



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN
ADMINISTRACIÓN**

**Compromiso organizacional de los grupos etarios y su influencia
en el desempeño laboral en una empresa de servicios**

Lima, 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

Vidal Rischmoller, Julio César (orcid.org/0000-0002-6155-8118)

ASESOR:

Dr. Alva Palacios Gómez, Luis Enrique (orcid.org/0000-0003-3224-5363)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelo de herramientas gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

En las relaciones cotidianas y permanentes que se establecen entre los seres humanos, no hay manera que seamos influenciados y que además influenciemos a los otros. Es claro que esa influencia se traduce en aportes de conocimiento y experiencias que se entregan con entusiasmo y alegría. El trabajo de investigación que expongo lo dedico precisamente a todas aquellas personas que con sus aportes han hecho posible este momento.

Agradecimiento

Mi más sincero agradecimiento a la Universidad César Vallejo, a sus autoridades, sus docentes, sus trabajadores tanto administrativos como operativos y especialmente a todos aquellos profesionales con los que compartí los estudios de doctorado por su apoyo y aliento incondicional.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
Resumo	ix
Declaratoria de Originalidad del Autor	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III.METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, muestra y muestreo	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES	41
VIII. PROPUESTA	43
REFERENCIAS	48
ANEXOS	57

Índice de tablas

Tabla 1: Grupos etarios en la organización	24
--	----

Índice de gráficos y figuras

Figura 1: Esquema del diseño de investigación	17
Figura 2: Dimensiones del compromiso organizacional y su influencia en el desempeño laboral - Grupo etario 1	27
Figura 3: Dimensiones del compromiso organizacional y su influencia en el desempeño laboral - Grupo etario 2	29
Figura 4: Dimensiones del compromiso organizacional y su influencia en el desempeño laboral - Grupo etario 3	30

Resumen

La investigación que se expone tiene como objetivo fundamental definir la relación que existe entre el compromiso organizacional de los diferentes grupos etarios y el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de servicios. Las organizaciones al margen de su sentido operacional están compuestas por personas y son aquellas las que le dan sentido e identidad a la organización y estas últimas, definirán su éxito en la medida de la contribución que realicen. Para lograr el objetivo, se analizó el comportamiento organizacional y la forma en que este interviene en el desempeño laboral, para finalmente concluir en como esta relación se encuentra influenciada por los grupos etarios de la organización. Respecto a su metodología la investigación es cualitativa, exploratoria, descriptiva y de carácter no experimental asumiendo como unidad de análisis a una organización exitosa en su rubro y con un bien logrado prestigio internacional, utilizando para en el análisis el cuestionario de compromiso organizacional de Allen y Meyer (2011) y los resultados de la evaluación de desempeño realizados por la organización.

En cuanto a los resultados se concluye que: El compromiso organizacional impacta en el desempeño laboral, con diferente intensidad de acuerdo con cada grupo etario.

Palabras clave: Organización, compromiso organizacional, desempeño laboral.

Abstract

The main objective of the research presented is to define the relationship between the organizational commitment of different age groups and the work performance of workers in a service company. Organizations outside their operational sense are made up of people and are those who give meaning and identity to the organization and the latter will define its success to the extent of the contribution they make. To achieve the objective, organizational behavior, and the way in which it intervenes in job performance were analyzed to finally conclude how this relationship is influenced by the organization's age groups. Regarding its methodology, the research is qualitative, exploratory, descriptive and of a non-experimental nature, assuming as the unit of analysis a successful organization in its field and with a well achieved international prestige, using for the analysis the questionnaire of organizational commitment of Allen and Meyer (2011) and the results of the performance evaluation carried out by the organization.

Regarding the results, it is concluded that: Organizational commitment impacts job performance, with different intensity according to each age group.

Keywords: Organization, organizational commitment, job performance

Resumo

O principal objetivo da pesquisa apresentada é definir a relação entre o comprometimento organizacional de diferentes faixas etárias e o desempenho laboral dos trabalhadores de uma empresa prestadora de serviços. Organizações fora de seu sentido operacional são compostas por pessoas e são aquelas que dão sentido e identidade à organização e está definirá seu sucesso na medida da contribuição que fizerem. Para atingir o objetivo, foram analisados o comportamento organizacional e a forma como este intervém no desempenho do trabalho para, por fim, concluir como esta relação é influenciada pelas faixas etárias da organização. Quanto à sua metodologia, a investigação é qualitativa, exploratória, descritiva e de natureza não experimental, assumindo como unidade de análise uma organização de sucesso na sua área e com um prestígio internacional bem alcançado, utilizando para a análise o questionário de compromisso organizacional de Allen e Meyer (2011) e os resultados da avaliação de desempenho realizada pela organização.

Em relação aos resultados, conclui-se que: O comprometimento organizacional impacta o desempenho no trabalho, com intensidades diferentes de acordo com cada faixa etária.

Palavras-chave: Organização, compromisso organizacional, desempenho no trabalho

Introducción

El desarrollo vertiginoso de la globalización generó que las empresas contemporáneas se interesen por el compromiso organizacional como medio para aumentar el desempeño laboral y lograr a través de esta relación y de manera óptima los objetivos organizacionales. Por lo que se hizo relevante la necesidad de investigar el problema que surge a partir de esta relación, pero, en función de la perspectiva de los grupos etarios que se generan en la permanencia o rotación de individuos de diferentes edades cronológicas en la organización.

Desde la concepción de estos aspectos y desde la perspectiva administrativa, es importante citar a Báez et. al. (2019), consideraron que el concepto de desempeño laboral se define en función al compromiso organizacional, en la medida que este último es uno de los principales aspectos que definen la eficiencia y el vínculo del trabajador con la empresa. Este compromiso se manifiesta en la relación que desarrollan las personas, en la forma que se fidelizan y en la motivación que sienten para lograr el objetivo organizacional. En tanto que, el desempeño laboral es esencialmente la productividad laboral que pone de manifiesto el trabajador al realizar sus funciones y refiere estrictamente a lo que hace el trabajador en su puesto de trabajo.

En el contexto social, la consecución del bienestar se relacionó con la capacidad de los integrantes de la empresa para alcanzar la sostenibilidad de la organización lo que permite satisfacer eficientemente los requisitos de los trabajadores y de la empresa. Para lo cual se necesitan trabajadores comprometidos que se identifiquen con los principios y fines propuestos y que la consideren como propia. El trabajador comprometido tiene menor probabilidad de dejar la empresa por el desarrollo de un adecuado nivel de compromiso que tiende a reducir el índice de rotación. (Polo et. al. 2017).

Uno de los aspectos que hace que las empresas logren sus metas y objetivos a nivel mundial, es la relación que se desarrolla y consolida entre jefes y subordinados puesto que las personas son consideradas como uno de los recursos más importantes de la empresa ya que con un personal motivado y satisfecho es posible mantener una elevada eficiencia, en función al compromiso que desarrolla el trabajador con la empresa fortaleciendo aspectos como: el respeto, la

comunicación y el reconocimiento. Lo que finalmente aporta al logro de la misión y visión organizacional. (Bohórquez et. al. 2020).

Marín y Placencia (2017), expusieron que el compromiso organizacional es un estado personal que direcciona los esfuerzos a provocar y mantener conductas hacia un objetivo, sin embargo, manifiestan que estos esfuerzos varían en función de la activación o intensidad del comportamiento, por lo que los trabajadores aportan a la organización de acuerdo con sus propios intereses, tratando, a la vez, de imponer estos intereses a la organización. Por otra parte, es importante precisar que uno de los aspectos de éxito para la empresa son los miembros que la integran, en este sentido, el buen rendimiento, estimula el logro de los objetivos.

Es importante la propuesta de Delgado y Marín (2020), cuando manifestaron que el desempeño laboral influye en la sostenibilidad, más aún en un contexto de crisis económica, lo que necesariamente demanda condiciones laborales diferentes centradas en el desarrollo de competencias, compromiso y comportamiento ético, lo que requiere que la organización desarrolle las habilidades y competencias de los trabajadores. Por lo que es imperativo considerar que los grupos etarios en la empresa definen una identidad propia, esta identidad se manifiesta a través de la forma y el modo en que comparten valores, símbolos, creencias y prácticas que influyen finalmente en el aporte que cada uno de estos grupos va a realizar a la empresa.

Para Coronado et. al. (2020), mencionaron que existen variables que participan en el compromiso organizacional e impactan en él, pero, que no están relacionadas con el actuar de la organización por lo que no pueden ser manipuladas por la empresa. Una de ellas es la edad. Concluyen que a mayor edad el compromiso se incrementa, habiendo probado correlación entre la edad de las personas y el compromiso organizacional a través sus dimensiones como el compromiso afectivo y el compromiso de continuidad que presentaron en sus análisis una relación significativa.

Espinoza (2018), expresó que el problema de investigación se vincula al fenómeno específico que se pretende investigar, por lo tanto, es aquello que se desea observar e interpretar a partir de la labor del investigador. Por lo que se formuló el siguiente problema general de investigación: ¿De qué manera el

compromiso organizacional de los grupos etarios influye en el desempeño laboral, en una empresa de servicios de la ciudad de Lima, en el año 2021?

Los problemas específicos fueron: (a) ¿En qué medida el compromiso normativo de los grupos etarios influye en el desempeño laboral en una empresa de servicios de la ciudad de Lima, en el año 2021?, (b) ¿En qué medida el compromiso de continuidad de los grupos etarios influye en el desempeño laboral en una empresa de servicios de la ciudad de Lima, en el año 2021?, (c) ¿En qué medida el compromiso afectivo de los grupos etarios influye en el desempeño laboral en una empresa de servicios en la ciudad de Lima, en el año 2021?

Fernández (2020) propuso que toda investigación científica presenta justificación, afirmó que la justificación de las investigaciones puede responder a diferentes criterios que hagan relevante la importancia de realizarla. Desde el criterio metodológico la investigación pretendió conocer la relación entre las variables y el comportamiento de estas a través de los grupos etarios de la organización, aspecto poco estudiado y generalmente no analizado en las organizaciones. Un conocimiento más adecuado de las variables aportará a la creación de nuevos criterios para su evaluación en el entorno organizacional ayudando a la creación de nuevos instrumentos para su análisis. Por lo que la información obtenida puede desarrollar nuevas perspectivas, no solo académicas sino también organizacionales sobre la relación de las variables. Los resultados obtenidos servirán como fuente para el desarrollo y ampliación de las teorías del compromiso organizacional y a las empresas de servicios para analizar el papel del compromiso y el desempeño laboral y la influencia que ejercen sobre los grupos etarios que se definen dentro de la organización.

Hurtado (2015) manifestó que el enunciado holopráxico, es una expresión donde el investigador pone de manifiesto aquello que requiere saber dentro del estudio que está encabezando, de manera específica, determinada y concisa. Por lo que se formuló el siguiente objetivo general: Identificar de qué manera influye el compromiso organizacional de los grupos etarios en el desempeño laboral, en una empresa de servicios Lima, 2021., asimismo se consideró los siguientes objetivos específicos: (a) Determinar la influencia del compromiso normativo de los grupos etarios en el desempeño laboral en una empresa de servicios en la ciudad de Lima, en el año 2021, (b) Determinar la influencia del compromiso de continuidad de los

grupos etarios en el desempeño laboral en una empresa de servicios en la ciudad de Lima, en el año 2021, (c) Determinar la influencia del compromiso afectivo de los grupos etarios en el desempeño laboral en una empresa de servicios en la ciudad de Lima, en el año 2021.

De acuerdo con lo mencionado por Hernández et. al. (2014) las hipótesis son las guías que nos orientan hacia el problema que se estudia, por lo que las hipótesis que sirvieron de guía a la investigación fueron: Hipótesis general, El compromiso organizacional de los grupos etarios influye en el desempeño laboral, en una empresa de servicios en la ciudad de Lima, en el año 2021. Habiendo formulado las siguientes hipótesis específicas: (a) El compromiso normativo de los grupos etarios influye en el desempeño laboral, en una empresa de servicios en la ciudad de Lima, en el año 2021, (b) El compromiso de continuidad de los grupos etarios influye en el desempeño laboral, en una empresa de servicios en la ciudad de Lima, en el año 2021, (c) El compromiso afectivo de los grupos etarios influye en el desempeño laboral, en una empresa de servicios en la ciudad de Lima, en el año 2021.

II. Marco Teórico

La inferencia a partir de los datos es un proceso confirmatorio orientado al resultado utilizando datos sólidos y verificables. Las investigaciones basadas en procedimiento estadístico, por lo tanto, en indicadores desde los conceptos y variables, poseen características positivistas desde la perspectiva epistemológica. (Cadena et. al. 2017).

Desde el ámbito conceptual, las organizaciones están integradas por personas, para Arias y Ramírez (2019), la organización se definió como un grupo de personas con diferentes competencias y habilidades laborales desarrolladas que trabajan coordinadamente para lograr el objetivo de la empresa. A diferencia del contexto social o cualquier otro contexto en el que se involucre una organización, la empresa está diseñada con un solo propósito y no se centra en las necesidades de la persona, sin embargo, se reconoce que está pensada dentro de una concepción de sostenibilidad. La propia orientación que tiene la organización en merito a su concepción filosófica, es estrictamente de carácter social. Por lo que no es difícil concluir que el logro de los objetivos necesitará del esfuerzo de todos sus miembros y dependerá de la coordinación de esfuerzos, voluntades y compromisos.

La organización finalmente constituye un sistema social el que compuesto por personas y mediante la utilización de determinados recursos ejecutan actividades coordinadas y mutuamente relacionadas de modo que estas establecen influencia reciproca para orientar todos los esfuerzos al logro del objetivo. Desde una reflexión epistemológica, surge entonces la necesidad del análisis de cómo y en qué medida contribuyen los diferentes grupos etarios que interactúan en la organización con el logro de los objetivos que ha definido para sí misma.

Desde los antecedentes nacionales, Castro y Delgado, (2020) distinguieron que el comportamiento organizacional es un constructo complejo integrado por variables, pero que también existen consecuencias que originan los antecedentes de este. En términos estrictamente operacionales esto se refleja en la falta de constancia de un adecuado nivel de compromiso organizacional. La falta de aplicación de las políticas, la falta de equidad para su aplicación incluso la falta de líderes motivadores afecta finalmente el compromiso organizacional, alterando las relaciones interpersonales y organizacionales en la empresa.

Este trabajo explicó que el comportamiento organizacional genera muchas variables ya estudiadas, sin embargo, explica, además, que genera muchas otras por estudiar y que no han podido incluirse en espera de estudios posteriores que identifiquen los factores que las generan a fin de lograr los niveles óptimos a los que aspira la organización con el fin de obtener beneficios tanto para la propia organización como para los miembros que la integran. La organización contemporánea no solo pretende resultados económicos sino la integración de sus miembros de modo que a través de esta integración logre los objetivos que se ha propuesto, en este aspecto la influencia de los miembros que la integran resulta ser uno de los aspectos más importantes para el éxito de la organización.

La gestión de las personas, dentro de la organización, no solo tendrá como misión determinar las condiciones para que se logre un nivel óptimo de desempeño laboral sino, además, deberá admitir como una de sus funciones actuales el desarrollo y seguimiento de un adecuado nivel de compromiso organizacional a fin de asegurar la eficiencia de la organización. Pero, es importante analizar como varía de acuerdo con los grupos etarios en la empresa y entenderlo no solo desde el ámbito de los nuevos integrantes de la organización sino, además desde las variaciones cronológicas que se dan en los trabajadores a partir de su permanencia o incorporación a la empresa. Aquí es importante coincidir con Castro cuando explica que existen muchas variables del compromiso organizacional ya estudiadas pero que existen muchas otras por estudiar.

Chiavenato (2004) afirmó en relación a la gestión del talento humano que las organizaciones crean su propia identidad, siendo las políticas, normas, pautas, reglamentos y procedimientos los que realmente van a reflejar esa identidad, por lo que, diseñar y establecer un modelo de gestión del talento de las personas "estandarizado", resultaría inadecuado ya que las organizaciones a pesar de desempeñar su actividad misional en rubros iguales, desarrolla una identidad propia que finalmente hacen que una organización sea diferente a la otra.

Sin embargo, la eficiente gestión de las personas y el desempeño laboral no genera de por sí un modelo de gestión del talento humano. En el desempeño laboral una de las dimensiones fundamentales y que se traduce en el aporte del trabajador a la empresa es la eficiencia, y esta requiere de la combinación de diferentes variables como la competitividad entendida desde la perspectiva de la habilidad,

conocimiento y las actitudes laborales, las mismas que se van a unir a sus habilidades interpersonales para orientarse todas ellas hacia el logro del gran objetivo organizacional. Siendo entonces, que los objetivos organizacionales son propios de toda empresa y que los trabajadores tienen más o menos desarrolladas estas habilidades no es posible hablar severamente de la creación de un modelo de relación entre la gestión de las personas y el desempeño laboral.

Estrada y Mamani, (2015) determinaron la existencia de una relación estrecha entre el nivel de satisfacción y el compromiso organizacional, concluyendo que cuando más satisfecho esté el trabajador mayor es su compromiso con la organización, es preciso tener en cuenta los cambios en actitudes que va mostrando el trabajador a lo largo de su tiempo de servicio laboral en los que, participan otras variables poco analizadas. Asimismo, interviene la necesidad de participación y reconocimiento en el ámbito organizacional siendo necesario considerar que la relación del compromiso organizacional y el desempeño laboral a partir de los grupos etarios dentro de la organización requiere ser enfrentado de una manera planificada. La organización contemporánea es la organización de conocimiento, siendo imprescindible considerar como se realiza en el ámbito interior de la organización la transmisión de conocimiento, cuando esta transmisión es de carácter intergeneracional el conocimiento es un recurso considerado como uno de los factores de éxito para la organización.

Por otra parte, Pashanasi et al. (2021) propuso que el desempeño laboral debe identificar las brechas de competencias del personal según el perfil de puesto para diseñar estrategias que promuevan el logro de los resultados planificados. Considera, además, que en la actualidad es difícil conseguir trabajadores que logren la adaptación que se genera a partir de los cambios propios en una organización, se hace indispensable que la empresa diseñe técnicas y procedimientos que tengan la flexibilidad necesaria para modificarse en función al cambio, por lo que no basta evaluar a los trabajadores desde la perspectiva de su conocimiento y nivel intelectual, sino que se debe ir más allá, identificando las habilidades y el potencial de cada miembro de la organización.

Para Lluncor et. al. (2021) lograr un óptimo desempeño laboral depende no solo de las habilidades y capacitación del individuo sino, además, de la motivación, cooperación y el trabajo grupal, los que finalmente se involucraran de una u otra

forma en el momento en que el trabajador ejerza su función dentro de la organización. Menciona que la persona responde al cumplimiento de las metas, objetivos y planeamiento propuesto por la organización con total libertad en la toma de decisiones, de tal forma que necesita fortalecer sus capacidades para involucrarse exitosamente en las responsabilidades que se le asignan. Por lo que la empresa debe crear una cultura cooperante, donde el ambiente de trabajo tenga la característica de compartir información y establecer grupos de trabajo afines en función a sus capacidades y a las metas que quieren lograr como grupo.

Para Flores et. al. (2018), el trabajador interioriza que la empresa lo ayuda brindándole beneficios por lo que se esfuerza por devolver el favor y de recompensar a la organización, lo que se traduce en el deseo de no abandonarla y de involucrarse con sus objetivos. Afirma que existen tres aspectos puntuales que son más considerados por los miembros de la empresa: justicia, apoyo de los supervisores y la recompensa. Sin estos aspectos, no se obtendrá un nivel adecuado de desempeño laboral, incrementándose el nivel de ausentismo y el alto nivel de rotación, por lo que presume que, si un trabajador percibe estos aspectos incrementará su nivel de compromiso. Sin embargo, recurre al modelo multidimensional de Allen y Meyer para comprender mejor las conductas que definen el compromiso organizacional.

Para Bautista et. al. (2020), el desempeño laboral se consideró como una disciplina que ha generado demasiado interés en su estudio, siendo el principal motivo que lo justifica el hecho de que las organizaciones aspiran a explicar y entender los aspectos que influyen en su efectividad y en su crecimiento. Otro aspecto que consideran particularmente relacionado con el desempeño laboral es el cambio. Actualmente las empresas se enfrentan permanentemente a la innovación y al cambio como estrategia para lograr su sostenibilidad, por lo que la supervivencia de las organizaciones dependerá de la forma en que estas se adapten al cambio, pero, además, de la forma en que generen estrategias que les permitan desarrollar capacidades, competencias y conocimientos entre sus miembros.

La evaluación del desempeño, por lo tanto, tendrá como principal finalidad evaluar la manera en que el individuo cumple con sus actividades de acuerdo con lo que la empresa ha definido como funciones, acciones y tareas para el cargo.

Desde este aspecto, el desempeño laboral, se convierte en una condición crítica de éxito para lograr resultados y desarrollo sostenible. En relación con el contexto internacional, Coronado et. al. (2020), propuso que el compromiso organizacional se entiende desde la perspectiva de la preocupación de la empresa por el trabajador y de este por la empresa, sin embargo, concluyen que se tiene un alto nivel de complejidad para definir sus dimensiones y cuáles son sus consecuencias. Para realizar este estudio se revisaron cincuenta artículos en Scopus, encontrando que se pueden definir variables manipulables para crear diferentes tipos de compromiso. Pero que también existen otras que acometen en el compromiso pero que no pueden ser controladas por la empresa.

En este sentido es importante destacar todo lo que está bajo el control de la organización se relaciona directamente con su ámbito interno, por tanto y de allí que este bajo su control. Sin embargo, el ambiente externo impone a la organización dimensiones que en tanto pertenecen a este último ámbito, no son susceptibles a ser controladas. Se identificó que como consecuencia del compromiso se producían variaciones en dimensiones como: Innovación, orientación al aprendizaje o inteligencia emocional. Por lo tanto, el compromiso organizacional tiene antecedentes y consecuencias que se definen mediante variables que, no en todos los casos, pueden ser manipuladas por la organización, y no en todos los casos los resultados deben ser positivos, en merito precisamente a su variación y de acuerdo con el nivel y grado en que se manifieste esta variación, finalmente, el compromiso afectivo es el que repercute con mayor intensidad en la organización.

El análisis de todos estos aspectos y la manera en que repercuten en el compromiso organizacional puede finalmente, contribuir a su generación y posterior crecimiento mediante la coordinación de acciones entre los líderes y las áreas de gestión del talento. Teniendo como objetivo no solo el logro de las metas organizacionales sino, además, el desarrollo de personas, mediante la definición de políticas que se centren en el desarrollo de los individuos y en la humanización de las organizaciones. Solo así la empresa como organización tan especial, lograra involucrar su objetivo esencial como es el de generación de utilidades con otro fin que es importante y necesario como es el fin social de las organizaciones, en función a que estará actuando como un medio para mejorar el bienestar de las

personas, orientándose no solo hacia el ambiente externo de la organización (Clientes, proveedores, grupos de interés), sino además hacia el ambiente interno que es finalmente el ámbito en donde se ubican los miembros de la organización.

La empresa debe identificar estas variables manipulables y a través de ellas buscar crear el compromiso organizacional de los individuos en sus diferentes grados, niveles y en relación directa con el fin que pretenda lograr la empresa, buscando a su vez, que en las variables no manipulables se pueda maximizar o minimizar su efecto, según sea el caso. Esto podrá ser posible si y solo si la organización es consciente, conoce y percibe la composición de las dimensiones que integran estas variables de modo que, a partir de allí, pueda diseñar sus planes de acción con la finalidad de optimizar efectos.

Núñez y Brochero, (2019) propusieron que el desarrollo de los miembros de la organización debe ser una visión proyectada a la par que el futuro de la organización, sin embargo, el futuro organización emplea uno de los insumos más importantes, es decir, el tiempo. En esta visión proyectada del futuro organizacional van a existir capacidades relacionadas con las dimensiones del desarrollo propio del ser humano: espirituales, emocionales, racionales y fisiológicas que se integran en el desarrollo de las empresas.

La gestión de personas es actualmente un factor estratégico en la organización, sin embargo, para que la gestión organizacional sea exitosa debe considerar a la gestión de personas como un elemento para lograr el éxito, siendo este una ventaja competitiva si se administra adecuadamente. Se recurre entonces al análisis de este elemento en función a su variación a través del tiempo y de la forma en que los grupos etarios contribuyen para el logro de los objetivos.

Conforme las personas avanzan en edad van experimentando cambios en sus capacidades, por lo general estos cambios se manifiestan en la disminución tanto de sus capacidades físicas como en las sensoriales. Las empresas, por lo tanto, se ven frente a la necesidad de adaptar los requisitos del puesto o cargo que desempeña el individuo a estos cambios. Se ve finalmente enriquecida desde su ámbito estrictamente social por la diversidad de comportamientos y habilidades que tendrá a su disposición en función a que estos cambios generalmente se compensan con el aumento de la eficiencia de otros aspectos como por ejemplo, la solvencia en el enfrentamiento del conflicto, presente eventualmente en las

organizaciones o la efectividad en la toma de decisiones, lo que hace que las empresas deban tener en cuenta esta oportunidad para procurar ser más competitivas. Sin embargo, es importante analizar cómo estos cambios producto del avance en la edad de las personas tienen impacto en el desempeño laboral.

Para Suarez et. al. (2020), la globalización enfrentó a la organización contemporánea a desafíos, pero también, a oportunidades para el comportamiento organizacional. En este contexto se han producido muchos cambios como la reducción del personal estable o el aumento de los contratos temporales y sobre todo la tendencia del desarrollo de nuevas tecnologías que inducen a las empresas al cambio. En este contexto el comportamiento organizacional tiene un nuevo enfoque, relacionado estrictamente al aumento de la productividad a través de la optimización de los indicadores propios de la gestión del talento de las personas, es decir, la reducción del nivel de ausentismo y la reducción del nivel de rotación del personal.

El comportamiento organizacional se relaciona con lo que hacen las personas en la organización y como esta actividad afecta el desempeño no solo laboral, sino, además, global de la empresa. De modo que la organización se define como una unidad social compuesta por la coordinación de más de un individuo que se realiza para lograr un objetivo común, la tarea fundamental de los líderes organizacionales será entonces, la de coordinar todos los esfuerzos, asignar los recursos necesarios y tomar decisiones dentro de un ámbito de certidumbre con el único fin de alcanzar los objetivos propuestos. El compromiso organizacional será determinante para el logro de la satisfacción laboral, toda vez que esta se alcanzará mediante el logro de los objetivos en los que se involucrarán todos los miembros de la organización, con la consiguiente recompensa que permitirá cumplir con sus requisitos personales y desarrollará, además, el concepto de comportamiento de ciudadanía organizacional.

En cuanto a los aspectos conceptuales del comportamiento organizacional, Consuelo-Bravo et. al. (2018), manifestaron que el estudio del comportamiento organizacional debe asumirse desde la perspectiva de la característica multidimensional del constructo. Existe una relación entre el compromiso afectivo que está integrado fundamentalmente por la satisfacción, las normas y la percepción del trabajador en cuanto a la organización y el compromiso normativo

integrado esencialmente por la confianza y la dependencia, de manera que ambos determinan finalmente el compromiso de continuidad. Propone, además, que son la confianza y las normas las que inciden sobre la satisfacción laboral mientras que el compromiso afectivo también lo hace, pero, indirectamente.

Otro determinante del compromiso afectivo es la satisfacción laboral, entendida como la emotividad que se genera a partir de la interacción de los trabajadores en todos sus niveles, incluidas, las recompensas y la carga laboral. Otro antecedente del compromiso afectivo son las normas de relación y corporativas que finalmente establecen y guían las relaciones interpersonales y las relaciones corporativas, siendo el conductor de estas relaciones la comunicación, a partir de la cual se van a alinear los intereses y objetivos tanto de trabajadores como de la organización.

Solo consta por estudios la relación de las normas como posibles antecedentes del compromiso organizacional ya que a diferencia de la confianza y satisfacción los investigadores rara vez han abordado este punto. La definición de normas en el ámbito práctico se evidencia en la organización a través de la propuesta de políticas que esta diseña para sí y la existencia de estas normas puede afectar emocionalmente el compromiso afectivo del trabajador con la empresa, enfatizando la importancia de la interacción social a partir de la norma organizacional la misma que actuaría como una facilitadora de esta interacción.

Un antecedente más del compromiso afectivo es de tipo económico y se relaciona estrictamente con la sensación y percepción de oportunismo ante la ruptura o posible desvinculación laboral del trabajador. En este punto intervienen otras variables relacionadas fundamentalmente con el enfoque contractual que relaciona a la empresa con el trabajador y plantea desde esta perspectiva relaciones laborales que entabla el trabajador con la empresa. Sin embargo, es este modelo el que permite distinguir los antecedentes del compromiso normativo, compromiso afectivo y compromiso de continuidad, su carácter relacional, interpersonal y de naturaleza económica.

Para Sebastián (2020), los cambios en los procesos de trabajo han influido en los sectores productivos generando nuevos desafíos para la fuerza laboral inserta en cada uno de estos sectores de la economía, lo cual genera nuevos conflictos en el ámbito laboral, que tendrán que ser analizados a partir de la

contextualización de nuevas variables que influyen en la relación del trabajador con la empresa.

El constructo definió el nivel con que el individuo se identifica con la empresa y mantiene la decisión de seguir relacionado con ella, distinguiendo tres tipos de compromiso: compromiso afectivo integrado por los vínculos emocionales que unen al individuo con la empresa, el compromiso normativo que no solo relaciona al trabajador con la empresa a partir de la relación contractual, sino, además, crea la necesidad del trabajador de permanecer en ella porque cree y siente que es lo correcto y el compromiso de continuidad que hace tomar conciencia al individuo de los altos costos que generaría dejar la organización.

Es probable que un individuo experimente de manera diferente cada uno de los tres compromisos o perciba con diferente intensidad cada uno de ellos, lo que propone un rol mediador de la empresa a partir del entendimiento de los procesos y mecanismos que generan los efectos de cada uno de los tipos de compromiso, es decir, la empresa deberá pretender la identificación, explicación, el entendimiento de la forma en que se desarrollan los procesos de cada una de estas variables y la forma en cómo operan sus mecanismos en la realidad.

Estos mecanismos deberán ser explicados a partir de la percepción social, en función a la suposición de que los trabajadores desde su rol pueden definir y establecer diferentes acuerdos sociales que, tienen finalmente repercusión en su forma de comportarse hacia el interior de la organización, de manera que, resulta probable que a partir de las políticas organizacionales y de la necesidad de cumplir con las demandas generadas por la empresa el trabajador tienda a cambiar su compromiso o por lo menos el nivel de intensidad con que lo percibe.

En cuanto a las bases teóricas, Drucker (2004) confirmó el sentido social de la organizacional cuando afirma que la organización finalmente constituye un sistema social que, compuesto por personas y mediante la utilización de determinados recursos ejecutan actividades coordinadas y mutuamente relacionadas de modo que estas establecen influencia recíproca para orientar todos los esfuerzos al logro de los objetivos. Surge entonces la necesidad del análisis de cómo y en qué medida contribuyen los diferentes grupos etarios que interactúan en la organización con el logro de los objetivos que ha definido para sí misma.

Chiavenato (2004) manifestó en relación con el desempeño laboral que, este radica en la voluntad que tiene el trabajador en hacer grandes esfuerzos a favor del logro de los objetivos, sin embargo, esta voluntad se fortalece con prácticas que concilian la relación de la organización con sus miembros, en la medida que las situaciones contrarias disminuyen la participación y los niveles de involucramiento con los objetivos, propone además que el desempeño es el esfuerzo de la persona para realizar su trabajo cuyo resultado dependerá de sus habilidades y capacidades. Afirma que la contribución de cada individuo dependerá del valor de las recompensas ya que en merito a estas definirá sus esfuerzos.

Robbins (2004) consideró al desempeño laboral como los comportamientos observados por los trabajadores que aportan para el logro de los objetivos. El desempeño debe ser complementado con la descripción de las acciones que debe ejecutar el trabajador, además de una continua motivación, lo que implica que el trabajo sea definido y revisado, las capacidades y las competencias desarrolladas y las recompensas distribuidas por la organización.

Whetten y Cameron (2011) señalaron que el desempeño laboral lo compone un conjunto de habilidades que relacionadas con la motivación van a determinar el esfuerzo de la persona. Siendo la habilidad la combinación de la aptitud y la capacidad integrada, además, a los recursos y la motivación la resultante del deseo de compromiso del individuo. Surge entonces la necesidad del análisis de la forma en que los grupos etarios generan sus propias tendencias y por tanto sus propios compromisos y habilidades.

Pedraza et. al. (2014) consideraron que el desempeño laboral es un factor crítico para lograr la efectividad y, por lo tanto, el éxito de la organización. El desempeño son las acciones puestas en evidencia por los trabajadores que conducen a la empresa al logro de sus objetivos y pueden ser medidos en términos de sus competencias y el nivel de contribución de cada uno de ellos a la empresa. El desempeño, puede ser óptimo o no, esto dependerá de lo forma en que se manifieste la conducta del trabajador en la organización.

Claire et. al. (2004) señalaron que el compromiso organizacional se define como el grado en que el trabajador participa en su labor. Sin embargo, relaciona esta actitud con la necesidad del trabajador de cumplir con sus requisitos personales, por lo que el termino compromiso organizacional, agrupará diferentes

aspectos relacionados con la emotividad que siente la persona a la organización, la obligación ética y moral de permanecer en ella además de los costos que significan para el individuo asociados a dejarla. Se identifican tres componentes: La aceptación de las metas organizacionales, la lealtad como el cumplimiento y respeto a la organización y el compromiso como la contribución de la persona a la organización.

Meyer y Allen (2011) afirmaron que el compromiso organizacional es la definición de las políticas organizacionales que relacionan a las personas con la organización y que les permiten, además, de decidir por su continuidad, definir sus preferencias en función a los beneficios que pueden obtener ante la comparación de los que pueden ofrecer u obtener en otras organizaciones. Reconocen la naturaleza multidimensional del constructo, indicando que el compromiso en la unión del trabajador con la empresa, proponiendo un contexto donde, este resulta de tres componentes que se relacionan de forma simultánea: El componente afectivo, el componente de Continuidad y el componente normativo. Estos tres componentes definen la concepción del compromiso organizacional como un estado que reflejan la relación, sin embargo, cada componente se genera de forma totalmente distinta pues puede surgir del afecto, el costo o la obligación moral.

Kruse (2013) relacionó el compromiso organizacional con la emoción que tiene el trabajador de pertenecer a la empresa, lo que se manifiesta a través del afianzamiento en el proceso de retención de la persona en la organización y el apego que él mismo siente. Lo que contribuye, además, en el desarrollo y fortalecimiento de la buena imagen corporativa. El compromiso organizacional, por tanto, es un esfuerzo que la empresa debe realizar a largo plazo mediante la participación de sus miembros, fomentando la comunicación organizacional y el reconocimiento del esfuerzo de las personas.

San Martín (2013) afirmó que existe una relación entre el compromiso afectivo que está integrado fundamentalmente por la satisfacción, las normas y la percepción del trabajador en cuanto a la organización y el compromiso normativo integrado esencialmente por la confianza y la dependencia de manera que ambos determinan finalmente el compromiso de continuidad. Propone, además, que son la confianza y las normas las que inciden sobre el bienestar del trabajador mientras que el compromiso afectivo lo hace indirectamente sobre el compromiso normativo.

Otro determinante del compromiso afectivo es la satisfacción laboral, entendida como los sentimientos que se generan en el trabajador a partir de la interacción con los miembros de la organización en todos sus niveles, incluidas, las recompensas y la carga laboral.

Para Arboleda (2016), la conexión emocional que experimenta un individuo hacia la organización es lo que se puede considerar como compromiso afectivo, y es finalmente la conexión que pone de manifiesto la forma en que el individuo se va a involucrar con la empresa. Sin embargo, es precisamente compromiso afectivo el que va a definir el compromiso de continuidad en la organización ya que la persona va a sentir la obligación de continuar en la empresa aun considerando el costo que significa terminar esta relación. Estos costos se van a definir en función al cambio, creando en el individuo la necesidad de evaluar su dependencia a la organización en relación con los costos y beneficios que traería el cambio.

III. Metodología

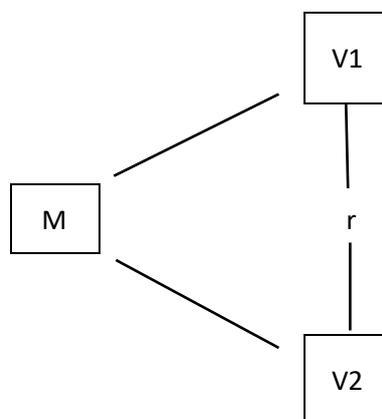
De acuerdo con Herrera (2018), el paradigma positivista buscó identificar las causas reales, precedentes o temporalmente simultáneas para explicar, predecir, validar teorías y principios fenomenológicos. La característica propia del positivismo, que se basa en que el conocimiento se genera a partir de la experiencia, por lo que la investigación se desarrolló dentro del paradigma positivista.

Según Esteban (2018), la investigación básica abarcó los estudios que tienen el fundamento de sus interrogantes en el propio hombre, y está orientada a dar respuestas sobre el modo de vida y bienestar de la sociedad. Desde esta perspectiva se definió la investigación como básica (CONCYTEC, 2018). En función al análisis estadístico, el procesamiento y medición numérica para probar la hipótesis, probar teorías y establecer pautas de comportamiento.

En coincidencia con lo propuesto por Hernández et al., (2014), fue una investigación de enfoque cuantitativo. De diseño no experimental ya que el estudio se realizó sin manipulación intencional de las variables lo que implicó la observación de los fenómenos a estudiar en su ámbito de desarrollo natural. De nivel transversal ya que la recolección de datos se ejecutó en un solo espacio tiempo, descriptivo en función a que se analizó los valores que se manifiesten en cada una de las variables del estudio. De método deductivo debido a que infirió a partir de los conceptos generales con los que se definen las variables

Figura 1:

Esquema del diseño



Donde:

M: Muestra

V1: Variable uno: Compromiso organizacional

V2: Variable dos: Desempeño laboral

r: Relación de las variables en estudio

Nota: Adaptado de: Diseño y desarrollo del proyecto de Investigación. Abanto Vélez, Walter Iván. Trujillo, 2015. Escuela de Post Grado, Universidad César Vallejo.

En cuanto a las variables, el compromiso organizacional (V.1) se definió como la intensidad con que el trabajador se identifica con la organización, los objetivos y el deseo de mantener su relación con ella. Meyer y Allen (2011) afirmaron que el CO es la relación de las personas con la organización a través de las políticas que la empresa propone y que le permitirá decidir su continuidad a partir de los beneficios que puede obtener en comparación a simplemente dejarla o cambiar de organización. Reconocieron la naturaleza multidimensional del constructo, proponiendo que el compromiso organizacional resulta de tres dimensiones que se relacionan de forma simultánea.

La V1, se consideró cuantitativa y se definió su operacionalización a partir de sus dimensiones: El compromiso afectivo como el vínculo emocional que el trabajador desarrolla y se forma a partir de la manera, grado o nivel de cumplimiento de la organización con los requisitos del trabajador, además, de la forma en que la relación entre la empresa y el trabajador se basa en un compromiso con los valores organizacionales.

El compromiso de continuidad como el valor económico que se percibe por permanecer en la organización, comparado con dejarla. El concepto asume que el trabajador hace "Pequeñas inversiones" (*side bets*), durante todo el tiempo de permanencia en la organización, esto, supone que el trabajador no está dispuesto a perder esas inversiones ya que acumuladas a través del tiempo resultan significativas.

El compromiso normativo como la obligación de permanecer con la organización que tiene su fundamento en la forma en que el trabajador desarrolla sentimientos de lealtad para con la organización, y que expresa a través de la obligación que siente el individuo de perdurar en la empresa y cumplir con los cargos o funciones que esta le encomendó. (Meyer y Allen 2011).

La variable desempeño laboral (V.2) se consideró cuantitativa y se define como el compromiso del trabajador en la búsqueda de los objetivos previamente fijados por la organización, este finalmente se expresa en la estrategia individual para lograr los objetivos. Para Chiavenato (2004), desempeño laboral óptimo es la fortaleza más importante con que cuenta la organización y se definió operacionalmente a partir de sus dimensiones: Las competencias laborales, integradas por el conocimiento y la habilidad para responder satisfactoriamente la demanda de una tarea, cumpliendo con las metas establecidas por la empresa. La economía, como la capacidad para emplear de manera óptima los recursos financieros y la calidad, como la eficiencia en el cumplimiento de los requisitos establecidos. (Ver anexo 1).

Los grupos etarios definen una identidad propia, esta identidad se manifiesta a través de la forma y el modo en que estos grupos comparten valores, símbolos, creencias, prácticas y procesos que influyen finalmente, en el aporte que cada uno de estos grupos va a realizar a la empresa. (Forrest, 2010).

Para efectos de la investigación la población fue el total de trabajadores (48), del área administrativa de la unidad de análisis, es decir, una empresa de servicios sin fines de lucro. La población, se entiende como el grupo de elementos que tienen ciertas características o propiedades comunes que son las que se desea estudiar. Cuando se conoce el número de elementos que la componen, se habla de población finita y cuando no se conoce el número, se habla de población infinita. (Icart et. al. 2006).

Según Hernández et al., (2010) la muestra es un subconjunto de la población de interés sobre la que se va a recabar información, y que tiene que definirse o delimitarse para que esta acción se realice con precisión, siendo representativa de la población.

Bajo estas condiciones el trabajo de investigación asumió que la muestra estaría integrada por el total de trabajadores (48), del área administrativa de la unidad de análisis, es decir, una empresa de servicios sin fines de lucro, siendo el único criterio de inclusión y, por tanto, la condición básica e indispensable que debe tener la población, comprendiendo que el criterio de exclusión está definido en función a la población que no tiene esa condición. Respecto al muestreo y considerándolo como el conjunto de técnicas estadísticas que permiten obtener una

porción representativa de la población, a fin de inferir sobre la totalidad de esta, y siendo que la población era igual a la muestra, todos los elementos de la población fueron elegidos para el estudio, es decir, el muestreo fue de tipo probabilístico.

Monje (2011) propuso que recabar datos en el proceso de investigación se realiza a partir de la utilización de información cuantitativa y se realizará por medio de procedimientos y técnicas de medición, los que en algunos casos serán directos como la observación y la entrevista, otros indirectos como los cuestionarios y formatos.

Para Heinemann (2003) las técnicas para recabar información fueron los métodos de medición mediante los cuales es posible recopilar datos exactos, es decir, válidos y, por tanto, de utilidad científica sobre los objetos de estudio con el fin de resolver la pregunta de investigación.

Se aplicó la técnica de la observación directa, principalmente se hizo uso de los cuestionarios de Allen y Meyer para el análisis del compromiso organizacional y la evaluación de desempeño de la empresa para el análisis del desempeño laboral.

En cuanto a la metodología del procesamiento de datos Figueredo et. al. (2019) propuso que el procesamiento de los datos es configurado como un sistema interconectado. A partir de la información se genera una red de intenciones elaborada por el investigador en función al conocimiento que se dispone. El procedimiento para el procesamiento de la información constó de las siguientes etapas: Discriminación de la información, observación y comprensión mediante la interpretación del contenido de la fuente, sistematización de la información a través de la representación de los conocimientos adquiridos a partir de la generación de puntos de vista propios y producir información a partir de la construcción y reconstrucción de la información. Las mismas que se aplicaron de acuerdo con el desarrollo de cada una de las etapas dentro del proceso de la investigación.

Los cuestionarios permitieron recabar información sobre variables que se investigaron para realizar el análisis estadístico y abordar los objetivos que se propuso para la investigación, los instrumentos se aplicaron en forma personalizada con el objetivo de recolectar datos y ejecutar de forma eficiente el análisis e interpretación de los resultados. (Ver anexo 2).

En cuanto a la validez, para Villacís et. al. (2018) manifestó que el concepto tiene relación directa con el juicio de valor que se genera en función a los resultados de la investigación. En términos generales un estudio será válido cuando se acerque a la verdad y cuando este excepto de errores. Además, considera la confiabilidad a partir del mayor o menor grado de validez que tenga la investigación.

Para López et. al. (2019), El cuestionario fue un medio a través del cual se va a recopilar la información y está diseñado fundamentalmente para cuantificarla. De allí la importancia de la validación pues los resultados erróneos o distorsionados que se obtendrían de su aplicación traerían consecuencias en los estudios. El instrumento, por lo tanto, debe cumplir con dos criterios fundamentales: validez y confiabilidad. La validez debe entenderse como la forma en que el instrumento mensura en forme exacta la variable en estudio, la confiabilidad se definirá en función al nivel de congruencia de la medición, es decir, en función a la correlación y exactitud de las mediciones.

En cuanto al instrumento para la medición del compromiso organizacional ha sido validado por entidades reconocidas en el ámbito de la investigación y la ciencia como el documento de Montoya (2014), titulado *“Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un contact center”* publicado por la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas en el contexto nacional o los estudios publicados por Fonseca et., al. (2019), *“Validación del instrumento de compromiso organizacional en México: evidencias de validez de constructo, criterio y confiabilidad”* y por May et., al. (2020), *“Validación de un instrumento para medir estados afectivos y compromiso organizacional en profesores universitarios”* publicado en Scielo.

Expuesta la necesidad e importancia de la validez y confiabilidad en la investigación, se sometió el mencionado instrumento a la consideración de expertos para que mediante su juicio o crítica validen el instrumento en mérito al cumplimiento de la condición fundamental de validez de contenido, tal como se puede observar en los certificados de validez (Ver anexo 3).

Para Rivero et. al. (2019), existieron muchos procedimientos o métodos estandarizados para evaluar al personal generalmente, todos ellos incluyen la participación del personal jerárquico responsable del área o de las funciones que se están desarrollando, ya que el jefe o supervisor conoce las funciones y el

rendimiento de la persona. Sin embargo, sea cual fuere el método de evaluación, este requiere de tiempo y capacidad de análisis del evaluador ya que la evaluación no solo tiene como objetivo corregir posibles desviaciones en el desempeño, reconocer los logros del trabajador o las deficiencias entre el cumplimiento de la normatividad y los resultados que se viene obteniendo en relación con el logro de los objetivos establecidos por la organización. Si no, además, permite al trabajador evaluado conocer su potencial futuro, las posibilidades de trayectoria de su carrera, así como su fortalezas y debilidades. En el caso del desempeño laboral, para efectos de la investigación se utilizó el cuestionario para la evaluación del desempeño de la propia empresa, el mismo que fue validado sometiéndolo a la consideración crítica de expertos.

Luego de obtenida la evaluación de expertos se procedió a evaluar la consistencia de la opinión de los expertos para ambos instrumentos. Para lograr este objetivo se utilizó en método estadístico binomial, con un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 5%, planteándose las siguientes hipótesis estadísticas:

H0: La proporción de indicadores aceptados en el instrumento es igual a 95%

H1: La proporción de indicadores aceptados en el instrumento es diferente del 95%

Para el siguiente criterio de decisión:

Se rechaza H0 si $SIG < 0.05$; se acepta H0 si $SIG > 0.05$

Siendo que los resultados para el instrumento de compromiso organizacional para una proporción de la prueba de 0.95 arrojaron un nivel de significancia de 0.735, se concluyó que la proporción de indicadores aceptados por los jueces para el instrumento de compromiso organizacional era igual al 95%.

Los mismos resultados se observaron para el instrumento que mide el desempeño laboral. Para una proporción de la prueba de 0.95, el nivel de significación fue de 0.735, por lo que se puede concluir que ambos instrumentos fueron válidos para los requerimientos y necesidades de los objetivos de la investigación. (Ver anexo 4).

Con la finalidad de definir la relación las variables, se aplicó un análisis estadístico, utilizando el software SPSS. En cuanto al método de análisis, se ejecutó de manera descriptiva, ingresando la información en el software Microsoft Excel, SPSS, basando el análisis estadístico en la descripción de frecuencias y en la comparación de medias. El análisis de la información se realizó de acuerdo con siguiente procedimiento: Definición del tamaño de muestra, validez estadística del instrumento de medición, prueba de normalidad y prueba de hipótesis

La información fue obtenida y recabada con la aceptación y consentimiento de la organización, basando esta acción, en el respeto de las políticas normas y pautas de la cultura organizacional, considerando los siguientes aspectos éticos que rigen la investigación: respeto por las personas, veracidad, transparencia en la información y honestidad. Considerando los aspectos éticos de la estructura ética de la relación que propuso Franca-Tarrago (2012), es decir, el imperativo de la veracidad, como aspecto ético esencial y básico en relación entre el investigador y lo que se investiga. El consentimiento informado, mediante el cual la organización acepta su participación en la investigación libre y voluntaria. Y la confidencialidad por la que la revelación de la información y los resultados de su procesamiento no serán divulgados de manera accidental y/o intensional.

IV. Resultados

La empresa donde se realizó la investigación posee un total de 48 trabajadores, es importante mencionar que sufrió un decremento del personal relacionado a los efectos que tiene la pandemia originada por la COVID 19, ya que en condiciones normales la empresa cuenta con una planilla de 220 trabajadores. De acuerdo con la data proporcionada por la propia organización se definió los siguientes grupos etarios:

Tabla 1:
Grupos etarios en la organización

Grupos etarios	Rango de edades	Total, de trabajadores
Grupo 1	21 a 35 años	10
Grupo 2	36 a 50 años	22
Grupo 3	50 a más años	16
	Total, de trabajadores	48

Fuente: Base de datos del área de recursos humanos de la ACBT (Ver anexo 5)

Para determinar la relación entre el compromiso organizacional y su influencia en el desempeño laboral en los grupos etarios de los trabajadores en una empresa de servicios, el objetivo general de la investigación fue: Identificar de qué manera el compromiso organizacional de los grupos etarios influye en el desempeño laboral, en una empresa de servicios de la ciudad de Lima, en el año 2021. Se procedió, en principio a determinar la confiabilidad de los instrumentos de medición, a través del alfa de Cronbach, observándose los siguientes resultados: La fiabilidad de la muestra para el instrumento de compromiso organizacional, obtuvo un coeficiente de 0.855, mientras que el instrumento de medición del desempeño laboral arrojó 0.973. (Ver anexo 4).

Se procedió analizar, la distribución de la muestra determinándose que tanto la distribución del compromiso organizacional como la del desempeño laboral seguían la forma de tipo N (0.1). Es decir, de distribución normal ya que ambas se encontraron dentro del parámetro poblacional, Con los resultados de la evaluación de ambas variables se aplicó el procedimiento estadístico para realizar, en principio, la prueba de normalidad utilizando Shapiro Wilk en vista de que la muestra tenía menos de 50 elementos.

Debido a que el procedimiento estadístico se realizó con un nivel de confianza del 95% y con un margen de error de 5%, se determinó que la muestra era paramétrica ya que el resultado de la prueba de normalidad fue mayor que el nivel de significancia, 0.185 y 0.193 para el desempeño laboral y el compromiso organizacional respectivamente. (Ver anexo 6).

Puesto que la investigación desde su origen pretendió definir la influencia del compromiso organizacional en el desempeño laboral, se definieron los siguientes supuestos con la finalidad de probar la hipótesis:

H0: El compromiso organizacional de los grupos etarios no influye en el desempeño laboral, en una empresa de servicios en la ciudad de Lima, en el año 2021.

H1: El compromiso organizacional de los grupos etarios influye en el desempeño laboral, en una empresa de servicios en la ciudad de Lima, en el año 2021.

Para efecto de la prueba de hipótesis, se estableció que si el p-valor < 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa.

Se procedió a la comprobación del supuesto aceptado como hipótesis nula, es decir, que el compromiso organizacional no tiene influencia en el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de servicios. En vista de que los datos eran paramétricos, para ejecutar la prueba de hipótesis se utilizó, de acuerdo con el procedimiento estadístico, la prueba T Student, por lo que luego de su aplicación se observaron los siguientes resultados:

El resultado de la prueba de hipótesis concluyó que la muestra se encontraba dentro del parámetro poblacional, es decir, la muestra se encontraba dentro de una distribución normal. Respecto al p-valor, el resultado obtenido confirmó que es menor a 0.05 por lo que se rechazaba la hipótesis nula y se demostró que el compromiso organizacional influyó en el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de servicios. Por otra parte, los valores de t siendo significativos y mayores a cero (0), confirmaron la evidencia a favor de aceptar la hipótesis alternativa. (Ver anexo 6).

Los objetivos específicos, se enfocaron en identificar la dimensión predominante del compromiso organizacional en cada grupo etario de los trabajadores de una empresa de servicios y cómo influye en el desempeño laboral:

(a) Determinar la influencia del compromiso normativo de los grupos etarios en el desempeño laboral en una empresa de servicios en la ciudad de Lima, en el año 2021, (b) Determinar la influencia del compromiso de continuidad de los grupos etarios en el desempeño laboral en una empresa de servicios en la ciudad de Lima, en el año 2021, (c) Determinar la influencia del compromiso afectivo de los grupos etarios en el desempeño laboral en una empresa de servicios de la ciudad de Lima, en el año 2021.

Para lograrlo se hizo un análisis de la muestra por cada dimensión y en cada grupo etario, para lo cual se formularon las siguientes hipótesis:

H0: El compromiso normativo de los grupos etarios no influye en el desempeño laboral, en una empresa de servicios en la ciudad de Lima, en el año 2021.

H1: El compromiso normativo de los grupos etarios influye en el desempeño laboral, en una empresa de servicios en la ciudad de Lima, en el año 2021.

H0: El compromiso de continuidad de los grupos etarios no influye en el desempeño laboral, en una empresa de servicios en la ciudad de Lima, en el año 2021.

H1: El compromiso de continuidad de los grupos etarios influye en el desempeño laboral, en una empresa de servicios en la ciudad de Lima, en el año 2021.

H0: El compromiso afectivo de los grupos etarios no influye en el desempeño laboral, en una empresa de servicios en la ciudad de Lima, en el año 2021.

H1: El compromiso afectivo de los grupos etarios influye en el desempeño laboral, en una empresa de servicios en la ciudad de Lima, en el año 2021.

Para la prueba de hipótesis, en los resultados de la muestra para el grupo etario 1 (21 a 35 años), se estableció que si el p-valor < 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa.

Se procedió a la comprobación de la hipótesis nula en función a todas las dimensiones del comportamiento organizacional de los grupos etarios no influyen en el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de servicios. Para ejecutar la prueba de hipótesis se utilizó la prueba T Student, por lo que luego de su aplicación se llegó a los siguientes resultados:

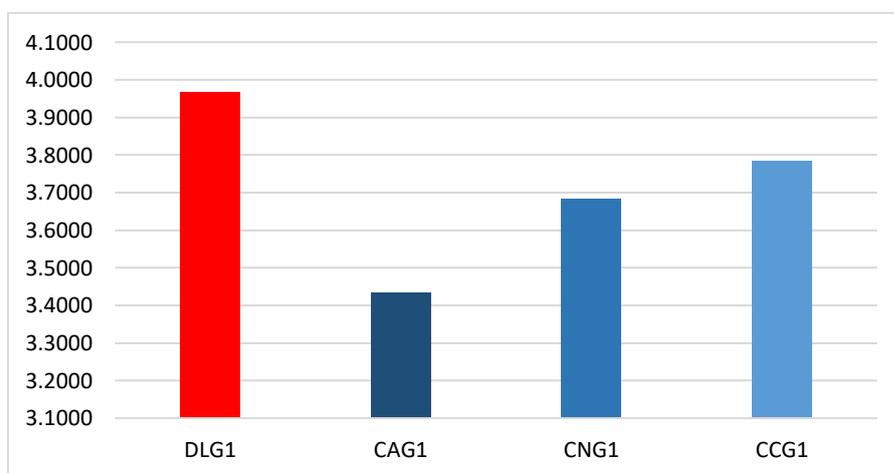
El p-valor que se obtuvo fue menor a 0.05 por lo que se rechazó la hipótesis nula y se demuestra que las dimensiones del comportamiento organizacional de los grupos etarios influyen en el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de servicios. Por otra parte, los valores de t siendo significativos y mayores a cero (0), confirmaron la evidencia a favor de aceptar la hipótesis alternativa. (ver anexo 6).

Para identificar la dimensión de comportamiento organizacional que influyó de manera predominante en el desempeño laboral del grupo etario 1 (21 a 35 años), se realizó un análisis de tendencia central, de manera que existió una media más alta en el ítem CO6 y en el ítem CO4 y la media más baja se observó en el ítem CO1 en el compromiso afectivo, además de una media alta en el ítem CO12 y baja en el CO11 del compromiso normativo. Por otra parte, en el compromiso de continuidad se observó una media alta en el ítem CO18 y la media más baja en el CO16.

Mediante el análisis de la tendencia central para muestras emparejadas se llegó a la conclusión que en el grupo etario 1 (21 a 35 años), la dimensión predominante del compromiso organizacional que mayor influencia ejerce en el desempeño laboral es el compromiso de continuidad. (Ver anexo 6).

Figura 2:

Dimensiones del CO y su influencia en el DL – Grupo etario 1



Para el análisis de la dimensión del compromiso organizacional que más influye en el desempeño laboral del grupo etario 2 (36 a 50 años), se utilizó el mismo procedimiento estadístico que para el grupo anterior.

Para la prueba de hipótesis, se estableció que si el p-valor < 0.05 rechazaba la hipótesis nula y aceptaba la alternativa. Se procedió a la comprobación de la hipótesis nula: Las dimensiones del comportamiento organizacional de los grupos etarios no influyen en el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de servicios. Para ejecutar la prueba de hipótesis se utilizó la prueba T Student, por lo que luego de su aplicación se llegó a los siguientes resultados:

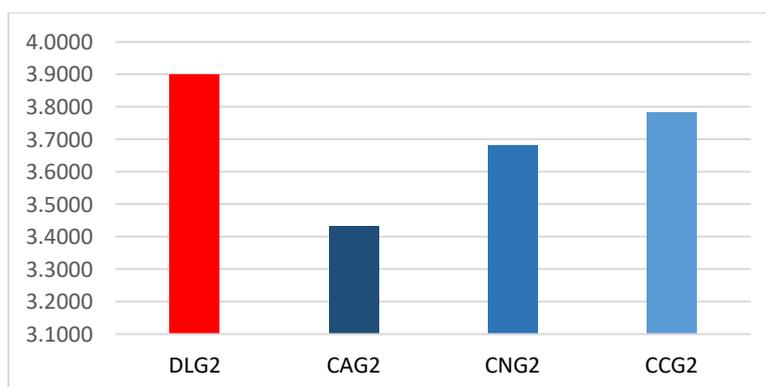
El p-valor, obtenido fue menor a 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se demuestra que las dimensiones del comportamiento organizacional de los grupos etarios influyen en el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de servicios. Por otra parte, los valores de t siendo significativos y mayores a cero (0), confirmaron la evidencia a favor de aceptar la hipótesis alternativa. (Ver anexo 6).

Se observó que en el compromiso afectivo la media más alta fue la del ítem CO4, siendo la más baja la del ítem CO1, mientras que en caso del compromiso normativo el puntaje más alto fue para el ítem CO8 y el más bajo para el ítem CO7, en tanto que el compromiso de continuidad mostro en los ítems CO14 y CO16 los puntajes más altos y bajos respectivamente. Presentando además una media de 3.9000 para el desempeño laboral, siendo menor a la que se registró en la muestra del grupo etario 1 en el que se obtuvo una media de 3.9667.

Luego del procesamiento de los datos correspondientes a este grupo etario, se llegó a la conclusión de que la dimensión predominante del compromiso organizacional y que influye en el desempeño laboral es el compromiso de continuidad, al igual que el grupo etario 1, sin embargo, la tendencia del desempeño laboral es menor (3.9000). (Ver anexo 6).

Figura 3:

Dimensiones del CO y su influencia en el DL – Grupo etario 2



Para el procesamiento estadístico de la información del grupo etario 3 (50 a más años), se utilizó el mismo procedimiento de los grupos anteriores, en principio, se procedió a formular las hipótesis, se realizó la prueba de hipótesis, con los mismos parámetros: $p\text{-valor} < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa. Se procedió a la comprobación a través T Student, llegando a los siguientes resultados:

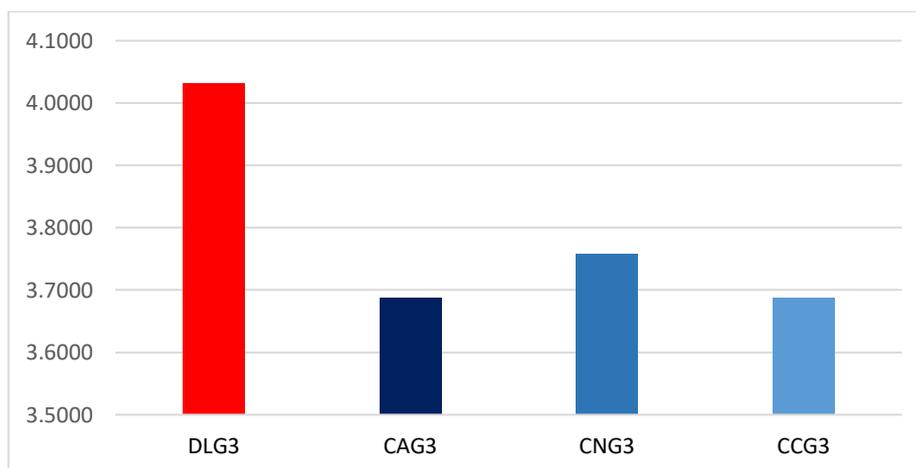
El p-valor fue menor a 0.05 por lo que se rechazó la hipótesis nula y se demostró que las dimensiones del comportamiento organizacional de los grupos etarios influyen en el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de servicios. Por otra parte, los valores de t siendo significativos y mayores a cero (0), confirmaron la evidencia a favor de aceptar la hipótesis alternativa. (Ver anexo 6).

Respecto a los resultados obtenidos en el análisis del grupo etario 3, estos mostraron la preponderancia en el ítem CO4 del CA y menor tendencia en el CO2, en tanto que en el CN la mayor valoración fue para el CO8 y la menor para el CO12. Mientras que en el análisis del CC se obtuvo un mayor valor en el CO14 y un menor valor en el CO16, Finalmente se determinó que el grupo etario 3 (50 años a más), presentó un mayor DL.

Se determinó que el grupo etario 3 desarrolló un mayor CN siendo entonces, este último, el que influye en la relación del grupo etario con el DL, para el caso de este grupo. En el análisis del CA es importante notar que el grupo etario 1 presentó un resultado de 3.43, por lo que se determinó que el CA no es un factor que determine la influencia del CA en el DL para este grupo.

Lo que demuestra, por una parte, que la permanencia en el tiempo de un trabajador en la organización aumenta el CA impactando en el DL, este impacto es menos significativo tanto en el CN y CC de los grupos etarios 1 y 2 pero mucho más contundente en el DL del grupo etario 3 el cual muestra un DL mayor en relación con los otros grupos y en cada uno de los aspectos analizados, es decir, en el CA, CN y el CC.

Figura 4:
Dimensiones del CO y su influencia en el DL – Grupo etario 3



Como presentación de los resultados y a manera de conclusión de este capítulo, se abordó en principio, el objetivo general llegándose a la conclusión que el compromiso organizacional tiene influencia en el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de servicios. En cuanto al objetivo específico, se determinó que las dimensiones del comportamiento organizacional por cada grupo etario si influyen en el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de servicios.

En relación con la predominancia de las dimensiones del comportamiento organizacional por cada grupo etario, se concluyó que la dimensión predominante para el grupo etario1 (21 a 35 años), fue el compromiso de continuidad, siendo la menos predominante el compromiso afectivo. Observándose una media de desempeño laboral de 3.9667, la cual es mayor que la del grupo etario 2 pero, a la vez, menor que la del grupo etario 3.

En lo que respecta al grupo etario 2, se llegó a la conclusión que la dimensión del compromiso organizacional predominante para este grupo también fue el compromiso de continuidad, sin embargo, se observó un mayor compromiso de normativo que en el caso del grupo etario 1, siendo la dimensión menos predominante, al igual que el grupo etario 1, el compromiso afectivo. En el grupo etario 2 se observó una media del desempeño laboral de 3.900, siendo esta inferior a la del grupo etario 1.

En relación con el grupo etario 3 se concluyó que la dimensión predominante fue el compromiso normativo, pero, es importante notar que el tanto el compromiso afectivo como el compromiso de continuidad fueron mayores en relación con los otros dos grupos. Siendo la media del desempeño laboral, significativamente mayor a las de los otros grupos (4.0317).

Finalmente se comprobó que el compromiso organizacional influye sobre el desempeño laboral y que las dimensiones del compromiso organizacional van a influir en el nivel de desempeño laboral de acuerdo con las diferencias generacionales de los trabajadores.

IV. Discusión

Es importante precisar que la organización tal como la conocemos y desde sus orígenes tuvo su pilar y fundamento en la necesidad de las personas de recurrir unas a otras y de interactuar en acciones y actividades que les permitan lograr los objetivos propuestos, la organización contemporánea sigue este modelo ancestral lo que supone, entonces, la intervención del contexto social, de valores y de la influencia de los componentes de las dimensiones del compromiso organizacional más aún en el contexto de un mundo globalizado.

En el ámbito de las dimensiones del comportamiento organizacional la investigación analizó la manera en que tanto el compromiso afectivo, compromiso normativo y compromiso de continuidad influyen en el desempeño laboral y las características que tiene esta influencia. Efectuado el análisis es importante coincidir con lo propuesto por Coronado et al. (2020), cuando manifestó que la relación entre la empresa y el trabajador es de carácter bilateral y es precisamente esa relación la que definirá el compromiso organizacional, sin embargo, afirma que esta relación tiene un alto nivel de complejidad en sus dimensiones y sus consecuencias, admitiendo además, que dentro de las dimensiones del compromiso organizacional existan otro tipo de variables pero que estas no van a ser susceptibles de ser controladas por la empresa. Como ya se ha identificado, el compromiso sufre variación en otras dimensiones, así como existen otras que lo impactan. Por lo tanto, el compromiso organizacional tiene antecedentes y consecuencias que se definen mediante variables que, no en todos los casos, pueden ser manipuladas por la organización y no en todos los casos lo impactan positivamente.

En este orden de ideas, la investigación se acercó a proponer una interpretación más actual a lo propuesto por Drucker (2004), cuando sostuvo que entre la organización y el individuo se establece una relación de la que dependerá la eficiencia de la empresa. De la solidez y sostenibilidad de esta relación se generará la forma en que la organización y el individuo coincidan en los valores. Reafirmando además la concepción social de la organización, en donde, las personas mediante la utilización de recursos planean actividades mutuamente relacionadas y coordinadas a partir de la influencia recíproca en que orienten los esfuerzos de todos al logro del objetivo.

Es preciso tener en cuenta los cambios en cuanto a actitudes, preferencias, tendencias y en general todo cambio conductual que va mostrando el trabajador en el contexto laboral. En coincidencia con Núñez y Brochero. (2019), cuando propuso que la organización debe tener una visión proyectada de su futuro y en esta visión considerar el tiempo como una de las dimensiones más importantes porque a través del tiempo se desarrollarán las capacidades y otro tipo de dimensiones del propio ser humano: Espirituales, emocionales racionales y fisiológicas que este va a integrar y relacionar con el desarrollo de la empresa. En este sentido, la empresa deberá, mediante la participación de la gestión del talento de las personas, diseñar e implementar las acciones que permitan identificar los cambios que se generan y relacionar estos cambios de manera oportuna, con los cambios que se producen en la organización a través del tiempo.

Por otra parte, Meyer y Allen (2011), determinaron que la relación entre las personas y la organización se realiza a partir de las políticas organizacionales y a través de esta es que se define el compromiso organizacional. Sin duda el mecanismo de relación entre las personas y la empresa difiere desde la concepción de Drucker, quien propone que esta relación se fundamenta en la forma en que estas dos entidades comparten valores. La propuesta de Meyer a Allen afirma que son las políticas organizacionales las que relacionan al individuo con la organización. Definieron además la naturaleza multidimensional del constructo, el mismo que según proponen, resulta de la interacción de tres componentes, cada uno de ellos con sus características totalmente distintas pues surgen del afecto, los factores económicos y la responsabilidad moral.

En términos de resultados se concluyó que el grupo etario 3 presentó un mayor compromiso organizacional y por lo tanto un mayor desempeño laboral, siendo el grupo que tiene mayor tiempo en la organización lo que supone que esta permanencia desarrolla tanto una adecuada relación de valores, como un apego mayor en función a las dimensiones propuestas por Meyer y Allen. Si bien es cierto que se dio respuesta a la pregunta de investigación que plantea que el compromiso organizacional de los grupos etarios influye en el desempeño laboral en una empresa de servicios, no resulta menos cierto que esta influencia se vio impactada por una serie de factores que admiten y abren la posibilidad de análisis relacionados

a la inquietud de determinar cuál de estos desarrolla en la organización un mayor desempeño laboral.

Arias y Ramírez (2019), Definieron a la organización como el trabajo coordinado para lograr el objetivo de la empresa, condicionando a que este será desarrollado por un grupo de personas que tengan las habilidades y competencias necesarias, siendo entonces que la empresa estará diseñada con un solo propósito el que no incluye las necesidades de las personas. Pero, es preciso discrepar de la concepción de Arias y Ramírez ya que si bien es cierto la empresa está diseñada con criterio de sostenibilidad, no es menos cierto que esta concepción de sostenibilidad dependerá del desempeño de las personas, es decir, de lo que ellas aporten para el logro de las metas y objetivos organizacionales, la esencia propia de la concepción de la empresa reconoce que está pensada con una orientación y carácter social, la organización existe en la medida que las personas aporten y contribuyan a su sostenibilidad. De allí es que surge la importancia del análisis de cómo y de qué manera contribuyen las personas a través de sus voluntades y compromisos a lograr la sostenibilidad de la empresa.

La discrepancia resulta aún mucho más significativa cuando la investigación demuestra que el compromiso organizacional tiene influencia en el desempeño laboral y cuando las dimensiones del compromiso tienen mayor o menor impacto en el desempeño, siendo, además, que este impacto vario en intensidad en los diferentes grupos etarios que existen y se relacionan en la organización. Lo que evidencia que la organización no solo se define en función al aporte de trabajo para el logro de los objetivos, sino que tiene como ya lo proponía Drucker, un carácter social.

Castro y Delgado (2020), afirmaron que la organización contemporánea no solo busca resultados económicos sino la integración de sus miembros, proponen que la solvencia y eficiencia que resulta de esta integración será uno de los aspectos determinantes para el éxito de la empresa. Reconociendo, aunque de manera indirecta, que la organización si tiene un carácter social, en la medida que la integración genera finalmente, la organización funcione como un sistema social. Sin embargo, proponen que la falta de políticas o de su aplicación, la falta de equidad en la práctica de la cultura organizacional e incluso la falta de líderes motivadores afecta finalmente el compromiso organizacional, alterando las

relaciones interpersonales y organizacionales en la empresa, lo que relaciona nuevamente al compromiso organizacional con el éxito de la empresa.

Sin embargo, es importante explicar que la coincidencia mayor con el trabajo de Castro y Delgado, radica en que reconocieron que el comportamiento organizacional es un constructo complejo y que se encuentra integrado por variables definidas y ya estudiadas, pero reconoce que en el contexto de la empresa contemporánea influenciada por la globalización y por el avance vertiginoso de las tecnologías de la información, se generan muchas otras variables que condicionan el compromiso organizacional y que aún no han sido estudiadas. De allí la importancia de continuar el análisis, recordando que la inquietud de mejorar el desempeño laboral no es actual o contemporánea, sino que viene discutiéndose en el espacio tiempo histórico de la administración.

Tanto el compromiso organizacional como el desempeño laboral mostraron variaciones en el análisis de los diferentes grupos etarios de la organización, se probó entonces, que el compromiso organizacional si influye en el desempeño laboral mostrando una tendencia de incremento a través del tiempo y en la forma en que se relacionan estas variables.

Esta propuesta, sin embargo, genera una serie de interrogantes que como ya se ha mencionado, crean la necesidad de profundizar la investigación es importante conocer, por ejemplo, cómo funcionan las dimensiones del compromiso, cómo se generan, cuáles son los mecanismos que las condicionan y más importante aún, cómo se incrementan en beneficio de la organización.

Por otra parte, Estrada y Mamani (2015), relacionaron el compromiso organizacional con el nivel de satisfacción del trabajador, concluyeron que el compromiso era mayor a medida que se incrementaba el nivel de satisfacción. Pero, en cuanto a esta propuesta es preciso tener en cuenta los cambios en actitudes que va mostrando el trabajador a lo largo de su tiempo de servicio laboral en los que, como ya se mencionó, participan otras variables poco analizadas. Así podemos definir que en este contexto también interviene la necesidad de participación y reconocimiento en el ámbito organizacional, por lo que es necesario tener en cuenta que la relación del compromiso organizacional y el desempeño laboral a partir de los grupos etarios dentro de la organización requiere ser enfrentado de una manera planificada.

Es necesario precisar que la organización contemporánea desarrollo otras características diferentes de la organización tradicional, este cambio organizacional probablemente tenga su origen más significativo en la globalización a partir de la que se convierte en la organización de conocimiento. Por tanto, se hace imprescindible analizar a la empresa ya no solo desde la óptica de sus resultados (Propuesta por Drucker), sino desde su ámbito interior en el que se generan las relaciones de transmisión de conocimiento, pero, además, en un contexto intergeneracional. Siendo que en la organización contemporánea el conocimiento es considerado como uno de los recursos más importantes y uno de los principales factores críticos de éxito para la organización, se hace necesario su estudio a partir de la perspectiva generacional.

En este sentido es importante lo que manifestaron Pashanasi et. al. (2021), cuando afirmaron que las brechas en las competencias del personal afectan el desempeño laboral lo que finalmente afecta el logro de los objetivos de la organización. Si bien es cierto se identifica aquí que la brecha entre las competencias y el perfil del puesto no es menos cierta que la deficiencia es analizada a partir del perfil sin considerar las variaciones en las competencias que se generan por el cambio de actitudes y aptitudes generadas por el transcurso de los años cronológicos del trabajador. Considera que las empresas tienen actualmente dificultades para proveerse de trabajadores que se adapten fácilmente a los cambios propios de la organización por lo que propone que a partir de la flexibilidad se diseñen técnicas y procedimientos modificables en función al cambio. Concluye entonces en que no basta evaluar al trabajador desde su capacidad intelectual y su conocimiento sino, además, identificando sus habilidades y potencial. Sin embargo, en el estudio no se menciona como las habilidades, el potencial y hasta la capacidad intelectual y el conocimiento presentan variaciones en el individuo a través del tiempo, centrándose solo en la necesidad organizacional sin incluir el ámbito social que relaciona a la empresa con el individuo y por el cual esta última tiene un compromiso tácito, pero adquirido, con los miembros de la organización.

Lluncor et. al. (2021), por otra parte, mencionó que la motivación, cooperación y trabajo de grupo van a ser el eje central para el logro del desempeño óptimo, y que este ya no dependerá solamente de la habilidad y capacitación del

individuo, el cual responderá al cumplimiento de las metas y objetivos a partir del planeamiento propuesto por la organización con total libertad para la toma de decisiones.

La propuesta sin duda apela fundamentalmente al empoderamiento como estrategia para el logro de los objetivos, incluso sugiere fortalecer las capacidades del individuo de manera que se involucre con mayor probabilidad de éxito en las responsabilidades que le son asignadas. Sin embargo y nuevamente se observa la inquietud por el estudio del desempeño y la necesidad de su optimización a partir de la empresa como entidad central. En este orden es preciso retomar las propuestas de Drucker que definieron un ingrediente social en la empresa. Si bien el objetivo prioritario de la empresa es la generación de resultados expresados a través de su rentabilidad, es cierto, además, que esta organización tan especial y diferente a otras tiene un componente social ya que son precisamente las personas que le otorgan sentido, identidad y capacidad de gestión, por lo que no es posible soslayar a la persona desde su perspectiva integral. Aquí es importante precisar que la perspectiva integral del ser humano no solo involucra su vida y el objetivo por el que vive, sino, además, su intento por lograr su desarrollo, estabilidad y su propia felicidad mediante su crecimiento profesional y laboral.

La cultura cooperante que debe crear la empresa mencionada por Lluncor, y que dependerá del ambiente de trabajo y de la forma en que se comparta información y el establecimiento de grupos de trabajos afines estará necesariamente sometida a las condiciones impuestas por las características generadas a partir de cada uno de los grupos etarios que se establecen y relacionan en la organización. Por lo que es imprescindible concebir a la relación de la organización con sus miembros como una unidad de relaciones bidireccionales donde no solo se dé preponderancia a la gestión como factor de éxito sino además a los integrantes de la empresa que van a pensar, diseñar planear y ejecutar la gestión. Las personas por lo tanto y en la organización deben ser consideradas como un todo integral y sus aportes, por lo tanto, diseñados y planeados en mérito y función a su inteligencia, conocimiento y habilidades cambiantes a través del paso del tiempo. Solo así la empresa podrá lograr a plenitud el uso de sus recursos y gestionar óptimamente su talento humano, por lo que se hace necesario dentro del planeamiento del proceso administrativo la inclusión del planeamiento de los

recursos humano el cual no debe tener una tendencia del corto plazo, sino por el contrario orientada al mediano y largo plazo.

Si bien el planeamiento organizacional define las metas y objetivos que la organización pretende alcanzar, a partir de su propio diagnóstico, así como el curso de acción que ella misma va a elegir para lograr esos objetivos, mediante la integración de proceso, procedimientos, acciones actividades y tareas, estas no incorporan los cambios que se ven presentando en el individuo a través del paso inexorable del tiempo. La capacitación, el desarrollo de habilidades dentro de la organización, la experiencia laboral como factor integrante de las competencias propias del entorno laboral no son observadas por las organizaciones como parte integrante de su planeamiento.

Por otra parte, Flores et. al (2018), sugirió que la intención o el deseo del trabajador de no abandonar la organización tiene su sustento fundamental en la recompensa, es decir, en la forma en que la empresa devuelve el favor lo que finalmente se traduce en el involucramiento de la persona con los objetivos organizacionales. De modo que Flores aborda de manera tangencial los componentes del compromiso de continuidad y afirma, además, la preponderancia de tres aspectos más recurrentemente considerados por los miembros de la organización en su relación con la misma: justicia, apoyo y recompensa. Concluye que el compromiso se verá influenciado por estos aspectos de manera que este impactará positivamente en el desempeño. Aquí recurre nuevamente a las dimensiones del compromiso organizacional propuestas por Allen y Mayer relacionando, aunque de forma tangencial, tanto el compromiso afectivo como el normativo con el desempeño laboral, reconociendo su naturaleza multidimensional para la mejor comprensión del compromiso y su relación con el desempeño en las organizaciones.

Bautista et. al. (2020), afirmó que el desempeño esta particularmente relacionado con el cambio, también que el desempeño ha originado mucho interés en su estudio a partir de la necesidad de la empresa de aspirar a una mayor efectividad y crecimiento. En este orden de ideas, si bien el cambio se presenta nuevamente como uno de los factores esenciales para el desarrollo del desempeño, este se entiende desde la perspectiva de la empresa. Es preciso entender que las organizaciones de encuentran permanentemente frente a la opción de cambio y de

la innovación como estrategia de desarrollo, aún más, la supervivencia de la empresa dependerá en algunos casos, de la forma y rapidez en que ellas se adapten al cambio. La optimización del desempeño no dependerá solamente de las funciones, acciones y tareas ni de la forma en que el trabajador las ejecute de manera eficiente. Sino también de las capacidades, competencias y conocimiento de sus miembros, entendidos como factores que también son susceptibles a cambio a través del tiempo, sin embargo, es importante precisar que para el éxito organizacional se debe tomar conciencia de que este cambio se da también en el contexto etario, desarrollándose a partir del intercambio e interacción de relaciones que se dan al interior de la organización característica propias de cada grupo las que finalmente impactan el desempeño laboral, tal como ha quedado demostrado en la investigación.

Finalmente y como implicancias de la investigación, se pone de manifiesto la importancia de que las organizaciones incluyan las dimensiones y posibles variables adicionales que interviene en la formación y desarrollo del compromiso organizacional en vista que este influye sobre el desempeño laboral, y aquí es preciso señalar que las empresas no contemplan esta opción en el planeamiento de su desarrollo organizacional, por otra parte, es preciso que las organizaciones y en particular las áreas relacionadas con la gestión del talento de las personas consideren las variaciones de estos dos aspectos en los grupos etarios que se definen dentro de la empresa y valoren permanentemente como estos grupos influyen en el desarrollo organizacional.

V. Conclusiones

1. Como inferencia significativa, se determinó que el compromiso organizacional de los grupos etarios si influye en el desempeño laboral, aumenta a través del tiempo y tiene una relación directamente proporcional con el desempeño laboral. Sin embargo, es importante precisar que la forma en que se manifiesta este incremento tiene relación directa con la forma en que se van estableciendo y desarrollando las dimensiones del compromiso organizacional en las relaciones entre los miembros de la organización y de estos con la empresa.
2. Se determino, además, que cada grupo etario desarrolla la dimensión del compromiso que se va a identificar como característica de cada grupo en su relación con el desempeño, así entonces, el grupo etario 1 (21 a 35 años), caracteriza su relación con el desempeño a partir del compromiso normativo, mientras que el grupo etario 2 (36 a 50 años) relaciona ambas variables a partir del compromiso normativo y el compromiso de continuidad. En tanto que el grupo etario 3 (50 a más años), define esta relación a través del compromiso afectivo y el compromiso de continuidad.
3. Otro aspecto importante fue que quedó demostrado que el desempeño laboral mostro variaciones en cada uno de los grupos etarios incrementándose en el grupo etario de mayor edad cronológica, siendo su indicador es mucho más significativo que en los grupos etarios de menor edad. Sin embargo, existen coincidencias en la complejidad el análisis en función a las dimensiones y a la participación de variables que no pertenecen al ámbito interno de la organización y por tanto no son de su control, estas variables exógenas llegan a la organización a través de la interacción del individuo en el contexto social quedando para el análisis el estudio de la participación de estas variables.
4. Finalmente se determinó que la valoración de las dimensiones del compromiso organizacional muestra variaciones a través del avance de la edad cronológica del trabajador, las que impactan en el desempeño laboral. Por lo que se hace imprescindible tratar al compromiso organizacional no como un todo, sino a partir del análisis de cada una de sus dimensiones incluyendo, además, las variables externas que condicionan el desarrollo de cada una de estas dimensiones.

VI. Recomendaciones

Primera: Las organizaciones deben otorgar importancia a la forma en que los grupos etarios manifiestan su compromiso organizacional y la forma en que este se relaciona con el desempeño laboral. La investigación demostró que cada grupo etario se impacta en el compromiso a partir de características específicas que se definen en la actitud de cada grupo para con la empresa. Las organizaciones en nuestro medio no han desarrollado conciencia en cuanto a la real magnitud de los grupos y las evoluciones etarias que se manifiestan a través de la permanencia del trabajador en la organización.

Segunda: Las áreas de recursos humanos o de gestión del talento tendrán que desarrollar las estrategias para el desarrollo de las dimensiones del compromiso y esto entendido obviamente, como parte de sus procesos, siendo su objetivo fundamental contribuir al incremento del nivel de desempeño y a través de ese incremento, al desarrollo de la productividad en la organización.

Tercera: En el ámbito académico se debe desarrollar por el estudio de las variables que como ya se ha mencionado, participan en el desarrollo del compromiso, pero no son de control de la organización. En este aspecto la investigación metodológica tiene mucho que aportar a la empresa contemporánea ya que de acuerdo con lo que se ha pronosticado en este estudio, estas variables "Ocultas" si deben impactar en el compromiso y por lo tanto en la relación de este con el desempeño, por lo que su análisis es imprescindible para optimizar esta relación.

Cuarta: Es importante precisar que las dimensiones que más aportan en el incremento del desempeño son el compromiso normativo y el compromiso de continuidad, por lo que se recomienda que las organizaciones reflexionen sobre la necesidad del desarrollar el compromiso afectivo, considerándola, además, como una de las tres dimensiones de las que se compone el compromiso organizacional. Si bien se considera que la organización contemporánea es la organización del conocimiento, no deja de tener sentido que el compromiso afectivo sea también un factor determinante para el desarrollo del desempeño. La forma en que la organización propone

valores y a partir de ellos construye su identidad debe ser compartida con todos los miembros de la organización.

VI. Propuesta

Descripción

La Asociación Cultural Brisas del Titicaca es una persona jurídica de derecho privado sin fines de lucro, fundada en noviembre de 1962 y ubicada en la calle Héroes de Tarapacá N ° 168, en el distrito de Lima, de la provincia y el departamento de Lima, y tiene con finalidad cultivar, cautelar, y difundir todas las expresiones culturales del departamento de Puno. Para lograr sus fines la empresa cuenta con tres unidades de negocios: Rubro gastronómico, mediante sus restaurantes de comida regional, rubro educativo a través de sus talleres de música y danzas y el rubro de recreación en donde opera con dos subunidades de negocios, es decir, noches de folclore y almuerzos espectáculo. Para lograr sus fines la empresa cuenta con una estructura organizacional de tipo funcional con las siguientes áreas: Alimentos y bebidas, talleres, ventas y eventos, recursos humanos, contabilidad y tesorería, logística e informática, integradas todas ellas a la gerencia general. Cuenta además con un total de 220 trabajadores, habiendo reducido su personal como consecuencia de la pandemia originada por la COVID 19 a 48 trabajadores.

A pesar que la organización tiene perfectamente definidos todos los elementos que de su identidad, como son, su política empresarial, normas, procesos, procedimientos y manuales no han definido su política de valores, lo que finalmente y como se observa en los resultados de la investigación es considerado como uno de los factores que no permiten un desarrollo óptimo del compromiso afectivo, factor clave de éxito en la gestión organizacional, más aun teniendo en cuenta que el mayor porcentaje de trabajadores se encuentran en los grupos etarios 1 y 2, siendo estos dos grupos los que muestran un menor desarrollo de esta dimensión del compromiso.

Objetivos

Objetivo General

El objetivo general de la propuesta se centra en lograr el incremento del compromiso afectivo, dimensión de compromiso organizacional poco desarrollada en los trabajadores que constituyen los grupos etarios 1 y 2 de la organización.

Objetivo Específico 1

Diseñar y proponer al directorio, para que luego de su aprobación, eleve a la consideración de la asamblea general de socios la política de valores.

Objetivo Específico 2

Elaborar y ejecutar en coordinación con el área de recursos humanos las acciones de difusión y práctica permanente de la política organizacional y la política de valores como principales factores de desarrollo de la identidad organizacional.

Objetivo Específico 3

Desarrollar a partir de la política organizacional y la política de valores el afecto y apego de los trabajadores como dimensión propia del compromiso afectivo del comportamiento organizacional.

Justificación y Explicación

Las áreas de recursos humanos dentro de las organizaciones no pueden limitarse, en la empresa contemporánea a ser solamente administradores del personal, en la actualidad estas áreas tienen el encargo institucional de gestionar el talento de las personas. En este orden de ideas, el área de recursos humanos de la Asociación Cultural Brisa del Titicaca debe redefinir las funciones que le otorga el manual de organización y funciones de la institución, de manera que considere imperativamente el desarrollo de las dimensiones del compromiso organizacional, solo así el área dejará de administrar personas para gestionar talentos y aportará en el desarrollo de la empresa en la medida que incrementará a través de sus estrategias el desempeño laboral. La organización tiene la oportunidad de aprovechar las dimensiones del comportamiento bien desarrolladas en el grupo etario de mayor edad como fuente de referencia de los grupos etarios de menor

intervalo de edad cronológica. Los sentimientos desarrollados en torno a la organización, el afecto, el apego además del compromiso normativo y la necesidad de continuar en la empresa expresada a través del compromiso de continuidad, sin duda pueden considerarse como factores que motiven y guíen a los grupos etarios de menor edad.

Planeamiento de Acciones y recursos necesarios

Primero: Diseñar y proponer al directorio, para que luego de su aprobación, eleve a la consideración de la asamblea general de socios la política de valores. La política de valores deberá contener los principios éticos que fomenten y propicien en los miembros de la organización la identidad y que generen comportamientos relacionados y consecuentes con los principios éticos propuestos.

Segundo: Difusión y puesta en práctica de las políticas organizacionales, acción que estará a cargo del área de recursos humanos, que a su vez deberá fomentar la interiorización de las políticas, su correcta interpretación y aplicación en el contexto de las actividades que se ejecutan normalmente en la empresa y en el contexto de las relaciones de la organización con sus grupos de interés.

Tercero: Desarrollar un modelo que sirva de guía a las generaciones futuras a partir de la estandarización de las conductas mostradas por el grupo etario 3, proponiendo la ruta a seguir por los grupos etarios menores. En este sentido no se hace referencia a la estandarización o creación de un modelo de gestión del talento de las personas ni mucho menos de un modelo estándar para administrar los recursos humanos, sino de un modelo guía a seguir en función a la manera en que el grupo etario de mayor edad manifiesta con su conducta y actitudes su compromiso afectivo, su compromiso normativo y su compromiso de continuidad para con la organización.

Cuarto: Fomentar y lograr la práctica entre los líderes del liderazgo de tipo transformacional, mediante el cual, ellos deberán alentar a los trabajadores a que sean fuente de la innovación y el cambio dentro de la organización, esta práctica desarrollará la motivación del trabajador lo que contribuye al

crecimiento de la empresa, fomenta la identidad y por tanto desarrolla el apego y sentimiento hacia la organización, fomentando de esta forma el compromiso afectivo.

Quinto: Diseñar e implementar acciones que desarrollen el bienestar laboral, es decir, el diseño de una política de incentivos, el empoderamiento del trabajador de manera que se desarrolle la confianza en sí mismo y en la organización, fomentar la participación y relevancia de la opinión del trabajador en las decisiones operativas de la empresa y la capacitación, no solo como medio para aumentar la eficiencia del trabajador, sino, además, como medio para mejorar la identidad del individuo en relación a la gestión organizacional. Todas estas acciones deberán estar a cargo y ser responsabilidad del área de recursos humanos y de los líderes de la organización.

Recursos humanos:

	ACCIÓN	RESPONSABLE
1	Diseño de la política de valores	Gerencia general y gerencias de línea
2	Propuesta al directorio de la política de valores	Gerencia general
3	Aprobación de la política de valores por el directorio	Directorio
4	Propuesta y aprobación de la política de valores por la asamblea general de socios	Directorio
5	Difusión y puesta en práctica de las políticas organizacionales	Gerencia general y gerencias de línea
6	Desarrollo de modelo	RRHH
7	Implementación y puesta en práctica del modelo	RRHH
8	Desarrollo de liderazgo transformacional	Gerencia general y gerencias de línea
9	Diseñar las acciones que desarrollen el bienestar laboral	RRHH
10	Implementar acciones que desarrollen el bienestar laboral	RRHH

Recursos económicos: autofinanciados

Evaluación y Control

Las acciones de evaluación y control deben ser consideradas como la estrategia que mensione el impacto de las acciones planificadas y corrijan cualquier tipo de desviación en el curso de acción propuesto. Por lo expuesto, el área de recursos

humanos deberá asumir esta importante responsabilidad, diseñando las acciones de seguimiento y monitoreo del cumplimiento del planeamiento de acciones propuesto.

Cronograma de Actividades

ACCIÓN		RESPONSABLE	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.
1	Diseño de la política de valores	Gerencia general/Gerencias de línea				
2	Propuesta al directorio de la política de valores	Gerencia general				
3	Aprobación de la política de valores por el directorio	Directorio				
4	Propuesta y aprobación de la política de valores por la asamblea general de socios	Directorio				
5	Difusión y puesta en práctica de las políticas organizacionales	Gerencia general/Gerencias de línea				
6	Desarrollo de modelo	RRHH				
7	Implementación y puesta en práctica del modelo	RRHH				
8	Desarrollo de liderazgo transformacional	Gerencia general/Gerencias de línea				
9	Diseñar las acciones que desarrollen el bienestar laboral	RRHH				
10	Implementar acciones que desarrollen el bienestar laboral	RRHH				

Referencias

- Aira, M. (2016). Institutions and their impact on the organizational behavior. *Scientific journal of Management Science*, 33, 99-112.
www.revistanegotium.org.ve
- Allen, N., y Meyer, J. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Applied Psychology*, 63, 1–18.
<https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1990.tb00506>
- Álvarez, G. (1992). El constructo clima organizacional: concepto, teorías, investigaciones y resultados relevantes. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 11(1, 2), 27–30.
- Aráoz, E., y Ramos, N. (2021). Job satisfaction and organizational commitment in teachers of the Peruvian Amazon. *Educ. Form.*, 6(1), e3854.
<https://doi.org/10.25053/redufor.v6i1.3854>
- Arias-Pineda, A., y Ramirez, L. (2019). La organización-empresa: ¿un sistema vivo? Aportes de la teoría de la complejidad y la filosofía ambiental a la teoría administrativa y organizacional. *Revista Escuela De Administración De Negocios*, (86), 133–150.
<https://doi.org/10.21158/01208160.n86.2019.2298>
- Arias Ramirez, F., Varela Sosa, D., Loli Pineda, A., y Quintana Otiniano, M. (2003). El compromiso organizacional y su relación con algunos factores demográficos y psicológicos. *Revista de Investigación En Psicología*, 6(2), 13–25. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v6i2.5147>
- Arboleda, A. (2016). El compromiso de continuidad y el vínculo del consumidor con la organización. *Cuadernos de Administración*, 29(53), 181-201.
<https://doi.org/10.11144/Javeriana.cao29-53.ccvc>
- Asgari, A., Mezginejad, S., y Taherpour, F. (2019). The role of leadership styles in organizational citizenship behavior through the mediation of perceived organizational support and job satisfaction. *Innovar*, 30(75), 87-98.
<https://doi.org/10.15446/innovar.v30n75.83259>

- Baard, P., Deci, E. y Ryan, R. (2004). Intrinsic need satisfaction: A motivational basis of performance and well-being in two work settings. *Journal of Applied Social Psychology*, 34: 2045–2068. *Google Scholar*
- Baez, R., Zayas, P., Velázquez, R., y Lao, Y. (2019). Modelo conceptual del compromiso organizacional en empresas cubanas. *Ingeniería Industrial*, 40(1), 14-23. Recuperado en 20 de diciembre de 2021, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S181559362019000100014&lng=es&tlng=es.
- Barrios, K., y Figueroa, B. (2020). Conditions of human talent management that favor the development of dynamic capabilities, 31(2), 55-62. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000200055>
- Bautista, R., Cienfuegos, R., y Aguilar, J. (2020). Job performance from a theoretical perspective. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54 - 60. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Bayona, C., Goñi, S., y Modorran, C. (2000). Compromiso Organizacional: Implicaciones para la gestión estratégica de los recursos humanos. Retrieved from <https://www.researchgate.net/publication/266454597>
- Betanzos, N., Andrade, P., Paz, F. (2006). Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, vol. 22, núm. 1, 2006, pp. 25-43 Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231317045002>
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics Finance and International Business*, 3(1), 75 - 103. <http://dx.doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., y Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390. E pub 02 de junio de 2020. Recuperado en 26 de noviembre de 2021, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385&lng=es&tlng=es.

- Bohórquez, B. (2004). Comunicación Organizacional y Desempeño Laboral en Centros de Información y Archivo de Institutos Universitarios. *Universidad Católica Andrés Bello, Caracas*.
- Brashear, T., Boles, J., Bellenger, D., y Brooks, C. (2003). An Empirical Test of Trust-Building Processes and Outcomes in Sales Manager-Salesperson Relationships. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 31(2), 189–200. <https://doi.org/10.1177/0092070302250902>
- Cadena, P. Rendón, R. Aguilar, J. Salinas, G. De la Cruz, F. y San German, D. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista mexicana de ciencias agrícolas. Vol. 8. No 7. ISSN 2007-0934*.
- Castro, K., y Delgado, J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 684-703. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107
- Candel, M. (2012). Las competencias laborales como predictores del desempeño en una empresa del sector juego. *Universidad de Murcia. Recuperado de <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/84063/TMJCR.pdf>*
- Chiavenato I. (2000) *Administración: Teoría, proceso y práctica*. Mc Millán
- Chiavenato, I. (2004). *Administración de recursos humanos*. Mc Graw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos el capital humano de las organizaciones*. Mc Graw Hill Interamericana.
- Coronado, G, Valdivia, M., Aguilera, A., y Alvarado, A. (2020). Compromiso Organizacional: Antecedentes y Consecuencias. *Conciencia Tecnológica*, (60). ISSN: 1405-5597. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94465715006>
- Cuesta A. (2019). *Manual para la evaluación del desempeño laboral*. Macro ediciones.
- Claire, M., y Böhr, M. (2004). Tres dimensiones del compromiso organizacional: identificación, membresía y lealtad. *Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UCBSA*, 2(1), 77-83. Recuperado en 06 de enero de 2022, de

[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S207721612004000100008&lng=es&tlng=es.](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S207721612004000100008&lng=es&tlng=es)

- Davis, K. y Newstrom, J. (2003). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. Mc. Graw Hill Interamericana.
- Drucker, P. (1999). *La sociedad Post-Capitalista*. Grupo Editorial Norma.
- Drucker, P. (2004). *Management talks, responsibilities, and practices*. Routledge Taylor, and Francis group.
- Eliyana, A. (2019). Job satisfaction and organizational commitment effect in the transformational leadership towards employee performance. *European Research on Management and Business Economics*.
<https://doi.org/10.1016/j.iedeen.2019.05.001>
- Espinoza F., y Eudaldo, E. (2018). El problema de la investigación. *14(64)*, 22-32. *E pub 08 de junio de 2019. Recuperado en 03 de enero de 2022, de*
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442018000400022&lng=es&tlng=es
- Esteban, N. (2018). Tipos de investigación. *Universidad Santo Domingo de Guzmán 28 (4) Recuperado en 31 de octubre de 2021 de*
<http://repositorio.usdq.edu.pe/handle/USDG/34>
- Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Compromiso organizacional y desempeño docente en las Instituciones de Educación Básica. *Revista Innova Educación*, 2(1), 132-146. <https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.01.008>
- Fernández-Bedoya V. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica *Espíritu Emprendedor TES 2020, Vol. 4, No. 3 julio a septiembre 65-76 Artículo Revisión Bibliográfica Indexada Latindex Catálogo 2.0 ISSN 2602-8093* <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
- Figueredo, A., León, R., y Martínez, M. (2019). Procedimiento para el procesamiento de información científica en la *DPI de la carrera Ingeniería Forestal. Biblios, (75)*, 46-61. <https://dx.doi.org/10.5195/biblios.2019.473>
- Fonseca, J., Cruz, C., y Chacón, L. (2019). Validación del instrumento de compromiso organizacional en México: evidencias de validez de constructo, criterio y confiabilidad. *Revista de Psicología (PUCP)*, 37(1), 7-29. <https://dx.doi.org/10.18800/psico.201901.001>

- Flores M., y Gómez V. (2018). Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en una empresa privada de Lima, Perú. *Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UCBSP*, 16(1), 1-30. Recuperado en 02 de enero de 2022, de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-21612018000100001&lng=es&tlng=es.
- França Tarragó, O. (2012). Manual de Psicoética. Ética para psicólogos y psiquiatras. *Ciencias Psicológicas*, VI (2), 199-200. [fecha de Consulta 6 de enero de 2022]. ISSN: 1688-4094. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=459545417009>
- Gabini, S. (2020). Articulación trabajo-familia y satisfacción laboral: El rol del compromiso afectivo. *Liberabit*, 26(1), e352. <https://dx.doi.org/10.24265/liberabit.2020.v26n1.06>
- Heinemann, k. (2003). *Introducción a la metodología de investigación empírica*. Editorial Paidotribo.
- Heredia, C. (2005). Los grupos de edad en la investigación científica. *Revista Estomatológica Herediana*, 15(1), 93-94. [fecha de Consulta 31 de octubre de 2021]. ISSN: 1019-4355. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=421539343018>
- Hernández R., Fernández C. y Baptista M. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill. ISBN: 978-1-4562-2396-0
- Hurtado J. (2012) *El proyecto de investigación: Comprensión holística de la metodología y la investigación*. ISBN978-95844-3440-17
- Kaatz, D. y Kahn, R. (1970). *Psicología social de la organización*. Editorial Atlas.
- Kanfer, R., Frese, M., y Johnson, R. (2017). Motivation related to work: A century of progress. *Journal of Applied Psychology*, 102(3), 338–355. <https://doi.org/10.1037/apl0000133>
- López, R., Avello, R., Palmero, D., Sánchez, S., y Quintana, M. (2019). Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 48(2(Sup)), 441-450. Recuperado de <http://www.revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/390/331>

- Lluncor, M., Cacho, A., Zegarra, W., y Olano, D. (2021). El desempeño laboral en organizaciones públicas y privadas. *Revista Científica Pakamuros*, 9(1), 12-20. <https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v9i1.159>
- Madero, M., y Olivas, R. (2016). Análisis de los factores del comportamiento organizacional en jóvenes que están iniciando su carrera laboral. *Estudios Gerenciales*, 32(138),51-59. [fecha de Consulta 26 de noviembre de 2021]. ISSN: 0123-5923. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21244782005>
- Marín, L., y Delgado, M. (2020). Desempeño Laboral en la Gestión Municipal 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1139-1159. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.145
- May, G., Erika, G., Barroso, T., y Hernández, L. (2020). Validación de un instrumento para medir estados afectivos y compromiso organizacional en profesores universitarios. *Nova Scientia*, 12(24) E pub 02 de julio de 2020. <https://doi.org/10.21640/ns.v12i24.2248>
- Meyer, J., y Allen, N., y Smith, C. (1993). *Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization*. *Journal of Applied Psychology*, 78, 538-551.
- Meyer, J., Stanley, D., Herscovitch, L., y Topolnytsky, L. (2002). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: A meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences. *Journal of Vocational Behavior*, 61(1), 20–52. <https://doi.org/10.1006/jvbe.2001.1842>
- Molina, L., Briones Í., y Arteaga, H. (2016). El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresas. *Dominio de las Ciencias*, 2(4), 498-510 <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v2i4.275>
- Montoya, E. (2014). Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un Contact Center. *Lima, Universidad de Ciencias Aplicadas* <http://hdl.handle.net/10757/581494>
- Núñez, C. y Brochero, M. (2019). El talento humano como eje fundamental del desarrollo organizacional en las empresas *disponible en:* <http://hdl.handle.net/20.500.12494/13326>

- Pashanasi, B., Gárate, J., y Palomino, G. (2021). Desempeño laboral en instituciones de educación superior. *Una revisión Latinoamericana de literatura*. 12(3), 163-174.
<https://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.537>
- Pedraza, E., Amaya, G., y Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XVI (3), 493-505. [fecha de Consulta 26 de noviembre de 2021]. ISSN: 1315-9518. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28016320010>
- Podsakoff, P., MacKenzie, S., Lee, J., y Podsakoff, N. (2003). Common method biases in behavioral research: A critical review of the literature and recommended remedies. *Journal of Applied Psychology*, 88(5), 879–903.
<https://doi.org/10.1037/0021-9010.88.5.879>
- Polo, J., Fernández, M., Bargsted, M., Ferguson, L., Rojas, M. (2017). The relationship between organizational commitment and life satisfaction: The mediation of employee engagement. *Universia Business Review*, (54), 110-127. [fecha de Consulta 4 de enero de 2022]. ISSN: 1698-5117. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=43351179004>
- Rivero, Y. (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 23(2), 159-164. Recuperado en 26 de enero de 2022, de
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552019000200159&lng=es&tlng=es.
- Robbins, S., Judge, T. (2013), *Comportment organizational*, Pearson Prentice Hall
- Rodríguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Revista Educación en Valores. Universidad de Carabobo. Enero - junio 2016 Vol. 1 N ° 25. Recuperado de*
<http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacionenvalores/v1n2.pdf>
- Rodríguez, A., Álvarez, L., y Castañeda, I. (2007). La pirámide de población: Precisiones para su utilización. *Revista Cubana de Salud Pública*, 33(4) Recuperado en 31 de octubre de 2021, de

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662007000400008&lng=es&tlng=es

- Ryan, R., y Deci, E. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychologist*, 55(1), 68–78. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.55.1.68>
- San Martín, S. (2013) La confianza, la satisfacción, las normas relacionales, el oportunismo y la dependencia como antecedentes del compromiso organizacional del trabajador. *Contaduría y Administración*, [S.l.], v. 58, n. 2. ISSN 2448-8410. Disponible en:
<http://www.cya.unam.mx/index.php/cya/article/view/135/135>
- Sánchez, J. (2006). Peter Drucker, innovador maestro de la administración de empresas. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, II (2),69-89. [fecha de Consulta 19 de octubre de 2021]. ISSN: 1900-5016. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409634344005>
- Sorenson, S. (2013): Engaging Employees After the Honeymoon Period. http://businessjournal.gallup.com/content/163463/engagingemployees-honeymoonperiod.aspx?utm_source=google&utm_medium=rss&utm_campaign=syndication
- Suárez M., Tinajero, R., y Jácome, M. (2020). Comportamiento organizacional y su papel en la gestión de negocios. *Revista Publicando*, 7(24), 1-8. Recuperado a partir de
<https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2072>
- Terán, J., Montenegro, B., García, V., Realpe, A., Villarreal, F., y Fernández, A. (2017). Diagnóstico de las variables del comportamiento organizacional en farmacias de Sangolquí, Ecuador. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 36(1) Recuperado en 26 de noviembre de 2021, de
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S08640300201700010017&lng=es&tlng=es
- Tremblay, A., Blanchard, M., Taylor, S., Pelletier, L., y Villeneuve, M. (2010). "Work Extrinsic and Intrinsic Motivation Scale: Its value for organizational psychology research": *Correction to Tremblay et al (2009)*. *Canadian Journal*

- of Behavioral Science / Revue Canadienne des sciences du comportement*, 42(1), 70. <https://doi.org/10.1037/a0018176>
- Tziner, O., y Bat Zur, B. (2019). Revisiting work engagement from a moderated-mediation vantage point. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 35(3), 207-215. E pub 02 de diciembre de 2019. <https://dx.doi.org/10.5093/jwop2019a22>
- Vela, F. (2007). Transición demográfica, estructura por edad y el desempleo de los jóvenes en México. *Política y cultura*, (28), 259-285. Recuperado en 31 de octubre de 2021, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S018877422007000200011&lng=es&tlng=es
- Vera, N., Suárez, M. (2018). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(1), 180-186. E pub 02 de marzo de 2018. Recuperado en 26 de noviembre de 2021, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100180&lng=es&tlng=es.
- Villacís, Á., Márquez, H., Zurita, N., Miranda, G., y Escamilla, A. El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de las mediciones. *Rev. Alger Mex.* 2018;65(4):414-421
- Werther, W., Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos el capital humano de las empresas*. McGraw-Hill interamericana.
- Yamakawa, P. (2011). *Estudio de la madurez de las empresas peruanas en la gestión de procesos*. ESAN Ediciones.
- Yáñez, M., Yáñez, R., Morocho, M. (2018). Importancia de los recursos humanos en las micro, pequeñas y medianas empresas del Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 10(2), 89-93. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
- Werther, W., Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos el capital humano de las empresas*. McGraw-Hill Interamericana

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA
V.1: Compromiso organizacional	Se define como el grado en el que un trabajador se identifica con una organización en particular, los objetivos de esta y el deseo de mantener su relación con ella.	Compromiso afectivo Dedicación emocional y compromiso con los valores organizacionales.	Compromiso afectivo	Atribución Racionalización Cumplimiento de Expectativas	Ordinal/Intervalo
		Compromiso de continuidad Valor económico que se percibe por permanecer en la organización, comparado con el que la deja.	Compromiso de continuidad	Trabajo adecuado a la persona Necesidad de satisfacción	Ordinal/Intervalo
		Compromiso normativo Obligación de permanecer con la organización por razones morales y éticas.	Compromiso normativo	Alternativas Inversiones	Ordinal/Intervalo
V.2: Desempeño laboral	Se define como el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos previamente fijados por la organización, este se constituye finalmente en la estrategia individual para lograr los objetivos.	Economía Capacidad para generar y movilizar adecuadamente recursos financieros	Economía	Expectativas Obligaciones Intercambio social Recursos utilizados Medios para logros	Ordinal/Intervalo
		Calidad Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor.	Calidad	Oportunidad Satisfacción Precisión y continuidad	Ordinal/Intervalo

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 2: Instrumentos

Ficha técnica: Cuestionario de compromiso organizacional

<i>Nombre de la prueba</i>	Cuestionario de Compromiso organizacional
<i>Autores</i>	Allen y Meyer
<i>Año de creación</i>	1997
<i>Procedencia</i>	Estados Unidos
<i>Característica</i>	Instrumento de Información Psicológico
<i>Objetivo</i>	Conocer el Tipo de compromiso Organizacional que presentan los individuos con su organización
<i>Estructura</i>	18 ítems, tres componentes: Componente afectivo: 6 ítems Componente normativo: 6 ítems Componente de continuidad: 6 ítems
<i>Tipo de escala</i>	Likert
<i>Administración</i>	Individual y/o colectiva
<i>Tiempo</i>	Aproximadamente 15 minutos
<i>Utilidad</i>	Elaboración de planes de intervención a nivel organizacional
<i>Edad</i>	18 años a más
<i>Datos normativos</i>	Para ser aplicado a los miembros de un grupo organizacional

Ficha técnica: Cuestionario para el diagnóstico del desempeño laboral

Nombre de la prueba	Cuestionario para el diagnóstico del desempeño laboral
Autores	Whetten y Cameron
Año de creación	2005
Procedencia	Estados Unidos
Característica	Instrumento de Información Psicológico
Objetivo	Diagnosticar el desempeño laboral de los individuos en la organización
Estructura	26 ítems, tres componentes: Competencias laborales: 8 ítems Componente económico: 8 ítems Componente de Calidad: 10 ítems
Tipo de escala	Likert
Administración	Individual y/o colectiva
Tiempo	Aproximadamente 15 minutos
Utilidad	Elaboración de planes de intervención a nivel organizacional
Edad	18 años a más
Datos normativos	Para ser aplicado a los miembros de un grupo organizacional

Cuestionario de compromiso organizacional Allen y Meyer - Instrucciones

El objetivo de este cuestionario es explorar las características del comportamiento de los trabajadores dentro de las organizaciones, y obtener una descripción acerca del compromiso del individuo con su organización, caracterizada por la unión emocional e identificación, el costo que este asocia con dejarla y los sentimientos de obligación del individuo de permanecer en ella.

En cada una de las preguntas que se le presentan marque con un aspa sólo una de las cinco categorías de respuesta que usted considere más acorde a su sentimiento hacia la organización.

No es un test para medir conocimientos ni capacidades, por lo tanto no existen respuestas buenas ni malas. Recuerda que la información recolectada es totalmente confidencial. Agradecemos profundamente su colaboración y sinceridad.

Género: F () M () **Edad:** _____ años **Grado de instrucción:** _____

Fecha de aplicación: _____ **Cargo:** Jerárquico () Asistente () Otro ()

Tiempo de servicio: _____ años **Condición contractual:** _____

Afirmaciones	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo
1. Si yo no hubiera invertido tanto de mí mismo (a) en esta organización, consideraría trabajar en otra.					
2. Aunque fuera ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.					
3. Si deseara renunciar a la organización en este momento muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas.					
4. Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.					
5. Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas.					
6. Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.					
7. Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.					
8. Esta organización merece mi lealtad.					
9. Realmente siento los problemas de mi organización como propios.					
10. Siento obligación de permanecer con mi empleador actual.					
11. Yo no renunciaría a mi organización ahora porque me siento obligado con la gente en ella.					
12. Esta organización tiene para mí un alto grado de significación personal.					
13. Le debo muchísimo a mi organización.					
14. Me siento como "parte de la familia" en mi organización.					
15. Tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.					
16. Una de las pocas consecuencias importantes de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.					
17. Sería muy difícil para mí en este momento dejar mi organización incluso si lo deseara.					
18. La estabilidad que tengo en mi trabajo facilita la realización de mis labores.					

EVALUACION DE DESEMPEÑO

APELLIDOS Y NOMBRES:
PUESTO:
FECHA:
JEFATURA:

EVALUE DEL 1 AL 5 SEGÚN CRITERIO DE RENDIMIENTO

		1.- MALO	2.- REGULAR	3.- BUENO	4.-MUY BUENO	5.- EXCELENTE
DESEMPEÑO LABORAL		1	2	3	4	5
1	RESPONSABILIDAD					
2	EXACTITUD Y CALIDAD DE TRABAJO					
3	CUMPLIMIENTO DE FECHAS ESTIMADAS / PAUTADAS					
4	PLANIFICACION DE TRABAJO					
5	CAPACIDAD DE DELEGAR TAREAS					
6	SENTIDO COMUN					
7	CUMPLIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS EXISTENTES					
8	ACEPTA RESPONSABILIDADES					
FACTOR HUMANO		1	2	3	4	5
1	ACTITUD HACIA LA EMPRESA					
2	ACTITUD HACIA SUPERIORES					
3	ACTITUD HACIA LOS COMPAÑEROS					
4	CAPACIDAD DE ACEPTAR CRITICAS					
5	CAPACIDAD DE GENERAR SUGERENCIAS CONSTRUCTIVAS					
6	PRESENTACION PERSONAL					
7	PREDISPOSICION					
8	PUNTUALIDAD					
HABILIDADES		1	2	3	4	5
1	INICIATIVA					
2	CREATIVIDAD					
3	ADAPTABILIDAD (TEMAS GRUPOS, FUNCIONES)					
4	RESPUESTA BAJO PRESION					
5	CAPACIDAD DE MANEJAR MULTIPLES TAREAS					
6	COORDINACION Y LIDERAZGO					
7	CAPACIDAD DE APRENDIZAJE					
8	COMPROMISO HACIA EL EQUIPO DE TRABAJO					
9	MANEJO DE CONFLICTOS					
10	TOMA DE DECISIONES					
COMENTARIOS DE LA EVALUACION						

V ° B ° jefe de Área

V ° B ° RRHH

Anexo 3: Validación

Validación del instrumento de compromiso organizacional en México: evi DOI:
<https://doi.org/10.18800/psico.201901.001>

Resumen

El objetivo del presente estudio fue presentar evidencias de validez de constructo, criterio y consistencia interna de un instrumento que mide el compromiso organizacional. Primero se desarrolló un ejercicio de redes semánticas naturales modificadas para elaborar un banco de reactivos, que posteriormente fueron validados por jueces expertos. En el segundo estudio se probó el instrumento conformado por 40 reactivos con una muestra de 140 trabajadores de una universidad pública del Estado de Guanajuato. Los resultados de este estudio permitieron identificar cuatro factores, observándose niveles adecuados de consistencia interna. Para la tercera fase se aplicó el instrumento final compuesto por 25 reactivos a 230 trabajadores de otra universidad pública, identificándose tres factores (afectivo, moral e identificación con objetivos y valores) con un α de .86 a .89. Los factores encontrados en el trabajo son teóricamente congruentes. Se discuten sus posibles usos, alcances y limitaciones.

Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen

<http://hdl.handle.net/10757/581494>

Resumen

El presente estudio de carácter psicométrico tiene como objetivo validar la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen a partir de una muestra representativa de 642 trabajadores de un contact center. La muestra estuvo conformada por un 66% de mujeres y un 34% de hombres, cuya edad promedio de ambos sexos fue de 27 años. Asimismo, en esta investigación se empleó la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1997), adaptada y validada en versión en español por Arciniega y Gonzáles (2006). Los resultados, según la validez de constructo, demostraron que el modelo de 2 factores obtiene un mejor ajuste, teniendo como dimensiones el compromiso afectivo-normativo y el compromiso de continuidad.

Validation of an instrument to measure affective states and organizational commitment in university professors

<https://doi.org/10.21640/ns.v12i24.2248>

Resume

A descriptive investigation was carried out with a quantitative approach and a non-experimental cross-sectional design, in which a non-probabilistic sample of 140 professors assigned to IES located in the southeast of Mexico, was selected. The instrument reliability was verified through Cronbach's alpha coefficient, content validation was through face validity and construct validation was carried out through an exploratory factor analysis (AFE). The judges who participated in the face validity verification considered that the instrument meets sufficiency, clarity, coherence, and relevance criteria. Reliability obtained for the PANAS scale was 0.76 and for the OCS was 0.83. In the AFE, it was identified that EA were grouped into two factors that explained 43% of the variance, while for CO three factors were identified, which explained 49% of the variance. Internal consistency and content and construct validity were confirmed for the proposed instrument to measure the relationship between EA and CO in higher education.

Evaluación de juicio de expertos para el instrumento compromiso organizacional

APPELLIDOS Y NOMBRES	INSTRUMENTO			APLICABILIDAD
	PERTINENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	
	SI	SI	SI	SI
Dra. Acuña Barrueto, Miriam	X	X	X	X
Dra. Díaz Reategui, Mónica	X	X	X	X
Dra. Rosa María Criollo Delgado	X	X	X	X
Dr. Albornoz Jiménez, Carlos	X	X	X	X
Dr. Romero Echevarría, Luis Miguel	X	X	X	X

Fuente: Ficha de Validación expertos

Evaluación de juicio de expertos para el instrumento desempeño laboral

APPELLIDOS Y NOMBRES	INSTRUMENTO			APLICABILIDAD
	PERTINENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	
	SI	SI	SI	SI
Dra. Acuña Barrueto, Miriam	X	X	X	X
Dra. Díaz Reategui, Mónica	X	X	X	X
Dra. Rosa María Criollo Delgado	X	X	X	X
Dr. Albornoz Jiménez, Carlos	X	X	X	X
Dr. Romero Echevarría, Luis Miguel	X	X	X	X

Fuente: Ficha de Validación expertos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de compromiso organizacional Allen y Meyer

Nº	DIMENSIONES / Indicadores	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Compromiso afectivo								
1	Atribución	X		X		X		
2	Racionalización	X		X		X		
3	Cumplimiento de expectativas	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Compromiso de continuidad								
1	Trabajo adecuado a la persona	X		X		X		
2	Necesidad de satisfacción	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Compromiso normativo								
3	Alternativas de inversión	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Miriam Acuña Barrueto DNI: 40608122
Especialidad del validador: Temático

19 de enero de 2022

Firma del Experto Informante.
Miriam Acuña Barrueto

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

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de compromiso organizacional Allen y Meyer

Nº	DIMENSIONES / Indicadores	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Compromiso afectivo							
1	Atribución	X		X		X		
2	Racionalización	X		X		X		
3	Cumplimiento de expectativas	X		X		X		
	DIMENSION 2: Compromiso de continuidad	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Trabajo adecuado a la persona	X		X		X		
2	Necesidad de satisfacción	X		X		X		
	DIMENSION 3: Compromiso normativo	Si	No	Si	No	Si	No	
3	Alternativas de inversión	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Mónica Díaz Reátegui DNI: 09537647
Especialidad del validador: Temático

19 de enero de 2022



Firma del Experto Informante.
Mónica Díaz Reátegui

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

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de compromiso organizacional Allen y Meyer

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Compromiso afectivo							
1	Compromiso afectivo	X		X		X		
	DIMENSION 2: Compromiso de continuidad	Si	No	Si	No	Si	No	
2	Compromiso de continuidad	X		X		X		
	DIMENSION 3: Compromiso normativo	Si	No	Si	No	Si	No	
3	Compromiso normativo	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Criollo Delgado, Rosa María. DNI: 03684341
Especialidad del validador: Administración

1 de junio del 2022



Dra. Rosa María Criollo Delgado
D.N.I 03684341
998-171-951

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

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de compromiso organizacional Allen y Meyer

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN 1: Compromiso afectivo							
	Compromiso afectivo	X		X		X		
2	DIMENSIÓN 2: Compromiso de continuidad							
	Compromiso de continuidad	X		X		X		
3	DIMENSIÓN 3: Compromiso normativo							
	Compromiso normativo	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Este instrumento ya está validado y utiliza las mismas dimensiones e ítems del origina, por lo que no debe ser sometido a juicio de expertos al no haberse modificado ni adaptado.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: CARLOS FRANCISCO ALBORNOZ JIMENEZ **DNI: 22973751**

Especialidad del validador: DOCTOR EN INGENIERÍA

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

21 de ENERO el 2022



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de compromiso organizacional Allen y Meyer

N°	DIMENSIONES / Indicadores	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN 1: Compromiso afectivo							
	Atribución	X		X		X		
	Racionalización	X		X		X		
2	DIMENSIÓN 2: Compromiso de continuidad							
	Cumplimiento de expectativas	X		X		X		
1	DIMENSIÓN 3: Compromiso normativo							
	Trabajo adecuado a la persona	X		X		X		
2	DIMENSIÓN 3: Compromiso normativo							
	Necesidad de satisfacción	X		X		X		
3	DIMENSIÓN 3: Compromiso normativo							
	Alternativas de inversión	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Luis Miguel Romero Echevarría **DNI: 08633338**

Especialidad del validador: Temático

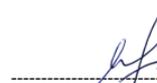
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

19 de enero de 2022



Dr. Luis Miguel Romero Echevarría
DNI 08633338

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: Evaluación de desempeño Asociación Cultural Brisas del Titicaca

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN 1: Economía							
	Expectativas	x		x		x		
2	Intercambio social	x		x		x		
3	Recursos utilizados	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Habilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Actitudes laborales	x		x		x		
2	Conocimiento	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Calidad	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Satisfacción	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Miriam Acuña Barrueto DNI: 40608122
Especialidad del validador: Temático

19 de enero de 2022



Firma del Experto Informante.
Miriam Acuña Barrueto



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: Evaluación de desempeño Asociación Cultural Brisas del Titicaca

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN 1: Desempeño laboral							
	Economía	x		x		x		
2	DIMENSIÓN 2: Factor Humano	Si	No	Si	No	Si	No	
	Habilidad	x		x		x		
3	DIMENSIÓN 3: Habilidades	Si	No	Si	No	Si	No	
	Calidad	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Criollo Delgado, Rosa María. DNI. 03684341

Especialidad del validador: Administración.

1 de junio del 2022



Dra. Rosa María Criollo Delgado
D.N.I 03684341
998-171-951

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

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: Evaluación de desempeño Asociación Cultural Brisas del Títicaca

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Economía								
1	Expectativas	X		X		X		
2	Intercambio social	X		X		X		
3	Recursos utilizados	X		X		X		
DIMENSION 2: Habilidad								
1	Actitudes laborales	X		X		X		
2	Conocimiento	X		X		X		
DIMENSION 3: Calidad								
1	Satisfacción	X		X		X		
2	Precisión y continuidad	X		X		X		

X
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Mónica Díaz Reátegui DNI: 09537647
 Especialidad del validador: Temático

19 de enero de 2022

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

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



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: Evaluación de desempeño Asociación Cultural Brisas del Títicaca

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Desempeño laboral								
1	Economía	X		X		X		
DIMENSION 2: Factor Humano								
2	Habilidad	X		X		X		
DIMENSION 3: Habilidades								
3	Calidad	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia para su aplicación.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: CARLOS FRANCISCO ALBORNOZ JIMENEZ DNI: 22973751

Especialidad del validador: DOCTOR EN INGENIERÍA

21 de ENERO el 2022

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

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: Evaluación de desempeño Asociación Cultural Brisas del Títicaca

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN 1: Economía Expectativas	X		X		X		
2	Intercambio social	X		X		X		
3	Recursos utilizados	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Habilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Actitudes laborales	X		X		X		
2	Conocimiento	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Calidad	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Satisfacción	X		X		X		
2	Precisión y continuidad	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Luis Miguel Romero Echevarría **DNI: 08633338**

Especialidad del validador: Temático

19 de enero de 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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





PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
ACUÑA BARRUETO, MIRIAM ELIZABETH DNI 40608122	INGENIERA INDUSTRIAL Fecha de diploma: 26/10/2009 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
ACUÑA BARRUETO, MIRIAM ELIZABETH DNI 40608122	BACHILLER EN INGENIERIA INDUSTRIAL Fecha de diploma: 14/10/2004 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD DE LIMA PERU
ACUÑA BARRUETO, MIRIAM ELIZABETH DNI 40608122	MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS Y RELACIONES INTERNACIONALES - MBA - Fecha de diploma: 06/06/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
ACUÑA BARRUETO, MIRIAM ELIZABETH DNI 40608122	DOCTORA EN EDUCACION Fecha de diploma: 22/11/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 10/06/2014 Fecha egreso: 30/08/2015	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
DÍAZ REATEGUI, MONICA DNI 09537647	BACHILLER EN INGENIERIA DE COMPUTACION Y SISTEMAS Fecha de diploma: 19/04/1993 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES PERU
DÍAZ REATEGUI, MONICA DNI 09537647	INGENIERO DE COMPUTACION Y SISTEMAS Fecha de diploma: 26/05/2000 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES PERU
DÍAZ REATEGUI, MONICA DNI 09537647	MAESTRO EN EDUCACION INFORMATICA Y TECNOLOGIA EDUCATIVA Fecha de diploma: 12/02/2010 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES PERU
DÍAZ REATEGUI, MONICA DNI 09537647	INGENIERO EN COMPUTACION Y SISTEMAS Fecha de diploma: 26/05/2000 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES PERU
DÍAZ REATEGUI, MONICA DNI 09537647	DOCTORA EN EDUCACION Fecha de diploma: 02/04/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES PERU

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
CRIOLLO DELGADO, ROSA MARIA DNI 03684341	BACHILLER EN MARKETING Y DIRECCION DE EMPRESAS Fecha de diploma: 20/07/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
CRIOLLO DELGADO, ROSA MARIA DNI 03684341	LICENCIADA EN MARKETING Y DIRECCION DE EMPRESAS Fecha de diploma: 30/11/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
CRIOLLO DELGADO, ROSA MARIA DNI 03684341	MAESTRA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Fecha de diploma: 13/08/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 17/10/2016 Fecha egreso: 21/07/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
CRIOLLO DELGADO, ROSA MARIA DNI 03684341	DOCTORA EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 11/04/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 01/04/2019 Fecha egreso: 27/01/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
ALBORNOZ JIMENEZ, CARLOS FRANCISCO DNI 22973751	MAESTRO EN TECNOLOGIA DE ALIMENTOS Fecha de diploma: 16/06/2009 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. PERU
ALBORNOZ JIMENEZ, CARLOS FRANCISCO DNI -	BACHILLER EN CIENCIAS INDUSTRIAS ALIMENTARIAS Fecha de diploma: 24/07/1987 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA PERU
ALBORNOZ JIMENEZ, CARLOS FRANCISCO DNI 22973751	INGENIERO EN INDUSTRIAS ALIMENTARIAS Fecha de diploma: 22/09/1999 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA PERU
ALBORNOZ JIMENEZ, CARLOS FRANCISCO DNI 22973751	DOCTOR EN INGENIERIA Fecha de diploma: 04/10/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU
ALBORNOZ JIMENEZ, CARLOS FRANCISCO DNI 22973751	BACHILLER EN CIENCIAS INDUSTRIAS ALIMENTARIAS Fecha de diploma: Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 03/08/1981 Fecha egreso: 07/07/1987	UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA PERU

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
ROMERO ECHEVARRIA, LUIS MIGUEL DNI 08633338	DOCTOR EN INGENIERIA Fecha de diploma: 21/10/2010 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
ROMERO ECHEVARRIA, LUIS MIGUEL DNI 08633338	MAGISTER EN COMPUTACION E INFORMATICA Fecha de diploma: 22/02/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
ROMERO ECHEVARRIA, LUIS MIGUEL DNI 08633338	BACHILLER EN INGENIERIA INDUSTRIAL Fecha de diploma: 04/10/1994 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
ROMERO ECHEVARRIA, LUIS MIGUEL DNI 08633338	INGENIERO INDUSTRIAL Fecha de diploma: 21/05/1997 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
ROMERO ECHEVARRIA, LUIS MIGUEL DNI 08633338	DOCTOR EN EDUCACION Fecha de diploma: 04/02/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 22/02/2011 Fecha egreso: 04/10/2012	UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER S.A. <i>PERU</i>

Anexo 4: Confiabilidad

Fiabilidad de la muestra para el instrumento de CO

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,855	18

Fuente: Base de datos del área de recursos humanos de la ACBT

Fiabilidad de la muestra para el instrumento de DL

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,973	26

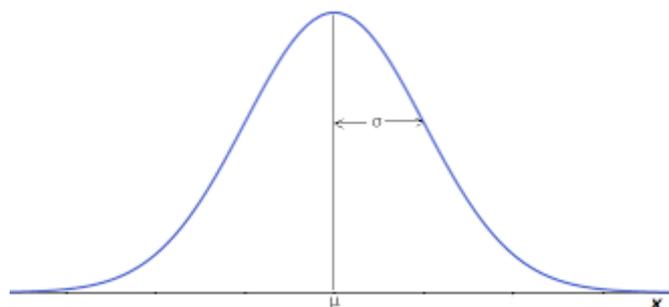
Fuente: Base de datos del área de recursos humanos de la ACBT

Análisis de la distribución de la muestra CO

Estadísticas de escala			
Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
65,88	90,069	9,490	18

Fuente: Base de datos del área de recursos humanos de la ACBT

Distribución de la muestra de tipo $N(0,1)$



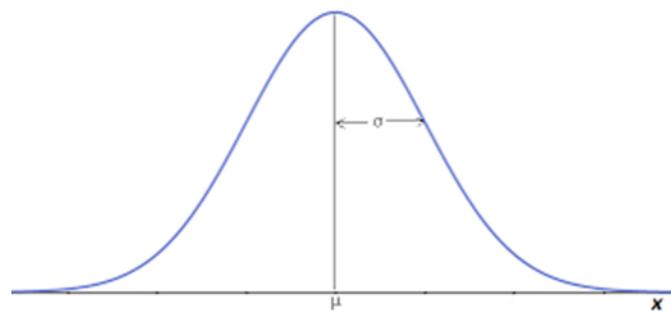
$$N(0,1) = (0.6588, 0.9490)$$

Análisis de la distribución de la muestra DL

Estadísticas de escala			
Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
99,48	326,170	18,060	26

Fuente: Base de datos del área de recursos humanos de la ACBT

Distribución de la muestra de tipo $N(0,1)$



$$N(0,1) = (0.9948, 0.18060)$$

Prueba binomial para el cuestionario de compromiso organizacional

	Categoría	N	Proporción observada	Proporción de prueba	Significación	
COPD1	Grupo 1	SI	6	1,00	,95	,735
	Total		6	1,00		
COPD2	Grupo 1	SI	6	1,00	,95	,735
	Total		6	1,00		
COPD3	Grupo 1	SI	6	1,00	,95	,735
	Total		6	1,00		
CORD1	Grupo 1	SI	6	1,00	,95	,735
	Total		6	1,00		
CORD2	Grupo 1	SI	6	1,00	,95	,735
	Total		6	1,00		
CORD3	Grupo 1	SI	6	1,00	,95	,735
	Total		6	1,00		
COCD1	Grupo 1	SI	6	1,00	,95	,735
	Total		6	1,00		
COCD2	Grupo 1	SI	6	1,00	,95	,735
	Total		6	1,00		
COCD3	Grupo 1	SI	6	1,00	,95	,735
	Total		6	1,00		

Prueba binomial para el cuestionario de desempeño laboral

	Categoría	N	Proporción observada	Proporción de prueba	Significación	
DLPD1	Grupo 1	SI	6	1,00	,95	,735
	Total		6	1,00		
DLPD2	Grupo 1	SI	6	1,00	,95	,735
	Total		6	1,00		
DLPD3	Grupo 1	SI	6	1,00	,95	,735
	Total		6	1,00		
DLRD1	Grupo 1	SI	6	1,00	,95	,735
	Total		6	1,00		
DLRD2	Grupo 1	SI	6	1,00	,95	,735
	Total		6	1,00		
DLRD3	Grupo 1	SI	6	1,00	,95	,735
	Total		6	1,00		
DLCD1	Grupo 1	SI	6	1,00	,95	,735
	Total		6	1,00		
DLCD2	Grupo 1	SI	6	1,00	,95	,735
	Total		6	1,00		
DLCD3	Grupo 1	SI	6	1,00	,95	,735
	Total		6	1,00		

Anexo 5: Base de datos

ASOCIACION CULTURAL BRISAS DEL TITICACA						
N°	CODIGO	APELLIDOS Y NOMBRES	FECHA DE NACIMIENTO	EDAD	FECHA INGRESO	CONDICION LABORAL
1	72040651	IPANAQUE DOMINGUEZ YESHIRA MARGARITA	18/05/2000	21	01/10/2021	6 MESES
2	73337703	LOPEZ LUQUE JHORDY PABLO	26/06/1999	22	01/10/2017	3 MESES
3	76433404	ATALAYA NAVARRO LOYZ	13/08/1997	24	14/10/2021	3 MESES
4	48479241	FLORES FERRO JULIO SERGIO	4/11/1994	27	14/10/2021	3 MESES
5	74069865	LONGA BAUTISTA JESUS	12/02/1994	27	14/10/2021	3 MESES
6	76676370	TERRONES DAMIAN KATTERINE MIRELLA	15/09/1994	27	01/10/2021	6 MESES
7	46605122	PEREZ CERNA ANTENOR	12/11/1990	31	01/03/2011	ESTABLE
8	70295274	PASSUNI SANCHEZ KATHERINE BERENNYZE	9/07/1989	32	10/04/2021	6 MESES
9	45507036	FALCON VALDIVIA JUAN MELITON	22/12/1988	33	01/10/2021	ESTABLE
10	44393994	VELASQUEZ QUEVEDO JESSICA ELIZABETH	15/02/1987	34	01/10/2021	ESTABLE
11	42558147	CHERRES SANTAMARIA JOSE ALEX	25/08/1984	37	01/08/2006	ESTABLE
12	42520077	TAIPE LAURA ERASMO	24/07/1984	37	01/01/2013	ESTABLE
13	41344137	ORTIZ FIERRO ROXANA ERIKA	27/04/1982	39	01/08/2004	ESTABLE
14	41077559	GUILLERMO ASTETE TELLY JAVIER	15/08/1981	40	01/04/2021	6 MESES
15	42220016	VILLAFUERTE . JOSE JESUS	10/01/1980	41	01/07/2017	ESTABLE
16	40552907	DE LA CRUZ PABLO MARLENE	27/12/1979	42	01/08/2004	ESTABLE
17	40300225	HUACAUSI RIOS MARIA AMERICA	4/08/1979	42	01/06/2014	ESTABLE
18	40361531	PAREDES PERALTA LILIANA	22/07/1979	42	20/06/2005	ESTABLE
19	40091633	OSCCO PILLACA ANDRES	30/11/1978	43	01/06/2014	ESTABLE
20	15865610	SANCHEZ CERNA ROXANA	4/02/1978	43	14/10/2021	ESTABLE
21	10667395	MARTINEZ ROMANI YESICA MARIBEL	1/01/1977	44	05/09/2011	ESTABLE
22	40068376	MONTAÑO HUAMANI ROGER RODOLFO	25/01/1977	44	01/12/2001	ESTABLE
23	80140103	CRUZ HUAMAN JUDITH	27/03/1976	45	15/11/2004	ESTABLE
24	40675958	HUAMAN VERROCAL MARY DORIS	15/06/1976	45	02/01/2003	ESTABLE
25	09919427	RAMIREZ VERANO WILSON EMILIO	7/09/1975	46	01/08/2010	ESTABLE
26	08166865	ZUÑIGA DE LA CRUZ SONIA	15/09/1975	46	01/02/2015	ESTABLE
27	09854876	ATOCHÉ ALVAREZ ROXANA JESSICA	29/01/1974	47	13/09/2011	ESTABLE
28	06790139	GUIOP PUIQUIN SEGUNDO	29/07/1974	47	01/06/1996	ESTABLE
29	08161668	TIRADO PABLO MONICA GABRIELA	30/12/1974	47	01/03/2011	ESTABLE
30	10135842	TOTOCAYO ALARCON MARIBEL	20/06/1974	47	02/01/2001	ESTABLE
31	10615571	MORENO MORI VICTOR SEBASTIAN	24/01/1973	48	01/11/2007	ESTABLE
32	10386338	FLORES CUMAPA MOISES YSAC	27/10/1972	49	29/10/2011	ESTABLE
33	08145897	LUQUE CORIMAYHUA VIANETH JESUS	11/03/1972	49	01/02/2006	ESTABLE
34	19875242	MARTINEZ CUSI JUAN ROBERTO	27/02/1972	49	05/02/2007	ESTABLE
35	41252059	CAPCHA FLORES NELLY FELICITA	2/01/1971	50	01/04/2011	ESTABLE
36	08127904	BENITES ZAMUDIO CECILIA ALICIA	7/02/1968	53	01/02/2005	ESTABLE
37	09484338	BREAS PERFECTO SONIA ANITA	28/03/1968	53	09/05/2008	ESTABLE
38	09475753	VELASQUEZ ARAGON CESAR AGUSTO	12/12/1967	54	01/08/2004	ESTABLE
39	23897862	ECHARRI ZAENS SILVIA VALENTINA	12/02/1964	57	01/08/2003	ESTABLE
40	07640819	SILVA SILUPU JULIO CESAR	14/12/1964	57	01/02/2010	ESTABLE
41	06984447	VARGAS NUÑEZ MONICA JUDITH	8/04/1963	58	01/02/2006	ESTABLE
42	08287520	TAMAYO GARCIA CELSO AGAPITO	20/09/1961	60	01/02/2006	ESTABLE
43	08454910	BUJAIICO GIRON DE LOZADA AMPARO BLANCA	14/06/1960	61	05/02/2007	ESTABLE
44	08562111	DEYRA GARCIA ALBERTO	15/11/1960	61	01/06/2008	ESTABLE
45	07355042	GUIILA ALCOSER JAVIER RONALD	5/12/1960	61	07/01/2011	ESTABLE
46	07736907	QUISPE OCAS OSWALDO	9/10/1960	61	02/01/2003	ESTABLE
47	07638001	SANCHEZ BARRAZA LUIS GUILLERMO	21/06/1960	61	01/06/2012	ESTABLE
48	06731901	HORIGOME DIAZ LUIS ANTONIO	17/12/1958	63	01/09/2001	ESTABLE

2	5	2	5	3	2	4	4	5	4	2	5	4	4	4	3	2	4	3.55
3	5	4	5	2	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	5	3	4.16
1	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3.94
4	1	2	4	3	5	2	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3.72
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4.44

RESULTADOS DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL																	MEDIA
																	DL
4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	2	2	3	3.21			
5	5	5	5	5	5	5	1	2	1	1	1	1	1	3.07			
4	5	4	4	4	4	4	2	5	2	2	2	2	2	3.28			
4	4	4	4	4	3	3	1	4	2	4	3	4	2	3.28			
5	5	5	4	1	4	5	4	5	2	5	3	2	5	3.92			
4	4	4	4	4	4	4	2	5	2	3	2	2	2	3.28			
4	4	4	4	4	5	5	2	3	2	2	2	2	2	3.21			
4	5	5	5	5	5	5	1	4	1	2	1	1	2	3.28			
3	5	5	5	4	4	4	1	5	1	2	3	3	2	3.35			
4	3	4	3	2	4	4	2	5	2	4	4	3	4	3.42			
4	2	4	4	4	4	4	2	5	2	2	2	2	2	3.07			
4	2	4	2	4	2	2	4	5	2	4	2	4	5	3.28			
5	3	3	2	3	2	2	4	5	1	3	3	3	4	3.07			
4	5	4	3	5	3	2	4	5	2	3	4	3	2	3.50			
3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3.28			
4	5	5	4	3	2	2	3	4	2	3	3	4	4	3.42			
4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	2	2	2	3.21			
1	5	5	5	5	4	5	1	1	1	1	1	1	1	2.64			
4	4	5	5	5	4	4	1	4	1	2	1	1	1	3.00			
4	5	4	5	3	2	3	3	3	1	3	2	3	4	3.21			
3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3.35			
4	3	4	4	4	3	4	2	2	3	1	2	3	4	3.07			
4	5	3	5	4	5	5	2	2	2	2	2	2	3	3.28			
4	5	5	4	4	3	3	3	4	2	4	1	2	2	3.28			
4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3.50			
4	4	4	5	4	4	5	2	4	4	2	4	2	4	3.71			
4	2	4	3	4	2	3	2	5	1	3	3	3	3	3.00			
4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	2	3	3.42			
5	5	5	4	4	5	5	2	5	1	2	3	2	2	3.57			
4	5	5	5	5	4	5	2	4	1	3	1	2	2	3.42			
4	5	5	5	5	4	5	2	4	3	3	4	4	4	4.07			
4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	2	2	4	3.42			
4	5	4	5	4	5	4	2	4	1	2	1	1	2	3.14			
4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3.57			
5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4.35			
4	4	5	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	4	3.21			
4	4	4	4	4	5	4	3	2	1	1	1	1	1	2.78			
4	4	4	4	4	4	4	1	4	1	1	1	1	3	2.85			
3	5	5	5	4	3	3	3	5	3	3	3	4	4	3.78			
4	5	4	4	4	4	4	2	2	1	1	1	1	1	2.71			
4	4	4	4	4	3	4	4	4	1	1	1	1	1	2.85			
4	4	4	4	4	4	5	2	5	4	5	3	3	3	3.85			
5	5	5	5	5	5	5	2	2	1	2	2	2	3	3.50			
4	5	4	4	5	4	4	2	5	1	3	2	2	1	3.28			
4	5	4	5	5	3	5	4	4	2	3	1	1	3	3.50			
4	4	4	4	4	4	4	1	4	2	2	2	4	4	3.35			
5	5	5	5	4	4	4	2	4	3	4	3	2	5	3.92			
4	5	4	4	3	4	3	4	5	2	2	4	4	4	3.71			

Tendencia central del CO y el DL del grupo etario 3

	CO1	CO2	CO3	CO4	CO5	CO6
Media	3,69	3,63	3,88	3,75	3,50	4,06
N	16	16	16	16	16	16
	CO7	CO8	CO9	CO10	CO11	CO12
Media	3,19	4,38	3,94	3,56	3,31	4,06
N	16	16	16	16	16	16
	CO13	CO14	CO15	CO16	CO17	CO18
Media	4,19	4,31	4,19	3,88	4,00	4,06
N	16	16	16	16	16	16

	DL1	DL2	DL3	DL4	DL5	DL6	DL7	DL8	DL9	DL10	DL11	DL12	DL13
Media	4,25	4,19	4,00	4,06	3,75	3,94	4,00	4,13	4,25	4,19	4,00	3,38	3,56
N	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
	DL14	DL15	DL16	DL17	DL18	DL19	DL20	DL21	DL22	DL23	DL24	DL25	DL26
Media	4,19	3,75	3,88	3,75	3,63	3,50	4,06	4,06	3,81	3,88	4,06	3,25	3,69
N	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16

Prueba de normalidad para los resultados de la evaluación del DL y del CO

Pruebas de normalidad

Shapiro-Wilk

	Estadístico	gl	Sig.
DL	,967	48	,185
CO	,967	48	,193

Estadísticas de muestra única

	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
CO1	48	2,92	1,235	,178
CO2	48	3,94	1,019	,147
CO3	48	3,50	1,072	,155
CO4	48	4,10	,778	,112
CO5	48	2,85	1,238	,179
CO6	48	3,58	1,088	,157
CO7	48	3,35	1,101	,159
CO8	48	4,27	,610	,088
CO9	48	3,77	,994	,144
CO10	48	3,48	1,031	,149
CO11	48	3,44	1,070	,154

CO12	48	4,06	,697	,101
CO13	48	3,75	,911	,131
CO14	48	4,06	,697	,101
CO15	48	3,83	,953	,138
CO16	48	3,33	1,059	,153
CO17	48	3,67	1,018	,147
CO18	48	3,96	,798	,115
DL1	48	4,00	,652	,094
DL2	48	4,29	,849	,123
DL3	48	4,27	,574	,083
DL4	48	4,15	,743	,107
DL5	48	4,02	,758	,109
DL6	48	3,79	,874	,126
DL7	48	3,98	,887	,128
DL8	48	2,40	,962	,139
DL9	48	3,90	1,077	,155
DL10	48	1,92	,871	,126
DL11	48	2,63	1,084	,156
DL12	48	2,31	,993	,143
DL13	48	2,38	1,003	,145
DL14	48	2,83	1,173	,169

Prueba de muestra única

	t	gl	Sig.	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
CO1	16,364	47	,000	2,917	2,56	3,28
CO2	26,769	47	,000	3,938	3,64	4,23
CO3	22,623	47	,000	3,500	3,19	3,81
CO4	36,528	47	,000	4,104	3,88	4,33
CO5	15,979	47	,000	2,854	2,49	3,21
CO6	22,812	47	,000	3,583	3,27	3,90
CO7	21,106	47	,000	3,354	3,03	3,67
CO8	48,520	47	,000	4,271	4,09	4,45
CO9	26,271	47	,000	3,771	3,48	4,06
CO10	23,375	47	,000	3,479	3,18	3,78
CO11	22,257	47	,000	3,438	3,13	3,75
CO12	40,400	47	,000	4,063	3,86	4,26
CO13	28,521	47	,000	3,750	3,49	4,01
CO14	40,400	47	,000	4,063	3,86	4,26
CO15	27,874	47	,000	3,833	3,56	4,11
CO16	21,816	47	,000	3,333	3,03	3,64
CO17	24,965	47	,000	3,667	3,37	3,96
CO18	34,374	47	,000	3,958	3,73	4,19

DL1	42,483	47	,000	4,000	3,81	4,19
DL2	35,002	47	,000	4,292	4,05	4,54
DL3	51,559	47	,000	4,271	4,10	4,44
DL4	38,634	47	,000	4,146	3,93	4,36
DL5	36,768	47	,000	4,021	3,80	4,24
DL6	30,050	47	,000	3,792	3,54	4,05
DL7	31,080	47	,000	3,979	3,72	4,24
DL8	17,258	47	,000	2,396	2,12	2,68
DL9	25,070	47	,000	3,896	3,58	4,21
DL10	15,244	47	,000	1,917	1,66	2,17
DL11	16,774	47	,000	2,625	2,31	2,94
DL12	16,140	47	,000	2,313	2,02	2,60
DL13	16,411	47	,000	2,375	2,08	2,67
DL14	16,735	47	,000	2,833	2,49	3,17

Estadísticas de muestras emparejadas

		Media	N	Desviación estándar	Media de error estándar
Par 1	CAG1	3.4333	6	0.5785	0.23617
	DLG1	3.9667	6	0.22804	0.09309

Estadísticas de muestras emparejadas

		Media	N	Desviación estándar	Media de error estándar
Par 1	CNG1	3.6833	6	0.23166	0.09458
	DLG1	3.9667	6	0.12111	0.04944

Estadísticas de muestras emparejadas

		Media	N	Desviación estándar	Media de error estándar
Par 1	CCG1	3.7833	6	0.59133	0.24141
	DLG1	3.9667	6	0.12111	0.04944

Prueba de muestra única

	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
CO1G2	10,747	21	,000	3,000	2,42	3,58
CO2G2	21,126	21	,000	3,909	3,52	4,29
CO3G2	13,891	21	,000	3,364	2,86	3,87
CO4G2	36,406	21	,000	4,273	4,03	4,52
CO5G2	10,447	21	,000	2,955	2,37	3,54
CO6G2	14,042	21	,000	3,545	3,02	4,07
CO7G2	12,641	21	,000	3,182	2,66	3,71
CO8G2	35,665	21	,000	4,318	4,07	4,57
CO9G2	19,747	21	,000	3,818	3,42	4,22
CO10G2	16,453	21	,000	3,545	3,10	3,99
CO11G2	15,046	21	,000	3,364	2,90	3,83
CO12G2	27,188	21	,000	4,000	3,69	4,31
CO13G2	17,363	21	,000	3,682	3,24	4,12
CO14G2	31,448	21	,000	4,091	3,82	4,36
CO15G2	25,518	21	,000	3,864	3,55	4,18
CO16G2	12,857	21	,000	3,318	2,78	3,85
CO17G2	15,339	21	,000	3,591	3,10	4,08
CO18G2	27,188	21	,000	4,000	3,69	4,31
DL1G2	23,275	21	,000	4,136	3,77	4,51
DL2G2	22,485	21	,000	4,045	3,67	4,42
DL3G2	23,655	21	,000	4,091	3,73	4,45
DL4G2	22,527	21	,000	3,818	3,47	4,17
DL5G2	15,017	21	,000	3,636	3,13	4,14
DL6G2	18,695	21	,000	3,727	3,31	4,14
DL7G2	22,109	21	,000	4,091	3,71	4,48
DL8G2	19,260	21	,000	3,864	3,45	4,28
DL9G2	23,655	21	,000	4,091	3,73	4,45
DL10G2	18,825	21	,000	4,091	3,64	4,54
DL11G2	23,404	21	,000	3,864	3,52	4,21
DL12G2	16,461	21	,000	3,318	2,90	3,74
DL13G2	17,019	21	,000	3,636	3,19	4,08
DL14G2	45,000	21	,000	4,091	3,90	4,28
DL15G2	16,717	21	,000	3,591	3,14	4,04
DL16G2	19,323	21	,000	3,682	3,29	4,08
DL17G2	19,385	21	,000	3,545	3,17	3,93
DL18G2	17,278	21	,000	3,545	3,12	3,97
DL19G2	19,721	21	,000	3,591	3,21	3,97
DL20G2	22,603	21	,000	3,909	3,55	4,27
DL21G2	16,231	21	,000	3,727	3,25	4,20
DL22G2	14,563	21	,000	3,409	2,92	3,90
DL23G2	15,900	21	,000	3,682	3,20	4,16
DL24G2	14,767	21	,000	3,591	3,09	4,10
DL25G2	15,578	21	,000	3,182	2,76	3,61
DL26G2	14,717	21	,000	3,455	2,97	3,94

Estadísticas de muestras emparejadas

		Media	N	Desviación estándar	Media de error estándar
Par 1	CAG2	3.4333	6	0.5785	0.23617
	DLG2	3.9000	6	0.22804	0.09309

Estadísticas de muestras emparejadas

		Media	N	Desviación estándar	Media de error estándar
Par 1	CNG2	3.6833	6	0.23166	0.09458
	DLG2	3.9000	6	0.22804	0.09309

Estadísticas de muestras emparejadas

		Media	N	Desviación estándar	Media de error estándar
Par 1	CCG2	3.7833	6	0.59133	0.24141
	DLG2	3.9000	6	0.22804	0.09309

Prueba de muestra única

	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
CO1G3	12,637	15	,000	3,625	3,01	4,24
CO2G3	14,462	15	,000	4,063	3,46	4,66
CO3G3	16,959	15	,000	3,938	3,44	4,43
CO4G3	16,284	15	,000	4,063	3,53	4,59
CO5G3	16,383	15	,000	3,625	3,15	4,10
CO6G3	16,189	15	,000	3,875	3,36	4,39
CO7G3	18,445	15	,000	3,938	3,48	4,39
CO8G3	17,497	15	,000	4,063	3,57	4,56
CO9G3	16,189	15	,000	3,875	3,36	4,39
CO10G3	19,225	15	,000	3,875	3,45	4,30
CO11G3	16,892	15	,000	3,688	3,22	4,15
CO12G3	35,000	15	,000	4,375	4,11	4,64
CO13G3	35,000	15	,000	4,375	4,11	4,64
CO14G3	21,747	15	,000	4,313	3,89	4,74
CO15G3	21,706	15	,000	4,375	3,95	4,80
CO16G3	21,052	15	,000	4,063	3,65	4,47
CO17G3	20,466	15	,000	4,125	3,70	4,55
CO18G3	20,466	15	,000	4,125	3,70	4,55
DL1G3	19,755	15	,000	4,313	3,85	4,78
DL2G3	17,000	15	,000	4,250	3,72	4,78
DL3G3	17,497	15	,000	4,063	3,57	4,56
DL4G3	18,643	15	,000	4,125	3,65	4,60
DL5G3	14,568	15	,000	3,813	3,25	4,37
DL6G3	14,606	15	,000	4,000	3,42	4,58
DL7G3	17,497	15	,000	4,063	3,57	4,56
DL8G3	17,234	15	,000	4,125	3,61	4,64
DL9G3	21,947	15	,000	4,250	3,84	4,66
DL10G3	21,947	15	,000	4,250	3,84	4,66
DL11G3	16,562	15	,000	4,000	3,49	4,51
DL12G3	13,999	15	,000	3,313	2,81	3,82
DL13G3	13,825	15	,000	3,563	3,01	4,11
DL14G3	24,885	15	,000	4,250	3,89	4,61
DL15G3	13,755	15	,000	3,813	3,22	4,40
DL16G3	20,404	15	,000	3,938	3,53	4,35
DL17G3	15,544	15	,000	3,813	3,29	4,34
DL18G3	14,539	15	,000	3,688	3,15	4,23
DL19G3	13,825	15	,000	3,563	3,01	4,11
DL20G3	20,466	15	,000	4,125	3,70	4,55
DL21G3	20,466	15	,000	4,125	3,70	4,55
DL22G3	19,225	15	,000	3,875	3,45	4,30
DL23G3	18,445	15	,000	3,938	3,48	4,39
DL24G3	20,466	15	,000	4,125	3,70	4,55
DL25G3	14,100	15	,000	3,375	2,86	3,89
DL26G3	16,113	15	,000	3,750	3,25	4,25

Estadísticas de muestras emparejadas

		Media	N	Desviación estándar	Media de error estándar
Par 1	CAG3	3.7517	6	0.19671	0.08031
	DLG3	4.0317	6	0.18016	0.07355

Estadísticas de muestras emparejadas

		Media	N	Desviación estándar	Media de error estándar
Par 1	CCG3	3.6883	6	0.44598	0.18207
	DLG3	4.0317	6	0.18016	0.07355

Estadísticas de muestras emparejadas

		Media	N	Desviación estándar	Media de error estándar
Par 1	CNG3	3.7583	6	0.2462	0.10051
	DLG3	4.0317	6	0.18016	0.07355

Anexo 7: Carta de autorización de la empresa



Lima, 20 de noviembre de 2021

Señor Ingeniero:
JULIO CÉSAR VIDAL RISCHMOLLER
Administrador general de la Asociación Cultural Brisas del Titicaca
Cuidad. –

De mi consideración:

Es grato dirigirme a Usted, en mi condición de presidente del Consejo Directivo de la ACBT, para expresarle mi cordial saludo y comunicarle que, en relación con su solicitud para desarrollar el trabajo de investigación titulado: **“Compromiso organizacional de los grupos etarios y su influencia en el desempeño laboral en una empresa de servicios, Lima, 2021”**. Esta ha sido aceptada.

Por lo expuesto se le autoriza el acceso y disponibilidad exclusivamente, de la base de datos el área de recursos humanos de nuestra organización, con la finalidad única del desarrollo de su trabajo de investigación.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para reiterar mi especial consideración, me suscribo de usted,

Atentamente,




Uriel Estrada Pezo
Presidente del Consejo Directivo de la ACBT
DNI 08105864

- Jr. Héroes de Tarapacá 168 (Cdra.1 Av. Brasil) Lima 1
- Telfs.: 715 6960/715 6961/715 6962
- www.brisasdeltiticaca.com



Por Puno, en la Tradición y el Arte

Anexo 8: Carta de validez de la información

CONSTANCIA DE VALIDEZ DE INFORMACIÓN

Yo Telly Guillermo Astete, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 41077559, en mi condición de jefe del área de recursos humanos de la Asociación Cultural Brisas del Titicaca, dejo constancia que los datos sobre la evaluación de desempeño del personal, los cuales han sido utilizados para el trabajo de investigación:

Compromiso organizacional de los grupos etarios y su influencia en el desempeño laboral en una empresa de servicios

Lima, 2021

Cuyo autor es el Sr. Julio César Vidal Rischmoller, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 07401072, son auténticos y corresponden a la data que obra en los archivos de nuestra empresa.

Lo que doy fe con mi rubrica, a los 30 días del mes de noviembre del año dos mil veintiuno.

ASOCIACIÓN CULTURAL BRISAS DEL TITICACA


Telly Guillermo Astete
Jefe de Recursos Humanos

- Jr. Héroes de Tanapacá 168 (Cdra. 1 Av. Brasil) Lima 1
- Telfs.: 715 6960/715 6960/715 6960
- www.brisasdeliticaca.com

Por Puno, en la Tradición y el Arte



