	2	3	4	4	4	27	3	2	3	1	5	5	1	3	23	73
53	2	1	1	5	4	3	3	3	22	3	3	1	1	4	3	4	5	24	4	3	1	3	5	2	4	1	23	69
54	4	2	1	2	2	4	2	2	19	5	2	2	3	3	4	4	4	27	3	3	5	5	5	5	5	3	34	80
55	2	1	1	5	4	2	2	3	20	3	3	2	2	4	2	3	4	23	4	3	2	3	1	2	5	3	23	66
56	5	5	5	2	1	4	1	3	26	4	3	1	1	3	4	4	4	24	3	2	4	4	4	4	3	1	25	75
57	3	1	5	5	1	2	3	2	22	3	3	3	2	3	4	4	3	25	4	2	3	3	3	4	4	3	26	73
58	1	3	5	2	4	4	1	2	22	5	1	2	1	2	3	2	4	20	3	3	4	4	4	4	5	1	28	70
59	5	5	5	5	5	5	1	1	32	2	1	1	1	5	3	1	1	15	2	1	3	4	3	3	4	2	22	69
60	2	3	1	2	5	4	1	1	19	3	2	2	1	1	3	4	5	21	3	2	3	4	4	4	3	2	25	65
61	4	4	4	4	3	4	5	4	32	3	3	4	4	2	2	3	1	22	2	3	4	3	4	5	4	5	30	84
62	3	3	3	4	4	3	3	3	26	4	4	3	3	3	3	4	3	27	3	3	3	4	4	4	3	4	28	81
63	4	4	4	4	5	4	2	5	32	1	3	4	5	2	3	4	1	23	1	3	4	2	3	4	4	3	24	79
64	3	4	3	3	4	3	1	1	22	3	4	2	3	1	4	4	3	24	2	3	3	4	4	4	3	3	26	72
65	3	4	4	4	3	4	3	3	28	1	3	1	3	1	1	1	3	14	1	3	3	4	4	3	4	3	25	67
66	4	3	4	5	4	3	2	1	26	2	2	2	4	3	3	3	2	21	2	3	2	3	2	4	3	3	22	69
67	3	4	4	4	3	4	3	2	27	1	5	4	2	2	3	3	2	22	3	3	5	3	1	1	2	5	23	72
68	4	2	3	4	4	3	5	1	26	3	2	2	4	3	3	4	4	25	3	3	1	3	4	5	3	3	25	76
69	3	4	4	4	3	4	2	1	25	1	5	4	4	2	5	1	3	25	4	2	2	2	3	1	2	2	18	68
70	3	4	4	3	4	3	4	2	27	1	2	2	3	1	1	3	4	17	2	4	3	3	4	3	3	4	26	70
71	3	2	4	4	3	4	2	1	23	1	5	4	3	3	3	1	3	23	1	5	2	3	4	1	1	3	20	66

72	3	4	3	4	4	3	5	5	31	5	2	1	4	2	1	2	2	19	2	2	1	4	4	3	2	2	20	70
73	4	5	4	4	3	3	3	1	27	5	5	1	3	3	2	1	5	25	4	4	1	1	1	3	1	4	19	71
74	3	4	3	4	4	3	1	3	25	5	2	4	4	5	1	3	2	26	2	3	3	3	3	2	2	4	22	73
75	3	3	4	4	3	3	5	5	30	5	5	5	2	2	1	1	5	26	4	3	2	3	3	2	3	4	24	80
76	3	4	3	4	4	3	2	3	26	1	2	5	4	4	2	1	2	21	2	4	5	2	4	3	2	5	27	74
77	4	4	4	4	4	3	4	4	31	4	4	3	5	2	1	1	5	25	4	3	1	2	1	2	3	3	19	75
78	4	3	3	3	4	4	3	3	27	3	4	4	5	5	5	5	2	33	1	3	5	5	5	5	5	3	32	92

## **Anexo E:**

**Certificados de validez de contenido de los instrumentos**

### Anexo E: Validación de instrumento

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE COMPROMISO INSTITUCIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN Cultura Institucional</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Existe una adecuada planificación, organización en la labor cotidiana							
2	Existe un trabajo en equipo en la labor diaria							
3	Hay pertinencia en los objetivos institucionales							
4	Se elabora el sistema de evaluación de acuerdo al reglamento							
5	Se promueve la participación y opinión de los trabajadores en la revisión de normas							
6	Se aplica una metodología apropiada							
7	Existe un nivel adecuado en la distribución utilizada							
8	Se plantea estrategias para mejorar el nivel laboral							
	<b>DIMENSIÓN Satisfacción Laboral</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Existe una relación positiva entre los trabajadores							
10	Se practica la Puntualidad, Respeto, Responsabilidad y compromiso social							
11	Se incentiva el uso de la tecnología por parte de los trabajadores							
12	Se practica la flexibilidad frente a los problemas de índole personal de los trabajadores							
13	Existe productividad y eficacia en las labores correspondientes							
14	Responde a las exigencias de mantener un buen clima con toda la institución							
15	Se promueve la formación de grupos y el trabajo en equipo							
16	Existe un ambiente de cooperación entre los miembros de la Institución							
	<b>DIMENSIÓN Capacitación</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Los trabajadores participan en actividades de capacitación							
18	Se considera que ha habido logros en la capacitación del trabajador							
19	La formación de los trabajadores se realiza en instituciones adecuadas							
20	Existe una evaluación adecuada de los aprendizajes tecnológicos							
21	Se aplica convenientemente la realimentación de manera constante							
22	Se aplican las nuevas tecnologías de la información y la comunicación							
23	Los trabajadores se preocupan por la actualización continua							
24	El personal posee un nivel apropiado de compromiso institucional							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: .....        DNI:.....

Especialidad del validador:.....

.....de.....del 20.....

- <sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

-----

**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinenci a <sup>1</sup>		Relevanci a <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN EFICACIA Y EFICIENCIA</b>							
1	Se busca la eficiencia en el uso de recursos para el desarrollo de las labores							
2	Se logra la eficacia en los resultados de la labor realizada							
3	Se propicia el trabajo de equipo en la labor diaria							
4	Se valora alguna forma de creatividad en el quehacer diario							
5	La administración acepta algunos aportes de los trabajadores							
6	Los trabajadores muestran dedicación a su trabajo							
7	La administración propicia la comunicación en el ambiente laboral							
8	Los trabajadores toman decisiones en algunos casos.							
	<b>DIMENSIÓN MOTIVACIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	Se toma en cuenta las necesidades de los trabajadores en el contexto laboral							
10	Los trabajadores muestran deseos de mejora laborales							
11	La institución tiene intención de dar alguna forma de recompensa a sus trabajadores							
12	Los trabajadores conocen cuales son las metas a logran por la institución							
13	La administración propugna el otorgamiento de incentivos laborales							
14	Los trabajadores buscan resultados positivos para la institución							
15	La institución propicia dar alguna forma reconocimiento a los trabajadores							
16	La administración gestiona aumentos de sueldos para el trabajador							
	<b>DIMENSIÓN EVALUACIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17	La administración implementa acciones de evaluación							
18	Los trabajadores se sienten involucrados en la labor que realizan							
19	La administración busca formas de medición de mejoras del personal							
20	La institución genera ciclos de realimentación del personal							
21	La institución implementa mecanismos de supervisión al personal							
22	La administración labora la competencia del personal							
23	Los trabajadores aprecian el valor del comportamiento							
24	La institución dispone medios de calificación al personal							



**Anexo F:**  
**Artículo Científico**



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Compromiso institucional y desempeño laboral en  
trabajadores del establecimiento penal de Chincha del  
INPE – oficina regional Lima, 2017**

AUTOR:

Br. Celia Pacheco Roldán

Escuela de Posgrado

Universidad César Vallejo Filial Lima

### Artículo científico

1. **TÍTULO:** “Compromiso institucional y desempeño laboral en trabajadores del establecimiento penal de Chincha del INPE – oficina regional Lima, 2017”.
2. **AUTOR:** Br. Celia Pacheco Roldán
3. **RESUMEN:** En la investigación titulada: “Compromiso institucional y desempeño laboral en trabajadores del establecimiento penal de Chincha del INPE – oficina regional Lima, 2017”, el objetivo general de la investigación fue Determinar la relación que existe entre el Compromiso institucional y desempeño laboral en trabajadores del establecimiento penal de Chincha del INPE – oficina regional Lima, 2017. El tipo de investigación es básica, el nivel de investigación es correlacional, el diseño es no experimental transversal y el enfoque es cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 78 trabajadores del establecimiento penal de Chincha. La técnica que se utilizó es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios aplicados a los trabajadores. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Crombach que salió muy alta en ambas variables: 0,927 para la variable Compromiso institucional y 0,909 para la variable desempeño laboral. Con referencia al objetivo general: Determinar la relación que existe entre el Compromiso institucional y desempeño laboral en trabajadores del establecimiento penal de Chincha del INPE – oficina regional Lima, 2017, se concluye que existe relación directa y significativa entre el Compromiso institucional y desempeño laboral. Lo que se demuestra con el estadístico de Spearman (sig. bilateral = .000 < 0.01; Rho = .654\*\*).
4. **PALABRAS CLAVE:** Compromiso institucional, desempeño laboral.
5. **ABSTRACT:** In the research entitled "Institutional commitment and work performance in workers of the Chincha criminal establishment of INPE - regional office Lima, 2017", the general objective of the investigation was to determine the relationship that exists between the institutional Commitment and work performance in workers of the establishment Chincha del INPE - regional office Lima, 2017. The type of research is basic, the level of research is correlational, the design is cross-experimental and the approach is quantitative. The sample was made up of 78 workers from Chincha. The

technique used was the survey and the instruments of data collection were two questionnaires applied to the students. For the validity of the instruments the expert judgment was used and for the reliability of each instrument, Crombach's alpha was used, which was very high in both variables: 0.927 for the variable Institutional Commitment and 0.909 for the labor performance variable. With reference to the general objective: To determine the relation that exists between the Institutional Commitment and work performance in workers of the Chincha criminal institution of INPE - regional office Lima, 2017, it is concluded that there is a direct and significant relationship between the Institutional Commitment and work performance. This is demonstrated by the Spearman statistic (bilateral = .000 <0.01; Rho = .654 \*\*).

6. **KEYWORDS:** Institutional commitment, labor performance.
7. **INTRODUCCIÓN:** La información principal del presente trabajo de investigación fue el estudio de carácter científico, que se realizó sobre la relación que existe entre el Compromiso institucional y desempeño laboral. Asimismo, las conclusiones que se generen de esta investigación sirvan como fuente de información para otras investigaciones y puedan generalizarse e incorporarse al conocimiento científico. Robbins y Judge (2013) afirmaron que en el compromiso organizacional un empleado se identifica con una organización en particular y con sus metas, y desea continuar perteneciendo a ella. La mayoría de las investigaciones se han enfocado en el apego emocional hacia una organización y en la creencia en sus valores, como “el estándar de oro” del compromiso de los trabajadores. Parece que hay una relación positiva entre el compromiso organizacional y la productividad laboral, aunque no es muy alta. Una revisión de 27 estudios sugirió que la relación entre el compromiso y el desempeño es más fuerte entre los empleados nuevos, y considerablemente más débil para los de mayor experiencia. Resulta interesante que algunas investigaciones indican que los individuos que consideran que sus empleadores no cumplen con sus promesas se sienten menos comprometidos, y esa disminución en el compromiso, a la vez, conduce a menores niveles del desempeño creativo. Y, al igual que con el involucramiento en el trabajo, la evidencia de las investigaciones demuestra que hay relaciones negativas entre el compromiso organizacional y el ausentismo y la rotación de personal. Los gerentes de hoy deben desarrollar

una perspectiva mundial: una visión provinciana es inapropiada. En el pasado muchas corporaciones estadounidenses (excepto las multinacionales) veían pocos motivos para desarrollar una panorámica mundial. El inmenso mercado de Estados Unidos a menudo era suficiente para las empresas chicas y medianas, que no veían la necesidad de extenderse más allá de las fronteras nacionales y aventurarse en otros países, con diferentes culturas, idiomas y mayores riesgos; pero ahora casi ninguna compañía puede ignorar el ambiente mundial, aun si no tiene planes de operar en el extranjero. Cada vez hay más empresas extranjeras que entran al mercado estadounidense, y muchas estadounidenses contratan a personas de diferentes naciones con culturas distintas. Dalwin (2013) sostuvo que el compromiso organizacional es significativo para las empresas, pues permite tener trabajadores implicados con el desarrollo de sus labores, asumiéndolas con profesionalidad, responsabilidad y lealtad, dispuesto a dedicarse con mayor esfuerzo para el logro de los objetivos organizacionales. En síntesis, el compromiso organizacional busca que los empleados logren entender que tener una actitud positiva y contar con sentido de pertenencia hacia la Institución es favorable, debido a que contar con personas comprometidas, permite no solo trabajar por alcanzar un objetivo personal, sino también por el éxito de la organización en general. La propuesta de Meyer y Allen, quienes definen compromiso organizacional como la actitud del trabajador hacia la organización donde labora. Estos autores mencionados inicialmente lo describen, como un estado psicológico que caracteriza la relación que mantiene el empleado con la organización; dicho estado tiene repercusiones en la decisión de continuar formando parte de la organización. Esta propuesta se elabora tomando en consideración estudios empíricos realizados en muestras de estudiantes universitarios con experiencia laboral e ingenieros en Estados Unidos, trabajadores de empresas de servicios, y docentes en escuelas. Dimensión 1 cultura institucional. Robbins y Judge (2013) manifestó que la cultura organizacional se refiere a un sistema de significado compartido por los miembros, el cual distingue a una organización de las demás. Otra investigación clasifica la cultura en cuatro tipos diferentes según los valores de competencia: el clan colaborativo y cohesivo, la adhocracia innovadora y adaptable, la jerarquía controlada y consistente, y el mercado competitivo y

enfocado en el cliente. Una revisión de 94 estudios reveló que las actitudes laborales eran muy positivas en las culturas basadas en clanes, que la innovación era bastante notoria en las culturas de mercado, y que el desempeño económico era especialmente bueno en las culturas de mercado. Aunque la teoría de los valores de competencia recibió cierto apoyo en esta revisión, los autores señalaron que se requiere de mayor trabajo teórico para asegurarse de que sea consistente con los valores culturales reales que se encuentran en las organizaciones.

**Dimensión 2 satisfacción laboral.** Robbins y Judge (2013) sustentó que la satisfacción laboral implica que cuando se habla de las actitudes de los empleados, por lo general se hace referencia a la satisfacción laboral, la cual describe un sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características. Un individuo con un alto nivel de satisfacción laboral tiene sentimientos positivos acerca de su puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos. Fundamentaron que la definición de satisfacción laboral que se planteó antes, como el sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo, que resulta de la evaluación de las características de este, es demasiado amplia, aunque dicha amplitud es adecuada. El trabajo es más que solo realizar actividades como ordenar papeles, escribir códigos de programación, atender a clientes o manejar un camión. Los puestos de trabajo requieren la interacción entre compañeros y jefes, así como seguir las reglas y políticas organizacionales, cumplir estándares de desempeño, vivir en condiciones laborales que con frecuencia son menos que ideales y cuestiones por el estilo.

**Dimensión 3 Capacitación.** Robbins Y Judge (2013) afirmaron que los trabajadores competentes no lo son para siempre. Las habilidades se deterioran y se pueden volver obsoletas, por lo que es necesario aprender otras nuevas. Por eso, las corporaciones estadounidenses con 100 empleados o más gastaron más de \$125,000 millones en programas de capacitación formal en un año reciente.

**Tipos de capacitación.** La capacitación incluye desde enseñar a los individuos habilidades básicas de lectura hasta impartir cursos avanzados sobre liderazgo ejecutivo. En esta sección se analizan cuatro categorías generales de habilidades: conocimientos básicos, habilidades técnicas, habilidades interpersonales y habilidades de solución de problemas, así como la capacitación en la ética.

**Habilidades básicas** Una

encuesta aplicada a más de 400 profesionales de recursos humanos reveló que 40 por ciento de los empleadores consideran que los individuos egresados de bachillerato carecen de las habilidades básicas de comprensión de la lectura, escritura y matemáticas. Conforme el trabajo se ha vuelto más complejo, la necesidad de esas habilidades básicas se ha incrementado de manera significativa, provocando una brecha entre las habilidades que solicitan los empleadores y las que están disponibles en la fuerza laboral. El desafío no es exclusivo de Estados Unidos, sino que se trata de un problema mundial, ya que se presenta en países con diversos grados de desarrollo. Para muchos países con nivel bajo de desarrollo, el problema del analfabetismo extendido significa que casi no hay esperanza de competir en una economía global. Las organizaciones se han visto obligadas a enseñar a los empleados habilidades básicas de lectura y matemáticas. Una revisión de los conocimientos básicos demostró que los trabajadores de la fábrica de armas Smith & Wesson necesitaban al menos un nivel de lectura de octavo grado para efectuar tareas comunes en su ambiente laboral.

Definiciones de la variable Desempeño laboral. Chiavenato (2012) explicó que el desempeño laboral es la combinación del comportamiento de las personas con sus resultados, también lo interpreta como la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad estando dirigido a la evaluación, la cual dará como resultado su desenvolvimiento. García (2014, p. 32) en relación al concepto de desempeño laboral mencionó a Stoner et al. Y sostuvo que el desempeño laboral es la manera en que los miembros de una organización trabajan de forma eficaz, con el propósito de obtener metas comunes, sujeto a reglas básicas establecidas con anterioridad, es la forma como los empleados entregan valor y contribuyen en el logro de los objetivos que se le han asignado, es lo que las personas concreta y cotidianamente hacen en su trabajo. Asimismo mencionó a Dessler y afirmó que el desempeño laboral es la revisión de la conducta laboral de los subordinados, en la cual se utiliza un método de medición, argumentó que las destrezas, habilidades, conocimientos, características conductuales, entre otros atributos,

predicen el desempeño laboral. De igual forma aludió a Fernández y refirió que el desempeño laboral es el alineamiento de los objetivos personales con los de la organización y que puede medirse mediante una estructura definida, comunicada y aceptada de metas, objetivos y estándares de resultados esperados. De igual manera definió el desempeño laboral como la capacidad del personal para cumplir con sus actividades laborales de forma continua y permanente y la valoración que se le dan a éstas. Dimensión eficacia y eficiencia. Robbins Y Judge (2013) indicaron sobre eficacia y eficiencia, el que los grupos sean más eficaces que los individuos depende de los criterios que se utilicen para definir eficacia. Las decisiones grupales por lo general son más exactas que las del individuo promedio de un grupo, pero menos exactas que los criterios del miembro más acertado. En términos de rapidez, los individuos son superiores. Si la creatividad es importante, los grupos tienden a ser más efectivos que los individuos. Y si eficacia significa el grado de aceptación que logra la solución final, una vez más el crédito es para el grupo. Sin embargo, no podemos considerar la eficacia sin evaluar también la eficiencia. Con pocas excepciones, la toma de decisiones grupal consume más horas de trabajo que si un solo individuo aborda el mismo problema. Las excepciones tienden a ser los casos en que, para lograr cantidades comparables de aportaciones diversas, el individuo que tome solo la decisión debe dedicar mucho tiempo a revisar archivos y a hablar con otras personas. Entonces, para decidir si se emplean grupos, los gerentes tienen que evaluar el incremento. Dimensión motivación. Weihrich, Koontz y Cannice (2012) sostuvieron que los motivos humanos se basan en necesidades, conscientes o inconscientes; algunas son primarias, como las fisiológicas de agua, aire, alimentos, sueño y refugio, otras se pueden considerar secundarias, como la autoestima, el estatus, la afiliación con otros, el afecto, el dar, los logros y la autoafirmación. Naturalmente, estas necesidades varían en intensidad y con el tiempo entre los individuos. La motivación es un término general que se aplica a todo tipo de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares. Decir que los gerentes motivan a sus subordinados es decir que hacen cosas que esperan satisfará esos impulsos y deseos, y que los inducirán a actuar de la manera deseada. Dimensión Evaluación. Robbins Y Judge (2013) La evaluación del desempeño no es una ciencia exacta. Cuanto más usen las

organizaciones criterios subjetivos en la evaluación, utilicen una sola medida del resultado, o permitan que pase mucho tiempo entre una acción y su evaluación, mayor será la probabilidad de que un individuo se evada usando politiquero. Los criterios subjetivos para evaluar el desempeño crean ambigüedad. El uso de una sola medida de los resultados alienta a los individuos a hacer lo que sea necesario para “verse bien” en esa medida, pero con frecuencia ocurre a expensas de un buen desempeño en otras partes importantes del trabajo que no se evalúan. Cuanto más tiempo pase entre una acción y su evaluación, menores serán las probabilidades de que al empleado se le responsabilice de comportamientos políticos. Cuanto más destaque una cultura organizacional el método de la suma cero o de ganar-perder para asignar las recompensas, mayor será el número de trabajadores que se sentirán motivados a involucrarse en politiquero. El enfoque de suma cero trata al “pastel” de recompensas como algo fijo, de modo que cualquier ganancia que logre una persona o un grupo será a expensas de otra persona o grupo. Si hay \$15,000 para distribuirse en aumentos anuales entre cinco empleados, entonces cualquiera que obtenga más de \$3,000 se lleva dinero de uno o más de los otros trabajadores. Dicha práctica invita a hacer ver mal a los demás y a aumentar la notoriedad de aquello que uno hace. Se realizó un diagnóstico en el ámbito del estudio y se encontró como problemática que existiendo ciertos niveles de cultura institucional, satisfacción laboral, capacitación, así como de eficacia y eficiencia, motivación y evaluación; aún existe un considerable espacio para su mejora u optimización. Por lo cual se propone el presente estudio “Compromiso institucional y desempeño laboral en trabajadores del establecimiento penal de Chincha del INPE – Oficina Regional Lima, 2017”, con el cual se pretende realizar aportes para dar solución en parte a la problemática planteada. De esta forma, se plantea la siguiente hipótesis general: El Compromiso institucional se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral en trabajadores del establecimiento penal de Chincha del INPE – Oficina Regional Lima, 2017. Y el objetivo general es Determinar la relación entre el Compromiso institucional y el desempeño laboral en trabajadores del establecimiento penal de Chincha del INPE – Oficina Regional Lima, 2017.

- 8. METODOLOGÍA:** El presente trabajo de investigación se rige en los parámetros de la metodología de la investigación científica. El enfoque aplicado es el cuantitativo. El tipo de investigación, que depende del objetivo del trabajo, es descriptivo, correlacional: correlacional porque se pretende determinar el grado de relación que hay entre las dos variables de estudio. El diseño de investigación es no experimental, transversal. No experimental porque es un estudio que se realiza sin la manipulación deliberada de variables (Hernández et al., 2010, p.51). En la población, los sujetos que constituyen las unidades de análisis son 98 trabajadores del establecimiento penal Chincha del INPE – Oficina Regional Lima, 2017. La muestra está constituida por 78 trabajadores. Las técnicas son aquellas “que permiten obtener y recopilar información contenida en documentos relacionados con el problema y objetivo de investigación” (Carrasco, 2006, p.275). En ese sentido, la técnica que se ha utilizado en el presente trabajo de investigación es la encuesta, y el instrumento de recolección de datos utilizado es el cuestionario, elaborado con 24 preguntas directas para cada una de las dos variables. Para medir la respuesta de los participantes se utilizó la escala de Likert con cinco categorías. Los instrumentos han sido validados por Juicio de expertos, con resultado aplicable. La confiabilidad, con el Alfa de Cronbach, de la primera variable fue 0.927; para la segunda, 0.909. Para la autorización, en el recojo de datos, se presentó una solicitud al director de la institución, adjuntando la Carta de Presentación de la UCV. Sin mayores problemas se aplicó el cuestionario en un solo día a todos, con una duración de 25 minutos.
- 9. RESULTADOS:** Como se observa en la tabla 15, con un valor rho Spearman = 0,654 y una  $p= 0,000$  menor al nivel de 0,05 estadísticamente significativa, el compromiso institucional está relacionada con el Desempeño laboral aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula confirmando que Existe relación directa y significativa entre el Compromiso institucional y el desempeño laboral según trabajadores del establecimiento penal Chincha del INPE – Oficina Regional Lima, 2017, cabe resaltarse que esta relación es de una magnitud moderada, desde este resultado se infiere que el compromiso institucional es un factor determinante el nivel del desempeño ya que esta condición facilita que el trabajador pueda mostrar todas sus habilidades.

**10. DISCUSIÓN:** Respecto a la prueba de hipótesis, se ha probado la hipótesis alterna tanto a nivel general como en las específicas, lo que indica que el compromiso institucional y sus dimensiones cultura institucional, satisfacción laboral y capacitación laboral se encuentran relacionadas con el desempeño laboral del trabajador del Instituto Nacional Penitenciario en la sede Lima, considerando que esta relación lineal es de magnitud moderada y estadísticamente significativa se interpreta que las características que asume el trabajador frente a su organización, a través de la cultura que refleja en la forma de planificación, organización y relaciones humanas determina el nivel de desempeño alcanzado por el servidor público; asimismo, estas características devienen en la satisfacción que siente en realizar su trabajo y la tranquilidad que tienen para mejorar su productividad, esto en concordancia con las capacitaciones a las cuales deben asistir de manera permanente para alcanzar los procesos de gestión dentro de la dinámica de la innovación y modernidad convirtiendo en eficaz la labor de servicio. Lo explicado encuentra fundamento en el trabajo de García (2014) determinó que el grado de motivación laboral tuvo una influencia positiva y fuerte en el nivel de desempeño laboral, que según Uría (2011), los directivos señalan que el desempeño laboral de sus trabajadores se encuentra en un nivel medio y no es el esperado por ellos para el cumplimiento de las metas organizacionales, por lo que Dalwin (2013) señala que lo ideal sería que todos los trabajadores tuviesen este tipo de compromiso, ya que con este compromiso se encuentra más ligado del trabajador. Además existe un nivel medio del compromiso organizacional, lo cual no es suficiente para lograr la satisfacción laboral debido a que el personal no se encuentra totalmente comprometido por los factores que perjudican el desarrollo eficaz del C.O.

**11. CONCLUSIONES:** Se determina que con un valor rho Spearman = 0,654 y una  $p = 0,000$  menor al nivel de 0,05 estadísticamente significativa, el compromiso institucional está relacionada con el Desempeño laboral aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula confirmando que Existe relación directa y significativa entre el Compromiso institucional y el desempeño laboral según trabajadores del establecimiento penal de Chincha del INPE – Oficina Regional Lima, 2017.

**12. REFERENCIAS:**

- Aldana (2013). Compromiso laboral de los trabajadores del área central de una institución bancaria que opera en la ciudad de Guatemala, según sexo. Guatemala De La Asunción, Diciembre De 2013.
- Chiavenato, I. (2012), Introducción a la Teoría General de la Administración, 8va edición, México: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A.
- Dalwin (2013). Análisis del compromiso organizacional de los trabajadores de la arepera Venezuela Maturín - Monagas. Maturín, Diciembre 2013.
- Guarniz (2014). Satisfacción laboral, compromiso institucional y desempeño docente de los profesores de la facultad de medicina de la universidad privada Antenor Orrego, 2012. Trujillo, abril 2014.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014), Metodología de la Investigación, Sexta edición, Derechos Reservados © 2014, respecto a la sexta edición. México: McGraw-Hill / Interamericana editores, S.A. de C.V.
- Huamani (2015). El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del metro de lima, la línea 1 en el 2013. Villa El Salvador, Lima – Perú 2015.
- Koontz, H. y Cannice M. (2012) Administración una perspectiva global y empresarial, 14° Ed., McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Landeau, R. (2007). Manual de investigación. Trabajos de grado. Caracas, Venezuela: Ediciones Torán C.A.
- Minaya (2014). : El liderazgo transformacional de los directivos y las actitudes de los docentes hacia el compromiso organizacional en la institución educativa nº 5084 “Carlos Philips ‘Previ” callao 2010 – 2011. Lima – Perú 2014.
- Robbins, P. y Judge, A. (2013) Comportamiento organizacional, 15a edición, Prentice Hall, Copyright©2013.
- Shafritz, J., Ott, J., Jang, Y. (2015). Clásicos de la Teoría de la Organización, 8ª edición. Massachusetts, Estados Unidos: Cengage Learning.
- Uría (2011) El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de andelas cía. Ltda. de la ciudad de ambato. Ambato – Ecuador 2011.
- Werther, W. y Davis, K. (2013) Administración de recursos humanos - El capital humano de las empresas, 7ª Edición. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A.

## **Anexo G:**

**Declaración jurada de autoría y autorización para la  
publicación del artículo científico**

**Declaración jurada de autoría y autorización  
para la publicación del artículo científico**

Yo, Celia Pacheco Roldán, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Ate, con el artículo titulado: “Compromiso institucional y desempeño laboral en trabajadores del establecimiento penal de Chincha del INPE – oficina regional Lima, 2017”, declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, la publicación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima, 20 de mayo de 2017.

---

**Celia Pacheco Roldán**

DNI: 07668296