



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Gestión estratégica y el compromiso laboral en los
trabajadores de la empresa Servitran, Moquegua, 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Rodríguez Benique, Henry Javier (orcid.org/0009-0007-4783-5696)

ASESORA:

Dra. Loa Navarro, Erika (orcid.org/0000-0001-6986-0154)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

La presente investigación, va dedicada a mi padre y madre que siempre fueron y serán mi ejemplo a seguir.

AGRADECIMIENTO

A todos mis docentes, en especial a la Dra. Erika Loa Navarro por su orientación incondicional y a la empresa SERVITRAN por darme las facilidades para poder desarrollar mi investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra, muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	18
3.6. Métodos de análisis de datos	18
3.7. Aspectos Éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	43

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Expertos para la validación de instrumentos	17
Tabla 2. Confiabilidad de instrumentos	17
Tabla 3. Variable independiente gestión estratégica	20
Tabla 4. Resultados de la gestión estratégica	20
Tabla 5. Variable dependiente compromiso laboral	20
Tabla 6. Resultados del compromiso laboral	20
Tabla 7. Prueba de normalidad	20
Tabla 8. Relación entre las variables gestión estratégica y compromiso laboral	20
Tabla 9. Diagnostico organizacional y compromiso afectivo	20
Tabla 10. Sistema gerencial y compromiso de continuidad	20
Tabla 11. Direccionamiento y control estratégico y compromiso normativo	20

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1. Análisis porcentual de la variable gestión estratégica	20
Figura 2. Análisis porcentual de la variable compromiso laboral	22

RESUMEN

El actual trabajo tuvo por objetivo conocer la relación compartida entre la gestión estratégica y el compromiso laboral de la empresa Servitran, Moquegua, 2023. Su aproximación fue cuantitativa, sin realizar experimentación y de un nivel relacional. Se incluyó la aplicación de dos cuestionarios a 50 colaboradores de la compañía mencionada. En sus resultados se llegó a saber que el diagnóstico organizacional mostró relación significativa con el compromiso afectivo, con un valor p de cero y r de 0.662. El sistema gerencial también se correlacionó con un valor p de cero y r de 0.725 con el compromiso de continuidad. El direccionamiento y control estratégico obtuvo un valor p de cero y r de 0.679 con el compromiso normativo, por lo cual también se corroboró su vínculo significativo. Se concluyó que dicha relación también existió para la gestión estratégica con el compromiso laboral, sustentado en un valor p de cero y un valor de r equivalente a 0.702.

Palabras clave: gestión estratégica, compromiso afectivo, compromiso normativo, compromiso de continuidad, compromiso laboral.

ABSTRACT

The objective of the current work was to understand the shared relationship between strategic management and work commitment of the company Servitran, Moquegua, 2023. His approach was quantitative, without experimentation and at a relational level. The application of two questionnaires to 50 employees of the aforementioned company was included. In its results, it was found that the organizational diagnosis showed a significant relationship with affective commitment, with a p-value of zero and an r-value of 0.662. The managerial system also correlated with a p-value of zero and an r-value of 0.725 with the commitment to continuity. The strategic direction and control obtained a p-value of zero and an r-value of 0.679 with normative commitment, thus confirming its significant link. It was concluded that this relationship also existed for strategic management with labor commitment, supported by a p-value of zero and an r-value equivalent to 0.702.

Keywords: strategic management, affective commitment, normative commitment, continuity commitment, labor commitment.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión estratégica y el compromiso laboral son dos factores críticos para el éxito de cualquier empresa. El primero hace alusión a la determinación y evaluación de las metas a largo plazo y las estrategias requeridas para lograrlas. Por otro lado, el compromiso laboral se refiere a la actitud positiva y la motivación que los empleados muestran hacia su trabajo y su empresa. En conjunto, estos factores pueden ayudar a aumentar la productividad de los empleados (Arias et al., 2020). Las organizaciones deben estar listas para ajustarse a las fluctuaciones del mercado y sacar partido de las ocasiones favorables que surgen. En este sentido, la administración estratégica puede asistir a las empresas a descubrir y potenciar sus ventajas y posibilidades, mientras que la implicación de los trabajadores puede incentivar la innovación y el pensamiento creativo en el personal (Santamaria et al., 2020).

En el aspecto internacional se han ejecutado estudios referidos. En Etiopía, se halló que los trabajadores calificaban su relación con sus supervisores en un nivel regular (3.17 de 5 puntos), no encontraban oportunidades de crecimiento en su centro de labores (2.71), sentían que no se les recompensaba por sus esfuerzos (2.08), por lo cual, su compromiso de continuidad con la empresa fue bajo (2.37), al igual que su compromiso afectivo (2.32) y normativo (2.8) (Abebe y Assemie, 2023). En otro estudio hecho en Indonesia, el nivel regular de compromiso de los trabajadores fue vinculado con el desempeño de la gestión estratégica, pues fue verificado que la adecuación de los empleados al quehacer de la organización fue regular (3.53 de 5 puntos), la gestión estratégica, en cuanto al compromiso de los ejecutores de estrategias y en su formulación, fue hallada en un bajo nivel (2.75). En simultáneo, los empleados no percibían los problemas de la empresa como los suyos (2.97), mostraron un apego regular (3.19) y su sentido de pertenencia también recayó en dicho nivel (3.08) (Rustamadji y Omar, 2019).

En Latinoamérica, solo un 21% de los empleados de las empresas se muestran totalmente entregados a su trabajo, mientras que un 60% no evidencia un compromiso con la compañía para la que laboran y un 19% se encuentra activamente desvinculado de sus obligaciones laborales. Esto sugiere que este

último grupo podría influir negativamente en sus colegas y perjudicar a la organización. El compromiso laboral surge cuando influyen aspectos asociados a la administración estratégica, como el liderazgo, el cómo se gestiona el recurso humano, incentivos y estímulos dados por los superiores, ya que estos factores promueven el bienestar de los trabajadores (Dolores & Jaya, 2018).

En el ámbito nacional, un estudio realizado por Great Place To Work Perú sobre el sentimiento de bienestar en el trabajo, indica que los empleados de empresas prominentes del Perú muestran un alto grado de compromiso y dedicación hacia su labor, gracias a que se les promueve profesionalmente, se respetan las normativas laborales, los equipos de trabajo son eficaces, y las retribuciones son atractivas y satisfacen a los trabajadores. En otras palabras, existe una adecuada gestión del personal, liderazgo y motivación en las empresas, así como estrategias apropiadas para cumplir los objetivos a largo plazo. Esto se refleja en que el 87% de los empleados están comprometidos con su trabajo (Calizaya et al., 2020).

En el ámbito local, en Servitran, tras una conversación informal con los empleados, se ha revelado una desconexión entre las metas de la compañía y el grado de motivación de sus empleados. Es posible que los empleados no estén en sintonía con la estrategia de la empresa o que sientan que su trabajo no es valorado o reconocido. Esto podría ser consecuencia de una comunicación deficiente entre sus líderes y los empleados, por la ausencia de oportunidades para que se desarrollen y se formen los trabajadores, y una cultura organizativa que no promueva el compromiso y la motivación de los empleados. También puede ser que la empresa no esté implementando correctamente su estrategia, lo que genera una desvinculación de la estrategia planeada y el compromiso presentado por parte de sus trabajadores. De continuar esta problemática, podrían surgir consecuencias como una disminución en la calidad del trabajo, una baja productividad y un mayor índice de rotación de empleados. Esto podría impactar en el desempeño de la compañía y en su aptitud para competir en el mercado. Además, una falta de compromiso laboral podría perjudicar la imagen y reputación de la empresa, lo cual podría desalentar a los clientes y a los posibles aspirantes a un empleo.

Por todo lo mencionado el problema general es ¿Cuál es la relación entre la gestión estratégica y el compromiso laboral en los trabajadores de la empresa Servitran, Moquegua, 2023?, mientras que los problemas específicos, ¿Cuál es la relación entre el diagnóstico organizacional y el compromiso afectivo en los trabajadores de la empresa Servitran, Moquegua, 2023?, ¿Cuál es la relación entre el sistema gerencial y el compromiso de continuidad en los trabajadores de la empresa Servitran, Moquegua, 2023?, ¿Cuál es la relación entre el direccionamiento y control estratégico con el compromiso normativo en los trabajadores de la empresa Servitran, Moquegua, 2023?

La justificación teórica deviene por la necesidad existente de darle mayor profundidad a la manera en que estos factores se relacionan. Existen diversas teorías que respaldan la importancia de la gestión estratégica y, a su vez, del compromiso que tienen los trabajadores para el éxito empresarial, pero aún hay muchas lagunas en cuanto a cómo estos factores pueden ser efectivamente implementados en una empresa. Se buscó contribuir a la literatura existente y mejorar la comprensión de cómo la gestión de estrategia de una empresa y el compromiso de sus trabajadores se vinculan en la realidad. La justificación práctica se refiere a que el estudio puede tener un impacto directo en la eficiencia de la empresa. Para diseñar programas que capaciten a su personal y busquen su desarrollo en el sentido profesional y laboral, pues ello conllevará al incremento de su productividad.

Justificación metodológica, radicó en la necesidad de utilizar un enfoque riguroso y sistemático para analizar los datos recolectados. Se utilizarán métodos cuantitativos para recaudar el requerimiento de datos a través de un cuestionario. Además, se emplearon técnicas de análisis estadístico para interpretar los resultados. Esta combinación de métodos permitió una evaluación completa de la conexión dada por las variables que se evaluarán. Se justifica prácticamente porque los resultados de este trabajo podrán ser empleados en aras de un mejor desempeño de la empresa. Ya que la relación positiva entre las variables se comprobó para que la empresa pueda implementar políticas y programas que fomenten la gestión estratégica y el compromiso laboral en el trabajo diario. Esto

llevará a una mejora en la calidad del trabajo y en la satisfacción de los empleados, lo que a su vez podría optimar su rentabilidad.

Ante ello, su objetivo general es determinar la relación entre la gestión estratégica y el compromiso laboral en los trabajadores de la empresa Servitran, Moquegua, 2023. Objetivos específicos: Hallar la relación entre el diagnóstico organizacional y el compromiso afectivo en los trabajadores de la empresa Servitran, Moquegua, 2023; Hallar la relación entre el sistema gerencial y el compromiso de continuidad en los trabajadores de la empresa Servitran, Moquegua, 2023; Hallar la relación entre el direccionamiento y control estratégico con el compromiso normativo en los trabajadores de la empresa Servitran, Moquegua, 2023.

Por lo mencionado, La hipótesis general es la gestión estratégica se relaciona de manera significativa con el compromiso laboral en los trabajadores de la empresa Servitran, Moquegua, 2023. Como hipótesis específicas se consideraron tres: existe relación significativa entre el diagnóstico organizacional y el compromiso afectivo en los trabajadores de la empresa Servitran, Moquegua, 2023; existe relación significativa entre el sistema gerencial y el compromiso de continuidad en los trabajadores de la empresa Servitran, Moquegua, 2023; y, existe relación significativa entre el direccionamiento y control estratégico con el compromiso normativo en los trabajadores de la empresa Servitran, Moquegua, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Para desarrollar el presente tema se revisó un conjunto de investigaciones. En un ámbito internacional se tiene el trabajo de Kylkarni et al. (2020) este tuvo como propósito primario el análisis de la incidencia de la gestión sobre el compromiso y desarrollo de habilidades, metodológicamente fue cuantitativo, observacional y correlacional. Se consideró a 47 personas que completaron un cuestionario. Se halló en sus resultados que la gestión estratégica llega a tener conexión con el compromiso y desarrollo de habilidades con un p valor significativo. Concluyeron que la gestión debe orientarse hacia la perspectiva del colaborador para acrecentar su compromiso y desarrollar sus habilidades.

También la investigación de Alves et al. (2020) se propuso a entender cómo se vinculaban los dos constructos mencionados en su título. Metodológicamente fue cuantitativo, observacional y correlacional, se integró una muestra de 172 participantes con ayuda de quienes se evaluó las variables mediante un cuestionario. Los resultados evidencian que las variables se asocian significativamente con un p valor de cero. Concluyeron que el estilo con el que se lidera, el clima de la organización y la gestión realizada permite que se aumente el compromiso de los colaboradores.

Así mismo, se encuentra el estudio de Lim et al. (2020) cuyo objetivo fue analizar los factores de la cultura organización que afecta el compromiso de los colaboradores, metodológicamente fue cuantitativo, observacional, y correlacional, conformándose el apoyo de 190 personas encuestadas. Los hallazgos evidencian que la gestión realizada, el estilo con el que se lidera y la cultura de la organización junto al trabajo en equipo influyen sobre el compromiso con un p valor igual a cero. Concluyeron que la cultura organizacional y los factores asociados repercuten sobre el nivel de compromiso presentado por sus trabajadores.

De igual forma, el estudio de Rustamadjí & Mohd (2019) donde se requirió conocer cómo la gestión tenía efecto sobre el incremento del compromiso y la reducción de la rotación. Metodológicamente fue cuantitativo, observacional y correlacional. Donde se encuestó a 386 personas. Los resultados indican que existe una conexión estadísticamente significativa, con un valor p de 0.000, entre la gestión y el compromiso y desempeño de los colaboradores. Concluyeron que la

gestión ejercida repercute sobre los logros laborales y el compromiso de los colaboradores.

Finalmente, el estudio de Paz (2019) cuyo objetivo fue analizar las estrategias efectivas para aumentar el compromiso y reducir la rotación, metodológicamente fue cuantitativo, observacional y correlacional. Consideró en su encuesta a 500 personas. Los hallazgos evidenciaron que la comunicación efectiva, el estilo de liderazgo, la retroalimentación brindada y el clima organización repercuten sobre el compromiso laboral y disminuye la rotación laboral. Se llegó a la conclusión de que las organizaciones deben poner énfasis en los aspectos que impactan en el compromiso para aumentarlo.

Dentro de un plano nacional, está el trabajo de Carrión (2022) en su estudio se pretendió analizar la relación entre las variables, metodológicamente fue cuantitativo, observacional y correlacional. Además, se implicó en la encuesta a 47 personas. Los hallazgos dieron evidencia de que las variables se relacionan significativamente con un p valor igual a 0.000, de igual forma, el compromiso afectivo, de continuidad y normativo se asociaron con la gestión por procesos con un p valor menor al 5%. Concluyeron que a medida que mejore la gestión, mejorará el compromiso de los colaboradores, favoreciendo la productividad y el desempeño organizacional.

También el estudio de López (2021) se quiso dar análisis a la relación dada por los constructos mencionados en su tema. Se optó por un método cuantitativo, observacional y relacional, que integró a un total de 60 personas en su encuesta. Los resultados evidencian que las variables se asociaron significativamente con un p valor igual a cero y r de 0.899. Se concluyó que la manera en que se gestionaba al recurso humano, dependiendo de cómo se ejerza, influye en el compromiso, es decir que, si es positiva aumentaría el compromiso de los colaboradores.

De igual forma, se encuentra el estudio de Márquez (2021) donde se dispuso a analizar la relación entre las variables. Se trató de un trabajo relacional, cuantitativo y observacional, donde se consideró en su encuesta a 297 personas. Se evidenció en sus resultados que la gestión es adecuada en un 81.1% al igual que el compromiso en un 79.5%, además, las variables se asociaron significativamente con un p valor igual a cero. Concluyeron que, si la gestión

ejercida es favorable, esta repercute sobre el grado de compromiso de los colaboradores.

Así mismo se presenta la investigación de Orichuela (2019) en la cual se pretendió hallar si las variables mencionadas en su título estaban relacionadas. Se trató de una aproximación cuantitativa, transeccional y relacional, contándose con la participación de 316 personas en su encuesta. Los resultados evidencian que las variables se asociaron significativamente con un p valor igual a 0.000 y un $r=0.912$. Como conclusión se demostró que la gestión ejercida sobre el recurso humano influye sobre el grado de compromiso de los colaboradores.

Finalmente, el estudio de Rodríguez (2019) se buscó conocer la forma en la que relacionaban sus variables. Definió su trabajo como cuantitativo, relacional y transeccional, incluyéndose a 118 personas en su encuesta. Los resultados evidencian que la gestión es regular en un 45.7% al igual que el compromiso en un 50.9 %. Concluyeron que las variables se asociaron significativamente con un p valor igual a cero y un valor de r de 0.847.

La primera variable, conocida como gestión estratégica, se define como el proceso de formulación de estrategias por parte de la dirección de una empresa. Según Fuertes et al. (2020), se considera que esta variable es fundamental para el éxito de las nuevas empresas, ya que operan en un entorno empresarial caracterizado por su dinamismo. Según Mitra (2021) la gestión estratégica actúa como una herramienta eficaz para que las organizaciones puedan tomar decisiones, hacer seguimiento, planificar políticas pragmáticas, procedimientos e implementen nueva tecnología. Por otro lado, Kumar (2021) señala que la gestión estratégica es una herramienta de planificación a largo plazo para crear fortalezas y ventajas de la organización frente a la competencia. Sumado a ello, según Williams et al. (2020), lo que hace esta variable es brindar la dirección correcta para administrar la misma y genera autoeficacia organizacional.

La relevancia de la gestión estratégica, según Elbana et al. (2020), radica en su capacidad para mitigar el riesgo operativo al fomentar la innovación oportuna y la toma de acciones tempranas por parte de la empresa. Para Miroslav y Premysl (2020), la gestión estratégica permite a la dirección incrementar su capacidad para desarrollar planes, políticas y estructuras, lo cual beneficia a las organizaciones al

facilitar la evaluación y reevaluación de estrategias, competidores, nuevas condiciones económicas y tecnología. En este sentido, según Esmaeli (2019) la gestión estrategia se considera fundamental para determinar el grado en el que crece y se desarrolla una compañía, lo cual es traducido en su éxito.

Por otro lado, Beekun & Carvalho (2021) señalan que la importancia de la gestión estrategia es excepcional porque enfoca la organización a ser reactiva a proactiva, lo que permite la implementación y el inicio de estrategias que promuevan el avance organización, lo cual crea más compromiso internamente, y a su vez, promueve el desempeño organizacional. Si la gestión estrategia es adecuada y los problemas organizacionales se analizaron adecuadamente, ello contribuirá al aumento de la rentabilidad de una empresa, además. La gestión estratégica, según Tarifi (2021), desempeña un papel crítico en el decrecimiento de la resistencia al cambio al fomentar un entorno más comunicativo y propicio entre los colaboradores y los supervisores. Además, contribuye al aclaramiento y transparencia de las metas, así como la misión general de la organización, como señaló Messaoud (2022).

Se hace referencia a la teoría de la ventaja competitiva que introdujo Porter, la cual es considerada de relevancia entre las teorías de gestión. Según Islami et al. (2020), esta teoría ilustra cómo se comporta una empresa frente a sus competidores en un sector específico. En otras palabras, las empresas necesitan establecer una ventaja a largo plazo, ya sea a través de la mengua de los costos o de diferenciar aquello que ofrece. Farida & Setiawan (2022) explican que la diferenciación se refiere a la creación de una oferta de mercado única que los usuarios o consumidores valoran y por la que están dispuestos a pagar más. Por otro lado, la reducción de costos se relaciona con la eficiencia en la distribución y producción, lo que permite a la organización ofrecer precios más bajos. Así mismo, Porter según Deszczyński (2021) recalca que es necesario analizar el entorno de la organización y adaptar la gestión estrategia en consecuencia.

De igual manera, es relevante la teoría de la visión basada en recursos. Según Samsudin & Ismail (2019), esta teoría se centra en los recursos internos que las empresas necesitan para llevar a cabo acciones particulares y conseguir ventajas competitivas duraderas. Estos recursos incluyen todos los bienes,

habilidades, procesos organizacionales, características de la empresa, sus conocimientos, la información con la que cuenta, entre otros, que una empresa controla y que le permiten diseñar e implementar tácticas para aumentar su eficiencia y eficacia. Según Marchand et al. (2021), las empresas difieren en sus recursos estratégicos y estos recursos tienen una movilidad limitada entre las empresas, por lo que pueden impulsar el éxito y determinar la efectividad de los esfuerzos de una empresa.

Se evaluó esta variable mediante González et al. (2019), quienes expusieron que la gestión estratégica involucra una serie de procesos orientados al planeamiento, el seguimiento y la posterior evaluación de los requerimientos organizacionales para el alcance de las metas, la misma permite a la empresa contar con un análisis situacional, trazar estrategias, implementar políticas y analizar la eficacia de las actividades ejecutadas. Las dimensiones evaluadas corresponden al diagnóstico organizacional, el sistema gerencial y el direccionamiento y control estratégico. La primera dimensión corresponde al diagnóstico organizacional, el cual, para Appelbaum (2020) es un proceso sistemático de evaluación integral de una organización, que implica identificar y analizar información sobre su estructura, procesos, recursos, capacidades, cultura y entorno, con el propósito de detectar áreas problemáticas, comprender causas subyacentes y determinar acciones necesarias para mejorar el desempeño y efectividad organizacional. Se realiza mediante la aplicación de modelos y herramientas especializadas por consultores internos o externos, en colaboración con los directivos. Permite obtener una visión objetiva de la realidad organizacional como paso previo para una efectiva intervención. Los indicadores para evaluar corresponden a la situación interna, haciendo referencia a las capacidades y procesos internos de la organización y, la situación externa, la cual se vincula a los factores externos que impactan sobre la compañía, como el entorno político, económico, mercado y la competencia.

Mientras que la segunda dimensión para González et al. (2019) corresponde al sistema gerencial, el cual se refiere al conjunto de herramientas y prácticas empleadas para la dirección de la organización. Para De Mast et al. (2022), se refiere al conjunto de estructuras y procesos implementados para guiar y mejorar

el desempeño organizacional. busca crear cambios fundamentales en la organización, adaptándose al contexto específico y equilibrando la adopción de mejores prácticas con las necesidades únicas de la entidad. Se consideran como indicadores a la determinación de objetivos, siendo la planificación de metas a cumplir en un periodo; como segundo indicador la declaración de misión siendo la razón de ser de la empresa, como tercer indicador la declaración de visión, la cual se refiere a la imagen que se espera alcanza a largo plazo. Así mismo, como cuarto indicador se evalúa la definición de estrategias, las mismas son acciones que deben seguirse para conseguir los objetivos largoplacistas; y como quinto indicador, el establecimiento de políticas generales, las mismas son guías que orientan el comportamiento organizacional.

La tercera dimensión, direccionamiento y control estratégico, para González et al. (2019), se ocupa del control y la dirección estratégica, implica monitorear y evaluar cada actividad para asegurarse de que está progresando como debería. Por otro lado, para Tipurić (2022) se refiere a la orientación y gestión consciente de las intenciones y acciones de una organización en relación con su entorno. Ofrece un marco para influir en acciones, reflejando tanto identidades organizativas como individuales y anticipando un futuro deseable basado en el entendimiento colectivo y contextual del entorno. Como indicadores se consideraron el plan estratégico, el cual es un medio para definir los objetivos y estrategias, mientras que el segundo indicador corresponde a los planes tácticos y operativos, que detallan como serán llevadas a cabo las estrategias a corto plazo y las actividades necesarias para lograr las metas.

Como tercer indicador se considera la ejecución de estrategias que implica llevar a cabo planes y acciones según lo previsto y, por último, indicador la medición y evaluación, los cuales se refieren a los procedimientos de control y verificación del desempeño organizacional (González et al., 2019).

Ahora bien, la segunda variable a considerar es el compromiso laboral, el cual se define por parte de Noesgaard & Jørgensen (2023) como el vínculo psicológico entre un colaborador y una organización que alienta al mismo a permanecer en la organización, además, según Lott & Abendroth (2023) el compromiso laboral es sumamente útil para que los empleadores puedan predecir

el grado de rotación, ausentismo e incluso tardanza. Mientras que, Herrera & De Las Heras (2020) apuntaron que el compromiso laboral sirve como un barómetro de la lealtad, la dedicación profesional y la satisfacción en el trabajo de un empleado, reflejando generalmente el grado de cumplimiento que un individuo experimenta en su labor.

Por consiguiente, según Qureshi et al. (2019) las empresas necesitan conformar equipos profundamente vinculados con sus metas estratégicas, que muestren una clara orientación hacia la organización y su trabajo. En este sentido, es crucial que las organizaciones diseñen políticas y prácticas que fortalezcan el compromiso laboral y potencien lo satisfechos que estén sus colaboradores. Esto es vital ya que el compromiso laboral actúa como motor para alcanzar un respeto recíproco entre los colaboradores y su organización. Además, los trabajadores demuestran un mayor compromiso laboral cuando perciben que su organización está comprometida con el desarrollo personal y la consecución de sus metas, lo que genera el efecto deseado.

La teoría del contrato psicológico, de acuerdo a Fantinelli et al. (2023), destaca como factor clave la percepción de un cumplimiento adecuado del contrato entre dos partes involucradas. Esta teoría subraya que una de las partes puede percibir subjetivamente que la otra no ha cumplido de manera adecuada con las obligaciones prometidas. Según Gomes & Bittencourt (2019), esta comparación tiene implicancias que trascienden la simple violación de las recompensas esperadas, extendiendo su influencia a la imagen que el colaborador forma sobre la organización. Tal como señala Yu (2022), esta imagen impacta en la confianza en la organización y en la percepción de equidad en la relación laboral.

Por otra parte, se tiene en cuenta la teoría de las partes interesadas. Según Wang (2022), esta teoría destaca que los gerentes deben cumplir con las demandas de todas las partes de interés pertinentes. Estas son definidas como aquellas personas o grupos con el poder de afectar y ser afectados por las metas de la organización. En este contexto, satisfacer las necesidades de los colaboradores puede aumentar su compromiso. Además, como indican Bhatti et al. (2022), cuando las organizaciones toman en cuenta el interés mostrado por los colaboradores, y se preocupan por su bienestar, es más probable que estos se

sientan más comprometidos con la empresa. Además, siendo los colaboradores el recurso de mayor valor en toda empresa, es esencial motivarlos a desempeñarse de manera óptima y reconocer su valor.

La variable se evalúa mediante Justiniano (2020) quien expone el compromiso laboral y su composición de tres elementos compromiso afectivo, de continuidad y normativo, en consecuencia, como señalaron Yi et al. (2022) el nivel que poseen los trabajadores respecto al compromiso indica que aumenta a partir del valor intrínseco que le da el colaborador. La primera dimensión se interpreta como la conexión, identificación e implicación emocional del empleado con la compañía en la que labora, se refiere al vínculo emocional que la persona establece con la organización, la identificación y el involucramiento que tiene con ella, existiendo una relación afectiva que conecta al trabajador con la organización. Los indicadores para evaluar corresponden a los lazos afectivos, siendo el lazo emocional que presenta el colaborador a la organización, el segundo indicador corresponde a la percepción de satisfacción, siendo el grado de cumplimiento de sus expectativas con la empresa y, como último indicador, la percepción de necesidad, siendo la perspectiva que tiene el colaborador sobre el grado de relevancia de la organización para su vida y bienestar (Justiniano, 2020).

Mientras que, la segunda dimensión, compromiso de continuidad hace referencia al nivel más bajo de compromiso, por lo cual, el colaborador se comprometió a brindar un trabajo de calidad porque considera que no hay otra oportunidad equiparable en el actual mercado de trabajo, en este sentido, su vínculo laboral está unido por la seguridad laboral. Como indicadores se evalúan la necesidad de trabajo, siendo la perspectiva del colaborador como su única opción laboral que le brinda estabilidad y, como último indicador las opciones laborales, siendo la contemplación de puestos laborales que le permitirán desarrollarse y crecer profesionalmente (Justiniano, 2020).

Y, como última dimensión se considera al compromiso normativo, el cual se trata de la obligación de lealtad con la compañía, donde el colaborador siente que tiene deberes hacia la misma. Los indicadores a considerar son: Evaluación permanente, siendo el grado de seguimiento de los objetivos y metas establecidos, como segundo indicador, la pertenencia, hace referencia al sentimiento de identificación

y arraigo hacia la empresa y, como ultimo indicador la lealtad, siendo el grado de fidelidad y respeto para la organización (Justiniano, 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Se consideró como básica, dado que la investigación tuvo como objetivo analizar las variables de gestión estratégica y compromiso laboral, con el fin de proporcionar un estudio que pudiera servir de referencia para otros investigadores y conlleve a profundizar en el conocimiento existente sobre el vínculo compartido entre las variables de estudio. Como señalan Hernández y Mendoza (2018), el propósito de este tipo de estudio se centra en generar un conocimiento mayor sobre una problemática específica, a través del análisis de la misma y el respaldo de diversos planteamientos teóricos que facilitan su comprensión.

El enfoque de investigación utilizado es cuantitativo, tal como sugieren Arias y Covinos (2020), los temas fueron abordados con la finalidad de medir y cuantificar el comportamiento evidenciado en la muestra en relación con las variables analizadas. Esto facilitó la generación exitosa de conocimiento nuevo que pudo ser expresado en cifras.

3.1.2. Diseño de investigación

Correspondió a uno no experimental, correlacional y corte transversal, como señaló Baimyrzaeva (2018) estos estudios se centran en la observación del problema sin alterar las variables, así mismo, se buscó conocer como estas se interrelacionan entre ellas. Por último, se consideró un estudio transversal por recoger los datos en un solo momento. En consecuencia, se señala que en la investigación se pretendió la observación de las variables a fin de determinar cómo se relacionan, y el proceso de recolección de información se ejecutó en el año 2023.

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Variable independiente y cuantitativa: Gestión estrategia

Definición conceptual: González et al. (2019) señala que la gestión estratégica involucra una serie de procesos orientados al planeamiento, seguimiento y evaluación de los requerimientos organizacionales para el alcance de las metas, la misma permite a la empresa contar con un análisis situacional,

trazar estrategias, implementar políticas y analizar la eficacia de las actividades ejecutadas.

Definición operacional: La variable se evaluará a través de un cuestionario que mida el diagnóstico organizacional, el sistema gerencial y el direccionamiento y control estratégico.

Indicadores: Para la dimensión del diagnóstico organizacional, sus indicadores son la situación interna y situación externa. Para la dimensión de sistema gerencial, sus indicadores son la determinación de objetivos, definición de estrategias, declaración de visión, declaración de misión, y establecimientos de políticas generales. Para la dimensión de direccionamiento y control estratégico, sus indicadores son plan estratégico, planes tácticos y operativos, ejecución de estrategias y, medición y evaluación.

Escala de medición: Ordinal

3.2.2. Variable dependiente y cuantitativa: Compromiso laboral

Definición conceptual: Justiniano (2020) argumenta que el compromiso laboral está referido a la intensidad de la identificación y la implicación de una persona con una organización específica. En esta línea, es un fenómeno psicológico que motiva a los colaboradores a mantenerse en la organización y a participar activa y sinceramente en su labor. Este compromiso laboral se estructura en torno a tres elementos: El compromiso normativo, de continuidad y afectivo.

Definición operacional: se evaluó con ayuda de un cuestionario que mide el compromiso afectivo, de continuidad y normativo.

Indicadores: Para la dimensión de compromiso afectivo, sus indicadores son los lazos afectivos, percepción de satisfacción, percepción de necesidad. Los indicadores para la dimensión de compromiso de continuidad son la necesidad de trabajo y opciones laborales. Los indicadores de la dimensión de compromiso normativo son evaluación permanente, pertenencia y lealtad.

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población, muestra, muestreo

3.3.1 Población

La población estuvo compuesta por la unidad observable de la que se pudieron obtener datos para entender un suceso específico (Hernández y Mendoza, 2018). En consecuencia, para el estudio la muestra se integró por 50 colaboradores. Como criterios de selección se consideraron.

Criterios de inclusión: Colaboradores con un tiempo laboral mayor a 3 meses, colaboradores que acepten firmar el consentimiento informado, colaboradores de cualquier sexo y edad.

Criterios de exclusión: Colaboradores que no completen el cuestionario, colaboradores que por motivos de salud o vacaciones no puedan ser parte del estudio, colaboradores que desistan de su participación en cualquier etapa.

3.3.2. Muestra

La muestra fue la unidad que representó al universo y constituyó una fracción de este, ya que de ella se extrajo y generalizó la información recabada (Hernández y Mendoza, 2018). También será de tipo censal, ya que involucra la recolección de datos de todos los elementos o unidades de una población. En este tipo de muestra, se busca incluir a todos los individuos de la población objetivo, sin seleccionar una muestra aleatoria o limitada (Arias & Covinos, 2021, p.117).

Para fines del estudio la muestra se integró por los 50 colaboradores.

3.3.3. Muestreo

Se utilizó un muestreo no probabilístico censal, en el que se tomó en cuenta la totalidad de la población para su análisis debido a su fácil acceso y para simplificar el proceso de recolección (Hernández y Mendoza, 2018). En consecuencia, se seleccionaron a todos los colaboradores que conforman la organización para su análisis respectivo.

3.3.4. Unidad de análisis

Un trabajador de la empresa Servitran.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

La técnica empleada corresponde a la encuesta, puesto que, esta permite la recolección de los requeridos datos mediante reactivos (Hernández y Mendoza,

2018). Mientras que como instrumento fueron empleados dos cuestionarios, uno por cada variable, estos permitieron recopilar datos de forma objetiva y clara mediante una serie de preguntas dispuestas en un formulario, los cuales se pueden aplicar de forma colectiva o individual (Hernández y Mendoza, 2018).

Instrumentos de recolección de datos

El instrumento para la variable gestión estratégica dispuso de 20 ítems distribuidos en tres dimensiones, mientras que el instrumento para la variable compromiso laboral se compuso por 20 ítems distribuidos en tres dimensiones, ambos disponen de una escala Likert que parte de 1 para totalmente en desacuerdo a 5 totalmente de acuerdo.

El juicio de expertos fue empleado para establecer la construcción de los ítems y su pertinencia con respecto a las variables con el objetivo de validar los datos. En cuanto a la confiabilidad, se recurrió al Alfa de Cronbach, que señala que el valor de medición debería no variar. Los valores de este coeficiente varían desde 0 que señala una fiabilidad nula, hasta 1 lo que representa una fiabilidad máxima (Hernández y Mendoza, 2018).

Tabla 1
Expertos para la validación de instrumentos.

DNI	Experto consultado	Especialidad
44170385	Mg. Loa Navarro, Erika	Lic. en Administración de empresas – Docente Investigador
29658779	Dr. Larico Mamani, Edy	Gestión Empresarial - Docente Investigador
409665535	Mg. Quispe Ponce, Omar Indalecio	Gobierno y Administración Pública - Docente Investigador

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2
Confiabilidad de los instrumentos.

Instrumento	Número de preguntas	Alfa de Cronbach
-------------	---------------------	------------------

Cuestionario de gestión estratégica	20	0.859
Cuestionario de compromiso laboral	20	0.800

Fuente: Elaboración propia, con los cuestionarios que se aplicaron

Los resultados de la tabla 2 indican que se realizaron pruebas piloto con 25 participantes y se obtuvieron valores de confiabilidad, medidos mediante el alfa de Cronbach. La última columna muestra que el cuestionario de gestión estratégica tiene un alfa de Cronbach de 0.859, mientras que el de compromiso laboral tiene una confiabilidad de 0.800. Dado que ambos valores se acercan a 1, se concluye que estos instrumentos han demostrado ser confiables y han sido aprobados en términos de su consistencia interna.

3.5. Procedimientos

En la construcción del estudio, se comenzó con la observación de la problemática en cuestión. Esto facilitó la definición de las variables y la formulación del título, que a su vez condujo a la elaboración de los fundamentos teóricos que respaldaron la investigación. Así mismo, fue necesario hacer una solicitud a la empresa Servitran a fin de obtener su autorización para el desarrollo del mismo, en esta solicitud se expusieron los motivos, intereses y beneficios de llevar a cabo la investigación, tras la obtención del mismo se explicó a los colaboradores los fines del estudio y se les hizo entrega del consentimiento informado, de la misma forma se explicó cómo pueden completar los formularios entregados y se aclaró que la información recogida queda como anónima y no tiene efecto sobre su desenvolvimiento en la organización.

3.6. Métodos de análisis de datos

Tras la obtención de todos los formularios se procedió a analizar que estos estén completos, caso contrario fueron descartados del estudio, posterior a ello se creó una hoja de Excel con los datos de las variables y sus componentes, donde se ejecutó el análisis descriptivo mediante tablas y gráficos de frecuencia que permitieron conocer el estado actual de las variables. Seguidamente se llevó esta base de datos al programa SPSS a fin de culminar con su análisis inferencial, el cual consistió en la prueba de Kolmogorov Smirnov por contar con una unidad de análisis igual a 50 unidades, en la misma se estableció la normalidad de los datos y tras ello se decidió implementar el estadístico de Rho Spearman.

3.7. Aspectos Éticos

El principio ético considerado en primera instancia corresponde al derecho de intelectualidad, donde las ideas de otros autores son atribuidas respectivamente, así mismo, para el respeto y contemplación de los derechos de los participantes se siguen como principios a la beneficencia, donde el investigador garantiza que el estudio genera un bien y los daños potenciales fueron reducidos. El derecho a la autonomía también se practicó, pues los trabajadores pudieron desistir de su participación en cualquier momento. Como ultimo principio la confidencialidad, donde los datos de cada participante se resguardaron por el investigador.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Basándose en los resultados de las encuestas aplicadas a la muestra de este estudio, en la que participaron 50 encuestados, se pudo observar descriptivamente la evaluación de niveles relacionados con las variables y sus dimensiones:

Tabla 3

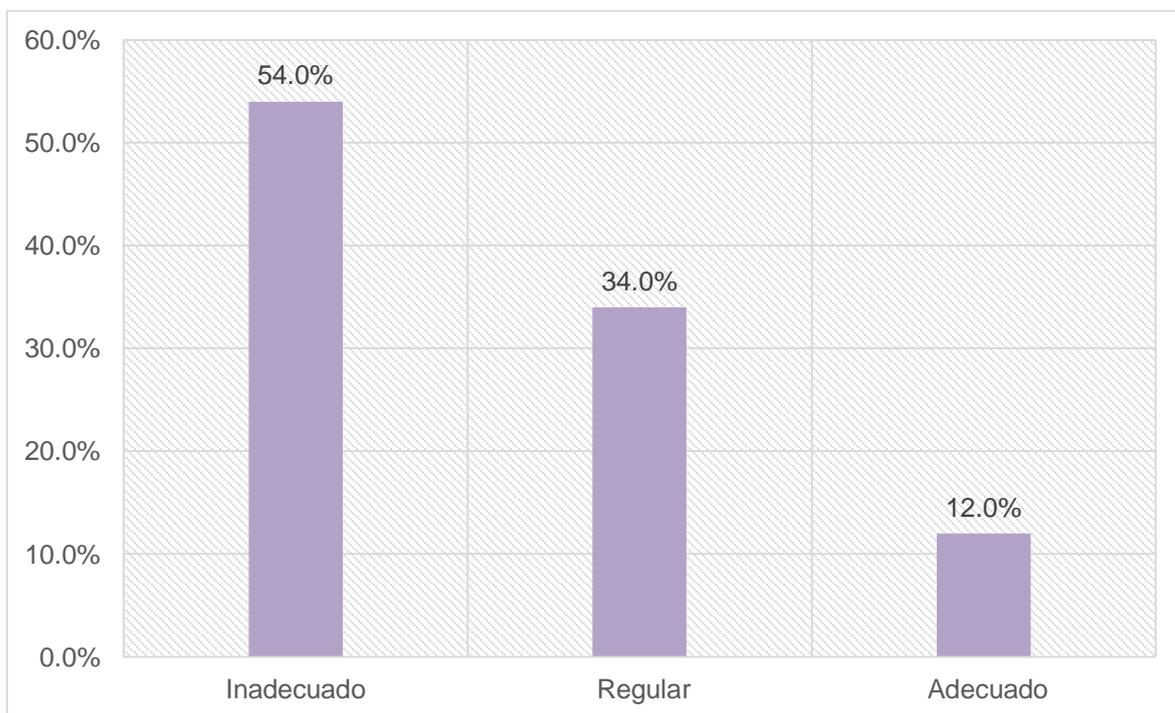
Variable independiente gestión estratégica.

Nivel	Rango		Frecuencia	Porcentaje
	Desde	Hasta		
Inadecuado	20	46	27	54.0%
Regular	47	73	17	34.0%
Adecuado	74	100	6	12.0%
Total			50	100.0%

Fuente: Elaboración propia, instrumento aplicado

Figura 1

Análisis porcentual de la variable gestión estratégica.



Fuente: Elaboración propia

Nota. Según la tabla 3 y figura 1, la gestión estratégica se encontró en un nivel inadecuado para el 54.0 por ciento de los colaboradores, esto ocurrió debido a que la empresa no determina qué elementos resultan como debilidad para el

desempeño organizacional, la gerencia no considera a todos sus trabajadores para formar sus planes y el análisis de los mismos es escaso. Por otro lado, el 34.0 por ciento encuestado percibió un nivel regular de gestión estratégica y el restante 12.0 por ciento le adjudicó un desempeño adecuado.

Tabla 4

Resultados de la gestión estratégica en la empresa Servitran, Moquegua, 2023.

Nivel	VARIABLE				DIMENSIONES			
	Gestión estratégica		Diagnóstico Organizacional		Sistema Gerencial		Direccionamiento y Control Estratégico	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Inadecuado	27	54.0%	27	54.0%	28	56.0%	26	52.0%
Regular	17	34.0%	7	34.0%	16	32.0%	19	38.0%
Adecuado	6	12.0%	6	12.0%	6	12.0%	5	10.0%
Total	50	100.0%	50	100%	50	100%	50	100%

Fuente: Elaboración propia, instrumento aplicado

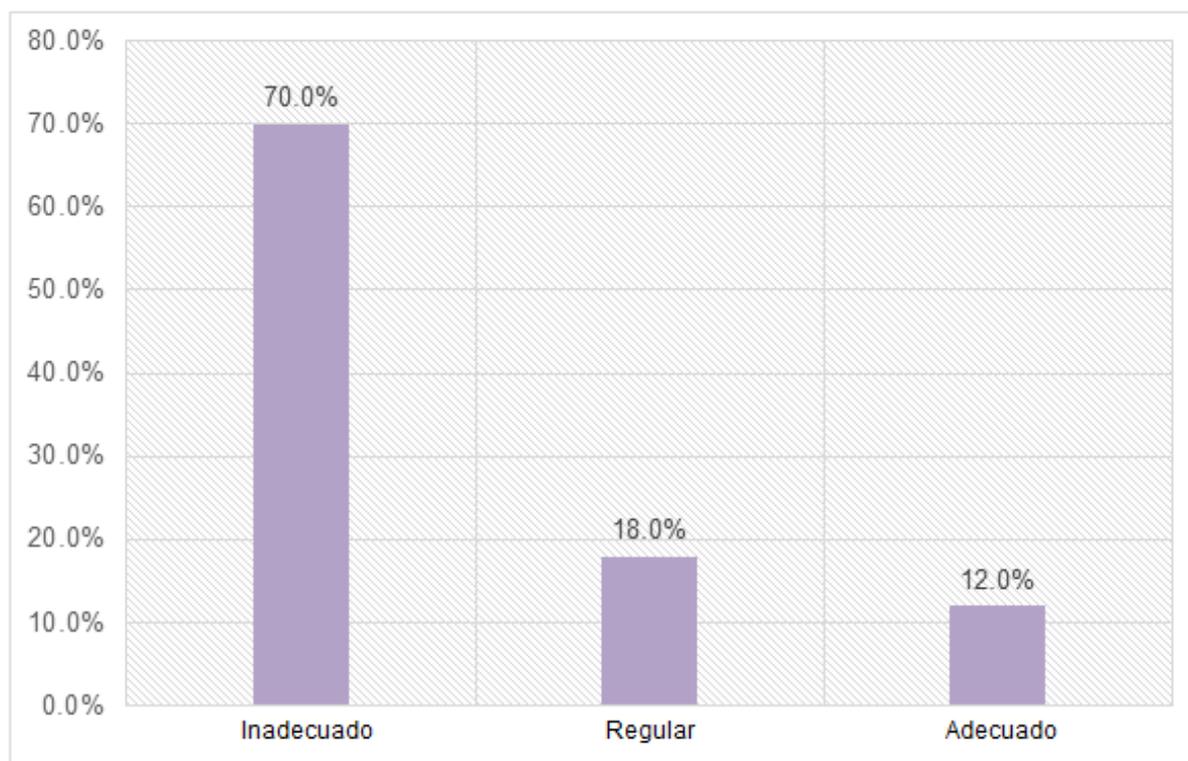
Nota. En la tabla 4, se evidenció un predominio del 54.0% (nivel inadecuado, con 27 encuestados), lo que sugiere que ese porcentaje de los participantes opinaba que la gestión estratégica tenía una valoración inadecuada al decidir. Además, un 34.0% (nivel regular, con 17 encuestados) se refirió a la variable de gestión estratégica. En relación a las dimensiones, el Diagnóstico Organizacional presentó un 54.0% (nivel inadecuado, con 27 encuestados) y un 34.0% (nivel regular, con 7 encuestados). Por otro lado, la dimensión Sistema Gerencial mostró un 56.0% (nivel inadecuado, con 28 encuestados) y un 32.0% (nivel regular, con 16 encuestados). Finalmente, la dimensión Direccionamiento y Control Estratégico registró un 52.0% (nivel inadecuado, con 26 encuestados) y un 38.0% (nivel regular, con 19 encuestados).

Tabla 5

Variable dependiente compromiso laboral.

Nivel	Rango		Frecuencia	Porcentaje
	Desde	Hasta		
Inadecuado	20	47	35	70.0%
Regular	48	75	9	18.0%
Adecuado	76	100	6	12.0%
Total			50	100.0%

Fuente: Elaboración propia, instrumento aplicado

Figura 2*Análisis porcentual de la variable compromiso laboral.**Fuente: Elaboración propia*

Nota. Según lo observado en la tabla 5 y figura 2, el compromiso laboral de la empresa se sitúa en un nivel inadecuado de 70.0 por ciento de los casos evaluados. Esto explica que los colaboradores no ven su puesto de trabajo como única opción para brindarles seguridad laboral, las evaluaciones permanentes no vienen acompañadas de retroalimentación constructiva y su percepción del ambiente en la organización dista de sentirse como una familia. Por otro lado, el 18.0 por ciento obtuvo un desempeño regular en su compromiso laboral y el restante 12.0 por ciento alcanzó un nivel adecuado.

Tabla 6*Resultados del compromiso laboral en la empresa Servitran, Moquegua, 2023.*

Nivel	VARIABLE		DIMENSIONES					
	Compromiso Laboral		Compromiso Afectivo		Compromiso de Continuidad		Compromiso Normativo	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Inadecuado	35	70.0%	32	64.0%	37	74.0%	10	25.0%
Regular	9	18.0%	12	24.0%	5	10.0%	19	47.5%
Adecuado	6	12.0%	6	12.0%	8	16.0%	11	27.5%

Total	50	100.0%	50	100%	50	100%	40	100.0%
-------	----	--------	----	------	----	------	----	--------

Fuente: *Elaboración propia, instrumento aplicado*

Nota. En la tabla 6, se mostró una marcada valoración del 70.0% (nivel inadecuado, con 35 encuestados), indicando la percepción de los trabajadores sobre la variable compromiso laboral. Además, un 18.0% (nivel regular, con 9 encuestados) también ofreció su valoración sobre la misma variable. En la misma línea, la dimensión compromiso afectivo tiene un 64.0% (nivel inadecuado, 32 encuestados) y 24.0% (nivel regular, 12 encuestados), la dimensión compromiso de continuidad un 74.0% (nivel inadecuado, con 37 encuestados) y un 10.0% (nivel regular, 5 encuestados), la dimensión compromiso normativo un 25.0% (nivel inadecuado, con 10 encuestados) y un 47.5% (nivel regular, 19 encuestados).

4.2. Análisis inferencial

Prueba de normalidad

H0: Se sigue una distribución normal.

H1: No se sigue una distribución normal.

Esta prueba se realiza para saber con qué distribución están caracterizadas las variables. Para este caso, por el número de muestra de 50 elementos es apropiado el uso de la prueba Kolmogorov Smirnov, la cual determinará la necesidad de usar una prueba no paramétrica o paramétrica de acuerdo con su resultado.

Tabla 7

Prueba de normalidad.

	Estadístico	GI	Sig.
Diagnóstico organizacional	0.123	50	0.056
Sistema gerencial	0.111	50	0.172
Direccionamiento y control estratégico	0.139	50	0.018
Gestión estratégica	0.111	50	0.174
Compromiso afectivo	0.177	50	0.000
Compromiso de continuidad	0.208	50	0.000
Compromiso normativo	0.154	50	0.005
Compromiso laboral	0.154	50	0.005

Fuente: *Elaboración propia*

Nota. En la tabla 7, se detectó que el nivel de significación tanto en variables como en dimensiones era inferior al 0.05, o sea, al 5%. Por lo tanto, se determinó que la distribución de los datos proporcionados por los 50 encuestados no seguía una distribución normal. A partir de ello se optó por la prueba de correlación Rho de Spearman.

Objetivo general. Determinar la relación entre la gestión estratégica y el compromiso laboral en los trabajadores de la empresa Servitran, Moquegua, 2023.

Prueba de hipótesis general

H0: La gestión estratégica no se relaciona de manera significativa con el compromiso laboral en los trabajadores de la empresa Servitran, Moquegua, 2023.

H1: La gestión estratégica se relaciona de manera significativa con el compromiso laboral en los trabajadores de la empresa Servitran, Moquegua, 2023.

Con el objetivo de exponer la conexión entre las dos variables y así establecer la prueba de hipótesis, se recurrió a un análisis estadístico. Este análisis, mediante el Rho de Spearman, fue escogido debido a que los resultados de la prueba de normalidad mostraron datos no normales. A partir de sus resultados, se verificó el grado de correlación entre las variables, identificándose una relación positiva muy tenue entre ambas.

Tabla 8

Relación entre las variables gestión estratégica y compromiso laboral en la empresa Servitran, Moquegua, 2023.

			Gestión estratégica	Compromiso laboral
Rho de Spearman	Gestión estratégica	Coefficiente de correlación	1	0.702
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	50	50
Rho de Spearman	Compromiso laboral	Coefficiente de correlación	0.702	1
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	50	50

Fuente: Elaboración propia, instrumento aplicado

Nota. En la tabla 8, se puede observar que la gestión estratégica se relaciona de manera significativa con el compromiso laboral, porque el valor de significancia es menor a 0.050, además el coeficiente de correlación es de 0.702, lo que indica

que existe una relación directa entre las dos variables. Podemos afirmar que se aprueba la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Objetivo específico 1: Hallar la relación entre el diagnóstico organizacional y el compromiso afectivo en los trabajadores de la empresa Servitran, Moquegua, 2023.

Prueba de hipótesis 1

Ho: No existe relación significativa entre el diagnóstico organizacional y el compromiso afectivo en los trabajadores de la empresa Servitran, Moquegua, 2023.

Hi: Existe relación significativa entre el diagnóstico organizacional y el compromiso afectivo en los trabajadores de la empresa Servitran, Moquegua, 2023.

Siguiendo esa dirección, se intentó determinar la relación entre las dimensiones de diagnóstico organizacional y compromiso afectivo, con el propósito de establecer si existía una conexión significativa, tal como se propuso en la hipótesis específica 1.

Tabla 9

Relación entre las dimensiones diagnóstico organizacional y compromiso afectivo en la empresa Servitran, Moquegua, 2023.

			Diagnóstico organizacional	Compromiso afectivo
Rho de Spearman	Diagnóstico organizacional	Coefficiente de correlación	1	0.662
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	50	50
Rho de Spearman	Compromiso afectivo	Coefficiente de correlación	0.662	1
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	50	50

Fuente: Elaboración propia, instrumento aplicado

Nota. De acuerdo con el modelo planteado en la hipótesis general, se evaluó la relación entre las dimensiones de Diagnóstico Organizacional y Compromiso Afectivo, conforme se estableció en la hipótesis específica 1, como se puede apreciar en la tabla 9. Los resultados mostraron una significación bilateral de 0.000, y dado que este valor fue inferior a 0.05, se confirmó la validez de la hipótesis propuesta, etiquetada como H1. Además, el coeficiente de correlación resultó ser 0.662, indicando una correlación positiva de magnitud moderada.

Objetivo específico 2. Hallar la relación entre el sistema gerencial y el compromiso de continuidad en los trabajadores de la empresa Servitran, Moquegua, 2023.

Prueba de hipótesis 2

Ho: no existe relación significativa entre el sistema gerencial y el compromiso de continuidad en los trabajadores de la empresa Servitran, Moquegua, 2023.

Hi: Existe relación significativa entre el sistema gerencial y el compromiso de continuidad en los trabajadores de la empresa Servitran, Moquegua, 2023.

A propósito, se generó también la validación de los resultados para la hipótesis 2 donde se indica que el sistema gerencial afecta al compromiso de continuidad en la empresa Servitran, Moquegua, 2023.

Tabla 10

Relación entre las dimensiones sistema gerencial y compromiso de continuidad en la empresa Servitran, Moquegua, 2023.

			Sistema gerencial	Compromiso de continuidad
Rho de Spearman	Sistema gerencial	Coeficiente de correlación	1	0.725
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	50	50
Rho de Spearman	Compromiso de continuidad	Coeficiente de correlación	0.725	1
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	50	50

Fuente: Elaboración propia, instrumento aplicado

Nota. Basándose en el modelo presentado en la hipótesis general, se llevó a cabo la evaluación de la relación entre las dimensiones Sistema Gerencial y Compromiso de Continuidad, conforme se definió en la hipótesis específica 2, evidenciada en la tabla 10. De los datos obtenidos, se resaltó una significación bilateral de 0.000, y dado que este valor resultó ser menor a 0.05, se confirmó la validez de la hipótesis planteada, etiquetada como H2. Asimismo, el coeficiente de correlación reportado fue de 0.725, lo que se interpretó como una correlación positiva de magnitud moderada.

Objetivo específico 3. Hallar la relación entre el direccionamiento y control estratégico con el compromiso normativo en los trabajadores de la empresa Servitran, Moquegua, 2023.

Prueba de hipótesis 3

Ho: no existe una relación significativa entre el direccionamiento y control estratégico con el compromiso normativo en los trabajadores de la empresa Servitran, Moquegua, 2023.

Hi: Existe relación significativa entre el direccionamiento y control estratégico con el compromiso normativo en los trabajadores de la empresa Servitran, Moquegua, 2023.

De la misma manera, se buscó identificar la relación de las dimensiones direccionamiento y control estratégico y compromiso normativo para de esta manera definir si se guarda una relación significativa según se planteó en la hipótesis específica 3.

Tabla 11

Relación entre las dimensiones direccionamiento y control estratégico y compromiso normativo en la empresa Servitran, Moquegua, 2023.

			Direccionamiento y control estratégico	Compromiso normativo
Rho de Spearman	Direccionamiento y control estratégico	Coeficiente de correlación	1	0.679
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	50	50
Rho de Spearman	Compromiso normativo	Coeficiente de correlación	0.679	1
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	50	50

Fuente: Elaboración propia, instrumento aplicado

Nota. Ante todo, se elaboró un informe de los indicadores con el propósito de determinar la relación correspondiente a la hipótesis 3: Direccionamiento y Control Estratégico en relación al Compromiso Normativo. De acuerdo con lo presentado en la tabla 11, se destacó una significación bilateral de 0.000. Dado que este valor resultó ser mayor a 0.05, se decidió invalidar la hipótesis propuesta H3. Además, se observó que el coeficiente de correlación registrado fue de 0.679, lo que se interpretó como una correlación positiva de magnitud moderada.

V. DISCUSIÓN

De los resultados obtenidos de determinar la relación entre las variables gestión estratégica con el compromiso laboral en la empresa Servitran, Moquegua, 2023. Se determinó un grado de correlación directa y significativamente positiva de 0.702, dado que el p valor fue de 0.000 que es menor a 0.050; esto señaló la presencia de una conexión directa entre las variables gestión estratégica y compromiso laboral en la empresa Servitran, Moquegua, 2023. Se corroboró que la gestión estratégica comparte relación significativa con el compromiso laboral. Es decir, cuando se ejecuten mejoras en la gestión estratégica, ellas irán acompañados del crecimiento de compromiso de sus trabajadores. Rustamadji y Mohd (2019) apoyan esta afirmación en su estudio, al identificar una conexión estadísticamente significativa entre la gestión y el compromiso y desempeño de los colaboradores. En otras palabras, la gestión ejercida tiene un impacto en el compromiso laboral y los logros de los trabajadores, lo que subraya la importancia de una gestión eficaz para garantizar un alto nivel de compromiso laboral. En la misma línea, Carrión (2022) descubrió que el compromiso de continuidad, normativo y afectivo están asociados con la gestión por procesos. La conclusión de Carrión acentúa que a medida que la gestión mejora, el compromiso de los colaboradores también mejora, lo que favorece la productividad y el desempeño organizacional. Mitra (2021) resalta la gestión estratégica como una herramienta poderosa en las organizaciones, proporcionando un marco para decisiones efectivas, seguimiento, planificación y la implementación de tecnologías nuevas. En un contexto similar, la teoría de la ventaja competitiva, subrayada por Islami et al. (2020), refuerza la necesidad de una gestión estratégica sólida para establecer una ventaja competitiva a largo plazo, apoyando implícitamente la relevancia de la gestión estratégica en las firmas. Herrera & De Las Heras (2020) aportan otra dimensión, identificando el compromiso laboral como un indicador de la satisfacción y lealtad de un empleado, implicando indirectamente que una gestión estratégica efectiva puede cultivar estas cualidades. Finalmente, la teoría del contrato psicológico de Fantinelli et al. (2023) amplía aún más esta discusión al argumentar que una gestión exitosa implica el cumplimiento de las obligaciones prometidas, lo cual influye positivamente en el compromiso laboral. Los autores citados ayudan a comprender que una gestión

estratégica efectiva da lugar a un mayor compromiso laboral, lo que, a su vez, puede mejorar la productividad y el desempeño organizacional. Los resultados de esta tesis se complementan con los aportes de Marquez (2021), quien refuerza la idea de que una gestión del talento humano eficiente y orientada hacia las necesidades y aspiraciones de los empleados puede incrementar significativamente su compromiso con la organización. Este compromiso, a su vez, es un factor crucial para mejorar la productividad y la eficiencia en el lugar de trabajo. Adicionalmente, el trabajo de Rodríguez (2019), que señaló que cuando los empleados perciben que sus conocimientos y habilidades son valorados y desarrollados dentro de la organización, su compromiso laboral tiende a aumentar ($r=0.847$). La gestión efectiva del conocimiento, que incluye la identificación, el desarrollo y la aplicación de las habilidades de los empleados, puede ser un factor determinante en el fomento de un mayor compromiso laboral. Estos últimos autores mencionados incluyen a los empleados como un grupo de interés en el proceso de planeamiento estratégico, por lo cual, las políticas de Recursos Humanos y la proyección de la visión y misión he de incluirlos para lograr mayores niveles de identificación y compromiso con la organización.

La primera hipótesis específica, se propuso que había una conexión entre el diagnóstico organizacional y compromiso afectivo en la empresa Servitran, Moquegua, 2023. Esta hipótesis se corroboró basándose en el análisis realizado y los datos recabados respecto a "diagnóstico organizacional" y "compromiso afectivo", la correlación es positiva y se tiene como resultado un coeficiente de 0.662. También fue significativo, dado que el p valor fue de 0.000 que es menor a 0.050, en efecto, se acepta la hipótesis alterna. En otras palabras, cuando hay avances en el diagnóstico organizacional, los trabajadores también muestran un aumento en su compromiso afectivo con la organización. López (2021) destacó la importancia de una adecuada gestión del talento humano, concluyendo que la manera en que se gestiona este talento puede influir en el compromiso de los colaboradores. Específicamente, una gestión positiva del talento humano puede aumentar el compromiso de los empleados con la organización. Esta idea es respaldada por Kylkarni et al. (2020), quienes encontraron en sus resultados que la gestión estratégica está vinculada con el compromiso de los colaboradores y con el desarrollo de sus habilidades, un hallazgo que fue estadísticamente significativo.

Ellos concluyeron que la gestión debe orientarse hacia la perspectiva del colaborador para fortalecer su compromiso y desarrollar sus habilidades. Al indagar en otras determinantes del compromiso afectivo, el estudio de Alves et al. (2020) resalta la importancia de una imagen corporativa fuerte y positiva en la creación de un vínculo emocional con los empleados. Este vínculo, fortalecido por una marca empleadora atractiva, puede aumentar la satisfacción y lealtad de los empleados, lo que a su vez podría traducirse en una mayor productividad y retención de talento. Por su parte, González et al. (2019) explican que el diagnóstico organizacional es el proceso de evaluación y análisis de la situación actual de la organización, con el objetivo de identificar las debilidades, oportunidades, amenazas y fortalezas que pueden impactar su desempeño. Respecto al compromiso afectivo, Justiniano (2020) lo define como la conexión, identificación e implicación emocional del empleado con la organización en la que trabaja. Este vínculo emocional, identificación e involucramiento son esenciales para establecer una relación afectiva que conecta al trabajador con la organización. La teoría de las partes interesadas, como describe Wang (2022), sostiene que los gerentes deben satisfacer las demandas de todas las partes interesadas pertinentes, incluyendo a los empleados, ya que pueden afectar o verse afectados por los objetivos de la organización. En este contexto, al satisfacer las necesidades de los colaboradores se puede potenciar su compromiso. De la misma forma, Bhatti et al. (2022) señalan que cuando las organizaciones consideran los intereses de las partes involucradas, en este caso los colaboradores, y se preocupan por su bienestar, es más probable que estos se sientan más comprometidos con la empresa. Por lo tanto, cuando una organización realiza un adecuado diagnóstico de su situación, identificando sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, y utiliza esta información para mejorar la gestión del talento humano y alinear la estrategia organizacional con las necesidades y expectativas de sus empleados, se fortalece el compromiso afectivo de los colaboradores.

Se propuso como hipótesis la relación entre las dimensiones sistema gerencial y compromiso de continuidad en la empresa Servitran, Moquegua, 2023. Estas hipótesis se validaron basándose en los resultados del análisis efectuado. En particular, la dimensión "sistema gerencial" mostró una correlación significativa con el "compromiso de continuidad", evidenciado por un valor de significación bilateral

de 0.000, que es menor a 0.05. Con un coeficiente de correlación de 0.725 y un p valor de 0.000, efectivamente se validó la hipótesis propuesta. El resultado condujo a afirmar que el sistema gerencial comparte relación con el compromiso de continuidad. En concreto, cuando se implementan mejoras en el sistema gerencial, los empleados demuestran una mayor disposición a permanecer en la organización. Lim et al. (2020) proporcionaron evidencia de que la gestión realizada, el estilo de liderazgo, la cultura organizacional y el trabajo en equipo tienen un impacto directo y significativo en el compromiso de los empleados. En sus hallazgos, concluyeron que la cultura organizacional y los factores asociados repercuten en el grado de compromiso de los trabajadores. En una línea similar, Orichuela (2019) halló que la gestión del talento humano y el compromiso con la empresa están fuertemente asociados, lo que respalda la idea de que la gestión del talento humano puede influir significativamente en el compromiso de los colaboradores. Según González et al. (2019), el sistema gerencial se compone de un conjunto de herramientas y prácticas utilizadas para dirigir la organización. Los indicadores que se consideran en este sistema incluyen la determinación de objetivos, la declaración de misión y la declaración de visión de la empresa. Por su parte, Justiniano (2020) explica que el compromiso de continuidad se refiere a la relación de los empleados con la empresa basada en la necesidad de trabajo y la percepción de escasez de opciones laborales alternativas. En este nivel de compromiso, los empleados pueden sentir que no tienen otra opción en el mercado laboral y, por lo tanto, se comprometen a ofrecer un trabajo de calidad en busca de estabilidad laboral. En conclusión, el sistema gerencial de una empresa juega un papel crucial en el compromiso de continuidad de sus empleados. Un sistema gerencial efectivo, que involucra la gestión adecuada del talento humano, la determinación clara de objetivos, y una misión y visión coherentes, puede generar un entorno en el que los empleados se sientan comprometidos y dispuestos a permanecer en la organización. A su vez, el elevado compromiso logrado por dicha gestión del talento representa una ventaja competitiva de la empresa, la cual le permite diferenciarse de sus competidores.

Se planteó como hipótesis que el direccionamiento y control estratégico y compromiso normativo en la empresa Servitran, Moquegua, 2023. De acuerdo a lo obtenido de la prueba de hipótesis, entre el “direccionamiento y control estratégico”

y “compromiso normativo” obtuvieron un coeficiente de 0.679, también fue significativo, dado que el p valor fue de 0.000 que es menor a 0.050, en efecto, se acepta la hipótesis alterna; el resultado involucra que las mejoras en el direccionamiento y control estratégico de la empresa irán acompañadas de mayores niveles de compromiso normativo de sus empleados. Alves et al. (2020) descubrieron una significativa asociación entre el estilo de liderazgo, el clima organizacional y la gestión realizada, y el compromiso de los colaboradores. En su conclusión, estos autores subrayan la importancia de estos factores para incrementar el compromiso de los trabajadores. En el mismo sentido, Paz (2019) evidenció que la comunicación efectiva, el estilo de liderazgo, la retroalimentación y el clima organizacional son variables que influyen directamente en el compromiso laboral y en la reducción de la rotación de personal. Paz concluyó que las organizaciones deben enfocarse en estos aspectos para aumentar el compromiso de sus empleados. González et al. (2019) aportan una definición esencial de control y dirección estratégica como el monitoreo y evaluación de cada actividad para asegurar su progreso adecuado. Este pensamiento coincide con Samsudin & Ismail (2019), quienes, desde la teoría de la visión basada en recursos, ponen de relieve la importancia de los recursos internos en las empresas para lograr ventajas competitivas sostenibles. Este enfoque estratégico y visionario tiene una estrecha relación con los indicadores planteados por González et al. (2019), tales como el plan estratégico y los planes tácticos y operativos, que delinean la trayectoria y acciones a corto plazo de una empresa. Además, Marchand et al. (2021) enfatizan que la efectividad de una empresa puede ser determinada por estos recursos estratégicos, fortaleciendo la idea de Samsudin & Ismail (2019) sobre la relevancia de la visión basada en recursos. Este punto refuerza la importancia del direccionamiento y control estratégico en la eficiencia y eficacia de las organizaciones. Justiniano (2020) aporta una perspectiva valiosa al describir el compromiso normativo como una obligación moral de lealtad hacia la organización. Esta idea de lealtad y deber hacia la organización está intrínsecamente vinculada a la estrategia y dirección adecuada. La teoría del contrato psicológico de Gomes & Bittencourt (2019), apoyada por Yu (2022), proporciona una visión complementaria que vincula la percepción del empleado sobre la organización, y en consecuencia, su compromiso normativo, a la dirección estratégica efectiva. Una

gestión estratégica sólida, que incluye un liderazgo efectivo, una buena comunicación y una gestión eficaz de los recursos internos, puede fomentar un alto nivel de compromiso normativo en los trabajadores.

VI. CONCLUSIONES

En el presente informe de investigación, se concluye:

Primera: Existe relación entre las variables gestión estratégica y el compromiso laboral en los trabajadores de la empresa Servitran, Moquegua, 2023. Para lo cual se hizo la prueba de correlación, obteniendo (sig. Bilateral = 0.000 < 0.05), con un grado de relación directa y significativamente positiva de 0.702; ello involucra que la especificación de metas y objetivos, la formulación y aplicación de estrategias y tácticas, y la supervisión y valoración de los logros obtenidos, van acompañados de mayores niveles de compromiso laboral.

Segunda: El diagnóstico organizacional de la empresa evaluada, demostró tener relación con el compromiso afectivo, para lo cual se hizo la prueba de correlación, determinando (sig. Bilateral = 0.000 < 0.05), con un grado de relación directa y significativamente positiva de 0.662; esto quiere decir, que cuando se evalúen los factores internos que resulten amenazas y elementos de debilidad de la empresa, y se realicen adecuadamente los elementos externos a ella, ello estará acompañado de trabajadores más comprometidos afectivamente con la organización.

Tercera: El sistema gerencial de la empresa evaluada reafirmó que se relaciona con el compromiso de continuidad, para lo cual se hizo la prueba de correlación, alcanzando (sig. Bilateral = 0.000 < 0.05), con un grado de relación directa y significativamente positiva de 0.725; ello implica que cuando los gerentes declaren a sus trabajadores la misión, visión, políticas y demás estrategias, obtendrá colaboradores con mayores deseos de continuar laborando en su organización.

Cuarta: El direccionamiento y control estratégico de la empresa evaluada tiene relación con el compromiso normativo, para lo cual se hizo la prueba de correlación, recabando (sig. Bilateral = 0.000 < 0.05), con un grado de relación directa y significativamente positiva de 0.679; Lo cual se explica en que la consideración de un plan estratégico ajustado a su realidad, la claridad en sus estrategias y cómo ellas son comunicadas y el fomento de la participación en su elaboración de parte de los trabajadores, irán acompañados de un mayor sentido de lealtad de sus colaboradores.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Dirigido al equipo directivo de la empresa Servitran, se sugiere incrementar la eficacia de la gestión estratégica mediante la incorporación de programas de desarrollo de liderazgo y la implementación de sesiones regulares de retroalimentación para los empleados. Este enfoque ayudará a aumentar el compromiso laboral al promover un ambiente de trabajo más inclusivo y motivacional. Para mantener la eficacia de estas estrategias, se recomienda su implementación de manera continua, con revisiones semestrales para evaluar y ajustar la iniciativa en función de su impacto.

Segunda: Para los directivos de la empresa Servitran, se recomienda mejorar el diagnóstico organizacional mediante la implementación de encuestas de satisfacción laboral y entrevistas personalizadas, que revelarán áreas de mejora y orientarán la toma de decisiones. Estas medidas incrementarán el compromiso afectivo de los empleados al sentirse más valorados y escuchados. Se sugiere llevar a cabo estas evaluaciones al menos una vez por trimestre para mantener una visión actualizada y constante del clima laboral.

Tercera: A la alta dirección de la empresa Servitran, se le recomienda fortalecer el sistema gerencial por medio de la capacitación continua de los líderes en habilidades de comunicación, retroalimentación constructiva y desarrollo de talento. Esto intensificará el compromiso de continuidad de los empleados al percibir un entorno de apoyo y crecimiento. Se sugiere implementar estas capacitaciones de forma bimestral para asegurar la actualización de habilidades y su aplicación efectiva en la gestión del personal.

Cuarta: Para la gerencia de la empresa Servitran, se recomienda mejorar el direccionamiento y control estratégico al instaurar revisiones trimestrales de las metas y objetivos estratégicos, así como sesiones de retroalimentación con los empleados. Esto permitirá identificar y ajustar cualquier desviación oportuna y, a su vez, fortalecerá el compromiso normativo de los trabajadores al sentirse más involucrados en el proceso estratégico de la organización. Es aconsejable establecer estas revisiones y sesiones cada trimestre para garantizar la adaptabilidad y efectividad de las estrategias.

REFERENCIAS

- Abebé, A. & Assemie, A. (2023). Quality of work life and organizational commitment of the academic staff in Ethiopian universities. *Heliyon*, 9(4), 1-20. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2405844023023460>
- Appelbaum, N., Lockeman, K., Orr, S., Huff, T., Hogan, C., Reina, B. & Dow, A. (2020). Perceived influence of power distance, psychological safety, and team cohesion on team effectiveness. *J Interprof Care*, 34(1), 20-26. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31381458/>
- Alves, P., Santos, V., Reis, I., Martinho, F., Martinho, D., Correia, M., Sousa, M. & Young, M. (2020). Strategic Talent Management: The Impact of Employer Branding on the Affective Commitment of Employees. *Sustainability*, 13(23), 1-21. <https://doi.org/10.3390/su12239993>
- Arias, J. y Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación (1 ed.)*. Enfoques Consulting EIR. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Arias, S. Perez, L. & López, H. (2020). Gestión del compromiso, prácticas laborales que la fortalecen. Caso de estudio. *Revista Nacional de Administración*, 11(2), 31-43. <https://doi.org/10.22458/rna.v11i2.2646>
- Baimyrzaeva M. (2018). *Begginers´guide for applied research process: what is it, and why and how to do it?* University of Central Asia. <https://www.ucentralasia.org/media/ackcdaec/uca-ippa-op4-beginners-guide-for-applied-research-process-eng.pdf>
- Beekun, B., & Carvalho, Z. (2021). Effect of Strategic Management Strategies on Performance of the Manufacturing Firms in Mexico. *Journal of Strategic Management*, 5(1), 30–39. <https://stratfordjournals.org/journals/index.php/journal-of-strategic-management/article/view/719>
- Bhatti, S. H., Iqbal, K., Santoro, G., & Rizzato, F. (2022). The impact of corporate social responsibility directed toward employees on contextual performance in the banking sector: A serial model of perceived organizational support and

affective organizational commitment. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 29(6), 1980–1994.

<https://doi.org/10.1002/CSR.2295>

Calizaya López, J. M., Morales Palao, B., Pinto Pomareda, H. L., & Bellido Medina, R. S. (2020). Análisis Del Compromiso Laboral En Colaboradores De Gobiernos Locales De La Ciudad De Arequipa, Perú. *Universidad Ciencia y Tecnología*, 24(106), 13–19. <https://doi.org/10.47460/uct.v24i106.390>

Carrión, M. (2022). *Gestión por procesos y compromiso organizacional en la Unidad Ejecutora 002 servicios de saneamiento Tumbes, 2021* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/10504>

Deszczyński, B. (2021). Research on the Competitive Advantage of the Firm. En B. Deszczyński, *Firm Competitive Advantage Through Relationship Management: A Theory for Successful Sustainable Growth* (págs. 1-20). Palgrave Macmillan. https://doi.org/10.1007/978-3-030-67338-3_1

De Souza, A., Bueno, L., Fernandes, V. & Naomi, S. (2021). Integrated Management Systems: their organizational impacts. *Total Quality Management & Business Excellence*, 33(7-8), 1-24. <http://plone.ufpb.br/lat/contents/publicacoes/artigos/integrated-management-systems-their-organizational-impacts.pdf>

Dolores, R., & Jaya, I. (2018). Revisión De Los Factores Que Generan El Compromiso Laboral Con La Gestión Estratégica Empresarial. *Semana de La Ciencia UTMACH 2018*, 3(1), 583–592. <https://investigacion.utmachala.edu.ec/proceedings/index.php/utmach/article/view/400>

Elbana, S., Al Katheeri, B., & Colak, F. (2020). The harder firms practice strategic management, the better they are. *Strategic Change*, 29, 561–569. <https://doi.org/10.1002/jsc.2365>

- Esmaeli, N. (2019). Strategic Management and Its Application in Modern Organizations. *International Journal of Organizational Leadership*, 4(2015), 118–126. <https://doi.org/10.1016/J.SBSPRO.2014.07.080>
- Fantinelli, S., Galanti, T., Guideti, G., Giffi, V., Cortini, M., & Di Fiore, T. (2023). Psychological Contracts and Organizational Commitment: The Positive Impact of Relational Contracts on Call Center Operators. *Administrative Sciences*, 13(4), 1-14. <https://www.mdpi.com/2076-3387/13/4/112/htm>
- Farida, I., & Setiawan, D. (2022). Business Strategies and Competitive Advantage: The Role of Performance and Innovation. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 8(3), 1-16. <https://doi.org/10.3390/JOITMC8030163>
- Fuertes, G., Alfaro, M., Vargas, M., Gutierrez, S., Ternero, R., & Sabattin, J. (2020). Conceptual Framework for the Strategic Management: A Literature Review—Descriptive. *Journal of Engineering*, 2020, 1-21. <https://doi.org/10.1155/2020/6253013>
- Gomes, M., & Bittencourt, A. (2019). Climbing the Ladder of Performance: Are Psychological Contract and Organizational Commitment Steps? *BAR - Brazilian Administration Review*, 16(1), 1-22. <https://doi.org/10.1590/1807-7692bar2019180040>
- González, J., Salazar, F., Ortiz, R., & Verdugo, D. (2019). Gerencia estratégica: herramienta para la toma de decisiones en las organizaciones. *Telos*, 21(1), 242–256. <https://doi.org/10.36390/telos211.12>
- Hernández, R. y Mendoza C. (2018). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Herrera, J., & De Las Heras-Rosas, C. (2020). The Organizational Commitment in the Company and Its Relationship with the Psychological Contract. *Frontiers in Psychology*, 11, 1-17. <https://doi.org/10.3389/FPSYG.2020.609211>
- Islami, X., Mustafa, N., & Topuzovska Latkovikj, M. (2020). Linking Porter's generic strategies to firm performance. *Future Business Journal*, 6(1), 1–15. <https://doi.org/10.1186/S43093-020-0009-1>

- Justiniano, M. (2020). Diversidad generacional y compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. *Revista Balance´s*, 8(12), 4–15.
<https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/226>
- Kumar, B. (2021). Effect of Strategic Management Practices on Performance of pharmaceutical companies in India. *Journal of Strategic Management*, 5(3), 44–54. <https://doi.org/10.53819/81018102t5004>
- Kylkarni, P. M. R. I. S. (2020). Role of strategic management for employee engagement and skill development for start-ups. *Vilakshan - XIMB Journal of Management*, 17(1), 79–95. <http://dx.doi.org/10.1108/XJM-07-2020-0036>
- Lim, S., Lo, M., Mohamad, A., Suaidi, M. & Ramayah, T. (2020). Factors Affecting Employee Commitment to Change in Malaysia Service Organizations: The Moderating Impact of Organization Culture. *Estudios de Economía Aplicada*, 39(1), 1-11. <https://doi.org/10.25115/eea.v39i1.4302>
- Lopez, J. (2021). *Gestión del talento humano y compromiso laboral en la municipalidad provincial de Barranca 2019* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/5570>
- Lott, Y. & Abendroth, A. K. (2023). Affective commitment, home-based working and the blurring of work–home boundaries: Evidence from Germany. *New Technology, Work and Employment*, 38(1), 82–102. <https://doi.org/10.1111/NTWE.12255>
- Marchand, A., Hennig-Thurau, T., & Flemming, J. (2021). Social media resources and capabilities as strategic determinants of social media performance. *International Journal of Research in Marketing*, 38(3), 549–571. <https://doi.org/10.1016/J.IJRESMAR.2020.09.011>
- Marquez, C. (2021). *Influencia de la gestión del talento humano en el compromiso organizacional de los colaboradores del Programa Voluntarios Telefónica del Perú S.A.A., 2020* [Tesis de Doctorado, Universidad Privada de Tacna]

Repositorio Institucional de la Universidad Privada de Tacna.
<https://161.132.207.135/handle/20.500.12969/1913>

- Messaoud, M. (2022). A Review on the Importance of Strategic Planning in Business. *SSRG International Journal of Economics and Management Studies*, 9(7), 1–5. <https://doi.org/10.14445/23939125/IJEMS-V9I7P101>
- Miroslav, O., & Premysl, P. (2020). Strategic management controlling system and its importance for SMEs in the EU. *Problems and Perspectives in Management*, 18(3), 362–372. <https://otik.uk.zcu.cz/handle/11025/42160>
- Mitra, N. (2021). Impact of strategic management, corporate social responsibility on firm performance in the post mandate period: evidence from India. *International Journal of Corporate Social Responsibility*, 6(3), 1-15. <https://doi.org/10.1186/s40991-020-00052-4>
- Noesgaard, M. S., & Jørgensen, F. (2023). Building organizational commitment through cognitive and relational job crafting. *European Management Journal*. 1-10. <https://doi.org/10.1016/J.EMJ.2023.01.002>
- Orichuela, S. H. M. P. O. (2019). Gestión del talento humano y compromiso organizacional en una Universidad de Huancayo. *Opción*, 35(89–2), 1266-1288. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8188294>
- Paz, J. (2019). *Effective Strategies to Increase Employee Commitment and Reduce Employee Turnover*. [Doctoral thesis, Walden University]. <https://scholarworks.waldenu.edu/dissertations/7323>
- Qureshi, M. A., Qureshi, J. A., Thebo, J. A., Shaikh, G. M., Brohi, N. A., & Qaiser, S. (2019). The nexus of employee's commitment, job satisfaction, and job performance: An analysis of FMCG industries of Pakistan. *Cogent Business & Management*, 6(1), 1-13. <https://doi.org/10.1080/23311975.2019.1654189>
- Rodriguez, D. (2019). *Gestión del conocimiento y el compromiso laboral del personal administrativo de la fiscalía nacional especializada contra la criminalidad organizada, Cercado de Lima, 2019* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/110387>

- Rustamadji, R., & Mohd, C. (2019). The effect of strategic management and organizational commitment on employees' work achievement. *Management Science Letters*, 9(3), 399–412.
<http://dx.doi.org/%2010.5267/j.msl.2018.12.009>
- Samsudin, Z., & Ismail, D. (2019). The Concept of Theory of Dynamic Capabilities in Changing Environment. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 9(6), 1071–1078.
<https://doi.org/10.6007/IJARBSS/v9-i6/6068>
- Santamaria, Á., Hernández, H. G., & Niebles, W. A. (2020). Gestión estratégica de talento humano: su influencia sobre la satisfacción laboral en el sector hotelero de la costa caribe colombiana. *Espacios*, 41(38), 146–161.
<http://asesoresvirtualesalala.revistaespacios.com/a20v41n38/a20v41n38p15.pdf>
- Tarifi, N. (2021). A Critical Review of Theoretical Aspects of Strategic Planning and Firm Performance. *Open Journal of Business and Management*, 9(4). 1-19.
<https://doi.org/10.18535/ijssrm/v7i3.em03>
- Tipurić, D. (2022). *The Enactment of strategic Leadership. A Critical Perspective*. Open Access. <https://link.springer.com/book/10.1007/978-3-031-03799-3>
- Wang, R. (2022). Organizational Commitment in the Nonprofit Sector and the Underlying Impact of Stakeholders and Organizational Support. *VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 33, 538–549.
<https://doi.org/10.1007/s11266-021-00336-8>
- Williams, R., Smith, A., Scott, A., & McDowell, W. (2020). Small business strategic management practices and performance: A configurational approach. *Economic Research-Ekonomska Australiana*, 33(1), 2378–2396.
<https://doi.org/10.1080/1331677X.2019.1677488>
- Yi, M., Jiang, D., Wang, J., Zhang, Z., Jia, Y., Zhao, B., Guo, L., & Chen, O. (2022). Original research: Relationships among thriving at work, organisational commitment and job satisfaction among Chinese front-line primary public health workers during COVID-19 pandemic: a structural equation model

analysis. *BMJ Open*, 12(6), 1-9. <https://doi.org/10.1136/BMJOPEN-2021-059032>

Yu, J. (2022). Impacts of psychological contract fulfillment on work attitudes and behaviors during the COVID-19 pandemic: mediating role of perceived organizational support. *Current Psychology*. 1-10. <https://doi.org/10.1007/s12144-022-03746-z>

ANEXOS

nexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición						
Gestión estratégica	González et al. (2019) señala que la gestión estratégica involucra una serie de procesos orientados a la planificación, seguimiento, análisis y evaluación de las necesidades organizacionales para el alcance de las metas, la misma permite a la empresa contar con un análisis situacional, trazar estrategias, implementar políticas y analizar la eficacia de las actividades ejecutadas. Las dimensiones a evaluar corresponden al diagnóstico organizacional, el sistema gerencial y el direccionamiento y control estratégico.	La variable será evaluada en función de un cuestionario que mida el diagnóstico organizacional, el sistema gerencial y el direccionamiento y control estratégico.	Diagnóstico organizacional	Situación interna Situación externa	Ordinal						
			Sistema gerencial	Determinación de objetivos Declaración de misión Declaración de visión Definición de estrategias Establecimientos de políticas generales							
				Direccionamiento y control estratégico		Plan estratégico Planes tácticos y operativos Ejecución de estrategias					
						Medición y evaluación					
						Compromiso afectivo	Lazos afectivos Percepción de satisfacción Percepción de necesidad	Ordinal			
			Compromiso de continuidad	Necesidad de trabajo Opciones laborales							
				Compromiso normativo			Evaluación permanente Pertenenencia				
			Lealtad								
			Compromiso laboral	Justiniano (2020) expone que el compromiso laboral se refiere a la fuerza relativa de la identificación y participación de un individuo con una organización en particular, en este sentido, es un fenómeno psicológico que alienta a los colaboradores a permanecer en la organización y participar de todo corazón en su trabajo, el mismo, se compone de tres elementos compromiso afectivo, de continuidad y normativo.			La variable será evaluada en función de un cuestionario que mida el compromiso afectivo, de continuidad y normativo.		Compromiso afectivo	Lazos afectivos Percepción de satisfacción Percepción de necesidad	Ordinal
									Compromiso de continuidad	Necesidad de trabajo Opciones laborales	
Compromiso normativo	Evaluación permanente Pertenenencia										
				Lealtad							

Anexo 2. Matriz de consistencia

"Gestión estratégica y el compromiso laboral en los trabajadores de la empresa Servitran, Moquegua, 2023"								
Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumento	Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones		
						Variable	Dimensiones	Indicadores
Problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión estratégica y el compromiso laboral en los trabajadores de la empresa Servitran, Moquegua, 2023?	Objetivo general: Determinar la relación entre la gestión estratégica y el compromiso laboral en los trabajadores de la empresa Servitran, Moquegua, 2023.	Hipótesis general: La gestión estratégica se relaciona de manera significativa con el compromiso laboral en los trabajadores de la empresa Servitran, Moquegua, 2023.	Técnica: Encuesta	Tipo: Básico Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental Nivel: Correlacional	Población: 50 trabajadores Muestra: 50 trabajadores (no probabilístico).	Gestión estratégica	Diagnóstico organizacional	Situación interna
								Situación externa
Problemas específicos: P1: ¿Cuál es la relación entre el diagnóstico organizacional y el compromiso afectivo en los	Objetivos específicos: O1: Hallar la relación entre el diagnóstico organizacional y el compromiso afectivo en los trabajadores	Hipótesis específicas: H1: Existe relación significativa entre el diagnóstico organizacional y el	Instrumento: Cuestionario				Sistema gerencial	Determinación de objetivos
								Declaración de misión
								Declaración de visión
								Definición de estrategias
								Establecimientos de políticas generales
							Direccionamiento y control estratégico	Plan estratégico
								Planes tácticos y operativos
								Ejecución de estrategias
								Medición y evaluación
							Compromiso afectivo	Lazos afectivos

<p>trabajadores de la empresa Servitran, Moquegua, 2023?</p> <p>P2: ¿Cuál es la relación entre el sistema gerencial y el compromiso de continuidad en los trabajadores de la empresa Servitran, Moquegua, 2023?</p> <p>P3: ¿Cuál es la relación entre el direccionamiento y control estratégico con el compromiso normativo en los trabajadores de la empresa Servitran,</p>	<p>de la empresa Servitran, Moquegua, 2023.</p> <p>O2: Hallar la relación entre el sistema gerencial y el compromiso de continuidad en los trabajadores de la empresa Servitran, Moquegua, 2023.</p> <p>O3: Hallar la relación entre el direccionamiento y control estratégico con el compromiso normativo en los trabajadores de la empresa Servitran, Moquegua, 2023.</p>	<p>compromiso afectivo en los trabajadores de la empresa Servitran, Moquegua, 2023.</p> <p>H2: Existe relación significativa entre el sistema gerencial y el compromiso de continuidad en los trabajadores de la empresa Servitran, Moquegua, 2023.</p> <p>H3: Existe relación significativa entre el direccionamiento y control estratégico con el compromiso normativo en</p>				Compromiso laboral		Percepción de satisfacción
								Percepción de necesidad
							Compromiso de continuidad	Necesidad de trabajo
								Opciones laborales
								Evaluación permanente
								Pertenencia
						Compromiso normativo	Lealtad	

Moquegua, 2023?		los trabajadores de la empresa Servitran, Moquegua, 2023.						
--------------------	--	--	--	--	--	--	--	--

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN ESTRATEGIA

Fecha: ____/____/____

Saludos previos, estimado(a) colaborador, el presente cuestionario tiene como propósito determinar la relación entre la Gestión Estratégica y el Compromiso Laboral en los trabajadores de la empresa Servitran, Moquegua, 2023. Por lo que le solicito responda a cada uno de los enunciados con completa sinceridad. La información que nos brindará será completamente anónima y únicamente será utilizada para los fines de esta investigación.

Instrucciones: Por favor, marque con una (X) según corresponda en cada enunciado que se evalúa a través de ítem en una escala del 1 al 5, que indican lo siguiente:

Escala de Medición	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Valoración	1	2	3	4	5

N°	Ítems	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Diagnostico organizacional						
Indicador: Situación interna						
1	En la organización se evalúan los factores internos que puedan generar una amenaza para la misma					
2	En la organización se determinan los elementos débiles que pueden perjudicar el desempeño organizacional					
Indicador 2: Situación externa						

3	La gerencia analiza el mercado como un elemento que podría afectar a la organización.					
4	La gerencia analiza la situación política-social como un elemento que podría afectar a la organización.					
Dimensión 2: Sistema gerencial						
Indicador 3: Determinación de objetivos						
5	Se analizan los objetivos a cumplir durante el año					
6	Los objetivos plasmados por la gerencia se adecuan a la realidad					
Indicador 4: Declaración de misión						
7	La gerencia a dado a conocer la razón de existir a los colaboradores					
Indicador 5: Declaración de visión						
8	La gerencia a dado a conocer la imagen que se espera alcanza a largo plazo					
Indicador 6: Definición de estrategias						
9	Las acciones a realizar para el alcance de objetivos son conocidas por todos los colaboradores					
10	Cada uno de los colaboradores conoce su función para el alcance de las metas organizacionales					
Indicador 7: Establecimiento de políticas generales						
11	La gerencia ha dado a conocer las políticas que rigen la empresa					
12	Las políticas establecidas son claras y precisas					
Dimensión 3: Direccionamiento y control estratégico						
Indicador 8: Plan estratégico						
13	El plan estratégico para el alcance de los objetivos es conocido por todos los colaboradores de la organización					
14	El plan estratégico se ajusta a la realidad organizacional					
Indicador 9: Planes tácticos y operativos						
15	Las actividades a realizar a corte plazo son comunicadas a todos los colaboradores					
16	Las estrategias organizacionales son claras y objetivas.					
Indicador 10: Ejecución de estrategias						
17	Los planes realizados por la gerencia siguen un objetivo claro					

18	Todos los colaboradores forman parte de los planes realizados por la gerencia.					
Indicador 10: Medición y evaluación						
19	Las estrategias implementadas son analizadas por la gerencia					
20	La gerencia realiza una verificación del desempeño organizacional.					

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL COMPROMISO LABORAL

Fecha: ____/____/____

Saludos previos, estimado(a) colaborador, el presente cuestionario tiene como propósito determinar la relación entre la Gestión Estratégica y el Compromiso Laboral en los trabajadores de la empresa Servitran, Moquegua, 2023. Por lo que le solicito responda a cada uno de los enunciados con completa sinceridad. La información que nos brindará será completamente anónima y únicamente será utilizada para los fines de esta investigación.

Instrucciones: Por favor, marque con una (X) según corresponda en cada enunciado que se evalúa a través de ítem en una escala del 1 al 5, que indican lo siguiente:

Escala de Medición	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Valoración	1	2	3	4	5

N°	Ítems	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Compromiso afectivo						
Indicador: Lazos afectivos						
1	Consideras que la organización es importante para tu vida					
2	Consideras que le tienes afecto a tu puesto laboral					
Indicador 2: Percepción de satisfacción						
3	Crees que tu puesto laboral cumple con tus expectativas					

4	Te encuentras satisfecho cumpliendo con tu laboral en la organización.					
Indicador 3: Percepción de necesidad						
5	Consideras que laboral en esta empresa te brinda bienestar					
6	Crees que la organización es relevante para mantener tu calidad de vida					
Dimensión 2: Compromiso de continuidad						
Indicador 4: Necesidad de trabajo						
7	Desde tu perspectiva crees que esta es tu única opción laboral					
8	Consideras que este trabajo es el único que puede brindarte seguridad laboral					
Indicador 5: Opciones laborales						
9	Consideras que de tener otra opción laboral dejarías tu puesto laboral.					
10	En los últimos meses o días has contemplado otras opciones laborales					
Dimensión 3: Compromiso normativo						
Indicador 6: Evaluación permanente						
11	Está satisfecho con el proceso de evaluación permanente en su organización					
12	Consideras que la evaluación permanente te permite mejorar tu desempeño laboral					
13	Ha recibido retroalimentación clara y constructiva durante las evaluaciones permanentes					
Indicador 7: Pertenencia						
14	Consideras que te sientes como en una familia dentro de la organización					
15	Consideras que te identificas con los valores de la empresa					
16	Crees que tus ideales van acorde a la visión de la empresa					
Indicador 8: Lealtad						
17	Cree que su trabajo en la organización es significativo y relevante					
18	Estas comprometido a largo plazo con su trabajo en la organización					
19	Está dispuesto a recomendar la organización a otros colaboradores o amigos como opción laboral					

20	Está satisfecho con los beneficios y la compensación que recibe por su trabajo					
----	--	--	--	--	--	--

Anexo 4. Validez de instrumentos



DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

PRIMER VALIDADOR:

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTIÓN ESTRATÉGICA							
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³	Sugerencias
		Si	No	Si	No		
	DIMENSIÓN: DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL						
1	En la organización se evalúan los factores internos que puedan generar una amenaza para la misma.	X		X		X	
2	En la organización se determinan los elementos débiles que pueden perjudicar el desempeño organizacional.	X		X		X	
3	La gerencia analiza el mercado como un elemento que podría afectar a la organización.	X		X		X	
4	La gerencia analiza la situación política-social como un elemento que podría afectar a la organización.	X		X		X	
	DIMENSIÓN: SISTEMA GERENCIAL						
5	Se analizan los objetivos a cumplir durante el año.	X		X		X	
6	Los objetivos plasmados por la gerencia se adecuan a la realidad.	X		X		X	
7	La gerencia ha dado a conocer la razón de existir a los colaboradores.	X		X		X	
8	La gerencia ha dado a conocer la imagen que se espera alcance a largo plazo.	X		X		X	
9	Las acciones a realizar para el alcance de objetivos son conocidas por todos los colaboradores.	X		X		X	
10	Cada uno de los colaboradores conoce su función para el alcance de las metas organizacionales.	X		X		X	
11	La gerencia ha dado a conocer las políticas que rigen en la empresa.	X		X		X	
12	Las políticas establecidas son claras y precisas.	X		X		X	
	DIMENSIÓN: DIRECCIONAMIENTO Y CONTROL ESTRATÉGICO						
13	El plan estratégico para el alcance de los objetivos es conocido por todos los colaboradores de la organización.	X		X		X	
14	El plan estratégico se ajusta a la realidad organizacional.	X		X		X	

15	Las actividades a realizar a corte plazo son comunicadas a todos los colaboradores.	X		X		X		
16	Las estrategias organizacionales son claras y objetivas.	X		X		X		
17	Los planes realizados por la gerencia siguen un objetivo claro.	X		X		X		
18	Todos los colaboradores forman parte de los planes realizados por la gerencia.	X		X		X		
19	Las estrategias implementadas son analizadas por la gerencia.	X		X		X		
20	La gerencia realiza una verificación del desempeño organizacional.	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/ Mg: Loa Navarro, Erika DNI: 44170385

Especialidad del validador: Licenciada en Administración de Empresas- Docente investigador

Lima, 29 abril del 2023



 Firma del Experto

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

JUEZ VALIDADOR: MG. LOA NAVARRO, ERIKA

DNI: 44170385

ESPECIALIDAD: LIC. EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS – DOCENTE INVESTIGADOR

DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

PRIMER VALIDADOR:

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: COMPROMISO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN: COMPROMISO AFECTIVO								
1	Consideras que la organización es importante para tu vida.	X		X		X		
2	Consideras que le tienes afecto a tu puesto laboral.	X		X		X		
3	Creer que tu puesto laboral cumple con tus expectativas.	X		X		X		
4	Te encuentras satisfecho cumpliendo con tu laboral en la organización.	X		X		X		
5	Consideras que laboral en esta empresa te brinda bienestar.	X		X		X		
6	Creer que la organización es relevante para mantener tu calidad de vida.	X		X		X		
DIMENSIÓN: COMPROMISO DE CONTINUIDAD								
7	Desde su perspectiva cree que esta es su única opción laboral.	X		X		X		
8	Consideras que este trabajo es el único que puede brindarte seguridad laboral.	X		X		X		
9	Consideras que de tener otra opción laboral dejarías tu puesto laboral.	X		X		X		
10	En los últimos meses o días has contemplado otras opciones laborales.	X		X		X		
DIMENSIÓN: COMPROMISO NORMATIVO								
11	Está satisfecho con el proceso de evaluación permanente en su organización.	X		X		X		
12	Consideras que la evaluación permanente te permite mejorar tu desempeño laboral.	X		X		X		
13	Ha recibido retroalimentación clara y constructiva durante las evaluaciones permanentes.	X		X		X		
14	Consideras que te sientes como en una familia dentro de la organización.	X		X		X		
15	Consideras que te identificas con los valores de la empresa.	X		X		X		

16	Creer que tus ideales van acorde a la visión de la empresa.	X		X		X		
17	Creer que su trabajo en la organización es significativo y relevante.	X		X		X		
18	Estas comprometido a largo plazo con su trabajo en la organización.	X		X		X		
19	Está dispuesto a recomendar la organización a otros colaboradores o amigos como opción laboral.	X		X		X		
20	Está satisfecho con los beneficios y la compensación que recibe por su trabajo.	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/ Mg: Loa Navarro, Erika DNI:44170385

Especialidad del validador: Licenciada en Administración de Empresas- Docente investigador

Lima, 29 abril del 2023

E. Loa Navarro

Firma del Experto

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 **Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 **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

JUEZ VALIDADOR: MG. LOA NAVARRO, ERIKA

DNI: 44170385

ESPECIALIDAD: LIC. EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS – DOCENTE INVESTIGADOR

DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

SEGUNDO VALIDADOR:

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTIÓN ESTRATÉGICA							
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³	Sugerencias
		Si	No	Si	No		
	DIMENSIÓN: DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL						
1	En la organización se evalúan los factores internos que puedan generar una amenaza para la misma.	X		X		X	
2	En la organización se determinan los elementos débiles que pueden perjudicar el desempeño organizacional.	X		X		X	
3	La gerencia analiza el mercado como un elemento que podría afectar a la organización.	X		X		X	
4	La gerencia analiza la situación política-social como un elemento que podría afectar a la organización.	X		X		X	
	DIMENSIÓN: SISTEMA GERENCIAL						
5	Se analizan los objetivos a cumplir durante el año.	X		X		X	
6	Los objetivos plasmados por la gerencia se adecúan a la realidad.	X		X		X	
7	La gerencia ha dado a conocer la razón de existir a los colaboradores.	X		X		X	
8	La gerencia ha dado a conocer la imagen que se espera alcanza a largo plazo.	X		X		X	
9	Las acciones a realizar para el alcance de objetivos son conocidas por todos los colaboradores.	X		X		X	
10	Cada uno de los colaboradores conoce su función para el alcance de las metas organizacionales.	X		X		X	
11	La gerencia ha dado a conocer las políticas que rigen en la empresa.	X		X		X	
12	Las políticas establecidas son claras y precisas.	X		X		X	
	DIMENSIÓN: DIRECCIONAMIENTO Y CONTROL ESTRATÉGICO						
13	El plan estratégico para el alcance de los objetivos es conocido por todos los colaboradores de la organización.	X		X		X	

14	El plan estratégico se ajusta a la realidad organizacional.	X		X		X	
15	Las actividades a realizar a corte plazo son comunicadas a todos los colaboradores.	X		X		X	
16	Las estrategias organizacionales son claras y objetivas.	X		X		X	
17	Los planes realizados por la gerencia siguen un objetivo claro.	X		X		X	
18	Todos los colaboradores forman parte de los planes realizados por la gerencia.	X		X		X	
19	Las estrategias implementadas son analizadas por la gerencia.	X		X		X	
20	La gerencia realiza una verificación del desempeño organizacional.	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/ Mg: Larico Mamani, Edy DNI: 29658779

Especialidad del validador: Gestión Empresarial – Docente Investigador

Juliaca, 22 de mayo del 2023.


Firma del Experto

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

JUEZ VALIDADOR: DR. LARICO MAMANI, EDY

DNI: 29658779

ESPECIALIDAD: GESTIÓN EMPRESARIAL – DOCENTE INVESTIGADOR

DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

TERCER VALIDADOR:

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTIÓN ESTRATÉGICA							
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³	Sugerencias
		Si	No	Si	No		
	DIMENSIÓN: DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL						
1	En la organización se evalúan los factores internos que puedan generar una amenaza para la misma.	X		X		X	
2	En la organización se determinan los elementos débiles que pueden perjudicar el desempeño organizacional.	X		X		X	
3	La gerencia analiza el mercado como un elemento que podría afectar a la organización.	X		X		X	
4	La gerencia analiza la situación política-social como un elemento que podría afectar a la organización.	X		X		X	
	DIMENSIÓN: SISTEMA GERENCIAL	Si	No	Si	No	Si	No
5	Se analizan los objetivos a cumplir durante el año.	X		X		X	
6	Los objetivos plasmados por la gerencia se adecúan a la realidad.	X		X		X	
7	La gerencia ha dado a conocer la razón de existir a los colaboradores.	X		X		X	
8	La gerencia ha dado a conocer la imagen que se espera alcance a largo plazo.	X		X		X	
9	Las acciones a realizar para el alcance de objetivos son conocidas por todos los colaboradores.	X		X		X	
10	Cada uno de los colaboradores conoce su función para el alcance de las metas organizacionales.	X		X		X	
11	La gerencia ha dado a conocer las políticas que rigen en la empresa.	X		X		X	
12	Las políticas establecidas son claras y precisas.	X		X		X	
	DIMENSIÓN: DIRECCIONAMIENTO Y CONTROL ESTRATÉGICO	Si	No	Si	No	Si	No
13	El plan estratégico para el alcance de los objetivos es conocido por todos los colaboradores de la organización.	X		X		X	

14	El plan estratégico se ajusta a la realidad organizacional.	X		X		X		
15	Las actividades a realizar a corte plazo son comunicadas a todos los colaboradores.	X		X		X		
16	Las estrategias organizacionales son claras y objetivas.	X		X		X		
17	Los planes realizados por la gerencia siguen un objetivo claro.	X		X		X		
18	Todos los colaboradores forman parte de los planes realizados por la gerencia.	X		X		X		
19	Las estrategias implementadas son analizadas por la gerencia.	X		X		X		
20	La gerencia realiza una verificación del desempeño organizacional.	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/ Mg: Quispe Ponce, Omar Indalecio DNI: 40965535

Especialidad del validador: Gobierno y Administración Pública – Docente Investigador

Juliaca, 22 de mayo del 2023.



 Firma del Experto

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

JUEZ VALIDADOR: MG. QUISPE PONCE, OMAR INDALECIO

DNI: 40965535

ESPECIALIDAD: GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – DOCENTE INVESTIGADOR

DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

TERCER VALIDADOR:

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN: COMPROMISO AFECTIVO								
1	Consideras que la organización es importante para tu vida.	X		X		X		
2	Consideras que te tienes afecto a tu puesto laboral.	X		X		X		
3	Creer que tu puesto laboral cumple con tus expectativas.	X		X		X		
4	Te encuentras satisfecho cumpliendo con tu laboral en la organización.	X		X		X		
5	Consideras que laboral en esta empresa te brinda bienestar.	X		X		X		
6	Creer que la organización es relevante para mantener tu calidad de vida.	X		X		X		
DIMENSIÓN: COMPROMISO DE CONTINUIDAD								
7	Desde su perspectiva cree que esta es su única opción laboral.	X		X		X		
8	Consideras que este trabajo es el único que puede brindarte seguridad laboral.	X		X		X		
9	Consideras que de tener otra opción laboral dejarías tu puesto laboral.	X		X		X		
10	En los últimos meses o días has contemplado otras opciones laborales.	X		X		X		
DIMENSIÓN: COMPROMISO NORMATIVO								
11	Está satisfecho con el proceso de evaluación permanente en su organización.	X		X		X		
12	Consideras que la evaluación permanente te permite mejorar tu desempeño laboral.	X		X		X		
13	Ha recibido retroalimentación clara y constructiva durante las evaluaciones permanentes.	X		X		X		
14	Consideras que te sientes como en una familia dentro de la organización.	X		X		X		

Nº	DESCRIPCIÓN	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
15	Consideras que te identificas con los valores de la empresa.	X		X		X		
16	Creer que tus ideales van acorde a la visión de la empresa.	X		X		X		
17	Creer que su trabajo en la organización es significativo y relevante.	X		X		X		
18	Estas comprometido a largo plazo con su trabajo en la organización.	X		X		X		
19	Está dispuesto a recomendar la organización a otros colaboradores o amigos como opción laboral.	X		X		X		
20	Está satisfecho con los beneficios y la compensación que recibe por su trabajo.	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/ Mg: Quispe Ponce, Omar Indalecio DNI: 40965535

Especialidad del validador: Gobierno y Administración Pública – Docente Investigador

Jullica, 22 de mayo del 2023


 Firma del Experto

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

JUEZ VALIDADOR: MG. QUISPE PONCE, OMAR INDALECIO

DNI: 40965535

ESPECIALIDAD: GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – DOCENTE INVESTIGADOR

Anexo 5. Autorización de aplicación



"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Moquegua, 13 de Febrero del 2023

Atención : Mg. Erika Loa Navarro
Asesora Del Taller De Elaboración De Tesis
Universidad Cesar Vallejo (UCV) - Lima

Asunto : Autorización Del Nombre Jurídico

Referencia : Carta N°001-2023-UCV-LIMA

Presente.-

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que el Sr. **Henry Javier Rodríguez Benique** identificado con D.N.I. N° **46419451**, alumno del Taller De Tesis de la Universidad Cesar Vallejo (UCV), ha sido admitido y autorizado para hacer uso de:

- Nombre jurídico de nuestra empresa.
- Información (según corresponda).

cuya investigación científica es la siguiente:

"Gestión estratégica y el compromiso laboral en los trabajadores de la empresa Servitran, Moquegua, 2023"

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para renovar mi consideración y mayor estima hacia su persona.

Atentamente:

SERVITRAN E.I.R.L.

ADRIANA V. BENIQUE TIZNADO
GERENTE

SERVITRAN E.I.R.Ltda.
R.U.C. 20321811559
Jr. Jorge Chávez Nro. 125 - Cercado - Juliaca - Puno - Perú
Cel: 951984791 / 951984790
Correo electrónico: contacto@servitran.com.pe

www.servitran.com.pe

Anexo 6. Base de datos del instrumento

Gestión estratégica																			
p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20
4	2	3	4	4	4	2	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	2	4	3
2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
4	3	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3
3	4	4	2	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4
2	2	3	3	2	3	3	1	1	2	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3
2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	4	3	2	2	3	4	2	3	2
2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	2	5	4	3	2	4	3	4
3	3	3	4	4	2	4	2	5	4	4	3	5	3	3	3	2	3	2	2
2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
5	5	4	4	4	5	4	5	5	3	5	3	4	4	5	5	3	5	4	4
3	3	4	4	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4
1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2
3	2	2	4	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3
4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5
4	3	4	5	5	3	5	4	3	3	3	5	4	3	5	5	5	4	5	3
3	4	3	4	5	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4	2	4	4	3
3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3
3	2	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3
2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2
2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2
3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4
4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5
4	2	3	3	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3
4	5	5	3	5	4	5	5	5	3	4	3	4	5	5	5	5	4	5	4
3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2
2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2
2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1
2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2
2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2
1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2
2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2
2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2
3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3
1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1
1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2
2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1

2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2
2	2	2	2	2	2	1	3	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1
1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2
1	2	1	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3

Compromiso laboral																			
p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20
3	2	2	4	3	2	4	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3
2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	3
5	5	3	4	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	4
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
5	4	4	3	4	4	3	5	3	5	4	4	5	5	3	4	5	3	3	4
5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4	4	3
2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2
1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1
2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
4	4	5	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	3	5	5	5	3	5
2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2
1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	3	2	3	2	4	2	2	3	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3
3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3
3	2	4	3	4	2	2	3	4	4	3	4	3	2	2	3	3	4	4	3
4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
4	5	3	3	3	3	4	3	5	4	4	3	2	3	3	3	2	5	3	2
2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2
3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2
3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
3	4	3	3	3	3	5	3	5	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4
5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	4
3	2	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	2	2	3	4	3	3	3	3
4	3	3	3	3	5	5	4	4	4	3	3	5	4	5	4	3	3	3	4
2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2
2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	3	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1

2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1
2	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2
1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2
2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2
1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1
2	2	3	3	2	3	2	2	1	2	3	2	1	3	3	2	2	2	2	2
2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2

Anexo 7. Prueba de confiabilidad

Tabla de confiabilidad de instrumentos

Instrumento	Número de preguntas	Alfa de Cronbach
Cuestionario de gestión estratégica	20	0.859
Cuestionario de compromiso laboral	20	0.800

Fuente: Elaboración propia, con los cuestionarios que se aplicaron

Los resultados de la tabla de confiabilidad de instrumentos, indican que se realizaron pruebas piloto con 25 participantes y se obtuvieron valores de confiabilidad, medidos mediante el alfa de Cronbach. La última columna muestra que el cuestionario de gestión estratégica tiene un alfa de Cronbach de 0.859, mientras que el de compromiso laboral tiene una confiabilidad de 0.800. Dado que ambos valores se acercan a 1, se concluye que estos instrumentos han demostrado ser confiables y han sido aprobados en términos de su consistencia interna.

Anexo 9. Evidencias





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, LOA NAVARRO ERIKA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "Gestión estratégica y el compromiso laboral en los trabajadores de la empresa Servitran, Moquegua, 2023", cuyo autor es RODRIGUEZ BENIQUE HENRY JAVIER, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

CALLAO, 24 de Noviembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
LOA NAVARRO ERIKA : 44170385 ORCID: 0000-0001-6986-0154	Firmado electrónicamente por: LLOANA el 24-11- 2023 14:44:35

Código documento Trilce: INV - 1390630