



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Compromiso organizacional y su influencia en el
desempeño laboral según el personal del Programa
Integral Nacional para el Bienestar Familiar - Lima,
2016**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Eduardo Francisco Blanes Cantuarias

ASESOR:

Mg. Jesús Enrique Núñez Untiveros

SECCIÓN:

Maestría en Gestión Pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del talento humano

PERÚ - 2018

Dr. Freddy Ochoa Tajate
Presidente

Mg. Eliana Castañeda Núñez
Secretaria

Mg. Jesús Núñez Untiveros
Vocal

Dedicatoria

Este trabajo de investigación, va dedicado, en primer lugar, a mi esposa Amelia, por el empuje que me da siempre en los momentos de flaqueza y porque me insistió en no rendirme en este proceso de elaborar la tesis. A mi hijo Sebastián Antonio que me alegra cada momento de mi vida con sus muestras de afecto. A mi madre, que ya no se encuentra conmigo, pero que sé que me ve desde donde se encuentra y que siempre me impulsó a que me supere como persona y como profesional

Agradecimiento

Quiero agradecer, en primer lugar, a Dios, por su amor, porque todo lo que tengo lo he recibido de Él, a la Universidad César Vallejo, porque me dio la oportunidad de estudiar una maestría. A mi asesor el Mg. Jesús Enrique Núñez Untiveros, por su apoyo, la paciencia demostrada en sus clases y por alentarme a que no me rindiera y culmine la presente investigación. Al Inabif por las facilidades brindadas para la aplicación de las encuestas que se analizan en el presente trabajo.

Declaración Jurada

Yo, Eduardo Francisco Blanes Cantuarias, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 06687730, con la tesis titulada, Compromiso organizacional y su influencia en el desempeño laboral según el personal del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar - Lima, 2016.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no sido auto plagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados ni duplicados ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 14 de diciembre del 2016

Eduardo Francisco Blanes Cantuarias
DNI: 06687730

Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos presento la Tesis titulada: "Compromiso organizacional y su influencia en el desempeño laboral según el personal del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar - Lima, 2016"; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para optar el grado de: Magister en Gestión Pública

La investigación tiene como objetivo determinar la influencia que tiene el compromiso laboral en el desempeño laboral según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar de Lima 2016.

El presente estudio está dividido en siete partes. En la primera se expone la introducción: los antecedentes, marco teórico, justificación, planteamiento y formulación del problema, hipótesis y los objetivos. La segunda contiene el marco metodológico, el trabajo de campo y el proceso de contrastación de hipótesis, las variables de estudio, metodología, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y el método de análisis de datos. En la tercera se desarrolla la interpretación de los resultados que comprende la descripción. La cuarta corresponde a la discusión de la investigación. Quinto las conclusiones. En la sexta las recomendaciones. Finalmente, las referencias bibliográficas.

Señores miembros del jurado esperamos que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

El autor

Índice de Contenido

	Página
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración Jurada	v
Presentación	vi
Índice de Contenido	vii
Índice de Tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	14
1.1 Realidad Problemática	15
1.2 Trabajos previos	17
1.2.1 Trabajos previos internacionales	17
1.2.2 Trabajos previos nacionales	22
1.3 Bases Teóricas y Fundamentación Científica	27
1.3.1 Variable 1: Compromiso Organizacional	27
1.3.2 Variable 2: Desempeño Laboral	37
1.4 Justificación	49
1.5 Problema	52
1.5.1 Formulación del problema	53
1.6. Hipótesis	55
1.7 Objetivos	56
II. Marco metodológico	58
2.1. Variables de la investigación	59
2.1.1 Definición conceptual	59
2.1.2 Definición operacional	69
2.2 Operacionalización de variables	70
2.3 Tipo de investigación	71
2.4 Diseño de investigación	72
2.5 Población, muestra y muestreo	72

2.5.1 Población	72
2.5.2 Muestra	72
2.6 Criterios de selección	73
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	73
2.7.1 Técnica	73
2.7.2 Instrumentos	74
2.8 Validación y confiabilidad del instrumento	75
2.8.1 Validez	75
2.8.2 Confiabilidad de los instrumentos	76
2.9 Procedimientos de recolección de datos	79
2.10 Métodos de análisis de datos	81
III. Resultados	83
3.1. Procedimientos previos para el análisis de regresión logística binaria	84
3.2. Resultados de la encuesta.	88
IV. Discusión	112
V. Conclusiones	118
VI. Recomendaciones	121
VII. Referencias	124
Anexo 01: Matriz de Consistencia	133
Anexo 02: Matriz de Operacionalización de Variables	136
Anexo 03: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ	138
Anexo 04: Matriz de datos Piloto	140
Anexo 05: Matriz de datos	143
Anexo 06: Instrumentos	150
Anexo 07: Formato de validación de instrumento	154
Anexo 08: Artículo científico	157

Índice de Tablas

	Página
Tabla 1: Matriz de operación de la variable compromiso organizacional	70
Tabla 2: Matriz de operación de la variable desempeño laboral	71
Tabla 3: Criterios de validación	76
Tabla 4: Relación de validadores	76
Tabla 5: Confiabilidad del cuestionario de compromiso organizacional	77
Tabla 6: Coeficiente de confiabilidad - alfa de Cronbach	77
Tabla 7: Escala de confiabilidad de Vellis	78
Tabla 8: Confiabilidad del cuestionario de desempeño laboral	78
Tabla 9: Coeficiente de confiabilidad - alfa de Cronbach	78
Tabla 10: Escala de confiabilidad de Vellis	79
Tabla 11: Coeficiente de correlación de Spearman	82
Tabla 12: Compromiso organizacional - Estadísticos de medida de tendencia central y dispersión	84
Tabla 13: Compromiso organizacional - Frecuencia y porcentaje	84
Tabla 14: Desempeño laboral - Estadísticos de medida de tendencia central y dispersión	84
Tabla 15: Desempeño laboral - Frecuencia y porcentaje	85
Tabla 16: Codificación de la variable dependiente	86
Tabla 17: Pruebas omnibus de coeficientes de modelo	86
Tabla 18: Resumen de modelo	86
Tabla 19: Tabla de clasificación	87
Tabla 20: Variables en la ecuación	87
Tabla 21: Variables que no están en la ecuación	88
Tabla 22: Compromiso organizacional y desempeño laboral - Tabla cruzada	88
Tabla 23: Compromiso organizacional y dominio de tareas específicas - Tabla cruzada	89
Tabla 24: Compromiso organizacional y dominio de tareas anexas/ relacionadas - Tabla cruzada	90
Tabla 25: Compromiso organizacional y habilidad para la comunicación oral y escrita - Tabla cruzada	92
Tabla 26: Compromiso organizacional y demostración de esfuerzo - Tabla cruzada	93
Tabla 27: Compromiso organizacional y mantenimiento de la disciplina personal - Tabla cruzada	94
Tabla 28: Compromiso organizacional y facilitar el desempeño de pares y equipo - Tabla cruzada	96
Tabla 29: Compromiso organizacional y supervisión/ liderazgo - Tabla cruzada	97
Tabla 30: Compromiso organizacional y gestión/ administración - Tabla cruzada	98
Tabla 31: Compromiso organizacional influye en desempeño laboral - Pruebas chi cuadrado	100

Tabla 32: Compromiso organizacional y desempeño laboral - Coeficiente phi y V de Cramer	100
Tabla 33: Compromiso organizacional y dominio de tareas específicas - Pruebas chi - cuadrado	101
Tabla 34: Compromiso organizacional y dominio de tareas específicas - Coeficiente phi y V de Cramer	101
Tabla 35: Compromiso organizacional y dominio de tareas anexas/ relacionadas - Pruebas chi - cuadrado	102
Tabla 36: Compromiso organizacional y dominio de tareas anexas/ relacionadas - Coeficiente phi y V de Cramer	103
Tabla 37: Compromiso organizacional y habilidad en comunicación oral y escrita - Pruebas chi - cuadrado	104
Tabla 38: Compromiso organizacional y habilidad en comunicación oral y escrita - Coeficiente phi y V de Cramer	104
Tabla 39: Compromiso organizacional y demostración de esfuerzo - Pruebas chi - cuadrado	105
Tabla 40: Compromiso organizacional y demostracion de esfuerzo - Coeficiente phi y V de Cramer	105
Tabla 41: Compromiso organizacional y mantenimiento de la disciplina personal - Pruebas chi - cuadrado	106
Tabla 42: Compromiso organizacional y mantenimiento de la disciplina personal - Coeficiente phi y V de Cramer	106
Tabla 43: Compromiso organizacional y facilitar el desempeño de sus pares y equipo- Pruebas chi - cuadrado	107
Tabla 44: Compromiso organizacional y facilitar el desempeño de sus pares y equipo- Coeficiente phi y V de Cramer	108
Tabla 45: Compromiso organizacional y supervisión/ liderazgo - Pruebas chi - cuadrado	109
Tabla 46: Compromiso organizacional y supervisión/ liderazgo - Coeficiente phi y V de Cramer	109
Tabla 47: Compromiso organizacional y gestión/ administración - Pruebas chi - cuadrado	110
Tabla 48: Compromiso organizacional y gestión/ administración- Coeficiente phi y V de Cramer	110

Índice de figuras

	Página
Figura 1 Compromiso organizacional y desempeño laboral - gráfico de barras	88
Figura 2 Compromiso organizacional y dominio de tareas específicas – gráfico de barras	89
Figura 3 Compromiso organizacional y dominio de tareas anexas/ relacionadas – gráfico de barras	91
Figura 4 Compromiso organizacional y habilidad para la comunicación oral y escrita – gráfico de barras	92
Figura 5 Compromiso organizacional y demostración de esfuerzo – gráfico de barras	93
Figura 6 Compromiso organizacional y mantenimiento de la disciplina personal – gráfico de barras	95
Figura 7 Compromiso organizacional y facilitar el desempeño de pares y equipo - gráfico de barras	96
Figura 8 Compromiso organizacional y supervisión/ liderazgo - gráfico de barras	97
Figura 9 Compromiso organizacional y gestión/ administración - gráfico de barras	99

Resumen

El presente estudio, titulado: “Compromiso organizacional y su influencia en el desempeño laboral según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, Lima, 2016” tiene como objetivo general determinar en qué medida el Compromiso Organizacional influye en el Desempeño Laboral según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar Lima, 2016.

El estudio corresponde al enfoque de investigación cuantitativa, de tipo básica, de diseño no experimental, descriptivo, transeccional, correlacional-causal. La población comprende a todos los trabajadores de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar – INABIF que se encuentra en el distrito de Pueblo Libre y que asciende al número de 215 y la muestra estuvo conformada por 139 colaboradores, escogidos de entre ellos. Para recopilar la información se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Para el procesamiento de la información se utilizó el ordenamiento y clasificación, registro manual y proceso computarizado con SPSS 23.

La investigación se planteó la Hipótesis General: El Compromiso Organizacional influye en el Desempeño Laboral según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar Lima, 2016.

Los resultados del análisis estadístico de los coeficientes de contingencia V de Cramer= ϕ =0.202 comprueban lo señalado en la hipótesis general, es decir, existe una intensidad de asociación positiva de manera moderada, entre las variables compromiso organizacional y desempeño laboral.

Palabras clave: Compromiso Organizacional, Desempeño Laboral.

Abstract

This research, titled "Organizational commitment and its influence on job performance according to the staff of the headquarters of the Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, Lima, 2016" their general objective is determining how much Organizational Commitment influences on job performance according the Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar headquarters staff, Lima, 2016.

The investigation is a quantitative research, basic type, non-experimental, descriptive, transectional, correlational-causal design. All Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar - INABIF headquarters workers' population, located at Pueblo Libre district, is 215 and the sample is about 139 employees. Information collect technique and tool are survey and questionnaire. Information processing, sorting and classification, used handmade and SPSS 23 software computerized registration.

General hypothesis says: Organizational Commitment influences on Job Performance according to the Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar headquarters staff. Lima, 2016.

Cramer's V and ϕ contingency coefficients statistical analysis, result $V=\phi=0.202$ prove general hypothesis, that means, there is a moderately, positive association intensity between organizational commitment and labor performance variables.

Key words: Organizational Commitment, Job Performance.

I. Introducción

1.1 Realidad Problemática

El servidor público, en la imaginería popular, es un burócrata, ocioso, que demora mucho su trabajo y que no cumple con su labor de atender al usuario o beneficiario de su servicio, trabajando bajo la ley del mínimo esfuerzo. Para el Estado, uno de los mayores desafíos es la implementación de políticas públicas que favorezcan el brindar una atención de calidad al ciudadano. Para ello, es necesario que se tomen medidas para apresurar el proceso de reforma del Estado y para ello, es importante promover un proceso de modernización encaminada a lograr una gestión por resultados que beneficien a los ciudadanos, genere igualdad de oportunidades y garantice el acceso a servicios públicos de calidad.

Esta situación obliga al Estado Peruano a implementar dispositivos que le ayuden a cumplir con sus funciones de forma eficiente, ágil y al servicio de la ciudadanía. La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros – PCM, está encargada de este proceso y, debido a ello, desarrolla tareas orientadas al logro de una administración pública que beneficie al ciudadano. Para cumplir con los objetivos propuestos, la Secretaría de Gestión Pública ha creado una Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública “hoja de ruta” que ayude a implantar la estrategia de acciones a realizar. En este marco se proyecta ejecutar reformas en temas de simplificación administrativa, procesos internos de las entidades públicas; mejor atención al público, mayor transparencia y acceso a la información; todo ello orientado a lograr un Estado que brinde un servicio de calidad al Ciudadano.

El Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar como parte del aparato estatal, no es ajeno a estas exigencias del Estado y, al igual que las demás instituciones públicas, requiere adaptarse a las reclamaciones de la sociedad, el ambiente y las nuevas tecnologías. Y en el marco de este proceso de modernización del Estado se encuentra implementando un proceso de mejora de los servicios, el cual ha iniciado con la elaboración de perfiles profesionales, en cumplimiento a lo estipulado en la Ley SERVIR. Sin embargo, estos intentos de modernización del estado, no están considerando al trabajador como principal actor y ejecutor de esas políticas; condición que es recomendada por la mayoría de

teorías administrativas modernas. Recomiendan que, para el éxito de un proyecto se involucre y motive al trabajador en el proceso de mejoramiento de la empresa, ya que, mucho depende de su psicología que lo orienta a identificarse o no con el accionar de la organización, esto es lo que se denomina Compromiso Organizacional.

El compromiso organizacional cumple un rol relevante en todas las empresas públicas y privadas que encaminan su gestión a mejorar, permanentemente, la cultura organizacional, por lo que se le considera un elemento clave en el progreso de las organizaciones. Es necesario tomar en cuenta que, el compromiso organizacional de los trabajadores está relacionado con el desempeño laboral; cuanto mayor es la identificación del trabajador mejor será su desenvolvimiento. Un trabajador con un alto nivel de compromiso organizacional va a tener también un mejor rendimiento o desempeño laboral como lo han evidenciado las investigaciones realizadas por autores como Meyer y Allen (1991), Mowday y colaboradores (1979), Mathieu y Zajak, (1990) citados por Meyer y Allen (1997). Por lo que, contratar trabajadores muy comprometidos puede influir, de manera indirecta en la competitividad de la empresa u organización y obtener excelentes resultados y procedimientos, según señaló Steers (1977) citados por Meyer y Allen (1997).

A fin de responder a las exigencias de cambio estatal es que se realiza la presente investigación, a fin que, producto de ella, se genere una política interna de fortalecer el talento humano existente y el trabajador se sienta comprometido con la organización. Lograr este compromiso del colaborador implica a su vez: motivación, reconocimientos, buen trato, remuneración adecuada, entre otros.

Consiguiendo un trabajador con un alto compromiso organizacional se obtendrá, en consecuencia, un mejor desempeño laboral por parte este y una mejora en el performance de la empresa.

Por lo expuesto, esta tesis, se enfoca en conocer en qué medida el compromiso organizacional influye en el desempeño laboral del personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar; es decir, analiza compromiso organizacional determina la presencia de los componentes

del desempeño laboral, en sus diferentes componentes (según la teoría multifactorial de Campbell, 1990) como son: dominio de tareas específicas, dominio de tareas anexas o relacionadas, habilidad en comunicación oral y escrita, demostración de esfuerzo, mantenimiento de la disciplina personal, facilitar el desempeño de sus pares y equipo, supervisión/ liderazgo y gestión/ administración.

1.2 Trabajos previos

1.2.1 Trabajos previos internacionales

Frías (2014), en el estudio para la maestría “Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y”, de la Universidad de Chile, facultad de Economía y Negocios, el cual tuvo como hipótesis general que “la percepción de satisfacción hacia la estructuración de un plan de carrera afectará positivamente la retención de jóvenes, independientemente de su compromiso y la satisfacción que tengan respecto a otras dimensiones del trabajo”. La metodología utilizada fue de tipo cualitativa. Se hizo uso de la encuesta y, como instrumento, se utilizó el cuestionario como instrumento de recolección de datos. La población se conformó por 35 trabajadores pertenecientes a la generación Y el tamaño de la muestra encuestada fue de 26 colaboradores. El estudio demuestra que las variables compromiso y satisfacción laboral no garantizan la permanencia de los trabajadores que pertenecen a la generación Y”. En la investigación también se evidencia que, la carencia de planes de desarrollo profesional es la principal causa para que el trabajador que pertenece a la generación Y, renuncie a su centro de labores. Los resultados encontrados comprueban lo planteado por la hipótesis de trabajo y rechazan la hipótesis nula

Flores (2013), en la tesis de maestría “Diagnóstico de Compromiso Organizacional, enfocado al Fortalecimiento de la Afiliación y la Retención del personal de una empresa de giro hidráulico” de la Universidad Autónoma de Nuevo León, facultad de Psicología, la que tuvo como objetivo general “Realizar un Diagnóstico de Compromiso Organizacional a través de una encuesta donde se mida la afiliación y la lealtad del personal operativo, buscando el fortalecimiento de la retención y el compromiso hacia la organización”. Se

desarrolló bajo una metodología tipo cuantitativa. Se hizo, utilizando como instrumento de recolección de datos el cuestionario. La población estuvo conformada por 80 trabajadores y el tamaño de la muestra fue de 40. La tesis, en sus resultados ha encontrado que, el compromiso que tienen los trabajadores con la empresa es muy bueno; conocen sus responsabilidades y tareas asignadas; además perciben como correcto el trabajar en esta empresa.

Trejo (2011), en la tesis de maestría “Plan de vida y carrera y su relación con el compromiso organizacional”, de la Universidad Autónoma de Querétaro, facultad de Contaduría y Administración, la cual tuvo como objetivo general “Conocer cómo afecta la implementación de planes de carrera sobre el compromiso de los trabajadores en las organizaciones”. Se desarrolló bajo una metodología tipo cuantitativa, utilizando como instrumento de recolección de datos el cuestionario. La población estuvo conformada por 15 trabajadores de las oficinas de la región bajío de la empresa, y el tamaño de la muestra tomó la totalidad de la población. La investigación señala que, la correlación entre la variable Plan de vida y carrera y la variable compromiso organizacional, aun siendo mínima, es positiva en la mayoría de las hipótesis. Se evidenció, en el estudio que los trabajadores están comprometidos y para ellos es importante la misión de la empresa.

Duardo (2013), en la tesis de maestría “El crédito como una alternativa de generación de compromiso organizacional en una institución de educación pública”, de la Universidad Autónoma de Querétaro, facultad de Contaduría y Administración, la cual tuvo como problema “¿De qué manera el otorgamiento de créditos puede generar pertenencia y compromiso organizacional en los empleados de luan institución de Educación Pública?”. Se desarrolló bajo una metodología tipo cuantitativa, utilizando como instrumento de recolección de datos el cuestionario. La población estuvo conformada por: 4371 empleados. La investigación señala que, la variable creación de un crédito es percibida como una correspondencia a su trabajo desempeñado dentro de la institución, lo cual crea en el trabajador una sensación de pertenencia a la organización, ya que en su gran mayoría, este es utilizado para gastos imprevistos, sintiendo la plena confianza en que la institución los está respaldando de esta manera, sin

necesidad de tener que acudir a algún banco y caja popular, con la finalidad de solventar los gastos imprevistos que por motivos de salud entre otros llegan a ocurrir y que al ser gastos imprevistos no se cuenta con el efectivo para cubrirlos en ese momento.

Gasia (2015), en el estudio para obtener el grado de magister “El compromiso organizacional y su incidencia en el desempeño de los trabajadores del sector alimenticio de la zona industrial de Cagua Edo. Aragua” de la Universidad de Carabobo, facultad de Ciencias Económicas y Sociales, el cual tuvo como objetivo general “Evaluar el compromiso organizacional y su incidencia en el desempeño de los trabajadores del sector alimenticio de la zona industrial de Cagua– Estado Aragua”. Se desarrolló bajo una metodología tipo cuantitativa correlacional utilizando como instrumento de recolección de datos el cuestionario. La población estuvo conformada por 30 trabajadores y muestra tomó la totalidad de la población. La investigación evidencia que, altos niveles de la variable compromiso organizacional de los gerentes encuestados promueve el crear vínculos afectivos con el trabajador y la organización lo que, a su vez, provoca que se identifique con ella y, por ende, se esfuerce por conseguir las metas organizacionales y, de esta manera redunde en un mejor desempeño laboral. En resumen, la variable compromiso organizacional tiene incidencia en la variable desempeño de los trabajadores del sector alimenticio de la zona industrial de Cagua, Estado de Aragua.

Cornelio (2011) en este estudio de maestría “Evaluación de 360° del desempeño laboral de los supervisores del área de corte de industrias citrícolas de Montemorelos, S. A.” de la Universidad de Montemorelos, facultad de Ciencias Administrativas, se planteó como problema general “¿Existe diferencia en la autoevaluación del nivel de desempeño laboral de los supervisores de corte del área de producción y las evaluaciones percibidas por sus obreros, su jefe inmediato y su colega supervisor de la empresa ICMOSA?”. Se desarrolló bajo una metodología Tipo cuantitativo, correlacional, de campo y transversal, utilizando como instrumento de recolección de datos el cuestionario. La población conformada por 402 trabajadores entre supervisores, obreros y jefes y con una muestra de 120. La investigación señala que, existe diferencia significativa entre

la variable autoevaluación del nivel de desempeño laboral de los supervisores de corte del área de producción y la variable evaluaciones percibidas por los trabajadores de la empresa ICMOSA.

Colmenares (2015), en la tesis, para obtener la maestría, “El liderazgo empresarial y la influencia en el desempeño laboral. Caso: Farmatodo” de la Universidad de Carabobo, facultad de Ciencias Económicas y Sociales, la que SE planteó como objetivo general “Analizar el liderazgo empresarial y cómo incide en el desempeño del personal que labora en las cadenas de farmacias en Venezuela”. Se desarrolló bajo una metodología tipo Cuantitativa, utilizando el cuestionario como instrumento de recolección de datos. La población estuvo conformada por 30 supervisores de las seis farmacias ubicadas en las tiendas de Aragua Muestra y el tamaño de la muestra tomó el total de la población. Los resultados evidencian que, la variable estilo de liderazgo transformacional, que es el aplicado en la empresa Farmatodo, tiene una correlación significativa con la variable desempeño laboral de los colaboradores, siendo el Liderazgo la guía para conseguir resultados exitosos dentro de la organización.

Parra (2013), en la tesis de maestría “Relaciones entre modos cognitivos, desvío de tipos y desempeño laboral” de la Universidad EAFIT, escuela de Administración, la cual tuvo como objetivo general “Relacionar el modo cognitivo preferente y el desvío de tipo con el desempeño laboral en trabajadores de la empresa objeto de estudio, durante el año 2013” Se desarrolló bajo una metodología Cuantitativa, de diseño no experimental y transaccional, utilizando como instrumento de recolección de datos el cuestionario. La población constó de 94 funcionarios administrativos de la EDEQ y el tamaño de la muestra es de 94. El estudio comprobó las tres hipótesis de trabajo que evidencia que existe una correlación entre el desvío de tipos y el perfil de estrés, entre la variable modo cognitivo preferente y la dimensión perfil de estrés de la variable desempeño laboral y entre el desempeño laboral y el perfil de estrés, en el que las personas con mejor desempeño tendieron a registrar un menor valor en la escala de estrés percibido. Los datos obtenidos en este estudio incidental respaldan los hallazgos del estudio central y lo dotan de un nuevo argumento, como lo es la relación de

las variables centrales, con un elemento central en la teoría de Benziger que es el estrés.

González (2015), en la investigación para optar por el grado de magister “Las relaciones interpersonales como factor determinante en el desempeño laboral de los trabajadores de una institución pública del estado Yaracuy” de la Universidad de Carabobo, facultad de Ciencias Económicas y Sociales, se planteó como objetivo general “Analizar las relaciones interpersonales como factor determinante en el desempeño laboral de los trabajadores de una Institución pública del Estado Yaracuy”. El estudio se desarrolló bajo una metodología tipo Cuantitativa, utilizando como instrumento de recolección de datos el cuestionario. La población, 11 trabajadores de una Institución pública del Estado Yaracuy y el tamaño de la muestra abarcaba la totalidad de la población. Los resultados de la investigación señalan que, no existen tales elementos, ya que como se pudo evidenciar en el segundo objetivo de trabajo investigativo, no existe influencia directa entre el manejo de las relaciones interpersonales y la forma como los trabajadores desempeñan su trabajo y cumplen con los objetivos de la Organización. De manera que el autor recomienda que dependiendo de la planificación estratégica de la institución y lo que se desee lograr, se evalúe la posibilidad de generar algunos cambios, para que las instituciones se adapten a las tendencias emergentes de las organizaciones de estos tiempos.

Pérez (2015), en el estudio para obtener la maestría “Las competencias técnicas del proceso de supervisión y el desempeño laboral en la empresa Solintex de Venezuela S.A.” de la Universidad de Carabobo, facultad de Ciencias Económicas y Sociales, tuvo como objetivo general “Analizar las competencias técnicas del proceso de supervisión y el desempeño laboral en la empresa Solintex de Venezuela S.A.” El estudio hizo uso de una metodología de tipo Cuantitativa transversal, utilizando el cuestionario como instrumento de recolección de datos. La población estuvo conformada por 09 supervisores de planta y la muestra fue de tipo censal. La investigación concluye que, existe un desempeño promedio en el mantenimiento de la efectividad del trabajador frente a los cambios en la organización del trabajo y la fomentación de la adaptación de los nuevos empleados; mientras que otros temas como evitar pausas innecesarias, una más

eficiente organización del trabajo, establecer metas y esforzarse más no fueron tomadas en cuenta en este estudio

1.2.2 Trabajos previos nacionales

Venero y Wieland (2013), en la tesis de maestría de la Universidad César Vallejo, “Percepción del personal de Essalud en línea de la gerencia de operaciones de salud sobre el compromiso organizacional y su relación con el desempeño laboral Lima 2013”, tuvo como objetivo “Determinar la relación que existe entre compromiso organizacional y el desempeño laboral según los trabajadores de EsSalud en Línea de la Gerencia de Operaciones del Seguro Social de Salud 2013”; el tipo de estudio fue no experimental, diseño de tipo correlacional – transversal. La población estuvo conformada por 430 trabajadores de EsSalud en línea de la Gerencia de Operaciones del Seguro Social de Salud, ambos sexos y que fluctúan entre los 20 y 45 años de edad cronológica y la muestra estuvo conformada por 203. El instrumento de recolección de datos fue el cuestionario. El estudio concluye que, la variable compromiso organizacional tiene una correlación significativa y positiva con la variable desempeño laboral según los trabajadores de EsSalud en Línea de la Gerencia de Operaciones del Seguro Social de Salud 2013, habiéndose obtenido un Coeficiente de Correlación de Spearman o Rho de 0,557; $p < .05$

Zegarra (2014), en la tesis de maestría de la Universidad César Vallejo, “Relación entre marketing interno y compromiso organizacional en el personal de salud del hospital de san juan de Lurigancho”, tuvo como objetivo “Determinar la relación que existe entre el marketing Interno y el Compromiso Organizacional en el personal de salud (médicos y enfermeras) del Hospital de San Juan de Lurigancho”; el tipo de estudio fue no experimental, diseño de tipo descriptivo correlacional – transversal. La población estaba compuesta por 260 médicos y enfermeras del Hospital de San Juan de Lurigancho y la muestra por 155. Se utilizó como instrumento de recolección de datos el cuestionario. Los resultados obtenidos en la investigación señalan que, existe correlación entre las variables marketing interno y compromiso organizacional, en estudio por lo se afirma que lo

planteado por la hipótesis ha sido comprobado. La tesis concluye que existe una correlación moderada entre ambas variables.

Carpio (2014) en la tesis de maestría de la Universidad César Vallejo, “Compromiso organizacional y satisfacción laboral de trabajadores de una entidad pública – Sector Salud 2014”, tuvo como objetivo “Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Gerencia Central de Prestaciones de Salud del Seguro Social de Salud. 2014”; el tipo de estudio fue cuasi experimental, diseño correlacional. La población: estuvo conformada por 200 colaboradores del Gerencia Central de Prestaciones de Salud y la muestra conformada por 132. El estudio tuvo como conclusión que, existe correlación directa y significativa entre la dimensión afectiva de la variable compromiso organizacional y la satisfacción laboral en una entidad pública del sector salud 2015; habiendo encontrado un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.718, lo que demuestra que la correlación es significativa con un nivel de confianza del 99% (bilateral) siendo $p=0.000<0.05$, lo que determinó rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis específica 1.

Lozano y Ocampo (2014) en la investigación que realizó para obtener el grado de magister de la Universidad César Vallejo “Relación entre el clima organizacional y el compromiso organizacional en los Órganos de Control Institucional de la Contraloría General de la República adscritos al Poder Judicial y EsSalud – Lima 2014”, se planteó como objetivo “Establecer la relación que existe entre el clima organizacional y el compromiso organizacional de los colaboradores de los Órganos de Control Institucional de la Contraloría General de la República adscritos al Poder Judicial y EsSalud”, la investigación fue de tipo no experimental, de diseño Correlacional-causal, transversal. La población: estuvo conformada por 120 auditores de los órganos de Control Institucional del Poder Judicial y EsSalud y la muestra fue censal ya que se aplicó a toda la población. Se utilizó el cuestionario como instrumento de recolección de datos. La investigación concluyó existe una correlación significativa entre la variable clima organizacional y la variable compromiso organizacional en su dimensión compromiso afectivo de los colaboradores del Órgano de Control General de la República adscritos al Poder Judicial y EsSalud; encontrándose un coeficiente de

correlación Rho Spearman de 0.653, lo que representó una asociación moderada entre ambas variables.

Portella (2014), en la tesis para obtener el grado de maestría de la Universidad César Vallejo, "Compromiso organizacional y tiempo de servicio en los trabajadores administrativos de la Gerencia Central de EsSalud", se planteó como objetivo "Determinar la relación existe entre el compromiso organizacional y el tiempo de servicio en los trabajadores administrativos de la Gerencia Central de Es SALUD"; la investigación fue de tipo no experimental, diseño tipo correlacional. La población: estaba compuesta por 2400 trabajadores administrativos de la Gerencia Central de EsSalud, y la muestra por 331 de esta población de trabajadores administrativos de la Gerencia Central de EsSalud. Para recopilar la información se hizo uso de la técnica encuesta a través de la aplicación de cuestionarios. La investigación evidenció, en sus resultados, que, la variable compromiso organizacional se relaciona significativamente con la variable tiempo de servicio en los trabajadores administrativos de la Gerencia Central de ESSALUD, habiéndose hallado un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.763, lo que representa una asociación moderada entre ambas.

Aliaga y Salinas (2014), en la investigación presentada para obtener el grado de magister de la Universidad César Vallejo "Motivación laboral y desempeño laboral en los trabajadores del Servicio Parlamentario del Congreso de la República, Cercado de Lima. 2014", tuvo como objetivo "Determinar qué relación existe entre la motivación laboral y el desempeño laboral en los trabajadores del servicio parlamentario del Congreso de la República Cercado de Lima 2014.". El estudio fue no experimental, diseño de tipo correlacional. La población estuvo conformada por 60 trabajadores del servicio parlamentario del Congreso de la República, Cercado de Lima. 2014; y la muestra fue de tipo censal, es decir, se encuestó a la totalidad de la población. Se hizo uso de la técnica de la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario para la recopilación de la información. El estudio tuvo como conclusión que, existe un nivel de correlación moderada positiva ($\rho_s=0.425$) entre las variables motivación laboral y desempeño laboral; asimismo; evidenciándose que, la motivación laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores del

Servicio Parlamentario del Congreso de la República, Cercado de Lima. 2014, 2014 ($p=0.000<0.05$).

Espino y Hernández (2014), en el estudio para optar por el grado de magister de la Universidad César Vallejo “Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar de Pueblo Libre, 2014”, tuvo como objetivo “Determinar cómo se relaciona la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar de Pueblo Libre, 2014”. La investigación fue de tipo no experimental con un diseño correlacional. La población se constituía por 77 trabajadores del régimen laboral Ley 728 de la sede central de INABIF y la muestra fue de tipo censal. Se hizo uso de la técnica de la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario para la recopilación de la información. La investigación demostró en sus resultados que, lo planteado en la hipótesis general sobre que existe una correlación entre la variable inteligencia emocional y desempeño laboral es verdad y el nivel de relación entre ambas es moderada ($r_s=0.579$). El estudio también demuestra que la variable inteligencia emocional tiene una relación significativa con la variable desempeño laboral del personal del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar de Pueblo Libre, 2014 ($p=0.000<0.05$).

Vivanco y Bellido (2014), en la investigación realizada para obtener la maestría de la Universidad César Vallejo “Estrés y desempeño laboral en trabajadores de la oficina general de planeamiento y presupuesto del Ministerio de Transportes y Comunicaciones en el 2014”, tuvo como objetivo “Determinar la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral en trabajadores de la oficina de planeamiento y presupuesto del Ministerio de Transportes y Comunicaciones en el 2014”. La investigación fue de tipo no experimental, diseño correlacional. La población estuvo compuesta por 76 trabajadores de la de la oficina de planeamiento y presupuesto del Ministerio de Transportes y Comunicaciones y la muestra abarcó a la totalidad de la población, es decir, fue de tipo censal. Se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento de recolección de datos el cuestionario. Los resultados de la investigación demuestran que, la dimensión despersonalización de la variable estrés se

relaciona significativamente, de manera moderada con el desempeño laboral de los encuestados (Rho de Spearman=-0.584).

Ugaz (2014), en la investigación de maestría de la Universidad César Vallejo, "Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores dirección general de endeudamiento y tesoro público del Ministerio Economía y Finanzas - Lima 2014", se trazó como objetivo "Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Dirección General de Endeudamiento y tesoro público del Ministerio Economía y Finanzas, Lima 2014"; el estudio fue de tipo no experimental, diseño Correlacional. La población constituida por 127 colaboradores y la muestra de tipo censal encuestaron a la totalidad de la población. El instrumento de recolección de datos fue el cuestionario. Los resultados de la investigación arrojan que, la variable clima organizacional presenta una relación significativa con la variable desempeño laboral de los colaboradores de la Dirección General de Endeudamiento y Tesoro Público del Ministerio de Economía y Finanzas - Lima, 2014; hallándose en este estudio un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.455, lo cual significa que, el nivel de asociación entre variables es moderada.

Valdivia y Chauca (2014), en estudio para acceder al grado de magister de la Universidad César Vallejo, "Relación entre habilidades sociales y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Gerencia General del Poder Judicial – 2014", se planteó como objetivo "Establecer la relación que existe entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Gerencia General del Poder Judicial"; la investigación fue de tipo no experimental, diseño de tipo correlacional. La población se conformó por 200 miembros del personal administrativo y la muestra por 132. La técnica de recolección de datos utilizada fue la entrevista y el instrumento escogido el cuestionario. El estudio concluye que, eexiste una correlación fuerte y significativa entre la variable habilidades sociales y la variable el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Gerencia General del Poder Judicial.

1.3 Bases Teóricas y Fundamentación Científica

1.3.1 Variable 1: Compromiso Organizacional

Castro Solano (2010) refiere que, en veinte años de investigación se ha demostrado que el Compromiso Organizacional tiene beneficios a nivel personal y de la organización. Los trabajadores con un alto nivel de compromiso organizacional muestran mejor disposición por sus trabajos y no escatiman esfuerzos y tienen un mejor desempeño en comparación a sus demás compañeros. Este trabajador tiene menores intenciones de renunciar, así como sus ausencias al trabajo son menores o casi nulas. Coinciden con lo señalado los autores Johnson y Chang (2008), quienes descubrieron que, los trabajadores muy comprometidos afectivamente se presentan más contentos con su quehacer, presentan sentimientos de mayor felicidad con su labor diaria y se involucran más en acciones para fortalecer la competitividad de la organización.

El nivel de compromiso del trabajador, con la organización es uno de los temas más estudiados. Esto se debe a que los líderes empresariales han tomado conciencia que, para mejorar el desenvolvimiento de la organización, en la economía global actual es necesario contar con colaboradores comprometidos con los propósitos de la compañía. Castro Solano (2010) señala al respecto que, el valor que tiene el Compromiso Organizacional no es solo su influencia en la capacidad y la tranquilidad de los trabajadores, sino también por ser una de las mejores posibilidades para conseguir los objetivos de la empresa. Por todo ello, es necesario para las organizaciones conocer no sólo el tipo, sino también el grado de compromiso de sus miembros.

Robbins (2009) define el compromiso organizacional como una condición interna en la que el trabajador se identifica con una organización en particular, sus objetivos y aspiraciones, permaneciendo en ella. (p.p. 79-80). En este mismo sentido, Aamodt (2010, p. 364) define el compromiso organizacional como “El grado en que un empleado se identifica y está involucrado con una organización”. Lo que coincide con lo señalado por los autores anteriores, que es un sentimiento que hace que el trabajador se haga uno con la organización, llevándolo a insertarse en cada acción de la empresa. Meyer y Allen (1991, p. 72) definieron el

compromiso como: “Estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar en la organización o dejarla”. Meyer y Allen concluyen que el compromiso organizacional es una vivencia del trabajador respecto a su centro de labores que va a influir en su decisión de renunciar o no a su trabajo.

Por su parte Sheldon (1971), Monday (1974) y Salancik y Pfeffer (1978) plantearon el compromiso organizacional como la fuerza de identificación del individuo con su organización (citados por Meyer y Allen, 1997). Coincidiendo con los otros autores en que el compromiso organizacional tiene un componente sentimental que establece con su organización y que lo lleva a tomar decisiones sobre su continuidad o no. Así nace lo que se llamaría después compromiso calculado (*calculative commitment*), según señalan los autores Ritzer y Trice (1969) y Hrebiniak y Alutto (1972) citados por Simo (2008). Basado en el estudio de Becker (1960) citado en Simo (2008), era definida como un fenómeno estructural resultado de las interacciones o intercambios que ocurren entre el trabajador-organización y los cambios en el tiempo y esfuerzo invertido. Es decir, el trabajador se mantiene en la empresa por la recompensa o beneficios como indica Córdoba Pirela, (2005). Los *side-bets* (Becker, 1960, citado. en Simo, 2008) son las transacciones que el trabajador valora y que perdería si renuncia a la organización (Cohen y Lowenberg, 1990, citados. en Simo, 2008).

Buchanan (1974) observó que, como se señaló anteriormente, hay personas que se identifican e involucran con la visión, misión y objetivos de la empresa en la que trabajan, y, por lo general, presentan la intención de mantenerse en ella. Aquí se empiezan a dar mayor importancia a componentes afectivos, valores o esfuerzo, es decir, actitudinales de los trabajadores y que beneficie a la organización como los señala De Frutos (1998). Según refiere el mismo autor, se estaría hablando de una transacción esfuerzo-recompensa

TEORÍAS O ENFOQUES DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Enfoque Unidimensional

Las posiciones anteriormente referidas el Compromiso Organizacional como un constructo unidimensional, unos le dan énfasis a componentes afectivos que los

conducirán a adherirse a los objetivos institucionales, como lo señalan Porter y colaboradores (1974) y otros como De Frutos (1998) ponen mayor énfasis en la concentración que le da el trabajador a la evaluación de las pérdidas en caso que renunciara al trabajo. Dunham, Grube y Castañeda (1994) dividen el compromiso organizacional en actitudinal y conductual, también llamado comportamental

En lo referente al compromiso actitudinal, según señalan Mowday, Porter y Steers (1982) "se focaliza en los procesos por los cuales la gente llega a pensar acerca de su relación con la organización" (citados por Meyer y Allen, (1997, p. 9). Mowday y otros (1979) citado en Simo, 2008) definen el compromiso actitudinal como la impulso del trabajador a identificarse con su centro de labores, y su aportación en esta. Según indican, el compromiso actitudinal, tiene tres factores que lo caracterizan: primero, una alto convencimiento y conformidad con las metas y valores de la empresa; segundo la disposición a realizar un mayor esfuerzo en favor del centro laboral; y tercero, un alto deseo de ser parte de la organización y permanecer en ella. Davenport (2000) también señala que el compromiso actitudinal consiste en una apuesta por el recurso humano que genera un mejor desempeño laboral que favorece a la organización.

El compromiso basado en la lealtad presenta una relación similar, pero menos estrecha con el rendimiento. En contraste las investigaciones han mostrado que la forma de compromiso que hemos denominado programático revela una relación escasamente discernible con el rendimiento del empleado. Los estudios efectuados bajo el enfoque actitudinal se orientan a confirmar la relación positiva entre un alto nivel de compromiso y los índices de ausentismo, rotación de personal y productividad. Otras investigaciones se han orientado a descubrir factores personales y laborales que facilitan el crecimiento del compromiso organizacional. En el compromiso, los estudios se orientan a identificar las condiciones que ayudan a la mejora del compromiso y su relación con la conducta y a los efectos de tal comportamiento en el cambio de actitud como señala Castro Solano (2010).

Respecto al enfoque conductual o comportamental del compromiso organizacional; Mowday, Porter y Steers (1982). Señalan que, se concentra

en los elementos que favorecen que el colaborador se asimile con el accionar de la empresa para la cual labora (citados por Meyer y Allen, 1997). Alluto y Hrebiniak (1972) piensa que, el compromiso es conjunto de acuerdos entre el individuo y la organización en la que labora (citados por Meyer y Allen, 1997) de lo que se concluye que el compromiso aparece en función de los intercambios que ocurren entre el individuo trabajador y la empresa, es decir, la permanencia del trabajador en la organización está condicionada por las retribuciones o ganancias que vienen con ella. El enfoque conductual se concentra en determinar las condiciones que favorecen el compromiso de los trabajadores con una empresa en particular. Quiroga y Aquinchay (2007) señalan que, el compromiso conductual mira al trabajador como un actor pasivo que se ve comprometido condicionado por factores del entorno.

Se relaciona con el proceso por el cual las personas se vinculan con una organización y el modo como lo perciben (Castro Solano, 2010). Reichers (1985) (citado en Córdoba Pirela, 2005) agrupa en tres las definiciones existentes, hasta ese momento, sobre el compromiso organizacional: congruencia ante las metas individuales y organizacionales, las atribuciones y las apuestas. En el grupo de "congruencia ante las metas individuales y organizacionales" que reúne las ideas del compromiso actitudinal, en el cual se da mayor énfasis a la "fuerte creencia y aceptación de los valores de la organización, una disposición a ejercer considerablemente esfuerzo a favor de la organización y un fuerte deseo de permanecer en calidad de miembro de la organización" (Mowday, Porter y Steers. 1982, citado por Guzley, 1982, p. 381). El conjunto de las "atribuciones" relacionadas con el compromiso conductual, se cree que es el resultado de comportamientos voluntarios, observables e invariables, aspectos que son verificables, según señalan O'Reilly y Caldwell (1980) (citados por Reichers, 1985 a su vez citado en Córdoba Pirela, 2005) basándose en la elección voluntaria del contratante, el cual, una vez hecha la selección y ser publicada tiene carácter de inapelable, ya que el empleador se siente forzado a honrar su decisión. En el rubro denominado "las apuestas" se focaliza el compromiso como producto de las recompensas y costos inherentes a la pertenencia a una organización determinada. En este sentido Becker (1960) citado por Meyer

y Allen (1984) señala que, el compromiso implica darse cuenta de lo que el trabajador ha invertido en su labor y la consiguiente apreciación de estas, es decir que, la permanencia de un trabajador en la organización en la que labora está condicionada por el interés y el valor que se les otorga a esas transacciones. Sin embargo, según explica Bohnenberger (2005) enfoque unidimensional presenta limitaciones notorias, ya que sólo toma en cuenta uno de los componentes del compromiso

Enfoque Multidimensional

Mathieu y Zajac (1990), en sus estudios revelan que los investigadores estaban identificando diferentes tipos de compromiso, pero que eran insuficientes para considerarlos como variables moderadoras como es el caso de la identificación con la organización propuesta por Hall y otros (1970), citado en Simo (2008) y otras.

En la década de los 80, se comienza a suponer que los compromisos actitudinal y comportamental estén relacionados y que son aspectos diferentes, una dimensión afectiva y una dimensión continua o calculada, según señala De Frutos (1998). Estos modelos se considerarían como dos factores. En un inicio, Meyer y Allen (1984) reconocían solamente dos dimensiones básicas, el compromiso afectivo que hace referencia al sentimiento de pertenencia a la organización; y el compromiso de continuidad que se focaliza en la percepción que tienen los trabajadores de las pérdidas a sufrir si renuncian a su centro de labores. A partir del presente siglo, se reconoce que el compromiso organizacional es un concepto multidimensional (Meyer y otros, 2002); ya que sus distintas definiciones tienen en común la relación del trabajador con su centro de labores y, a su vez, se diferencian por las variaciones de la psiquis del colaborador; la percepción de esta situación, así como sus efectos, similitudes y referencias. Autores como Mowday (1998) citado en Bohnenberger (2005) mencionan que, reconocer la existencia de más dimensiones en el concepto del compromiso organizacional es un avance. Meyer y Herscovitch (2001), refieren que el modelo multidimensional tiene discordancias, entre las que se encuentran: a) la demostración experimental, b) las diferencias entre los conceptos

unidimensionales, encontrados en un primer momento, c) en los estudios teóricos realizados, o d) en la combinación de todos ellos.

Meyer y Herscovitch (2001) señalan que, en el avance de la investigación, diferentes conceptos de compromiso se construyeron como:

- General: en los cuales se describe, ampliamente la relación del trabajador con su labor, un esquema o un impulso que condiciona su conducta.
- Compromiso organizacional: que focaliza relación de los trabajadores con la empresa, suscitada por acuerdos anímicos, o la filiación y el involucramiento del colaborador con su centro de labores.
- Compromiso con el trabajo: relacionado directamente al sentimiento de apego que tiene el individuo con su trabajo.
- Compromiso con la carrera o con la ocupación: postura del trabajador frente a su profesión y su motivación para realizar su labor.
- Compromiso con las metas: hace referencia al logro de los objetivos y los galardones esperados.
- Compromiso con los cambios organizacionales: se describe las relaciones afectivas que exigen la labor evaluada como necesaria para lograr los cambios que plantea la organización.
- Compromiso con la estrategia: Se concentra en la naturalidad del individuo de alcanzar la culminación de la estrategia.

Entre estos modelos Meyer y Allen (1990) citan, como distinguidos, los estudios de O'Reilly y Chatman (1986) que consideran la adhesión psíquica como el fundamento del compromiso organizacional, que, según señala Córdoba Pirela (2005) implican 3 extensiones

- Involucramiento instrumental con recompensas extrínsecas
- Involucramiento basado en la afiliación
- Involucramiento sustentado en congruencia entre valores individuales y organizacionales

Sin embargo, Meyer y Allen (1990) aunque coinciden en que el compromiso manifiesta el vínculo emocional que une al trabajador con la empresa, creen que los planteamientos de O'Reilly y Chatman (1986) son

débiles. Ellos por su parte, previa revisión de bibliografía experta, idean un punto de vista donde el compromiso es producto de resulta de la suma de tres elementos que se muestran de manera forma sincrónica, pero que se diferencian en su intensidad:

- Componente Afectivo
- Componente de Continuidad
- Componente Normativo

En resumen, para Meyer y Allen, el compromiso organizacional es la relación que existe entre el trabajador y la organización y se define por el anhelo, la urgencia y el deber de mantenerse en la empresa. En este sentido, Arciniega (2002) explica que todo trabajador tiene la experiencia de las tres dimensiones, aunque con diferente intensidad; en la que quedan el compromiso afectivo en primer lugar, el normativo en segundo y al final el de continuidad. Entonces, el compromiso organizacional está ideado como una construcción multidimensional, y que para su análisis deben considerarse sus tres componentes, los que no deben ser tomados como tipologías excluyentes.

Teoría de los Tres Componentes del Compromiso Organizacional

Antón y González (1998) consideran que, la construcción de la teoría de los tres componentes es un "gran avance en el estudio del compromiso organizacional al unir los diferentes estudios:

- a. El compromiso pensado como la adhesión afectiva del trabajador con su centro de labores (componente afectivo). Los autores más representativos de esta teoría son: Buchanan (1974), Porter, Steers, Mowday y Brulinan (1974); Kanter (1968); Sheldon (1971); Hall, Schneuer y Nignen (1970) y Cook y Wall (1980) citados por Meyer y Allen (1997). Las definiciones que fundamentan el componente afectivo son:

"Apego que siente el individuo hacia el grupo de trabajo, basado en el afecto y la emoción" (Kanter 1968 citado por. Meyer y Allen, 1997, p. 12)

"Proceso mediante el cual las metas del individuo y las de la organización se vuelven cada vez más congruentes" (Hall, Schneuer y Nignen 1970, citado por. Meyer y Allen, 1997, p. 12)

"Actitud u orientación hacia la organización que atrae o vincula la identidad de la persona a la de la organización" (Sheldon 1971, citado por. Meyer y Allen, 1997, p. 12)

Así se concluye según Meyer y Allen (1990, p. 1) que, "el Componente Afectivo del Compromiso Organizacional se refiere al apego emocional, a la identificación con el involucramiento en la organización.

- b. El compromiso focalizado en el darse cuenta de las pérdidas sufridas al renunciar a la organización (componente de continuidad). Los autores que representan este tipo de compromiso son: Becker (1960) citado por. Meyer y Allen (1984), Kanter (1968); Alluto y Hrebiniac (1972); Wiener (1982) y Rusbult y Farrell (1983) y las definiciones existentes sobre este tipo de compromiso son:

"El Comportamiento se hace presente cuando una persona tiene más interés exógeno con una línea de actividad consistente" (Becker 1960, citado por. Meyer y Allen, 1997, p. 12)

"La asociación de la ganancia con la participación del trabajador y el costo que representa para éste el dejar la organización" (Kanter 1968, citado por. Meyer y Allen, 1997, p. 12)

"Un fenómeno estructural que ocurre como resultado de transacciones entre el individuo y la organización en trabajo e inversiones" (Alluto y Hrebiniac 1972, citado por. Meyer y Allen, 1997, p. 12)

Para Meyer y Allen (1990) consideran que, el componente continuidad se basa "en los costos que los empleados vinculan a dejar la organización" (p. 1). Es decir, que el origen del componente de continuidad es la importancia que le da el trabajador al esfuerzo realizado en el trabajo y las pérdidas que sufriría si renunciara a su centro de labores, por lo que decide permanecer en ella.

- c. El compromiso pensado como una autoexigencia moral de permanecer en la empresa (componente normativo). Los principales autores que reúne esta teoría son: Marsh y Mennari (1977), Wiener (1982) y Wiener y Gekhman (1997):

"La internalización total de presiones normativas para actuar de manera que concuerden los objetivos del compromiso hacia la organización con las metas e intereses de la organización" (Wiener 1982, citado por. Meyer y Allen, 1997, p. 12)

"Las conductas de compromiso son conductas socialmente aceptadas que exceden de las expectativas normativas o formales relevantes para el objeto del compromiso" (Wiener y Gekhman 1997, citado por. Meyer y Allen, 1997, p. 12)

Entonces, según señalan Meyer y Allen (1990) "el componente normativo se refiere a los sentimientos de obligación de permanencia en la organización" (p. 1). La base del compromiso normativo son las reglas tanto legales como éticas (Meyer y Allen, 1997, p.60) por lo que, para el trabajador, renunciar a su empresa es erróneo.

Las tres teorías coinciden en conceptualizar el compromiso organizacional como una vivencia psicológica que refleja el vínculo entre el trabajador y su centro de labores y el de mantenerse en ella; pero, cada componente tiene orígenes distintos: el sentimiento, el valor otorgado o la exigencia. Investigaciones exploratorias (Allen y Meyer, 1990, Mc Gee y Ford, 1987) y confirmatorias (Dunham y colaboradores, 1984, Meyer, Allen y Gellathy 1990) consideran que cada uno de los componentes del compromiso organizacional son diferentes y pueden ser investigados independientemente.

Las tres dimensiones del compromiso organizacional de Meyer y Allen (1997) son:

Compromiso organizacional afectivo. (Deseo)

El compromiso afectivo es la identificación del trabajador con lo que es importante para la organización, así como con su accionar. Los trabajadores con un buen

compromiso afectivo, se involucran en los cambios al interior de la organización, las exigencias que implican los mismos y se esfuerzan más en la realización de su labor, características muy esperadas en el establecimiento de procedimientos de mejora de la empresa (Meyer y Allen, 1991)

Compromiso organizacional calculado o de continuidad (necesidad).

El compromiso calculado o continuo por un lado tiene que ver con el temor del trabajador de perder lo invertido en tiempo, esfuerzo, etc. en la organización y por otro lado con la percepción de las posibilidades de lograr un empleo semejante. El esfuerzo, dedicación y entrega al trabajo de un empleado con alto compromiso continuo, van dirigidos a hacer, en su trabajo, lo mínimo necesario para continuar laborando en la organización, o espera la presentación de una mejor oportunidad laboral para renunciar. Su intervención en un procedimiento de mejora de la empresa será despreocupada y sólo por cumplir (Meyer y Allen, 1991)

Compromiso organizacional normativo (deber).

El comportamiento normativo hace referencia a la emoción que experimenta el trabajador y que le exige mantenerse en la organización. El trabajador con alto compromiso normativo se mostrará devoto en período de cambios en la empresa, pero no con la fuerza y la pasión del que presenta buen compromiso afectivo, pero si garantiza su presencia en todo momento (Meyer y Allen, 1991)

Importancia del estudio del Compromiso Organizacional

Las empresas invierten, tanto recursos financieros como tiempo para capacitar a sus colaboradores a fin que tengan buen desempeño en la labor que le han encomendado. Este gasto se perdería si los trabajadores capacitados renunciaran. Tendría que reiniciarse el proceso de selección, contratación y capacitación para reemplazar a los renunciantes y que implicaría mayores gastos de recursos (Quiroga Aquinchay, 2007). Dessler (2011) recomienda construir el compromiso del trabajador de manera que coincidan sus objetivos con los de su empresa, de tal forma que el colaborador haga su trabajo como si la empresa fuera suya.

Trabajadores con un alto compromiso organizacional trabajan mejor en beneficio de la empresa (Mowday et al 1979 citado por Mathieu y Zajak, 1990) citados por Meyer y Allen (1997). Entonces contratar trabajadores muy comprometidos puede intervenir en el rendimiento de la compañía y la excelencia de los resultados y procedimientos (Steers, 1977 citado por Meyer y Allen, 1997).

En el caso de los trabajadores con alto compromiso de continuidad, existen estudios que evidencian que este, cuando se encuentra condicionado por la falta de oportunidades de conseguir otro empleo, genera en el colaborador sentimientos de estar atrapado realizando una labor que no quiere lo que conlleva frustraciones y, en consecuencia, disminución del empuje para contribuir con los objetivos de la empresa (Meyer y Allen 1997). El trabajador muy comprometido mantiene su adhesión a su organización tanto en los buenos momentos como en los que no lo son y, se siente impulsado a esforzarse por lograr los objetivos de la empresa y a tratar como suyos los productos y pertenencias de esta (Meyer y Allen, 1997). Es decir, el compromiso es una vivencia interna que reduce la rotación voluntaria (Porter, Steers, Mowday y Boulian, 1974; O'Reilly y Chatman, 1986 y Mathieu y Zajak 1990 citado por Meyer y Allen 1997). Así mismo, el compromiso estimula al trabajador a asistir regularmente a su centro de labores, reduciendo su ausentismo innecesario o a pedir permisos; situación que beneficia a empresa (Meyer y Allen, 1997)

1.3.2 Variable 2: Desempeño Laboral

Fernández (2002), citado por Mora (2007), define el desempeño laboral como aquellas conductas de los trabajadores importantes para la consecución de los objetivos de la organización y que pueden medirse en función a las competencias de los colaboradores y cómo esto beneficia a la empresa (p. 34)

Palaci (2005) presenta el desempeño laboral como el beneficio que da a la empresa las acciones del trabajador en un determinado periodo. Estas acciones contribuyen a la competitividad empresarial. El desempeño es el comportamiento

que desarrolla el trabajador para lograr los objetivos fijados por la empresa (p. 155).

Bohórquez (2007) puntualiza el desempeño laboral como “el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado.” García (2012, p. 30).

Al igual que los demás autores que definen el desempeño laboral toma en cuenta dos tópicos que se repiten y que son el logro de metas en un periodo de tiempo

Chiavenato, (2011) define “El desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones. Asimismo, el desempeño laboral va a depender del comportamiento de las personas y de los resultados obtenidos” (p. 162).

Entonces para Chiavenato el desempeño laboral se relaciona con la capacidad del trabajador al interior de una organización y que se relaciona con la conducta del colaborador y los logros conseguidos.

Anteriormente, Chiavenato (2011), definía el desempeño laboral como “el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (p. 359)

Según se concluye, Chiavenato, anteriormente definía el desempeño laboral como la búsqueda que hacía el sujeto por conseguir las metas de su centro de labores y, esto lo veía como una habilidad personal.

Por su parte Stoner (1994) citado por Ruiz (2008) expresa que el desempeño laboral es la forma como los trabajadores realizan sus labores con mayor eficacia a fin de alcanzar los objetivos de la empresa que son comunes al total del personal y ciñéndose a las normas instauradas previamente

Lo señalado, permite concluir que el desempeño laboral es sinónimo de las acciones y conductas que tiene un trabajador al ejecutar sus tareas en un determinado puesto de trabajo y que son observables y por lo tanto es el principal elemento de evaluación del desempeño, en base a las expectativas de la

organización, con la finalidad de alcanzar los objetivos empresariales. El desempeño laboral es la manera en que un trabajador hace su trabajo que puede ser afectado por diferentes factores como señalan Milkovich y Boudrem (1994) quienes consideran que en el desempeño laboral se involucran características personales que interactúan con el ambiente del trabajo y de la empresa produciendo conductas que influyen en los logros de la organización.

Fernández (2002), citado por Mora (2007, p. 19), por su parte entiende el desempeño laboral como las acciones que realiza un empleado en su labor diaria: “planificación de actividades, organización de tiempo, ejecución de sus actividades, información de sus actividades, coordinaciones con otros profesionales y autoridades de la entidad pública, así como la participación en programas de capacitación”.

Fernández (2002) citado por Mora (2007, p. 19) observa que, el abordaje subjetivo del desempeño laboral lleva a enfocarse en la valoración que da el trabajador a la calidad de su labor y el agrado que vivencia, por el contrario, un abordaje objetivo, se focaliza en la cuantificación de los indicadores evaluados”

El desempeño laboral está influido por muchos factores La expectativa por las recompensas y el asociar esta con el esfuerzo del trabajador condicionan la cantidad de energía que se va a invertir en la labor a realizar, el cual a su vez está condicionado por la percepción de la relación costo/ beneficio que tiene el trabajador. También la demostración de esfuerzo va a depender de las características de cada trabajador y de la importancia que cree tener para la empresa. (Chiavenato, 2011).

Según Chiavenato (2011) señala que, en el desempeño laboral se pueden presentar cuatro diferencias:

- a) Discrepancia de la expectativa: que consiste en la diferencia que existen entre las expectativas del jefe del cumplimiento de las funciones transmitidas y la interpretación que hace el trabajador de las mismas.
- b) Discrepancia con el rol: diferencia entre la percepción que tiene el trabajador de su desempeño y su real desenvolvimiento laboral.

- c) Retroalimentación de la discrepancia: es la divergencia entre la manera como el trabajador se desenvuelve en su labor y la observación del jefe.
- d) Discrepancia en el desempeño: diferencia entre el desempeño observado por el superior y la expectativa de la función transmitida por él al trabajador.

Benavides (2002) expone que, el desempeño laboral se relaciona con las competencias del trabajador; es decir a mejores competencias mejor desempeño. (p. 72).

Chiavenato (2011) señala que, el desempeño laboral debe medirse mediante indicadores determinados con anterioridad y valuados como son:

1. Factores actitudinales: entre los que se encuentran:

Disciplina: la cual está relacionada con la conducta o actitud del trabajador. La disciplina es buena cuando la persona respeta las reglas, las leyes o las normativas dentro de algún ámbito.

Actitud Cooperativa: Es aquella que se concentran en los puntos en común de un grupo de trabajadores o en una relación a fin de poder crear apoyo y lealtad.

Iniciativa: Acción de tomar la delantera, frente a sus pares tanto en palabra como en obra, es decir, hacer lo que se necesita, sin esperar una orden o insinuación y hacerlo simplificando procedimientos, con menor tiempo y esfuerzo y logrando resultados iguales o mayores.

Responsabilidad: Compromiso u obligación para con algo. Se toma también como sinónimo de causa. Y también relacionado a la imputabilidad de un acto.

Habilidad de Seguridad: Propiedad que tiene algo o alguien para evitar el peligro, daño o riesgo. Una cosa segura es algo firme, cierto e indubitable. La seguridad, por lo tanto, puede considerarse como una certeza.

Discreción: Práctica en la cual cierta información se mantiene en secreto o es usada con prudencia, a criterio de la persona o solicitud del intercomunicador.

La discreción es muy importante al momento de crear vínculos de confianza entre personas.

Presentación Personal: Se refiere a la apariencia con la que se presenta una persona y que condicionará la forma en que lo juzgará la gente (Se ha descubierto que el cerebro de una persona genera una primera impresión, al conocer a otra, en un tiempo menor a los 300 milisegundos). Esta impresión está condicionada por la ropa, higiene, peinado, complementos, conducta, maneras; como también, fisonomía, raza, defectos, etc.

Interés: Incentivo emocional que tiene una persona por realizar una acción, en este caso, relacionado con el centro laboral como: planificación, gestión, control y seguimiento de las acciones. Coordinación de actividades empresariales. Realizar visitas regulares y puntuales a los diferentes puestos de trabajo.

Creatividad: La creatividad es el proceso de originar o inventar una idea, concepto, noción o esquema según líneas nuevas o no convencionales para dar solución a problemas que se presenten. Hace referencia más aun proceso cognitivo que a la acción en sí.

Capacidad de Realización: Capacidad de una persona para ejercer una determinada tarea. Este concepto tiene relación con la educación como procedimiento para la admisión de nuevos instrumentos para desarrollarse en su quehacer diario.

2. Factores operativos: los cuales se definen a continuación:

Calidad: Hace referencia a las características que tienen los individuos u objetos y que nos permiten valorarlas o compararlas con otras similares.

Exactitud: Atributo sobre la precisión de una medida por ella se puede calificar la veracidad de los alcances y ajustarlos a diversas manifestaciones.

Trabajo en equipo: Capacidad de un grupo de organizarse para alcanzar un objetivo y que va relacionada a una división de tareas, es decir, que cada integrante realiza una tarea particular orientada al bien común.

Liderazgo: Hace referencia a tomar la iniciativa en la solución de diferentes temas, pero también implican habilidades y acciones para dirigir un grupo, lo que hace referencia a la ejecución de una propuesta de la organización con eficacia y eficiencia (p. 367)

Características del desempeño laboral

Según Flores (2008) y Furnham (2000) coinciden en que las características del desempeño laboral se refieren a los conocimientos, habilidades y capacidades

Según estos autores señalan que las características del desempeño laboral son las siguientes:

- a) *Adaptabilidad*, Hace referencia a la capacidad del trabajador de mantener su nivel de efectividad a pesar de los cambios que ocurran en el ambiente laboral, las labores asignadas, las responsabilidades y los equipos de trabajo.
- b) *Comunicación*, es la facultad que un trabajador tiene para expresar sus pensamientos e ideas en forma efectiva; en grupo o individualmente. Es la habilidad para adaptar el mensaje a las capacidades de su o sus interlocutores. Implica un adecuado uso de la lengua, disposición y constitución del intercambio verbal escrito.
- c) *Iniciativa*, es la habilidad de crear condiciones que resuelvan problemas en vez de aceptarlos pasivamente. Medidas que toma un trabajador de la empresa para lograr objetivos laborales trascendiendo lo que se espera.
- d) *Conocimientos*, se refiere al nivel de información que se tiene respecto al trabajo a realizar. Esta característica intenta mantenerse actualizada en lo referente a la labor que desempeña.
- e) *Trabajo en Equipo*, que es la habilidad que tiene un trabajador para manejarse con eficacia en equipos/ grupos de trabajo con el fin de lograr los objetivos de la organización, facilitando en la creación de un ambiente de laboral solidario y de aceptación.
- f) *Estándares de trabajo*: Se refiere a la capacidad para alcanzar las pautas de la organización y para conseguir información que retroalimenten el sistema para mejorarlo.

- g) *Desarrollo de Talentos*, capacidad de desarrollar las capacidades y aptitudes de los integrantes de su grupo de trabajo, proyectando acciones de fortalecimiento de capacidades en relación a los puestos existentes y por crear.
- h) *Potencia el Diseño del Trabajo*, habilidad para distinguir la mejor forma de ordenar y disponer el trabajo para obtener un resultado más eficaz para el logro de los objetivos de la organización. Capacidad de modificar las tareas para lograr mejoras en la empresa y el ajuste de los trabajadores.
- i) *Maximiza el Desempeño*, facultad de fijar objetivos de trabajo, brindando entrenamiento y midiendo el desenvolvimiento laboral de los trabajadores objetivamente.

Las tres últimas características son adicionales a los puntos anteriores y son aplicables a personas que lideran grupos de trabajo, los cuales deben actuar con buen juicio, madurez y sentido común.

Evaluación del desempeño laboral

Chiavenato (2011) define que la evaluación de desempeño es una valoración metódica del trabajo de un empleado, en relación al cumplimiento de las labores encargadas, de los objetivos y logros a alcanzar y de su capacidad de crecimiento laboral. Es un procedimiento mediante el cual evalúas o valoras, la calidad y los atributos de un trabajador y cómo estos contribuyen a la competitividad de la empresa (p. 198). La Comisión Nacional de Servicio Civil (2006) señala que, la evaluación del desempeño laboral debe ser parte de los sistemas de gestión de la calidad y del talento humano, teniendo como finalidad asegurar la eficiencia laboral de los trabajadores públicos, durante su permanencia, desde su ingreso hasta su retiro. (p. 12).

Pérez (2009) menciona que, con la evaluación del desempeño laboral, se conocen las exigencias que tiene la empresa respecto a sus trabajadores; las expectativas que tiene frente al desempeño de sus trabajadores. Deja entrever las acciones que va a tomar la organización para mejorar la competitividad de sus colaboradores y sirve también para que el empleado haga una autoevaluación para su crecimiento laboral. Con la evaluación de desempeño laboral se incita,

también, al trabajo en equipo y se pretende incrementar acciones que motiven al trabajador y lograr su filiación con los fines de la organización. (p. 2). Al respecto Mora (2007) sostiene que, la evaluación del desempeño es un procedimiento con la finalidad de establecer y dar a conocer a los trabajadores cómo están desarrollando su labor y realizar los correctivos necesarios. Una evaluación de desempeño adecuada además condiciona el futuro esmero del trabajador y la realización correcta de su labor (p. 15). La Evaluación de desempeño del trabajador tiene la finalidad de aportar a la calidad del servicio; pero que, a su vez, se ven condicionados por factores como: la formación laboral, la remuneración y las condiciones laborales. Aspectos que no deben desestimarse cuando se realiza una evaluación.

Las evaluaciones de desempeño de los trabajadores son aplicadas con la finalidad de tomar decisiones respecto a la promoción o despido de los colaboradores. Otra aplicación es para conocer las necesidades de capacitación del personal de la empresa. La evaluación del desempeño de los colaboradores, es un indicador de si la selección y la capacitación han sido los correctos.

Ruiz (2008) señala que el desempeño laboral, también sirve para justificar la escala remunerativa establecida por la empresa. Busca motivar al jefe inmediato reexamine a realizar acciones para mejorar el desempeño del trabajador. En resumen, la evaluación de desempeño tiene sirve para:

- Mejorar el desempeño laboral de los trabajadores
- Reajustar la escala remunerativa
- Ubicar a los empleados en los puestos en los que se desenvuelvan mejor.
- La promoción o rotación de los empleados
- Descubrir necesidades de capacitación

Es de suma importancia para el crecimiento empresarial, tener conocimiento de las fortalezas y debilidades de sus trabajadores, la eficacia de estos, pretendida en un proceso de selección, el crecimiento de la empresa, descripción de puestos e instituir métodos para premiar el desempeño (Ruiz, 2008). Según Valdés (2000), el desempeño laboral es evaluado mediante un procedimiento metodológico para la recopilación de información con la finalidad

de verificar y estimar el resultado de la administración en los usuarios, el despliegue de sus facultades para la gestión, su vinculación afectiva, cumplimiento laboral, tipo de relaciones que establece con sus pares, con los consumidores, con sus subalternos, con las autoridades y con otros actores de la comunidad. Bacharach (1989) citado por Valdés (2000) indica que, para la implementación de un estándar de desempeño laboral se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- 1) Basar la evaluación en las capacidades de los trabajadores y no en el rendimiento;
- 2) Hacer uso de criterios de desarrollo que considere criterios múltiples que midan el estadio de desarrollo de los trabajadores;
- 3) Considerar en las evaluaciones el componente subjetivo y complejidad del procedimiento y a la vez encontrar métodos de evaluación más objetivos y;
- 4) Hacer uso de evaluaciones formativas, en lugar de sumas, que hace referencia a utilizar la estimación como una serie de técnicas de análisis para impulsar un mejor desempeño del trabajador.

Factores del desempeño

Mora (2007) afirma que el desempeño laboral está condicionado por diferentes factores como son: factores ambientales, capacidad de liderazgo de los jefes, comunicación, organización de la fuerza laboral, reconocer las cualidades y defectos de los trabajadores a fin de aplicar los correctivos que sean necesarios y, de esta manera, la organización se desarrolle y logre un nivel de competitividad dentro del campo de la economía. (p. 16)

Modelo multifactorial de Campbell

En la actualidad hay variedad de definiciones de desempeño laboral, sin embargo, todas coinciden en la realización de una tarea enfocándose, principalmente, en la realización de la acción y en las conductas de los trabajadores y que satisfacen las expectativas de la organización. Entonces, el desempeño laboral se considera un constructo multidimensional, es decir, que está compuesto por varios

elementos. Campbell (1990) propuso un modelo de ocho factores del desempeño laboral en base al análisis factorial, estudio que intenta descubrir las dimensiones que están presentes, en mayor o menor grado, en todos los trabajos y que componen el desempeño laboral (p.708)

Los ocho factores aparecen en la siguiente lista:

1. Dominio de tareas específicas: Se refiere a aquellos comportamientos que un individuo inicia como parte de un trabajo. Son las tareas sustanciales principales que delimitan un trabajo del otro. Pregunta guía: ¿Qué tan bien alguien puede hacer las tareas que son parte de los requisitos técnicos básicos para desempeñar un puesto de trabajo y que lo diferencian de otra labor?
2. Dominio de tareas anexas o relacionadas: son aquellas competencias que se requieren de un trabajador y que no son específicas a un trabajo particular Pregunta guía: ¿Qué tan bien un trabajador puede realizar tareas que no son específicas para su labor, pero que son necesarias para la mayoría o la totalidad de trabajos de una organización?
3. Habilidad en comunicación oral y escrita: Toda empresa requiere que el trabajador haga presentaciones orales y escritas, formales e informales a una o varias personas de su labor cotidiana para ello, es necesario que una de sus competencias sea la habilidad para comunicar el contenido de un mensaje oral o escrito. Pregunta guía: ¿Qué tan bien un individuo puede expresarse por escrito o dirigirse a un público, sin importar el tamaño de la audiencia?
4. Demostración de esfuerzo: En el cual se evalúa el rendimiento de un trabajador en términos de esfuerzo, en situaciones ordinarias y extraordinarias. Este factor refleja el grado de compromiso del trabajador con la labor encargada. Pregunta guía: ¿Cuánto cumple un trabajador con las tareas asignadas de manera persistente? ¿qué tan intensamente un empleado realiza las tareas laborales asignadas?

5. Mantenimiento de la disciplina personal: la evaluación de este factor espera que el trabajador tenga una buena relación con la ley y las normas laborales de la organización (no abuse del alcohol, faltas injustificadas, tardanzas, etc. Pregunta guía: ¿Cuánto evita un trabajador comportarse de manera negativa, como en el caso de abuso de alcohol, desobediencia de las reglas, y el ausentismo?
6. Facilitar el desempeño de sus pares y equipo: Grado en el que un trabajador brinda apoyo a sus a sus colegas o equipo de trabajo (dar orientaciones o consejos, etc.) a fin de alcanzar el objetivo del grupo y de la organización. Pregunta guía: ¿Qué tan bien un trabajador apoya, ayuda a sus compañeros a desarrollar sus labores y ayuda a que el grupo cumpla con su función de manera cohesionada y efectiva?
7. Supervisión/ liderazgo: La mayoría de empleos cuentan con un líder, supervisor o jefe. Este contribuirá a que el trabajador cumpla con las labores asignadas y además se responsabilizará de proporcionar recompensas y castigos. Es condición que estos aspectos sucedan cara a cara. Pregunta Guía: ¿Qué tan bien un jefe o líder influye en sus subordinados en una interacción cara a cara?
8. Gestión/ administración: Una tarea directiva plantea un objetivo organizacional o responde a estímulos externos para asistir a un grupo en el logro de sus objetivos. Además, un gerente es responsable de supervisar el grupo de trabajo bajo su cargo y el progreso individual hacia objetivos y supervisar recursos organizativos. Pregunta guía: ¿Qué tan bien un trabajador desempeña tareas de gestión sin ser supervisor tales como: ¿la definición de objetivos de la organización, la organización de personas y recursos, controlando el progreso, el control de gastos y la búsqueda de recursos adicionales?

De lo señalado anteriormente, se concluye que, los Componentes o dimensiones del desempeño según Campbell son: Dominio de tareas específicas, Dominio de tareas relacionadas o anexas, Habilidad para la comunicación oral y escrita, Demostración del esfuerzo, Mantenimiento de la disciplina personal,

Facilitar el desempeño de sus pares y equipo, Liderazgo/ supervisión, Gestión/administración. Campbell (1990) define el desempeño laboral como una variable de medición individual, es decir, que es algo que una sola persona hace.

En este grupo de modelos que dividen el rendimiento en dimensiones y que se enfocan, principalmente en las tareas realizadas y que pueden variar según la labor desempeñada; Borman (2001) distinguen dos dimensiones del mismo: desempeño contextual y desempeño de tareas:

Desempeño contextual

Se le denomina, también “comportamiento de ciudadanía”, según estudiosos como: Smith, Organ y Near (1983), Borman (1993) quienes definen el desempeño contextual como las conductas laborales que contribuyen al logro de las metas de la organización mediante su efecto en las condiciones laborales (sociales y psicológicas), actuando como variables moderadoras que influyen facilitando, dificultando o impidiendo los procesos y que puedan operar a nivel personal o grupal.

Para Borman y Motowidlo (1993, p. 8), las razones por las que existen estas variables son “a) porque definen el ambiente de trabajo, b) porque son comunes a la mayoría de los trabajos de una organización, c) porque son más motivadoras que cognitivas, d) porque, aunque deseables, son más implícitas que explícitas”. De lo señalado podemos concluir que los autores señalan que el desempeño contextual guarda relación con factores internos que favorecen o no el ambiente organizacional, social y psicológico. Hace referencia a características psicológicas del trabajador (personalidad) y por su origen subjetivo, no se les ubica en los perfiles de puesto de puesto. En diferentes periodos, al desempeño contextual se le ha denominado: comportamiento espontáneo (Katz y Kahn 1997), conducta prosocial (Brief y Motowidlo), extra rol (Katz y Kanh 1977, Organ 1977), entre otros. Entonces, el desempeño contextual hace referencia a los comportamientos individuales y espontáneos por parte de los trabajadores que sobrepasa lo esperado en el desempeño del cargo y que favorecen la competitividad empresarial.

Williams y Anderson (1991) indican respecto al desempeño contextual: se pueden dividir en dos; el primero orientado a la empresa y el segundo al trabajador. Los autores también denominan al desempeño contextual con el nombre de “comportamientos cívicos organizacionales”. De lo señalado se desprende que los autores denominan al desempeño contextual “comportamiento o conducta cívica organizacional” y que en su estudio han descubierto que este tiene dos componentes que hace referencia al trabajador y otro dirigido a la organización.

También Williams y Anderson (1991) señalan que ambos tipos de desempeño benefician a la organización ya que son conductas relacionadas con:

1. Acatamiento de las normas y reglas del centro de labor.
2. Avisar con anterioridad cuando se vaya a faltar al trabajo.
3. Prevenir perder el tiempo en el trabajo con interrupciones inútiles
4. Mínimo de faltas al trabajo y capacidad de soportar las dificultades.
5. Brindar soporte a los compañeros que conforman el grupo de trabajo.
6. Preocupación por la suerte de sus colegas.
7. Apoyar a los colegas que tienen más trabajo.
8. Asiste a sus compañeros nuevos en su proceso de adaptación a la empresa.

Desempeño de tareas

Borman (1993) define el desempeño de tareas como, la eficacia con la que el trabajador realiza sus tareas relacionadas a su labor. Se refiere a formas de actuar obligatorias y su más importante referencia es la capacidad cognitiva (conocimiento, destreza y hábito), Entonces, el desempeño de tareas se refiere a la realización de actividades en las cuales la materia prima se convierte en bienes y servicios producidos por la organización.

1.4 Justificación

1.4.1. Justificación práctica

Los resultados obtenidos de este estudio servirán de guía para conocer la influencia que tiene el compromiso organizacional en el desempeño laboral según

los trabajadores de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar.

1.4.2 Justificación teórica

El Estado peruano está atravesando por un periodo de modernización, en el cual el trabajador público ha adquirido una imagen de “burocrático” o de ineficiencia, en muchos casos con algo de razón. Sin embargo, en el análisis a realizar para modernizar el estado, se tiene que tener en cuenta variables que hasta el momento no se han considerado y que muchas de ellas tienen que ver con aspectos internos, psicológicos del trabajador como es el caso del compromiso organizacional y que afectará otros campos más observa.

Del estudio de las teorías administrativas, se puede concluir que este esfuerzo de “modernización” del estado, no es el primer intento realizado y que, en su momento cuando se creó la burocracia, la finalidad de esta era, precisamente, tener un estado o servicio público más eficiente y como se evidencia, esta meta no se logró.

Las teorías administrativas más modernas, están incluyendo en sus esquemas de análisis el aspecto humano o Factor “H” que considera aquellas situaciones internas (psicológicas) que llevan, en este caso al trabajador, a actuar laboralmente de una determinada manera, teniendo un mayor o menor desempeño.

Es en esta área de vivencia interna del trabajador donde se ubica el compromiso organizacional ya que es el sentimiento de identificación del colaborador con la organización en la que trabaja. Los estudios han evidenciado que un trabajador con un alto nivel de compromiso busca permanecer en su empresa y esta situación tiene como consecuencia un mejor desempeño acorde a las expectativas de la organización.

Es en este sentido que se realiza el presente estudio que intenta probar la influencia que tiene el compromiso organizacional en el desempeño laboral según los trabajadores de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, Lima 2016.

Este estudio también aporta información que sirva de referencia para futuras investigaciones en esta área.

1.4.3 Justificación económica

En lo referente al presupuesto será asumido por el autor debido a que esta investigación es formativa. En consecuencia, este proyecto queda justificado económicamente debido a la relevancia e importancia; por lo cual creemos que no tendremos inconvenientes en su realización. Por lo antes expuesto la realización del presente proyecto se justifica plenamente desde el punto de vista práctico, teórico y económico.

El estudio de Compromiso organizacional y su influencia en el desempeño laboral es importante para poder predecir el desempeño de los trabajadores de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar y de esta manera poder mejorar la gestión del potencial humano.

1.4.4 Justificación social

Como se ha señalado con anterioridad, esta investigación puede servir de base para otros estudios sobre el tema y, que las empresas puedan hacer, en sus criterios de motivación del personal lo referente al compromiso organizacional, ya que, teniendo trabajadores comprometidos, se tendrá también un mejor desempeño laboral que beneficiará a la organización.

Lograr que el trabajador tenga un fuerte compromiso con la organización implica temas de buen trato, remuneración, que harán que el colaborador se sienta identificado con la empresa y se involucre en el desarrollo de la misma. Entonces, aplicar técnicas para incrementar el compromiso de los empleados con la organización, hará que estos se sientan mejor y que por ello trabajen mejor ayudando a que la empresa sea competitiva y se inserte en el mercado económico y, sus ganancias a su vez generarán impuestos que beneficiarán al país.

1.5 Problema

Ámbito institucional

El compromiso organizacional es un tema al que en la actualidad se le está dando mucha importancia y que está directamente relacionado la vida interna, vivencia, psicología del trabajador. La administración pública moderna, también debe tomarla en cuenta, ya que de esto depende obtener mejores resultados en la atención al público, interno y externo de las instituciones del estado. La sensación de bienestar del trabajador hará que este se sienta más comprometido con la organización. Los líderes modernos, deben focalizar su atención en esta variable a fin de obtener resultados duraderos en el proceso de modernización del estado.

El compromiso organizacional es ese estado psicológico, componente emocional o vivencia interna del trabajador que lo identifica con la empresa en la que trabaja y con la labor que realiza y que va a condicionar su comportamiento, a, así como su decisión de permanecer en su empresa o no. El compromiso organizacional hace que el trabajador se involucre con los objetivos y metas de la empresa en la que labora y está relacionado, principalmente con el deseo o identificación del trabajador con su centro de labores; la necesidad que tiene que satisfacer con la remuneración obtenida por su trabajo y el deber que lo hace mantenerse en la organización. La segunda variable y a la que se le ha brindado mayor atención desde principios de la producción y los servicios es el desempeño laboral. Este está ligado a las conductas que presenta el trabajador de una organización para lograr los objetivos de esta. La característica de este es que son observables, objetivos; pueden medirse; como también es medible el beneficio que dan a la empresa, estas conductas.

Tener trabajadores comprometidos con la organización hace que se estos tengan un mejor desempeño laboral, por lo que es de importancia para cualquier empresa sea pública o privada. Ambos factores son importantes en toda empresa, pero más aún para las instituciones públicas que se encuentran en un proceso de modernización del servicio público, que persigue un estado más eficiente, el compromiso organizacional y el desempeño laboral contribuyen a los objetivos de un mejor funcionamiento de las organizaciones. El Programa Integral Nacional

para el Bienestar Familiar - INABIF, es un programa del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables - MIMP, que tiene a su cargo la promoción atención y apoyo a niños, niñas, adolescentes, jóvenes, mujeres, adultos, adultos mayores y en general a toda persona en situación de riesgo y abandono o con problemas psicosociales o corporales que menoscaben su desarrollo humano, a fin de alcanzar su bienestar y desarrollo personal, fortaleciendo y desarrollando sus capacidades para convertirlos en personas útiles a la sociedad, comunidad y familia en particular..

La presente investigación evidencia la influencia que tiene el compromiso organizacional en el desempeño laboral según los trabajadores de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, así como tomar conocimiento de su nivel de compromiso con la Institución y el grado de desempeño laboral que tiene como consecuencia una mayor productividad del trabajador y por parte de la empresa, a brindar un servicio de calidad.

1.5.1 Formulación del problema

Problema general

¿En qué medida el compromiso organizacional influye en el desempeño laboral según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar Lima, 2016?

Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cómo influye el compromiso organizacional en el dominio de tareas específicas según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar Lima, 2016?

Problema específico 2

¿Cómo influye el compromiso organizacional en el dominio de tareas anexas según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar Lima, 2016?

Problema específico 3

¿Cómo influye el compromiso organizacional en la habilidad en comunicación oral y escrita según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar Lima, 2016?

Problema específico 4

¿Cómo influye el compromiso organizacional en la demostración de esfuerzo según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar Lima, 2016?

Problema específico 5

¿Cómo influye el compromiso organizacional en el mantenimiento de la disciplina personal según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar Lima, 2016?

Problema específico 6

¿Cómo influye el compromiso organizacional en el facilitar el desempeño de sus pares y equipo según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar Lima, 2016?

Problema específico 7

¿Cómo influye el compromiso organizacional en la supervisión según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar Lima, 2016?

Problema específico 8

¿Cómo influye el compromiso organizacional en la gestión según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar Lima, 2016?

1.6. Hipótesis

Hipótesis general

El compromiso organizacional influye en el desempeño laboral según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar Lima, 2016

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

El compromiso organizacional influye en el dominio de tareas específicas según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar Lima, 2016

Hipótesis específica 2

El compromiso organizacional influye en el dominio de tareas anexas según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar Lima, 2016

Hipótesis específica 3

El compromiso organizacional influye en la habilidad en comunicación oral y escrita según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar Lima, 2016

Hipótesis específica 4

El compromiso organizacional influye en la demostración de esfuerzo según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar Lima, 2016

Hipótesis específica 5

El compromiso organizacional influye en el mantenimiento de la disciplina personal según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar Lima, 2016

Hipótesis específica 6

El compromiso organizacional influye en el facilitar el desempeño de sus pares y equipo según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar Lima, 2016

Hipótesis específica 7

El compromiso organizacional influye en la supervisión según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar Lima, 2016

Hipótesis específica 8

El compromiso organizacional influye en la gestión según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar Lima, 2016

1.7 Objetivos**Objetivo general**

Determinar en qué medida el compromiso organizacional influye en el desempeño laboral según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar Lima, 2016.

Objetivos específicos**Objetivo específico 1**

Determinar cómo influye el compromiso organizacional en el dominio de tareas específicas según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar Lima, 2016

Objetivo específico 2

El compromiso organizacional influye en el dominio de tareas anexas según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar Lima, 2016

Objetivo específico 3

Determinar como influye el compromiso organizacional en la habilidad en comunicación oral y escrita según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar Lima, 2016

Objetivo específico 4

Determinar cómo influye el compromiso organizacional en la demostración de esfuerzo según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar Lima, 2016.

Objetivo específico 5

Determinar cómo influye el compromiso organizacional en el mantenimiento de la disciplina personal según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar Lima, 2016.

Objetivo específico 6

Determinar cómo influye el compromiso organizacional en el facilitar el desempeño de sus pares y equipo según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar Lima, 2016

Objetivo específico 7

Determinar cómo influye el compromiso organizacional en la supervisión según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar Lima, 2016

Objetivo específico 8

Determinar cómo influye el compromiso organizacional en la gestión según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar Lima, 2016

II. Marco metodológico

2.1. Variables de la investigación

2.1.1 Definición conceptual

Variable 1 Compromiso organizacional.

Meyer y Allen (1997) definen el compromiso organizacional o institucional como “Estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar en la organización o dejarla” y describen las dimensiones de este en la Teoría de los Tres Componentes, donde se caracteriza al compromiso con tres componentes principales: Afectivo, Normativo y de Continuidad.

Componente 1: Compromiso afectivo

"El Componente Afectivo del Compromiso Organizacional se refiere al apego emocional, a la identificación con el involucramiento en la organización" (Meyer y Allen, 1990, p. 1)

El compromiso afectivo es la identificación del trabajador con lo que es importante para la organización, así como con su accionar. Los trabajadores con un buen compromiso afectivo, se involucran en los cambios al interior de la organización, las exigencias que implican los mismos y se esfuerzan más en la realización de su labor, características muy esperadas en el establecimiento de procedimientos de mejora de la empresa (Meyer y Allen, 1991). Varios autores utilizan el término *Apego afectivo*, para este tipo de compromiso; y se utiliza para explicar una disposición emotiva del trabajador hacia la organización en la que labora.

Kanter (1968), lo denomina "compromiso de cohesión", el cual explica como "La unión de fondo de un individuo de la afectividad y la emoción al grupo" (p. 507).

En este caso, el autor, señala que como el sentimiento básico que hace que el trabajador se siente unido con el grupo con el que trabaja y por tanto con la organización.

Buchanan (1974) describe este tipo de compromiso como:

"el apego partidista afectiva a los objetivos y valores, y para la organización por sí misma, al margen de su valor puramente instrumental" (p. 533).

El autor, señala, entonces que, coincidiendo con los demás, en que es una vivencia interna, psicológica, emocional del trabajador que lo inclina a la consecución de las metas de la empresa, independiente de la finalidad utilitarista que tiene la organización. Otros autores como Mowday, Steers, y Porter (1979); Porter, Crampón, y Smith (1976); Porter, Steers, Mowday, y Boulian (1974) citados por Meyer y Allen (1997) coinciden en especificar el compromiso afectivo como: "la fuerza relativa de la identificación de un individuo con y participación en una organización en particular" (Mowday et al. 1979, p. 226).

Nuevamente coinciden con los demás al señalar el aspecto interno, psicológico, de vivencia, sentimiento que hace que el trabajador se sienta unido con la empresa y busque contribuir con ella y, por ende, mantenerse como parte de la organización.

Componente 2: Compromiso normativo

"El componente normativo se refiere a los sentimientos de obligación de permanencia en la organización" (Meyer y Allen, p. 1). Sus fundamentos son el derecho y la moral (Meyer y Allen, 1997, p. 60) por tanto dejar la organización no es considerada correcta por parte del trabajador. El comportamiento normativo hace referencia a la emoción que experimenta el trabajador y que le exige mantenerse en la organización. El trabajador con alto compromiso normativo se mostrará devoto en período de cambios en la empresa, pero no con la fuerza y la pasión del que presenta buen compromiso afectivo, pero si garantiza su presencia en todo momento (Meyer y Allen, 1991)

Existen investigadores que interpretan el compromiso normativo como una *Obligación*, que no es uno de los enfoques tradicionales, pero válido ya que lo define como la obligación que se hace el trabajador para continuar en su centro de labores. Marsh y Mannari (1977), llaman al compromiso normativo como

"tiempo de comprometerse" y lo definen como: "uno que considera que es moralmente derecho permanecer en la empresa, independientemente de cuánto mejora el estado o la satisfacción de la firma le da lo largo de los años" (p. 59). Los autores, entonces relacionan la decisión de permanecer en la empresa con un componente también interno, pero en este caso de tradición, de costumbre, de forma de comportamiento correcto o como se dice comúnmente, moral.

Wiener (1982,) en este sentido, define el compromiso normativo

la totalidad de las presiones normativas internalizadas para actuar de una manera que cumpla con los objetivos e intereses de la organización", y sugirió que los individuos exhiben estos comportamientos únicamente porque "creen que es el" derecho "y lo moral. (p. 421)

En este caso, el autor, desarrolla un poco más el tema de la moral de los trabajadores, describiendo el proceso de internalización de normas y reglas de comportamiento, en este caso bueno y que forman parte del esquema de compromiso porque lo perciben como lo correcto, lo moralmente aceptable. A pesar que este enfoque del compromiso normativo como obligación no ha tenido una buena acogida, este guarda relación con los estándares de otros autores como Wiener (1982) quien presenta una definición similar y que el denominaba punto de vista "normativo" del compromiso con frente a la "norma subjetiva" de Fishbein y Ajzen (1975). La definición del compromiso normativo como presión normativa guarda semejanzas con la "norma personal", que hace referencia a la asunción del comportamiento ético o moral por parte del trabajador de la que habla Triandis (1975). Los estudios señalados, unidos además de lo evidenciado por otros investigadores como Prestholdt, Lane, y Mathews (1987); Schwartz (1973); Schwartz y Tessler (1972) han hallado que las normas personales como un componente importante del compromiso normativo y que contribuye a la conjeturar la conducta laboral del personal, favorecer la competitividad de la empresa y tiene confianza de la posible utilidad de las normas y reglas de la organización y su influencia en el compromiso del trabajador.

Wiener y Vardi (1980) evaluaron el compromiso normativo en función a que los trabajadores creen que, "una persona *debe* ser fiel a su organización, *debe hacer* sacrificios en su nombre, y no *debe* criticarlo" (p. 86).

Componente 3: Compromiso de continuidad

Meyer y Allen (1990) señalan que este componente se basa "en los costos que los empleados vinculan a dejar la organización". El compromiso calculado o continuo por un lado tiene que ver con el temor del trabajador de perder lo invertido en tiempo, esfuerzo, etc. en la organización y por otro lado con la percepción de las posibilidades de lograr un empleo semejante. El esfuerzo, dedicación y entrega al trabajo de un empleado con alto compromiso continuo, van dirigidos a hacer, en su trabajo, lo mínimo necesario para continuar laborando en la organización, o espera la presentación de una mejor oportunidad laboral para renunciar. Su intervención en un procedimiento de mejora de la empresa será despreocupada y sólo por cumplir (Meyer y Allen, 1991). Existen investigadores que definen este compromiso como la decisión de continuar en la organización como consecuencia de reconocer las pérdidas relacionadas a su renuncia por ello lo denominan *Compromiso de los costos percibidos*.

Kanter (1968) definió el "compromiso cognitivo-permanencia", como él lo llamaba, como la que ocurre cuando hay una "utilidad asociada con la continua participación y un" costo "vinculado con el cese" (p. 504). Este autor también resalta la relación instrumental, de utilidad que el trabajador establece con su centro de labores y que lo "obliga" a permanecer en ella. Para Stebbins (1970), compromiso de continuidad era cuando el trabajador percibía como imposible el cambiar de trabajo, debido a las pérdidas involucradas en el cambio. (p. 527). Existen investigadores que han hecho uso del concepto "calculado" para este tipo de compromiso, ya que se basa en la evaluación de los costos y beneficios relacionados con la organización y que no se vincula con el aspecto emocional como es el caso de Etzioni (1975); Hrebiniak y Alutto (1972); Stevens, Beyer, y Trice (1978).

Farrell y Rusbult (1981), coincidiendo con los autores señalado, explicaron que el compromiso de continuidad está "relacionada con la

probabilidad de que un empleado va a dejar su trabajo e implica sentimientos de apego psicológico, independiente del afecto" (p. 79). La teoría del side-bet, traducido como apuesta o ganancia secundaria o lateral de Becker (1960) citado por Meyer y Allen (1997), que enfatiza la disposición del trabajador a mantener una forma de actuar. Becker también añade que debe existir un reconocimiento de las pérdidas relacionadas con la salida de su trabajo Si no existe conciencia de esto, para el autor, no hay compromiso. Para Becker (1960) citado por Meyer y Allen (1997), el aceptar el interés que tiene el trabajador es de importancia para este compromiso, ya que, pese al beneficio que pueda tener, no lo aplicará hasta que tome conciencia que es imperioso. (p. 36).

Variable 2: Desempeño laboral

Campbell, (1990) define el desempeño laboral como "las acciones y comportamientos de un empleado que contribuyen a los objetivos de la organización". Para la investigación, se han definido ocho dimensiones para la medición de la variable "Desempeño Laboral". Estas dimensiones son: Componente Dominio de tareas específicas, Componente Dominio de tareas anexas/ relacionadas, Componente Habilidad en comunicación oral y escrita, Componente Demostración de esfuerzo Componente Mantenimiento de la disciplina personal, Componente Facilitar el desempeño de sus pares y equipo, Componente Supervisión/ Liderazgo y Componente Gestión/ Administración.

Componente 1: Dominio de tareas específicas

Campbell (1990) define el dominio de tareas específicas del trabajo como los comportamientos que distinguen el contenido esencial de un trabajo de otro. El autor también hace uso de este concepto para hacer referencia a las actividades obligatorias para que un trabajador produzca un bien o servicio. Murphy y Jackson (1999) señalan que el dominio de tareas específicas se refiere a la habilidad o competencia que tiene un trabajador para realizar una labor determinada, un "trabajo bien especificado". Se refiere a la eficiencia con la que un trabajador ejecuta tareas básicas sustantivas o técnicas para una adecuada realización de su trabajo.

Borman y Motowidlo (1993) definen el dominio de tareas específicas como la realización de trabajos especificados como comportamientos que de manera directa o indirecta ayudan a la elaboración de un bien o la prestación de un servicio. Chiavenato (2011) denomina al dominio de tareas específicas, “Capacidad de Realización”, como parte de sus Factores actitudinales y lo define como; la capacidad de un trabajador para realizar una determinada tarea. Está relacionada con el aprendizaje, en el sentido de proceso para la adquisición de nuevas herramientas para realizar la labor encomendada. Furnham (2000) llama a este componente “Conocimientos” y que hace referencia al grado de información que tiene el trabajador sobre la labor a realizar, lo cual tiende a actualizarse permanentemente.

Componente 2: Dominio de tareas anexas/ relacionadas

Campbell (1990) define este componente como aquellas que se requieren en muchos puestos de trabajo dentro de una organización (dar clases, usar las computadoras). No son tareas relacionadas directamente al trabajo que va a realizarse, pero que contribuirán a que este se haga de manera más eficaz. Johnson (2001) señala que el dominio de tareas anexas o relacionadas hace referencia al desempeño de tareas que son comunes a la mayoría de colocaciones laborales en un centro laboral y que se refieren a la capacidad de planificación, de organización, toma de decisiones, uso de programas informáticos entre otros. Estos asuntos pueden ser muy variados, pero al acompañar a las competencias técnicas para ejecutar un trabajo implica un aporte importante.

Componente 3: Habilidad para la comunicación oral y escrita

Campbell (1990) define que, es una competencia que presenta un individuo para expresarse en forma escrita y oralmente, independiente de la exactitud de la materia, es decir, las presentaciones orales o escritas formales, es una parte necesaria de muchos puestos de trabajo. Para los puestos de trabajo, la habilidad con la que se puede escribir o hablar, independiente de la exactitud de la materia, es un componente crítico de rendimiento. Furnham (2000) define esta dimensión como la facultad que un trabajador tiene para expresar sus pensamientos e ideas en forma efectiva; en grupo o individualmente. Es la habilidad para adaptar el

mensaje a las capacidades de su o sus interlocutores. Implica un adecuado uso de la lengua, disposición y constitución del intercambio verbal escrito.

Hernández (1999) afirma que, “La comunicación es un acto dinámico en el que los sujetos entran en contacto, cada uno con su forma de ser (...) Es, por tanto, un encuentro de mentes y realidades” (p. 6)

Según Fonseca, Socorro y otros (2011), la expresión como un término general, hace referencia a aquel discurso que se manifiesta, pero cuya recepción no es segura. Es decir, la interpretación del mensaje queda flotando, pues en el momento de su emisión, no se constata un agente receptor.

Componente 4: Demostración de esfuerzo

Campbell (1990) La consistencia de los esfuerzos de un individuo: la frecuencia con la que la gente va a gastar energía adicional cuando sea necesario: la disposición a seguir trabajando en condiciones adversas. Lo que demuestra el esfuerzo refleja el grado en que los individuos se comprometen a todas las tareas del trabajo, el trabajo a un alto nivel de intensidad, y seguir trabajando en condiciones adversas. Captura la consistencia o la perseverancia y la intensidad de los individuos para completar la tarea. El esfuerzo es la fuerza con la que ensanchamos nuestros potenciales ya sean físicos, emocionales o cognitivos, sí como nuestras habilidades sociales entre otros para la realización de determinadas tareas. La estimación del esfuerzo laboral concibe temas que son comunes a todo esfuerzo realizado. Mowday y otros (1979) lo definen como un factor del compromiso actitudinal y que se refiere a la disposición que muestra el trabajador para invertir una mayor energía en la labor que se han encargado realizar en su centro de trabajo. Castro Solano (2010) relacionan el esfuerzo con el compromiso del trabajador que se evidencia en que no escatiman esfuerzos y, en consecuencia, tienen un mejor desenvolvimiento laboral.

Componente 5: Mantenimiento de la disciplina personal

Campbell (1990) El grado en que un individuo evita un comportamiento negativo, como el absentismo excesivo, el alcohol o abuso de sustancias, y la ley o las reglas infracciones. Refleja el grado en que el comportamiento negativo, tales

como el abuso de sustancias en el trabajo, la ley o infracciones a las reglas, o ausentismo excesivo, se evita. Chiavenato (2011) señala que, la disciplina se encuentra entre los factores actitudinales del desempeño laboral y que hace referencia a la conducta o actitud que muestra un trabajador muestra respeto por las reglas, leyes o normas dentro del centro de labores. Fortich (2009) define la disciplina como: “Condición que obliga a las personas a comportarse de modo aceptable, según las reglas y procedimientos de la organización. Eso se denominan autodisciplina y autocontrol”.

El autor entonces tiene la idea que la disciplina tiene que ver con una exigencia interna que se hace el trabajador para actuar en un ambiente de respeto a las normas de la empresa.:

En cuanto a la disciplina laboral, Fortich (2009) la especifica como: “el conjunto de acciones tendientes a lograr el acercamiento de las políticas, normas y reglamentos de la empresa por parte de todos sus integrantes. Aquí el estudio hace énfasis en las acciones del trabajador por cumplir con las reglas de la organización.:

Componente 6: Facilitar el desempeño de sus pares y equipo

Campbell (1990) El grado en que un individuo es compatible con los compañeros, ayuda a los compañeros con problemas y mantener una meta de grupo de trabajo dirigido y actúa como un modelo a seguir para sus compañeros y el grupo de trabajo; refleja el grado en que el individuo soporta sus compañeros, les ayuda con problemas de empleo, y actúa como un entrenador de facto. También abarca lo bien que un individuo facilita el funcionamiento del grupo por ser un buen modelo, manteniendo el objetivo del grupo dirigido, y el refuerzo de la participación de otros miembros del grupo. Si la persona trabaja solo, este componente tendrá poca importancia. Sin embargo, en muchos puestos de trabajo, un alto rendimiento en este componente sería una contribución importante a los objetivos de la organización.

Rios (2010) afirma que el trabajo en equipo: “Involucra la habilidad y disposición para trabajar coordinado, tanto a nivel del departamento al que

pertenece, como a nivel de otros departamentos, compañeros y la empresa en general” (p. 49)”.

De lo señalado, se concluye que el autor cree que el trabajo en equipo es importante porque permite la coordinación y se ponen en común acuerdos, información, métodos, entre otros, que favorecen la ejecución del trabajo de manera eficiente y de calidad. Actualmente, las organizaciones fomentan el trabajo cooperativo como maniobra para lograr la calidad total.

El componente Facilitar el desempeño de sus pares y equipo, coinciden, por una parte, con el indicador Chiavenato (2011) señala que el trabajo en equipo como uno del indicador Actitud Cooperativa que forma parte de los Factores actitudinales y que define como la que se focaliza en las características comunes que tienen un grupo de trabajadores y las relaciones que guardan entre ellos creando vínculos de apoyo y lealtad. Y por otra parte con el indicador trabajo en equipo que es definido como la capacidad que tiene un grupo para organizarse a fin de alcanzar un objetivo y que va en relación a la división de tareas y que es parte de los factores operativos descritos por el autor. Para Furnham (2000) este componente es una característica del desempeño laboral, denominándolo Trabajo en Equipo y lo define como: la capacidad que tiene un trabajador para desenvolverse eficazmente en equipos de trabajo con la finalidad de alcanzar las metas de la empresa y colaborando en la formación de un clima laboral de solidaridad y aprobación.

Componente 7: Supervisión/ liderazgo

Campbell (1990) la habilidad para influir en el desempeño de los subordinados a través de una interacción cara a cara e influencia interpersonal. Incluye todos los comportamientos dirigidos a influir en el rendimiento de los subordinados a través de la interacción e influencia cara a cara. Los supervisores establecer objetivos para los subordinados, les enseñan métodos más eficaces, modelo de los comportamientos apropiados, y premiar o castigar de manera apropiada. La distinción entre este componente y la anterior es una distinción entre el liderazgo y el liderazgo de pares de supervisión. La Real Academia Española de la Lengua define supervisión como “acción y efecto de supervisar”; y supervisar como

“ejercer la inspección superior en trabajos realizados por otros”. El Diccionario de Trabajo Social define supervisión como la o las actividades que se realizan al controlar o conducir el desempeño de los trabajadores, a fin de conseguir una mayor y recíproco bienestar.

Amundarain (2013) define la supervisión como una acción técnica y estudiada cuya finalidad es el uso racional de lo que posibilita la producción de bienes y servicios orientados a la satisfacción de necesidades del mercado. Por su parte Bartle (2011) señala que la supervisión es “la observación regular y el registro de las actividades que se llevan a cabo en un proyecto o programa. Es un proceso de recogida rutinaria de información sobre todos los aspectos del proyecto” En resumen, es la evaluación de las acciones laborales realizadas en un trabajo, recogida de información sobre todos los componentes de una empresa.

Núñez (2007) explica “la supervisión de dos palabras latinas: super, que significa sobre y videre, que significa ver. Literalmente un supervisor es alguien que ve u observa desde arriba a un grupo de personas y las ayuda a desarrollar un trabajo destinado a satisfacer las necesidades de un cliente”. De lo que se concluye que la supervisión es el control del proceso de crecimiento y avance de las acciones de la labor de una empresa. Bartle define la supervisión como observación sistemática e intencionada sobre un proceso.

Componente 8: Gestión/ administración

Campbell (1990) el comportamiento dirigido a la articulación de la unidad; organización de personas y recursos, monitoreo del progreso, ayudando a resolver problemas que pueden impedir el logro de metas control de los gastos, la obtención de recursos adicionales y tratar con otras unidades. Incluye los elementos principales en la gestión que son distintas de la supervisión directa. Incluye los comportamientos de rendimiento dirigidas a la articulación de los objetivos de la unidad o de la empresa, la organización de personas y recursos para trabajar en ellos, controlando el progreso, ayudando a resolver problemas o superar las crisis que se interponen en el camino del logro de metas, el control de los gastos, la obtención de recursos adicionales, y que representa la unidad en la

relación con otras unidades. Administración etimológicamente, viene del latín “AD” (dirección para, tendencia para) y “MINISTRARE” subordinación, obediencia) (Corominas, 1995). Según Chiavenato (2011), “Fayol define el acto de administrar como: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar” El autor lo define como la dirección pensada de las acciones de una organización. Considera que su tarea primordial es encarnar las metas organizacionales en actividades, logrando los propósitos de la forma más conveniente a la realidad de la organización.

2.1.2 Definición operacional

Variable 1: Compromiso organizacional

Medición del Compromiso Organizacional mediante el puntaje obtenido en la aplicación de un instrumento validado en sus dimensiones de compromiso afectivo, compromiso normativo y compromiso de continuidad.

Variable 2: Desempeño laboral

En función de la teoría se procedió a conseguir y estructurar un instrumento validado para la recolección de datos, un cuestionario que mide el Desempeño Laboral. Para la investigación, se determinarán ocho dimensiones para la medición de la variable “Desempeño Laboral”: Dominio de tareas específicas, Dominio de tareas anexas, Habilidad en comunicación oral y escrita, Demostración de esfuerzo, Mantenimiento de la disciplina personal, Facilitar el desempeño de sus pares y equipo, Supervisión y Gestión/ Administración

2.2 Operacionalización de variables

Tabla 1

Matriz de operación de la variable compromiso organizacional

Dimensiones	Indicadores	Número de Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Compromiso Afectivo	Sentido de pertenencia del individuo	1, 2, 3, 4 y 5	Escala de Lickert	Ordinal (1) Nunca (2) Casi nunca (3) Algunas veces (4) Casi siempre (5) Siempre
Compromiso Continuidad	Organización	6, 7, 8, 9 y 10		
	Intercambio de esfuerzo de trabajo	11, 12, 13, 14 y 15		
Compromiso Normativo	Compensación, Sentido de obligación con la empresa	16, 17, 18, 19 y 20		
	Sentido de pertenencia del individuo	21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29 y 30		

Tabla 2

Matriz de operación de la variable desempeño laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems encuesta	Escala de medición	Niveles y rangos
Dominio de tareas específicas	Manejo de emergencias	1, 2	Escala de Lickert	Ordinal (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo
	Capacidad técnica	3, 4		
Dominio de tareas anexas/ relacionadas	Resolución de problemas de manera creativa	5, 6		
	Toma de decisiones/ resolución de problemas	7, 8		
Habilidad en comunicación oral y escrita	Competencias de comunicación oral	9, 10		
	Competencias de comunicación escrita	11, 12		
Demostración de esfuerzo	Alcanzar metas	13, 14, 15 y 16		
Mantenimiento de la disciplina personal	Ausentismo/ Tardanzas	17, 18, 19 y 20		
	Facilitar el desempeño de sus pares y equipo	Compatibilidad con pares		
Supervisión/ Liderazgo	Ayuda a compañeros	23, 24		
	Orientar, dirigir, motivar a los subordinados proporcionando retroalimentación	25		
	Formación, entrenamiento y desarrollo de los subordinados	26		
Gestión/ Administración	Delegar	27		
	Planificación de una organización	28		
	Administración y papeleo	29, 30		

2.3 Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo básica. Según Valderrama (2013) sobre la investigación básica manifiesta: “Es conocida también como investigación teórica, pura, o fundamental. Está destinada a aportar un cuerpo organizado de conocimientos científicos y no produce necesariamente resultados de utilidad práctica inmediata. Se preocupa por recoger información de la realidad para

enriquecer el conocimiento teórico-científico, orientado al descubrimiento de principios y leyes. (p. 164).

2.4 Diseño de investigación

Se aplicó el diseño no experimental, transeccional y correlacional-causal (Hernández, 2010, p.118).

- No experimental: porque se observó el hecho o fenómeno en su condición natural, sin manipulación deliberada de las variables
- Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.
- Diseños correlacionales-causales Describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, ya sea en términos correlacionales, o en función de la relación causa-efecto. En los diseños transeccionales correlacionales-causales, las causas y los efectos ya ocurrieron en la realidad (estaban dados y manifestados) o están ocurriendo durante el desarrollo del estudio, y quien investiga los observa y reporta

En el caso del presente estudio, se analiza la influencia del compromiso organizacional en el desempeño laboral según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, Lima, 2016.

2.5 Población, muestra y muestreo

2.5.1 Población

La población o universo de interés en esta investigación, está conformada por 215 trabajadores administrativos de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, Lima 2016

2.5.2 Muestra

Para el cálculo de la muestra se utilizó la fórmula:

$$n = \frac{NZ^2_{(1-\alpha/2)}p(1-p)}{(N-1)e^2 + Z^2_{(1-\alpha/2)}p(1-p)}$$

Donde:

$N = 215$

Nivel de confianza = 95% = 0,95, entonces $Z = 1,96$

$e = 5 \% = 0,05$

$p = 0,5$

$n = 139$ es el tamaño de la muestra

La muestra de estudio estará conformada por 139 trabajadores administrativos de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, Lima 2016.

2.6 Criterios de selección

Se utilizará para la presente investigación el tipo de muestreo probabilístico. La selección de la unidad de análisis se realizó por medio de muestreo aleatorio simple

Epiquién y Diestra (2013), manifiestan que a través del muestreo probabilístico o aleatorio simple se designan individuos del total de la población en investigación, de tal forma que cada uno de los integrantes tiene la misma probabilidad de ser elegido hasta lograr el tamaño de la muestra esperada. (p.81)

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.7.1 Técnica

Se utilizó como técnica la encuesta, que, según Carrasco (2006) es un método para a técnica para la investigación, exploración y recopilación de información a través de preguntas realizadas a los sujetos de estudio. En base a lo señalado se recopilará la data con la técnica de la encuesta aplicando cuestionarios a los sujetos de la muestra.

Para el análisis de los datos obtenidos se hizo uso del examen crítico de los cuestionarios con la finalidad de evidenciar la totalidad de los ítems.

2.7.2 Instrumentos

El instrumento utilizado es el cuestionario que según indica Carrasco (2006), es alcanzar a los integrantes de la muestra, unos papeles con un conjunto de preguntas ordenadas y coherentes expresadas, con claridad, exactitud y objetividad, para que las respondan. (p.318)

Para el estudio se elaboraron dos cuestionarios con preguntas en las cuales el trabajador responda sobre compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, Lima, 2016.

En el caso del Compromiso Organizacional, se utilizó como instrumento una adaptación del cuestionario de compromiso organizacional una adaptación del inventario de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1990) la cual se encuentra conformada por tres dimensiones: compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo.

Las respuestas solicitadas se reflejan en una escala Lickert que oscila entre 1 (nunca) y 5 (siempre), permitiéndose al encuestado posicionarse y discriminar sus respuestas, según el siguiente detalle:

- 1 = Nunca
- 2 = Casi nunca
- 3 = Algunas veces
- 4 = Casi siempre
- 5 = Siempre

Para la variable desempeño laboral se elaboró un cuestionario propio en función a las dimensiones señaladas por Campbell (1990) las cuales son ocho: Dominio de tareas específicas, Dominio de tareas anexas/ relacionadas, Habilidad en comunicación oral y escrita, Demostración de esfuerzo, Mantenimiento de la

disciplina personal, Facilitar el desempeño de sus pares y equipo, Supervisión y Gestión/ Administración

Las respuestas solicitadas se reflejan en una escala Lickert que oscila entre 1 (totalmente en desacuerdo) y 5 (totalmente de acuerdo), permitiéndose al encuestado posicionarse y discriminar sus respuestas, según el siguiente detalle:

1 = Totalmente en desacuerdo

2 = En Desacuerdo

3 = Indeciso

4 = De Acuerdo

5 = Totalmente de Acuerdo

2.8 Validación y confiabilidad del instrumento

2.8.1 Validez

Para la validación del instrumento se considerado hacer uso de la metodología denominada juicio de Expertos. Se presentan los datos de los 3 validadores y la opinión asignada por éstos a los instrumentos.

Según los resultados de la validación por Juicio de expertos, el instrumento resulta aplicable lo que significa que es válido para medir las variables de servicio de atención y satisfacción.

Para la validación de los instrumentos se tomaron en cuenta los siguientes aspectos:

Tabla 3

Criterios de validación

Indicadores	Criterios
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.
Objetividad	Está expresado en conductas observables.
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias
Consistencia	Basado en aspectos teórico-científicos
Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico
Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la Investigación

Tabla 4

Relación de validadores

Validador	Resultado
Dr. Jesús Enrique Núñez Untiveros	Aplicable

Nota: La fuente se obtuvo de los certificados de validez del instrumento

2.8.2 Confiabilidad de los instrumentos

La confiabilidad de los instrumentos se obtuvo a través de la aplicación del coeficiente “Alfa de Cronbach” que arrojó el grado en que el instrumento es confiable. El Coeficiente Alfa de Cronbach (α), se describe mediante la siguiente fórmula estadística.

$$\alpha = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^n \sigma_{X_i}^2}{\sigma_X^2} \right] =$$

Dónde:

α : Coeficiente Alfa de Cronbach

n: Número de ítems

$\sum \sigma_i^2$: Sumatoria de las Varianzas de los ítems

σ_X^2 : Varianza de la variable.

Para la confiabilidad de los instrumentos, se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach.

Confiabilidad

Tabla 5

Confiabilidad del cuestionario de compromiso organizacional

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
	Válido	30	100.0
Casos	Excluido ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 6

Coefficiente de confiabilidad - alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	de	N de elementos
.849		30

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA (2016)

Interpretación:

Considerando la siguiente escala (De Vellis, 2006, p.8)

Tabla 7

Escala de confiabilidad de Vellis

Puntaje	Confiabilidad
Por debajo de .60	Inaceptable
De .60 a .65.	Indeseable.
Entre .65 y .70	Mínimamente aceptable.
De .70 a .80.	Respetable.
De .80 a .90	Buena
De .90 a 1.00	Muy buena

Siendo el coeficiente de Alfa de Cronbach hallada de 0.849 superior a 0.80 indicaría que el grado de confiabilidad del instrumento es bueno.

Tabla 8

Confiabilidad del cuestionario de desempeño laboral

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Válido		30	100.0
Casos	Excluido ^a	0	.0
Total		30	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA (2016)

Tabla 9

Coefficiente de confiabilidad - alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	de	N de elementos
.876		30

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA (2016)

Interpretación:

Considerando la siguiente escala (De Vellis, 2006, p.8)

Tabla 10

Escala de confiabilidad de Vellis

Puntaje	Confiabilidad
Por debajo de .60	Inaceptable
De .60 a .65.	Indeseable.
Entre .65 y .70	Mínimamente aceptable.
De .70 a .80.	Respetable.
De .80 a .90	Buena
De .90 a 1.00	Muy buena

Siendo el coeficiente de Alfa de Cronbach hallado de 0.876 superior a 0.80 indicaría que el grado de confiabilidad del instrumento es bueno.

2.9 Procedimientos de recolección de datos

Para el recojo de la información se empleó la técnica de la encuesta en ambas variables, debido a su utilidad en la investigación realizada sobre una muestra representativa de un colectivo amplio, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con el fin de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población.

Instrumento de recolección de datos

Variable 1: Compromiso organizacional

Ficha técnica

Nombre Del Instrumento:	Cuestionario de Compromiso Organizacional
Autor:	Bach. Eduardo Francisco Blanes Cantuarias
Año:	2016
Descripción:	El instrumento evalúa el Compromiso Organizacional
Tipo de instrumento:	Cuestionario
Objetivo:	Evaluar el Compromiso Organizacional del personal del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar.
Población:	Personal del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar.
Número de ítem:	30
Aplicación:	Directa
Tiempo de administración:	30 minutos
Normas de aplicación:	El trabajador marcará en cada ítem conforme a lo que considere evaluado respecto de lo observado.
Escala:	de Likert
Niveles y Rango:	
Muy Alto	> 115
Alto	103 – 115
Promedio	78 – 102
Bajo	65 – 77
Muy Bajo	< 65

Variable 2: Desempeño Laboral

Ficha técnica

Nombre Del Instrumento:	Cuestionario de Desempeño Laboral
Autor:	Bach. Eduardo Francisco Blanes Cantuarias
Año:	2016
Descripción:	El instrumento evalúa el Desempeño Laboral
Tipo de instrumento:	Cuestionario
Objetivo:	Evaluar la Desempeño Laboral personal del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar
Población:	Personal del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar.
Número de ítem:	30
Aplicación:	Directa
Tiempo de administración:	30 minutos
Normas de aplicación:	El trabajador marcará en cada ítem conforme a lo que considere evaluado respecto de lo observado.
Escala:	de Likert
Niveles y Rango:	
Muy Alto	>139
Alto	126 – 139
Promedio	99 – 125
Bajo	85 – 98
Muy Bajo	< 85

Los instrumentos propuestos se presentan en el Anexo 05

2.10 Métodos de análisis de datos

Se elaboró una base de datos utilizando el programa estadístico SPSS versión 22 en español en el cual se registraron los puntajes obtenidos en los cuestionarios. A continuación, se elaboraron las tablas uni y bi dimensionales con las figuras correspondientes, tal y como está indicado en los objetivos del estudio.

Análisis descriptivo. - Para el análisis univariante se definirán las frecuencias y porcentajes. Para el análisis bivariante se hará uso de tablas de contingencia (variable 1: Compromiso Organizacional – variable 2: Desempeño Laboral).

a) Se aplicará la Prueba del Coeficiente de Correlación de Spearman ya que son datos que pertenecen a una escala cualitativa, cuya fórmula es la siguiente:

$$r_s = 1 - \frac{6\sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

r_s = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman

d = Diferencia entre los rangos (X menos Y)

n = Número de datos

Con el objetivo de categorizar las variables y dimensiones se presenta la tabla de valoración de Rho – Spearman a ser utilizado para la elaboración de los análisis de las correlaciones obtenidas:

Tabla 11

Coeficiente de Correlación de Spearman

Valor Rho Spearman	-	Interpretación
1		Correlación positiva perfecta
0,8 – 0,99		Correlación positiva muy buena
0,6 – 0,79		Correlación positiva buena
0,4 – 0,59		Correlación positiva moderada
0,2 – 0,39		Correlación positiva baja
0,01 – 0,19		Correlación mínima
0		No existe correlación
-0,01 - -0,19		Correlación mínima inversa
-0,2 - -0,39		Correlación inversa baja
-0,4 - -0,59		Correlación inversa moderada
-0,6 - -0,79		Correlación inversa buena
-0,8 - -0,99		Correlación inversa muy buena
-1		Correlación inversa perfecta

III. Resultados

3.1. Procedimientos previos para el análisis de regresión logística binaria

Tabla 12

Compromiso organizacional - estadísticos de tendencia central y dispersión

N	Válido	139
	Perdidos	0
Media		90.273
Mediana		88.000
Moda		81.0
Desviación estándar		13.1131

Tabla 13

Compromiso organizacional - frecuencia y porcentaje

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Alto	45	32.4	32.4	32.4
Válido	Bajo	94	67.6	67.6	100.0
	Total	139	100.0	100.0	

Tabla 14

Desempeño laboral – estadísticos de tendencia central y dispersión

N	Válidos	139
	Perdidos	0
Media		111.683
Mediana		110.000
Moda		120.0
Desviación estándar		13.9736

Tabla 15

Desempeño laboral - frecuencias y porcentajes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Alto	54	38.8	38.8	38.8
Válido	Bajo	85	61.2	61.2	100.0
	Total	139	100.0	100.0	

Codificación de las variables para el proceso de Interpretación

Para evaluar el efecto del compromiso organizacional en el desempeño laboral, en la presente investigación, se ha hecho uso del análisis de regresión logística binaria multivariante. El procedimiento del análisis de regresión logística binaria multivariante requiere que la variable desempeño laboral sea dicotómica, requisito con el que no cumplía, por lo que se vio conveniente reducir sus proporciones, juntando las alternativas que hagan referencia a dos categorías. En la presente investigación para convertir la variable desempeño laboral en dicotómica se le asignó el valor "0" ("bajo") a los puntajes por debajo del promedio un y el valor "1" ("alto") a aquellos que han obtenido una puntuación por encima del promedio en los cuestionarios. Si la variable desempeño laboral, no hubiera sido codificada el programa SPSS 23, al momento de realizar el procedimiento, habría realizado la conversión por defecto.

Para el presente estudio se vio conveniente convertir ambas variables en dicotómicas, ya que son de tipo ordinal y el procedimiento recomienda que, en este caso también se convierta en dicotómica.

Tabla 16

Codificación de la variable dependiente

Codificación de variable dependiente	
Valor original	Valor interno
Bajo	0
Alto	1

Tabla 17

Pruebas ómnibus de coeficientes de modelo

Pruebas ómnibus de coeficientes de modelo				
		Chi-cuadrado	gl	Sig.
	Paso	5.641	1	.018
Paso 1	Bloque	5.641	1	.018
	Modelo	5.641	1	.018

El modelo de regresión logística fue estadísticamente significativo, $\chi^2=5.641$ para un, $\alpha < 0.05$. La tabla señala que $\alpha = 0.018$ es, es decir que $\alpha < 0.05$, por lo tanto el modelo ayuda a explicar el evento, es decir, la variable 1 influye en la variable 2.

Tabla 18

Resumen de modelo

Resumen del modelo			
Paso	Logaritmo de la verosimilitud -2	R cuadrado de Cox y Snell	R cuadrado de Nagelkerke
1	180.082 ^a	.040	.054

a. La estimación ha terminado en el número de iteración 3 porque las estimaciones de parámetro han cambiado en menos de .001.

El modelo (compromiso organizacional) es significativo, explica entre el 0,040 y el 0,054 de la variable dependiente, y clasifica correctamente el 62,6% de los casos, por tanto, se acepta el modelo. En general, es un modelo aceptable.

Tabla 19

*Tabla de clasificación***Tabla de clasificación**

Observado		Pronosticado	Desempeño Laboral		Porcentaje correcto
			Bajo	Alto	
Paso 1	Desempeño Laboral	Bajo	61	24	71.8
		Alto	28	26	48.1
Porcentaje global					62.6

a. El valor de corte es .500

Clasifica correctamente el 62.6% de los casos. La sensibilidad fue del 48.1%, la especificidad del 71.8% Ninguno de los indicadores supera el 75%, esperado, alcanzando un poder de clasificación promedio.

Tabla 20

*Variables en la ecuación***Variables en la ecuación**

		B	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Exp(B)
Paso 1 ^a	Compromiso Organizacional	.859	.364	5.576	1	.018	2.360
	Constante	-.779	.228	11.636	1	.001	.459

a. Variables especificadas en el paso 1: Compromiso Organizacional.

La tabla anterior señala que la variable compromiso organizacional tiene un $\alpha=0.18$; es decir $\alpha<0,05$) lo que significa que, a mayor compromiso organizacional más desempeño laboral. También son dice que el compromiso organizacional, como variable predictora es fuerte para explicar la variable desempeño laboral ya que su Exp(b)-) se aleja más de 1.

Tabla 21

Variables que no están en la ecuación

Las variables no están en la ecuación

			Puntuación	gl	Sig.
Paso 0	Variables	Compromiso Organizacional	5.685	1	.017
	Estadísticos globales		5.685	1	.017

3.2. Resultados de la encuesta.

Tabla 22

Compromiso organizacional y desempeño laboral - tabla cruzada

			Desempeño laboral		Total
			Bajo	Alto	
Compromiso organizacional	Bajo	Recuento	61	28	89
		% del total	43.9%	20.1%	64.0%
	Alto	Recuento	24	26	50
		% del total	17.3%	18.7%	36.0%
Total		Recuento	85	54	139
		% del total	61.2%	38.8%	100.0%

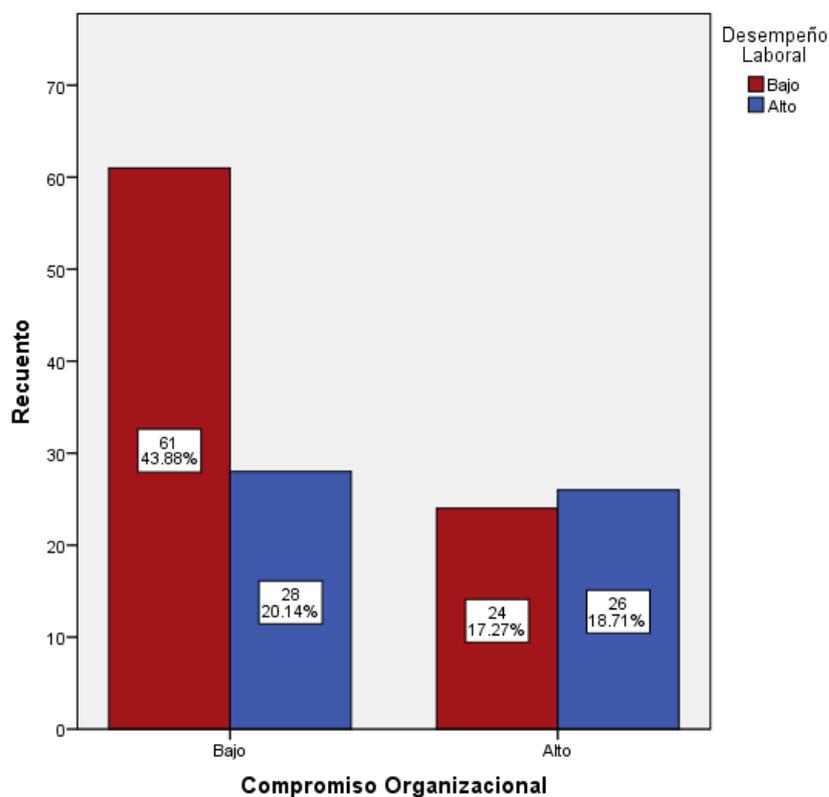


Figura 1 Compromiso organizacional y desempeño laboral - gráfico de barras

Interpretación:

De los encuestados, se ha encontrado que, el 43.9% de los colaboradores obtienen un bajo puntaje en su nivel de compromiso organizacional, así como un bajo desempeño laboral, en los instrumentos, en relación a lo esperado. 17.3% presentan un bajo un bajo desempeño laboral con un alto nivel de compromiso organizacional. El 20.1% de colaboradores demostraron un alto desempeño laboral, frente a un alto compromiso. Y, un 18.7% ha conseguido altos niveles de.

Tabla 23

Compromiso organizacional y dominio de tareas específicas – tabla cruzada

			Dominio tareas específicas		Total
			Bajo	Alto	
Compromiso Organizacional	Bajo	Recuento	69	20	89
		% del total	49.6%	14.4%	64.0%
	Alto	Recuento	14	36	50
		% del total	10.1%	25.9%	36.0%
Total		% del total	59.7%	40.3%	100.0%

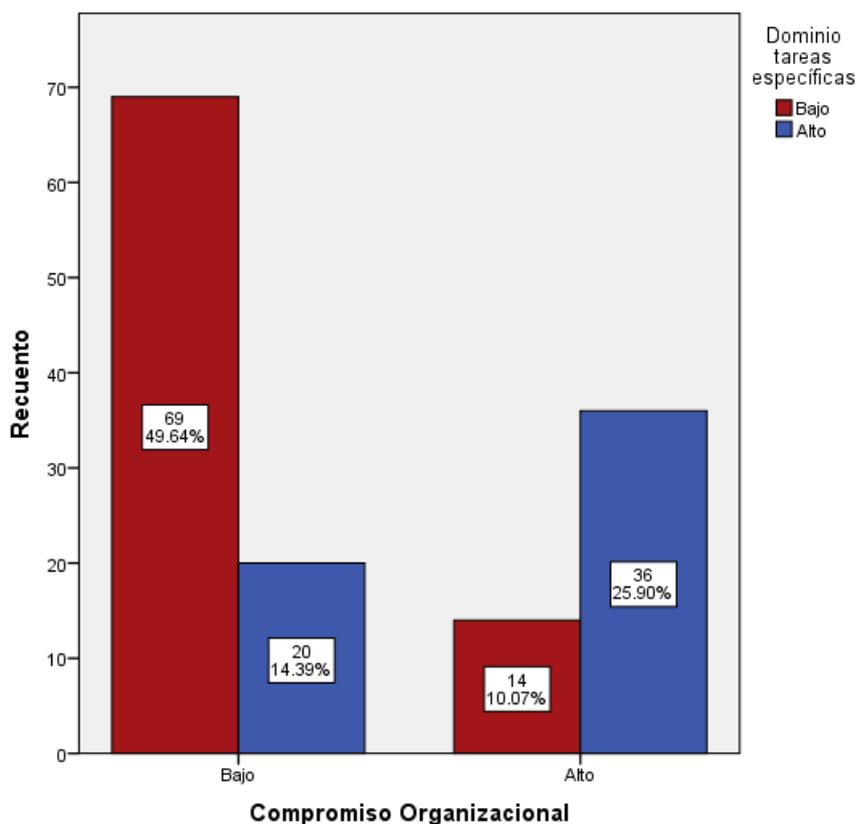


Figura 2 Compromiso organizacional y dominio de tareas específicas – gráfico de barras

Interpretación:

De la tabla de contingencia se desprende que, 49.6% de los trabajadores del INABIF logran un bajo nivel de dominio de tareas específicas a la vez que presentan un bajo compromiso organizacional. 10.1% del personal evidenciaron un mientras obtenían un bajo nivel en el dominio de tareas específicas, presentaban un alto nivel de compromiso organizacional. Un 14.4% también logran un nivel de compromiso bajo y un alto dominio de tareas específicas. Por último, un 25.9% han obtenido altos puntajes de compromiso organizacional y dominio de tareas para la labor que desempeñan.

Tabla 24

Compromiso organizacional y dominio de tareas anexas/ relacionadas – tabla cruzada

			Dominio relacionadas	tareas anexas/	Total
			Bajo	Alto	
Compromiso organizacional	Bajo	Recuento	66	23	89
		% del total	47.5%	16.5%	64.0%
	Alto	Recuento	23	27	50
		% del total	16.5%	19.4%	36.0%
Total	Recuento		89	50	139
	% del total		64.0%	36.0%	100.0%

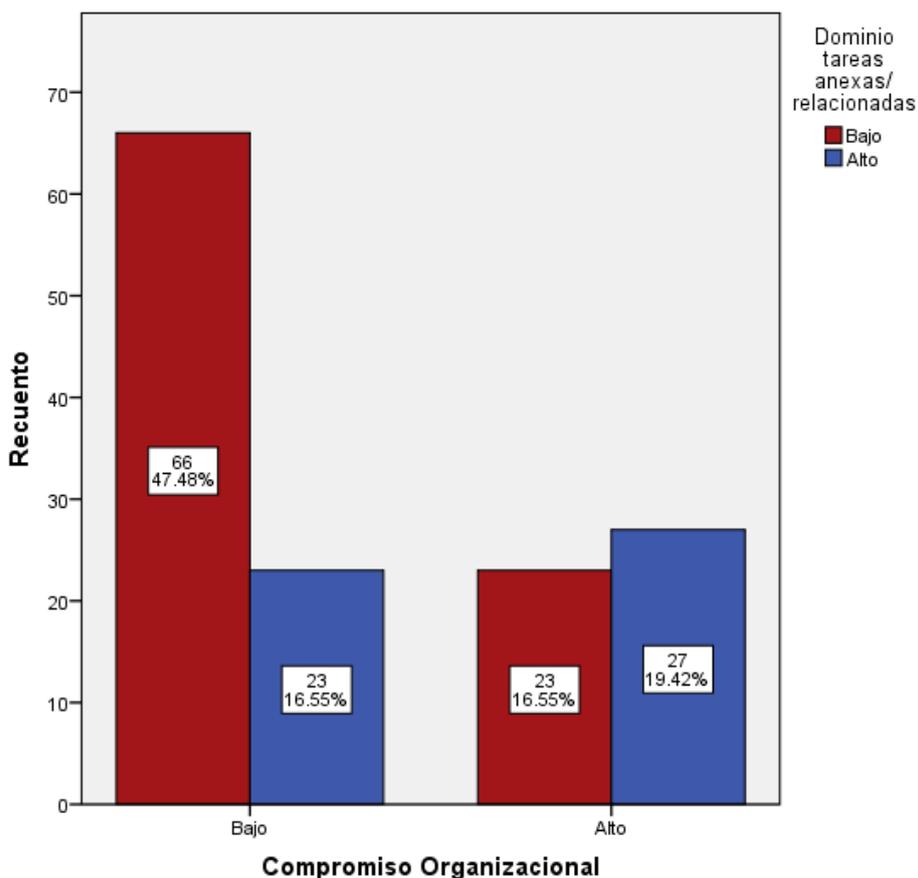


Figura 3 Compromiso organizacional y dominio de tareas anexas/ relacionadas – gráfico de barras

Interpretación:

En la relación gráfica se observa que el 19.4% de los trabajadores obtienen un alto compromiso organizacional, así como también presenta un elevado puntaje del componente dominio de tareas anexas/ relacionadas. 16.5% de los encuestados alcanza un nivel bajo de dominio de tareas anexas/ relacionadas mientras que obtiene un alto puntaje en compromiso laboral. Al igual que el anterior, el 16.5% de los colaboradores obtuvieron un nivel de alto dominio de tareas anexas/ relacionadas y un bajo compromiso organizacional. El 47.5% de los colaboradores que alcanzan una baja calificación de compromiso organizacional, también tiene un bajo dominio de tareas anexas.

Tabla 25

Compromiso organizacional y habilidad para la comunicación oral y escrita - tabla cruzada

			Habilidad para la comunicación oral y escrita		Total
			Bajo	Alto	
Compromiso Organizacional	Bajo	Recuento	65	24	89
		% del total	46.8%	17.3%	64.0%
	Alto	Recuento	22	28	50
		% del total	15.8%	20.1%	36.0%
Total		Recuento	87	52	139
		% del total	62.6%	37.4%	100.0%

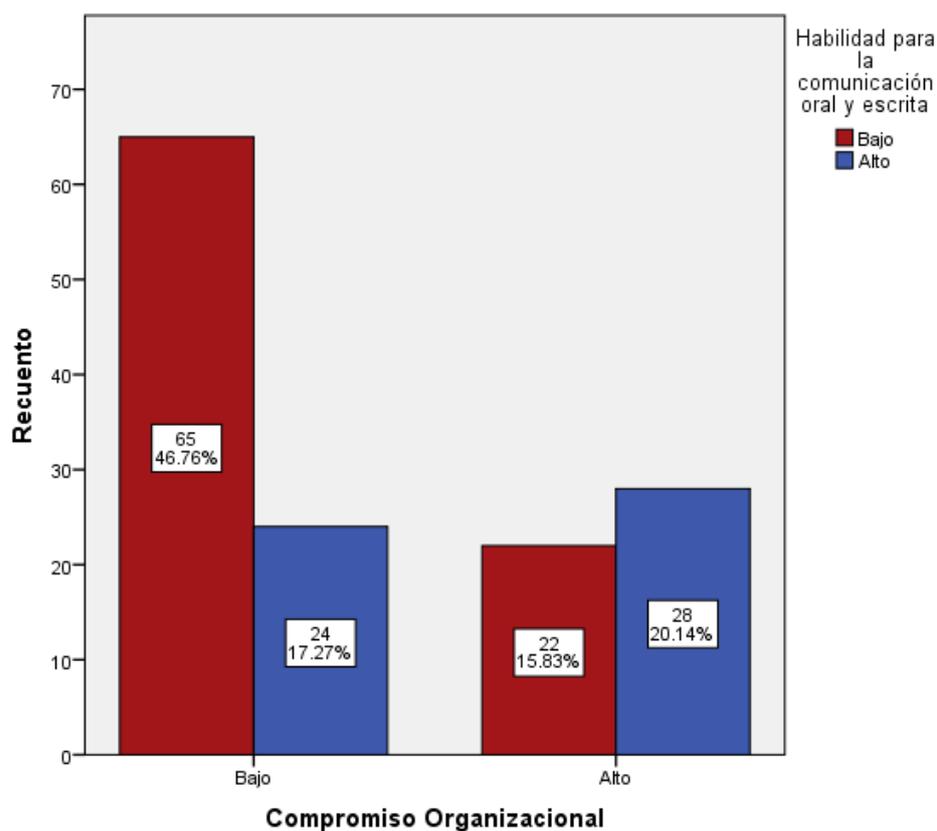


Figura 4 Compromiso organizacional y habilidad para la comunicación oral y escrita – gráfico de barras

Interpretación:

De lo observado en la tabla, se concluye que, el 20.1% de los servidores evaluados tienen un alto compromiso organizacional y también una alta evaluación en la habilidad para la comunicación oral o escrita. Un 15.8%

evidencia un alto compromiso, pero una baja habilidad para la comunicación oral y escrita. 17.3% presentan un bajo compromiso, pero tienen una alta habilidad para la comunicación. Y por último se observa un 46.8% de los encuestados que obtienen un nivel bajo tanto en el compromiso como en la habilidad de comunicación.

Tabla 26

Compromiso organizacional y demostración de esfuerzo – tabla cruzada

			Demostración de esfuerzo		Total
			Bajo	Alto	
Compromiso Organizacional	Bajo	Recuento	18	71	89
		% del total	12.9%	51.1%	64.0%
	Alto	Recuento	14	36	50
		% del total	10.1%	25.9%	36.0%
Total	Recuento		32	107	139
	% del total		23.0%	77.0%	100.0%

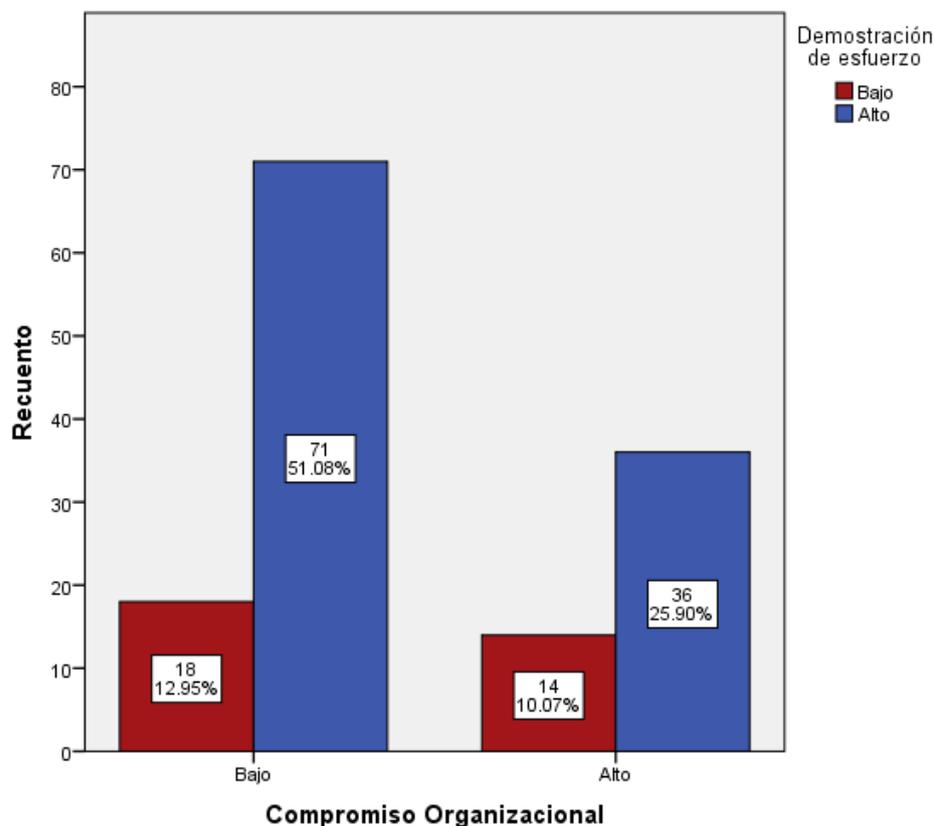


Figura 5 Compromiso organizacional y demostración de esfuerzo – gráfico de barras

Interpretación:

En el cuadro se observa que el 25.9% de los trabajadores presentan un alto compromiso organizacional y un alto puntaje en el componente demostración de esfuerzo. El 51.1% obtiene un bajo nivel de compromiso, mientras logran un alto nivel de demostración de esfuerzo. 10.1% tienen alto compromiso organizacional, pero una baja demostración de esfuerzo. Al final queda un 12.9% de los encuestados lograron bajos puntajes de compromiso organizacional, así como de demostración de esfuerzo.

Tabla 27

Compromiso organizacional y mantenimiento de la disciplina personal - tabla cruzada

			Mantenimiento de la disciplina personal		Total
			Bajo	Alto	
Compromiso organizacional	Bajo	Recuento	39	50	89
		% del total	28.1%	36.0%	64.0%
	Alto	Recuento	18	32	50
		% del total	12.9%	23.0%	36.0%
Total	Recuento		57	82	139
	% del total		41.0%	59.0%	100.0%

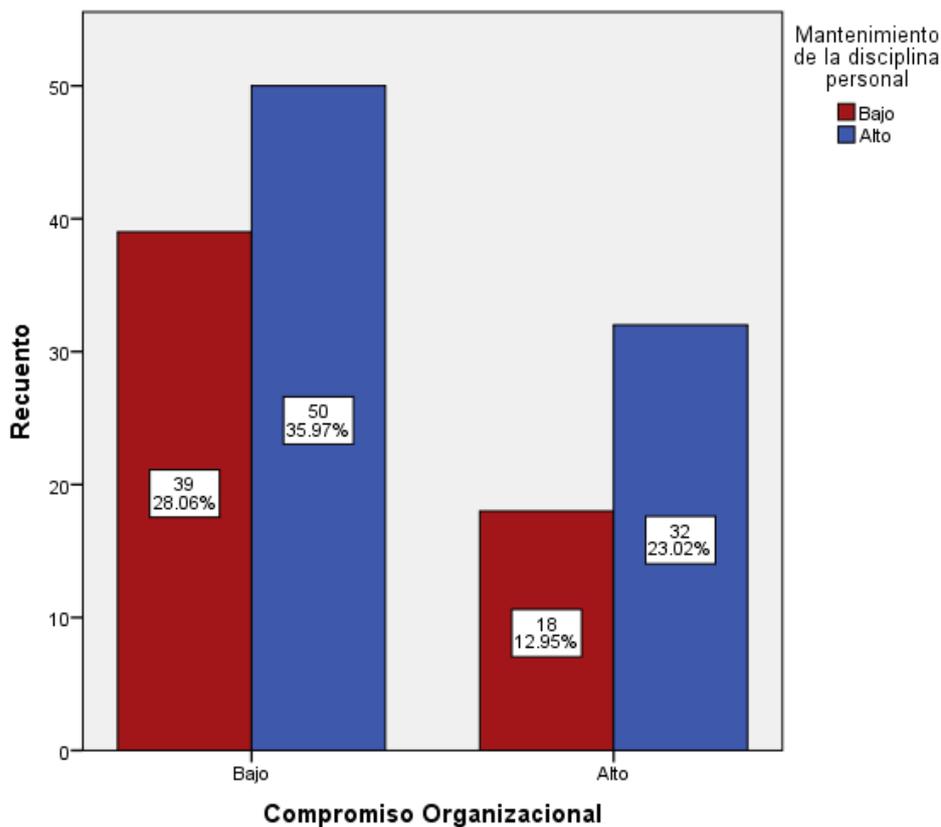


Figura 6 Compromiso organizacional y mantenimiento de la disciplina personal – gráfico de barras

Interpretación:

De la muestra trabajada se observa que el 23% de los trabajadores presentan un alto compromiso organizacional y un alto mantenimiento de la disciplina personal. El 12.9% obtiene un alto puntaje de compromiso organizacional sin embargo el puntaje que obtuvieron en el mantenimiento de la disciplina personal es bajo. 36% de los trabajadores del INABIF encuestados obtuvieron un bajo compromiso organizacional, a pesar de haber logrado un alto puntaje en el componente mantenimiento de la disciplina personal. Finalmente, un 28.1% obtienen un bajo compromiso y bajo mantenimiento de la disciplina.

Tabla 28

Compromiso organizacional y facilitar el desempeño de pares y equipo – tabla cruzada

		Facilitar desempeño de pares y equipo			
		Bajo	Alto	Total	
Compromiso Organizacional	Bajo	Recuento	57	32	89
		% del total	41.0%	23.0%	64.0%
	Alto	Recuento	23	27	50
		% del total	16.5%	19.4%	36.0%
Total		Recuento	80	59	139
		% del total	57.6%	42.4%	100.0%

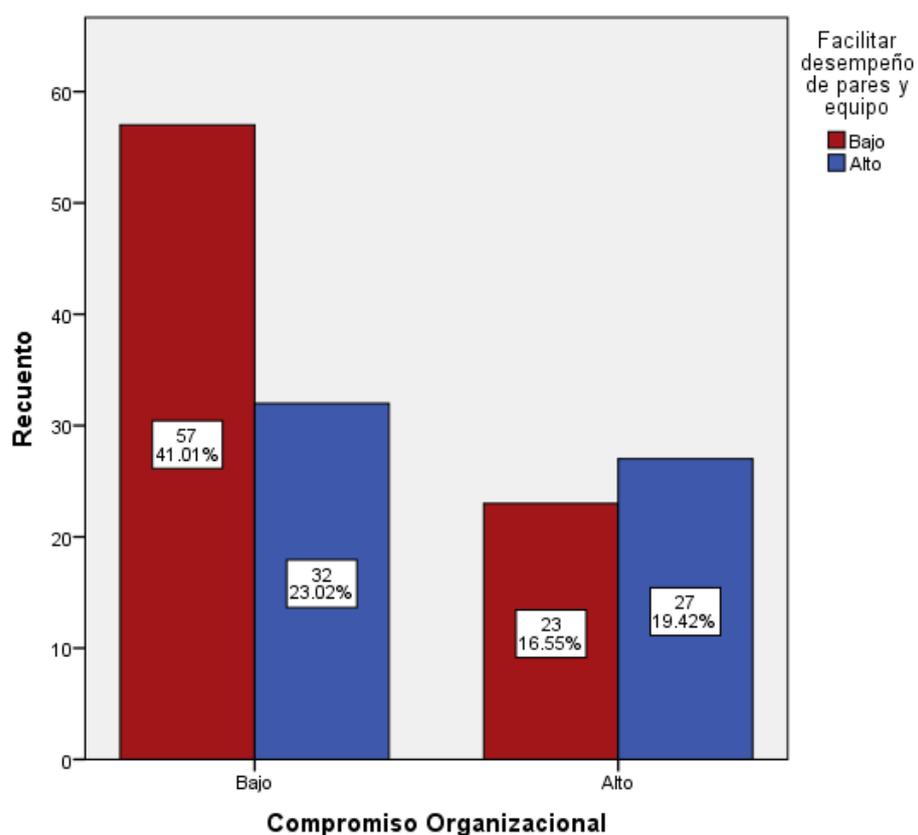


Figura 7 Compromiso organizacional y facilitar el desempeño de pares y equipo - gráfico de barras

Interpretación;

La tabla muestra que un 41% de los trabajadores obtienen un bajo compromiso organizacional y un bajo puntaje en el componente facilitar el desempeño de sus pares y equipo. El 16.5% logra un alto nivel de compromiso; sin embargo, el

puntaje obtenido en el factor de apoyar el rendimiento de sus pares y equipo es bajo. Por el contrario, un 23% han logrado un bajo compromiso, pero un alto nivel en facilitar el desempeño de sus pares y equipo. Al final queda un 19.4% del personal encuestado que presentan un alto compromiso organizacional y un alto puntaje en facilitar el desempeño de sus pares y equipo.

Tabla 29

Compromiso organizacional y supervisión/ liderazgo – tabla cruzada

			Supervisión/ liderazgo		Total
			Bajo	Alto	
Compromiso organizacional	Bajo	Recuento	68	21	89
		% del total	48.9%	15.1%	64.0%
	Alto	Recuento	32	18	50
		% del total	23.0%	12.9%	36.0%
Total	Recuento	100	39	139	
	% del total	71.9%	28.1%	100.0%	

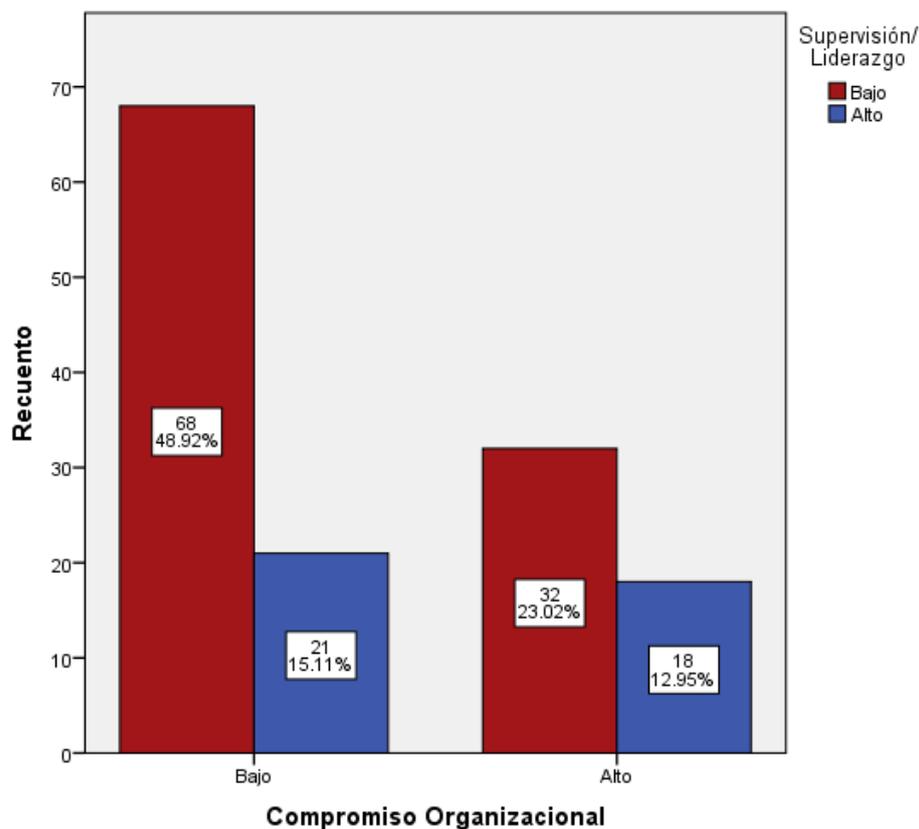


Figura 8 Compromiso organizacional y supervisión/ liderazgo - gráfico de barras

Interpretación:

El análisis gráfico arroja que, 48.9% alcanzan un bajo puntaje en la variable compromiso organizacional y también un bajo nivel en el componente supervisión/ liderazgo. 23% logra un alto puntaje de compromiso organizacional sin embargo obtiene un puntaje bajo en el tema de supervisión. Así mismo, 15.1% logra un bajo nivel de compromiso laboral, pero un alto puntaje en liderazgo. Por último, el 41% de los encuestados presentan un alto puntaje de compromiso organizacional y un alto puntaje en la percepción del liderazgo en su trabajo

Tabla 30

Compromiso organizacional y gestión/ administración – tabla cruzada

			Gestión/ administración		Total
			Bajo	Alto	
Compromiso organizacional	Bajo	Recuento	68	21	89
		% del total	48.9%	15.1%	64.0%
	Alto	Recuento	29	21	50
		% del total	20.9%	15.1%	36.0%
Total		Recuento	97	42	139
		% del total	69.8%	30.2%	100.0%

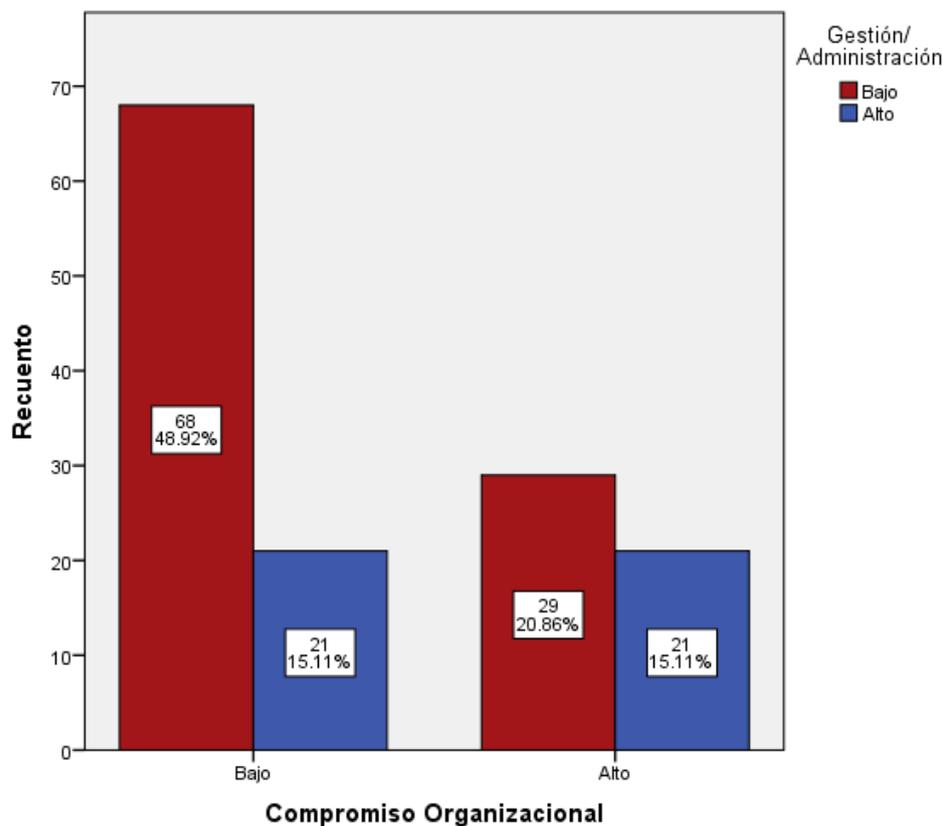


Figura 9 Compromiso organizacional y gestión/ administración - gráfico de barras

Interpretación:

Del análisis de los gráficos se observa que 48.9% de los trabajadores consiguen un bajo compromiso organizacional, así como un bajo puntaje en el componente gestión/ administración. El 20.9% logra un alto puntaje de compromiso organizacional sin embargo en el componente administración, obtiene bajo puntaje. 15.1% de los encuestados alcanza un bajo nivel de compromiso mientras consigue un alto nivel en el factor gestión. Finalmente, el 15.18% de los servidores públicos encuestados obtienen un alto nivel de compromiso organizacional y un alto puntaje en el tema de gestión.

3.3. Prueba de contrastación de hipótesis

3.3.1. Descripción

Prueba de hipótesis general y específica

Hipótesis general

El compromiso organizacional influye en el desempeño laboral según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar Lima, 2016

Hipótesis nula.

No existe influencia del compromiso organizacional en el desempeño laboral según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar Lima, 2016

Tabla 31

Compromiso organizacional y desempeño laboral – pruebas chi - cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5.685 ^a	1	.017		
Corrección de continuidad ^b	4.853	1	.028		
Razón de verosimilitud	5.641	1	.018		
Prueba exacta de Fisher				.019	.014
Asociación lineal por lineal	5.644	1	.018		
N de casos válidos	139				

a. 0 casillas (.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 19,42.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Tabla 32

Compromiso organizacional y desempeño laboral - coeficiente phi y V de Cramer

Medidas Simétricas				
			Valor	Significación aproximada
Nominal	por	Phi	.202	.017
Nominal		V de Cramer	.202	.017
N de casos válidos			139	

Interpretación:

Tanto en la prueba χ^2 ($\alpha=0.014$) como en las pruebas ϕ (Phi) y V de Cramer ($\alpha=0.017$), el valor de significación obtenido $\alpha<0.05$ nivel de significación planteado para la presente investigación, por ello, se rechaza la hipótesis nula, lo que significa que el compromiso organizacional influye en el desempeño laboral del personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar.

El coeficiente $V=0.202$ indica, en las ciencias sociales que existe una intensidad de asociación media entre la variable desempeño laboral y la variable compromiso organizacional. El coeficiente ϕ con el mismo valor numérico positivo, que hay una dependencia directa.

Hipótesis específica 1

El compromiso organizacional influye en el dominio de tareas específicas según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar Lima, 2016.

Hipótesis nula

No existe influencia del compromiso organizacional en el dominio de tareas específicas según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar Lima, 2016.

Tabla 33

Compromiso organizacional y dominio de tareas específicas - pruebas chi-cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	32.645 ^a	1	.000		
Corrección de continuidad ^b	30.618	1	.000		
Razón de verosimilitud	33.280	1	.000		
Prueba exacta de Fisher				.000	.000
Asociación lineal por lineal	32.410	1	.000		
N de casos válidos	139				

a. 0 casillas (.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 20,14.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Tabla 34

Compromiso organizacional y dominio de tareas específicas - coeficiente phi y V de Cramer

Medidas Simétricas			
		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Phi	.485	.000
	V de Cramer	.485	.000
N de casos válidos		139	

Interpretación:

Tanto en la prueba χ^2 ($\alpha=0.000$) como en las pruebas ϕ (Phi) y V de Cramer ($\alpha=0.000$), el valor de significación obtenido $\alpha < 0.05$ por lo que acepta la hipótesis 1 de investigación y se rechaza la hipótesis nula; es decir; el compromiso organizacional influye en el dominio o eficiencia en tareas específicas del personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar.

El coeficiente $V=\phi=0.485$ significa que, según interpreta las ciencias sociales, tiene una intensidad de asociación alta entre la variable compromiso organizacional y el componente dominio de tareas específicas de la variable desempeño laboral. El coeficiente ϕ , al ser positivo señala que hay una dependencia directa entre ambas variables.

Hipótesis específica 2

El compromiso organizacional influye en el dominio de tareas anexas según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar Lima, 2016.

Hipótesis nula

No existe influencia del compromiso organizacional influye en el dominio de tareas anexas según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar Lima, 2016.

Tabla 35

Compromiso organizacional y dominio de tareas anexas/ relacionadas - Pruebas chi-cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11.020 ^a	1	.001		
Corrección de continuidad ^b	9.832	1	.002		
Razón de verosimilitud	10.900	1	.001		
Prueba exacta de Fisher				.002	.001
Asociación lineal por lineal	10.941	1	.001		
N de casos válidos	139				

a. 0 casillas (.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 17,99.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Tabla 36

Compromiso organizacional y dominio de tareas anexas/ relacionadas - coeficiente phi y V de Cramer

Medidas simétricas		Valor	Significación aproximada
Nominal	por Phi	.282	.001
Nominal	V de Cramer	.282	.001
N de casos válidos		139	

Interpretación:

Tanto en la prueba χ^2 ($\alpha=0.001$) como en las pruebas ϕ (Phi) y V de Cramer ($\alpha=0.001$), tienen un nivel significación obtenido $\alpha < 0.05$ por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis 2; la cual señala que el compromiso organizacional influye en el dominio de tareas anexas/ relacionadas del personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar.

El coeficiente $V=\phi=0.282$ significa que, como lo explican las ciencias sociales, tiene una intensidad de asociación media entre el compromiso organizacional y el dominio de tareas anexas/ relacionadas. Por otro lado, el coeficiente ϕ , al ser un número positivo, es indicativo que existe una dependencia directa entre ambas variables.

Hipótesis específica 3

El compromiso organizacional influye en la habilidad en comunicación oral y escrita según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar Lima, 2016.

Hipótesis nula

No existe influencia del compromiso organizacional en la habilidad en comunicación oral y escrita según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar Lima, 2016.

Tabla 37

Compromiso organizacional y habilidad en comunicación oral y escrita - pruebas de chi-cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11.525 ^a	1	.001		
Corrección de continuidad ^b	10.319	1	.001		
Razón de verosimilitud	11.433	1	.001		
Prueba exacta de Fisher				.001	.001
Asociación lineal por lineal	11.443	1	.001		
N de casos válidos	139				

a. 0 casillas (.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 18,71.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Tabla 38

Compromiso organizacional y habilidad en comunicación oral y escrita- coeficiente phi y V de Cramer

Medidas simétricas

	Valor	Significación aproximada
Nominal por Phi	.288	.001
Nominal V de Cramer	.288	.001
N de casos válidos	139	

Interpretación:

Tanto en la prueba χ^2 ($\alpha=0.001$) como en las pruebas ϕ (Phi) y V de Cramer ($\alpha=0.001$), tienen un nivel significación obtenido $\alpha<0.05$ por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis 3; la cual señala que el compromiso organizacional influye en la habilidad para la comunicación oral y escrita del personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar.

El coeficiente $V=\phi=0.288$ significa que, como lo explican las ciencias sociales, tiene una intensidad de asociación media entre el compromiso organizacional y la habilidad para la comunicación oral y escrita. Por otro lado, el coeficiente ϕ , al ser un número positivo, es indicativo que existe una dependencia directa entre ambas variables.

Hipótesis específica 4

El Compromiso Organizacional influye en la demostración de esfuerzo según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar Lima, 2016.

Hipótesis nula

No existe influencia del Compromiso Organizacional en la demostración de esfuerzo según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar Lima, 2016.

Tabla 39

Compromiso organizacional y demostración de esfuerzo - pruebas chi-cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1.092 ^a	1	.296		
Corrección de continuidad ^b	.697	1	.404		
Razón de verosimilitud	1.073	1	.300		
Prueba exacta de Fisher				.303	.201
Asociación lineal por lineal	1.084	1	.298		
N de casos válidos	139				

a. 0 casillas (.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 11,51.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Tabla 40

Compromiso organizacional influye en la demostración de esfuerzo - coeficiente phi y V de Cramer

Medidas simétricas

		Valor	Significación aproximada
Nominal	por Phi	-.089	.296
Nominal	V de Cramer	.089	.296
N de casos válidos		139	

Interpretación:

Tanto en la prueba χ^2 ($\alpha=0.201$) como en las pruebas ϕ (Phi) y V de Cramer ($\alpha=0.296$), tienen un nivel significación obtenido $\alpha>0.05$ por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis 4; la cual señala no existe influencia del

compromiso organizacional la demostración de esfuerzo del personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar.

Hipótesis específica 5

El compromiso organizacional influye en el mantenimiento de la disciplina personal según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar Lima, 2016.

Hipótesis nula

No existe influencia del compromiso organizacional influye en el mantenimiento de la disciplina personal según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar Lima, 2016.

Tabla 41

Compromiso organizacional y mantenimiento de la disciplina personal - pruebas chi-cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	.809 ^a	1	.368		
Corrección de continuidad ^b	.518	1	.472		
Razón de verosimilitud	.815	1	.367		
Prueba exacta de Fisher				.473	.236
Asociación lineal por lineal	.804	1	.370		
N de casos válidos	139				

a. 0 casillas (0.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 20.50.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Tabla 42

Compromiso organizacional y mantenimiento de la disciplina personal - coeficiente phi y V de Cramer

Medidas simétricas				
			Valor	Significación aproximada
Nominal	por	Phi	.076	.368
Nominal		V de Cramer	.076	.368
N de casos válidos			139	

Interpretación:

Tanto en la prueba χ^2 ($\alpha=0.236$) como en las pruebas ϕ (Phi) y V de Cramer ($\alpha=0.368$), tienen un nivel significación obtenido $\alpha>0.05$ por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis 5; la cual señala no existe influencia del compromiso organizacional el mantenimiento de la disciplina personal de los trabajadores de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar.

Hipótesis específica 6

El compromiso organizacional influye en el facilitar el desempeño de sus pares y equipo según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar Lima, 2016.

Hipótesis nula

No existe influencia del compromiso organizacional en el facilitar el desempeño de sus pares y equipo según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar Lima, 2016.

Tabla 43

Compromiso organizacional y facilitar el desempeño de sus pares y equipo - pruebas chi-cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4.267 ^a	1	.039		
Corrección de continuidad ^b	3.561	1	.059		
Razón de verosimilitud	4.253	1	.039		
Prueba exacta de Fisher				.049	.030
Asociación lineal por lineal	4.237	1	.040		
N de casos válidos	139				

a. 0 casillas (0.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 21.22.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Tabla 44

Compromiso organizacional y facilitar el desempeño de sus pares y equipo - coeficiente phi y V de Cramer

Medidas simétricas			Valor	Significación aproximada
Nominal	por	Phi	.175	.039
Nominal		V de Cramer	.175	.039
N de casos válidos			139	

Interpretación:

Tanto en la prueba χ^2 ($\alpha=0.03$) como en las pruebas ϕ (Phi) y V de Cramer ($\alpha=0.039$), tienen un nivel significación obtenido $\alpha < 0.05$ por lo que se acepta la hipótesis 6 de investigación y se rechaza la hipótesis nula; evidenciándose que el compromiso organizacional influye en el facilitar el desempeño de sus pares y equipo del personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar.

El coeficiente $V=\phi=0.175$ significa que, como lo explican las ciencias sociales, tiene una intensidad de asociación baja entre el compromiso organizacional y el componente facilitar el desempeño de sus pares y equipo de la variable desempeño laboral. Por otro lado, el coeficiente ϕ por ser un número positivo, indica que existe una dependencia directa, aunque baja, entre ambas variables.

Hipótesis específica 7

El compromiso organizacional influye en la supervisión/ liderazgo según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar Lima, 2016.

Hipótesis nula

No existe influencia del compromiso organizacional en la supervisión/ liderazgo según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar Lima, 2016.

Tabla 45

*Compromiso organizacional y supervisión/ liderazgo - pruebas chi-cuadrado***Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2.440 ^a	1	.118		
Corrección de continuidad ^b	1.865	1	.172		
Razón de verosimilitud	2.396	1	.122		
Prueba exacta de Fisher				.168	.087
Asociación lineal por lineal	2.423	1	.120		
N de casos válidos	139				

a. 0 casillas (0.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 14.03.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Tabla 46

*Compromiso organizacional y supervisión/ liderazgo - coeficiente phi y V de Cramer***Medidas simétricas**

	Valor	Significación aproximada
Nominal por Phi	.133	.118
Nominal V de Cramer	.133	.118
N de casos válidos	139	

Interpretación:

Las pruebas χ^2 ($\alpha=0.087$), ϕ (Phi) y V de Cramer ($\alpha=0.118$), tienen un nivel significación obtenido $\alpha>0.05$ por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis 6 de investigación, lo que quiere decir que; el compromiso organizacional no influye en la supervisión/ liderazgo del personal del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar.

Hipótesis específica 8

El compromiso organizacional influye en la gestión/ administración según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar Lima, 2016.

Hipótesis nula

No existe influencia del Compromiso Organizacional en la gestión/ administración según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar Lima, 2016.

Tabla 47

Correlación compromiso organizacional y gestión/ administración - Pruebas chi-cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5.143 ^a	1	.023		
Corrección de continuidad ^b	4.307	1	.038		
Razón de verosimilitud	5.042	1	.025		
Prueba exacta de Fisher				.034	.020
Asociación lineal por lineal	5.106	1	.024		
N de casos válidos	139				

a. 0 casillas (0.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 15.11.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Tabla 48

Correlación compromiso organizacional y gestión/ administración - coeficiente phi y V de Cramer

Medidas simétricas

	Valor	Significación aproximada
Nominal por Phi	.192	.023
Nominal V de Cramer	.192	.023
N de casos válidos	139	

Interpretación:

Tanto en la prueba χ^2 ($\alpha=0.02$) como en las pruebas ϕ (Phi) y V de Cramer ($\alpha=0.023$), tienen un nivel significación obtenido $\alpha < 0.05$ por lo que se acepta la hipótesis 8 de investigación y se rechaza la hipótesis nula; evidenciándose que el compromiso organizacional influye en la gestión/ administración del personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar.

El coeficiente $V=\varphi=0.192$ significa que, según lo señalan las ciencias sociales, tiene una intensidad de asociación baja entre el compromiso organizacional y el componente gestión/ administración de la variable desempeño laboral. Por otro lado, el coeficiente φ por ser un número positivo, indica que existe una dependencia directa, aunque baja, entre las variables.

IV. Discusión

La presente investigación titulada “Compromiso organizacional y su influencia en el desempeño laboral según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, Lima, 2016”, se ha realizado en marco de la modernización del estado que se está implementando para lograr una mayor eficiencia del estado y, por ende, de sus trabajadores o servidores públicos o como se les denomina en la ley SERVIR, Servidores Civiles. Se ha querido colaborar con este proceso probando la influencia que tiene el compromiso laboral de los trabajadores en el desempeño laboral que tienen. Para que un servidor público tenga un buen desempeño laboral, es necesario, considerar, además de la normativa, el vínculo afectivo que establece con la organización; ya que este sentimiento condicionará a que el trabajador comprometido con la misión y visión institucional, con las metas planteadas por ella o por niveles de gobierno superiores. El trabajador comprometido tendrá un mejor performance laboral, y esto redundará en una mejor atención del público interno y externo.

En el presente estudio se examinaron dos variables. Compromiso organizacional y desempeño laboral. Para ello se hizo uso de cuestionarios para el recojo de la información; los cuales habían sido previamente, validados y habiéndose determinado su nivel de confiabilidad. Los resultados obtenidos fueron procesados de manera manual y electrónica haciendo uso del análisis estadístico y la estadística inferencial.

En la presente investigación, queda demostrada la hipótesis general: El Compromiso Organizacional influye en el Desempeño Laboral según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar Lima, 2016. Los resultados, como se muestran en las tablas 33 y 34 demostraron que existe una intensidad de asociación media o moderada entre ambas variables, según el coeficiente V de Cramer=0.202. El coeficiente ϕ indica que la dependencia que existe es positiva o directa y es estadísticamente muy significativo, siendo su significancia $\alpha < 0.05$; por lo que, se puede concluir que se rechaza la hipótesis nula y se aceptar la hipótesis general de investigación. Se aprecia similar resultado a la investigación de Venero, T. y Wieland, A. (2013) titulada “Percepción del personal de Essalud en línea de la gerencia de operaciones de salud sobre el compromiso organizacional y su relación con el

desempeño laboral lima 2013” en la que se concluye que, la relación entre El compromiso organizacional se relaciona significativa y positivamente con el desempeño laboral según los trabajadores de Essalud en Línea de la Gerencia de Operaciones del Seguro Social de Salud 2013. $Rho: 0,557; p < 0.05$, Sin embargo, los diseños de ambas investigaciones son diferentes ya que el estudio actual es de tipo correlacional causal, es decir, que intenta evidenciar la dependencia que tiene una variable sobre la otra, mientras que la tesis con la que se le compara, es correlacional, teniendo como objetivo probar la correlación que pueda existir entre ambas variables.

Existen pocas investigaciones de diseño tipo correlacional causal, por lo que se dificulta realizar las comparaciones del caso. Sin embargo, las teorías sobre el tema nos ayudan a comparar los hallazgos hechos por el presente estudio.

Al respecto, Arciniega (2002) en sus investigaciones señala que, un compromiso organizacional alto se correlaciona, entre otros con mínimo ausentismo y con una productividad (desempeño laboral) relativamente alta. Helriegel y colaboradores (1999) afirman que, los trabajadores comprometidos tienden a orientarse más hacia el cumplimiento de las metas laborales y no desperdiciar el tiempo durante su jornada de trabajo, impactando sobre la tradicional evaluación del rendimiento o desempeño laboral.

Mowday y colaboradores (1979) afirman que un fuerte compromiso organizacional de los trabajadores, los condiciona a trabajar con mayor empeño a favor de la empresa.

Mowday coincidiendo con lo encontrado por otros autores como Porter y Steers. (1982) citados por Meyer y Allen (1997), también indicaron que, un alto compromiso organizacional dispone al trabajador a esforzarse, en beneficio de la organización, lo cual guarda relación con el mejor desempeño o performance.

En este sentido Steers, (1977) citados por Meyer y Allen (1997) indicaba que, el trabajador comprometido es posible que tenga una influencia positiva en el desempeño laboral que beneficiará, a su vez, a la productividad de la organización.

Todas las teorías citadas coinciden con lo encontrado en la presente investigación que comprueba que el compromiso organizacional influye sobre el desempeño laboral de los trabajadores.

Otra dificultad que se ha presentado, en la realización de esta tesis es que, por exigencias académicas se ha preferido evidenciar la relación entre el compromiso organizacional con los diferentes componentes del desempeño laboral, cuando, por lo general, las hipótesis específicas resultan de determinar la relación existente entre las dimensiones de la variable 1 o independiente con la variable 2 o dependiente.

Por otro lado, la teoría escogida para la descripción del desempeño laboral, es el Modelo Multifactorial de Campbell, que consta de ocho dimensiones y que es muy poco utilizado, sólo se ha podido encontrar, entre los antecedentes revisados la tesis de Pérez (2015) que tiene como título “Las competencias técnicas del proceso de supervisión y el desempeño laboral en la empresa Solintex de Venezuela S.A”

La variable compromiso organizacional se encuentra asociada de manera significativa y directa con las dimensiones dominio de tareas específicas, dominio de tareas anexas/ relacionadas, habilidad en comunicación oral y escrita, facilitar el desempeño de sus pares y equipo y gestión/ administración de la variable desempeño laboral; así tenemos:

Los resultados de la investigación donde se contrasta la primera hipótesis como se muestra en las tablas 35 y 36, indican que la intensidad de asociación es positiva o directa entre el compromiso organizacional y la dimensión dominio de tareas específicas de la variable desempeño laboral, según los resultados del coeficiente V de Cramer $V=0.485$ y un nivel de significancia $\alpha < 0.05$; de lo que se deduce que, existen evidencias para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, por lo que se comprueba que el compromiso organizacional influye en el dominio de tareas específicas según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, Lima, 2016.

En relación a la contrastación de la segunda hipótesis específica, la correlación como se muestra en las tablas 37 y 38 los resultados arrojados por los coeficientes $V=\phi=0.282$ indican una intensidad de asociación media directa entre la variable compromiso organizacional y la dimensión dominio de tareas anexas/ relacionadas de la variable desempeño laboral y es estadísticamente significativo por el valor $\alpha < 0.05$; por lo tanto, existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, por lo que se evidencia que, el compromiso organizacional influye en el dominio de tareas anexas/ relacionadas del personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, Lima, 2016..

Los resultados de la investigación donde se contrasta la tercera hipótesis específica mostradas en las tablas 39 y 40, los resultados del coeficientes de contingencia V de Cramer y Phi $V=\phi=0.288$ indican que existe una intensidad de asociación media o moderada positiva o directa entre la variable compromiso organizacional y la dimensión habilidad para la comunicación oral y escrita de la variable desempeño laboral y es estadísticamente significativo por el valor $\alpha < 0.05$; por lo tanto, existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna de investigación, por lo que se determina que, el compromiso organizacional incluye en la habilidad para la comunicación oral y escrita según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, Lima, 2016.

Los resultados de la investigación donde se contrasta la cuarta hipótesis mostradas en las tablas 45 y 46, los resultados del coeficientes de contingencia V de Cramer y Phi $V=\phi=0.175$ indican que existe una intensidad de asociación baja o débil entre la variable compromiso organizacional y la dimensión facilitar el desempeño de sus pares y equipo de la variable desempeño laboral y es estadísticamente significativo por el valor $\alpha < 0.05$; por lo tanto, existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna de investigación, por lo que se determina que el compromiso organizacional incluye en el facilitar el desempeño de sus pares y equipo según el personal del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, Lima, 2016..

Los resultados de la investigación donde se contrasta la quinta hipótesis mostradas en las tablas 49 y 50, los resultados del coeficientes de contingencia V de Cramer y $\Phi V = \phi = 0.192$ indican que existe una intensidad de asociación baja entre la variable compromiso organizacional y la dimensión gestión/ administración de la variable desempeño laboral y es estadísticamente significativo por el valor $\alpha < 0.05$; por lo tanto, existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna de investigación, por lo que se determina que, el compromiso organizacional influye en la gestión/ administración según el personal del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, Lima, 2016.

Los hallazgos de la presente investigación coinciden con los resultados de la tesis de Pérez (2015); “Las competencias técnicas del proceso de supervisión y el desempeño laboral en la empresa Solintex de Venezuela S.A”, ya que utiliza para su análisis el Modelo Multifactorial de Campbell. El estudio de Pérez concluye, que, la percepción de los supervisores encuestados respecto al desempeño laboral de sus subordinados alcanza puntajes significativos en cuatro de los ocho factores propuestos por Campbell (1991). Estos factores son: eficiencia de las tareas específicas del cargo (dominio de tareas específicas), eficiencia en las tareas no específicas del cargo (dominio de tareas anexas/ relacionadas), facilitación del desempeño de sus pares y equipo de trabajo, directivo y rendimiento administrativo (gestión/ administración) son las dimensiones del desempeño laboral, a nivel individual, que están produciendo un efecto percibido como eficaz por los gerentes encuestados. A diferencia del presente estudio, la investigación de Pérez (2015) no ha evidenciado significancia a la dimensión habilidad para la comunicación oral y escrita; sin embargo, los hallazgos son similares en los casos de las demás dimensiones mencionadas. Otras coincidencias hacen referencia a aquellos factores que la tesis de Pérez (2015) y la que se presenta, no presentan evidencia significativa, como es el caso de dimensiones rendimiento (demostración de esfuerzo), la esfera del rendimiento (mantenimiento de la disciplina personal) y el componente de mando (supervisión/ liderazgo).

V. Conclusiones

Del procesamiento de la información obtenida a través de los cuestionarios, en la presente investigación y de su análisis con el marco teórico y los antecedentes consultados, se ha contrastado las hipótesis de investigación y se ha obtenido información sobre la influencia del compromiso organizacional sobre el desempeño laboral, habiéndose llegado las siguientes conclusiones:

- Primera** El compromiso organizacional tiene una intensidad de asociación positiva moderada con el desempeño laboral según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, Lima, 2016, según los resultados de los coeficientes de contingencia V de Cramer= $\varphi=0.202$ y significancia $\alpha<0.05$.
- Segunda** El compromiso organizacional tiene una intensidad de asociación positiva, alta con el dominio de tareas específicas según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, Lima, 2016, según los resultados de los coeficientes de contingencia V de Cramer= $\varphi=0.485$ y significancia $\alpha<0.05$.
- Tercera** El compromiso organizacional tiene una intensidad de asociación positiva moderada con el dominio de tareas anexas/ relacionadas según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, Lima, 2016, según los resultados de los coeficientes de contingencia V de Cramer= $\varphi=0.282$ y significancia $\alpha<0.05$.
- Cuarta** El compromiso organizacional tiene una intensidad de asociación positiva moderada con la habilidad para la comunicación oral y escrita según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, Lima, 2016, según los resultados de los coeficientes de contingencia V de Cramer= $\varphi=0.288$ y significancia $\alpha<0.05$.
- Quinta** El compromiso organizacional tiene una intensidad de asociación positiva con el facilitar el desempeño de sus pares y equipo según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el

Bienestar Familiar, Lima, 2016, según los resultados de los coeficientes de contingencia V de Cramer= $\phi=0.175$ y significancia $\alpha<0.05$.

Sexta El compromiso organizacional tiene una intensidad de asociación positiva con la gestión/ administración según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, Lima, 2016, según los resultados de los coeficientes de contingencia V de Cramer= $\phi=0.192$ y significancia $\alpha<0.05$.

Séptima El compromiso organizacional, según la presente investigación, no se encontró un nivel de dependencia significativo con las dimensiones: demostración de esfuerzo, mantenimiento de la disciplina personal y supervisión/ liderazgo por lo que se desestimaron, coincidiendo con la investigación de Pérez (2005).

VI. Recomendaciones

- Primera** Se recomienda a la alta dirección del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar – INABIF tomar en cuenta los resultados obtenidos en el presente estudio a fin de establecer políticas organizacionales orientadas a lograr el compromiso de los trabajadores de la sede central.
- Segunda** Se recomienda implementar el Modelo Multifactorial de Campbell para la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores del INABIF considerando principalmente las dimensiones de dominio de tareas específicas, dominio de tareas anexas/ relacionadas, habilidad para la comunicación oral y escrita, facilitar el desempeño de pares y equipo y gestión/ administración, según el nivel de significancia encontrado en el presente estudio.
- Tercera** Se recomienda a la alta dirección del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar – INABIF, se realicen acciones internas para crear o fortalecer el compromiso organizacional de los trabajadores, en el marco de la modernización del estado. Sólo un trabajador comprometido con la institución, tendrá un mejor desempeño laboral, de lo contrario, todos los intentos de mejorar la eficiencia y eficacia del estado fracasará o no será sostenible en el tiempo.
- Cuarta** Los hallazgos encontrados en la presente tesis. Pueden servir de aliciente para realizar una de tipo experimental en la cual se manipulen la variable compromiso organizacional a fin de comprobar el grado de influencia que tiene sobre el desempeño laboral
- Quinta** En futuras investigaciones verificar o comprobar los niveles de significación del compromiso organización y su dependencia sobre las dimensiones dominio de tareas específicas, dominio de tareas anexas/ relacionadas, habilidad para comunicación oral y escrita, facilitar el desempeño de sus pares y equipo y gestión/ administración; ya que la presente investigación y la de Pérez (2015) coinciden en que estos factores alcanzan un mejor resultado. Así

mismo, se debería constatar, en una investigación experimental sobre el tema si las dimensiones demostración de esfuerzo, mantenimiento de la disciplina personal y supervisión/ liderazgo se mantienen sin significación. Si esto se comprobara, se podría modificar la teoría de Campbell y priorizar las cinco dimensiones mencionadas inicialmente.

VII. Referencias

- Aamodt, M. (2010), *Psicología industrial/ organizacional*, (6ta. Ed.), México: Wadsworth, Cengage Learning.
- Aliaga, F. y Salinas, H. (2014). *Desempeño Laboral y desempeño laboral en los trabajadores del servicio parlamentario del Congreso de la República, Cercado de Lima. 2014.* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo)
- Anderson, P. (2006). *El Futuro del marketing*. Revista Harvard Deusto. Marketing & Ventas, pp. 31-33.
- Antón, C. y González, L. (2000). *Evidencia Empírica de la Naturaleza Multidimensional del Compromiso con la Organización*. Madrid: E. Agullón, C. Remeseiro, y J. A. Fernández (Eds.)
- Antón, C. Gonzales, L. (1998). *Examen de la relación entre el Compromiso Organizacional Afectivo y Continuo*. Madrid: Facultad de Economía y Empresa de la Universidad de Salamanca.
- Arciniega, L. (2002). *Compromiso organizacional México ¿Cómo hacer que la gente se ponga la camiseta?* Dirección estratégica Julio-agosto, p. 2.
- Benavides, O. (2002). *Competencias y Competitividad. Diseño para Organizaciones Latinoamericanas*. Colombia: Bogotá: Editorial McGraw – Hill.
- Bohnenberger, M. (2005). *Marketing interno y compromiso organizacional, en empresas del sur de Brasil*. Rio de Janeiro: Universidad Católica
- Bohórquez (2007) *Comunicación organizacional y desempeño laboral*. Trabajo especial de grado para optar el título de maestría en Gerencia Educativa en la universidad Rafael Urdaneta.
- Borman, W. & Motowidlo, S. (1993). *Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance*. Personnel selection in organizations (pp. 71-98).

- Borman, W., Penner, L., Allen, T. & Motowidlo, S. (2001). *Personality Predictors of Citizenship Performance*. International Journal of Selection and Assessment, Vol. 9, Números 1/2. (pp. 52-69)
- Brief, A., & Motowidlo, S. (1986). *Prosocial organizational behaviors*. Academy of Management Review, 11, 710-725.
- Buchanan, B. (1974). *Building organizational commitment: the socialization of managers in work organizations*. Administrative Science Quarterly, 19: 533-546.
- Campbell, J. P. (1990). *Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology*. (2ª ed.) Estados Unidos: M. D. Dunnette & L. M. Hough (pp. 687–732).
- Campbell, J. P., McCloy, R. A., Oppler, S. H., & Sager, C. E. (1991). *A theory of performance. Personnel selection in organizations* (pp. 35–70). San Francisco: Jossey-Bass.
- Campbell, J. P., McHenry, J. J., & Wise, L. L. (1990). *Modeling job performance in a population of jobs*. Personnel Psychology, 43, 313–333.
- Carpio, S. (2014). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral de trabajadores de una entidad pública – Sector Salud 2014*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo).
- Castro Solano, A. (2010). *Fundamentos de Psicología Positiva*. Buenos Aires: Paidós.
- Castro Solano, A. (2010). *Percepción del clima de aceptación de la diversidad en las organizaciones. Un estudio con líderes argentinos*. Boletín de Psicología, 98, 41-53.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos, El capital humano de las organizaciones*, (9ª.Ed.), México: Mc Graw Hill
- Chiavenato, I. (2011). *Gestión del Talento Humano*. (9na. Ed.), México: Mc Graw Hill

- Colmenares, M. (2015), *El liderazgo empresarial y la influencia en el desempeño laboral. Caso: Farmatodo*. (Tesis de maestría, Universidad de Carabobo).
- Córdoba C. (2005). *Compromiso organizacional en empleados contratados por empresas de trabajo temporal (ETT)*. (Tesis de licenciatura, Universidad Católica Andrés Bello)
- Cornelio, T. (2011), *Evaluación de 360° del desempeño laboral de los supervisores del área de corte de industrias citrícolas de Montemorelos, S. A.* (Tesis de maestría, Universidad de Montemorelos).
- Davenport, T. (2000). *Capital Humano*. (16ta. Ed.) España: Gestión 2000
- De Frutos, B. (1997). *El Constructo del Compromiso con la Organización como Predictor del Abandono: un Modelo Causal*. (Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Madrid)
- Dessler., G. y Varela R (2011). *Administración de Recursos Humanos, Enfoque latinoamericano*. (5ta. Ed.), México: Prentice Hall Hispanoamérica
- Duardo, G. (2013). *El crédito como una alternativa de generación de compromiso organizacional en una institución de educación pública*. (Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Querétaro)
- Dunham, R.; Grube, J. y Castaneda M. (1994) *Organizational commitment: The utility of an integrative definition*. Journal of Applied Psychology, p.p. 370-380.
- Espino, V. y Hernández, E. Acosta (2014) *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar de Pueblo Libre, 2014*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo)
- Flores, N. (2008): *Calidad de vida laboral en empleo protegido: evaluación de la salud y de los riesgos psicosociales*, Madrid: Consejo Económico y Social.
- Flores, O. (2013). *Diagnóstico de Compromiso Organizacional, enfocado al Fortalecimiento de la Afiliación y la Retención del personal de una empresa*

de giro hidráulico. (Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Nuevo León).

Frías, P. (2014), *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y.* (Tesis de Maestría, Universidad de Chile).

Furnham, A. (2000). *Psicología Organizacional: "El Comportamiento del Individuo en las Organizaciones."* (4ta. ed.) Londres: Oxford University.

García, C. (2012). *Modelamiento de variables sociopsicorganizacionales a partir de la revisión del estado del arte.* Revista de Trabajo Social, 28, 13-60

García, M. (2012), *Competencias Laborales: Métodos para evaluarlas,* México: Trillas

Gasia, M. (2015). *El compromiso organizacional y su incidencia en el desempeño de los trabajadores del sector alimenticio de la zona industrial de Cagua Edo. Aragua.* (Tesis de maestría, Universidad de Carabobo).

González, J. (2015), *Las relaciones interpersonales como factor determinante en el desempeño laboral de los trabajadores de una institución pública del estado Yaracuy.* (Tesis de maestría, Universidad de Carabobo).

Guzley R. (1982). *Organizational climate and communication climate: Predictors of commitment to the organization.* Managerial Communication Quarterly p.p. 379-402

Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación.* (5ta. Ed.), México: Mc Graw Hill

Johnson, A. y Chang, E. (2008) *Chronic Illness and Disability: Principles for Nursing Care Elsevier* (2da. Ed.). Australia: Sydney Churchill Livingstone.

Katz, D. y Kahn, R. L (1990), *Psicología Social de las Organizaciones.* México: Trillas.

Lozano, M. y Ocampo, A (2014) *Relación entre el clima organizacional y el compromiso organizacional en los Órganos de Control Institucional de la*

Contraloría General de la República adscritos al Poder Judicial y EsSalud – Lima 2014. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo)

Meyer, John y Allen, N. (1991) *A THREE-COMPONENT CONCEPTUALIZATION OF ORGANIZATIONAL COMMITMENT* Artículo en la revista Human Resource Management Review - March 1991.

Meyer J. y Allen & Gellathly I. (1990) *Affective and continuance commitment to the organization: Evaluation of measures and analysis of concurrent and time-lagged relations.* Journal of applied psychology, 75 (6) 710-720

Meyer J. y Allen N. (1984) *Testing the "Side-Beth Theory" of organizational of Apphed Psychology*, 69 (3), 372 - 378.

Meyer J. y Allen N. (1997) *Commitment in the workplace: Theory, research and application.* California; Sage Publications

Meyer, J. P; Herscovitch, L. *Commitment in the workplace: Toward a general Model.* Human Resource Management Review. 2001, p.p. 299-326.

Meyer, John P et al. *Affective, continuance, and normative commitment to the organization: a meta-analysis of antecedents, correlates and consequences.* Journal of Vocational Behavior. 2002, Vol 61, p.20-52.

Meyer, John P.; Allen, Natalie J. *Commitment in the workplace: Theory, Research and Application.* Thousand Oaks: Sage Publications, 1997.

Milkovich, J y Boudrem, M. (1994) *Dirección y administración de recursos humanos* (6ta. ed.) México: McGraw-Hill

Mora, C. (2007) *Gerencia Universitaria.* Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/canales8/ger/el-concepto-de-gerencia-que-se-maneja-en-las-universidades-venezolanas.htm>

Organ, D. W. (1977). *A reappraisal and reinterpretation of the satisfaction-causes-performance hypothesis.* Academy of Management, 2, 46-53.

Palací, F. (2005). *Psicología Organizacional Positiva.* Capítulo del texto Psicología de la Organización. Madrid: Pearson Prentice Hall.

- Parra, J. (2013), *Relaciones entre modos cognitivos, desvío de tipos y desempeño laboral*. (Tesis de maestría, Universidad EAFIT).
- Pérez, A. (2009). *Propuesta de un Sistema para la evaluación del desempeño laboral en una empresa Manufacturera*. (Tesis de Maestría en Ciencias en Administración, Instituto Politécnico Nacional, México).
- Pérez, A. (2015), *Las competencias técnicas del proceso de supervisión y el desempeño laboral en la empresa Solintex de Venezuela S.A.* (Tesis de maestría, Universidad de Carabobo).
- Portella, J. (2014). *Compromiso organizacional y tiempo de servicio en los trabajadores administrativos de la Gerencia Central de EsSalud*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo).
- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T. y Boulain, P.V. (1974). *Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians*. Journal of Applied Psychology, p.p. 603-609
- Quiroga Aquinchay, S. (2007) *Compromiso organizacional: análisis de una organización gastronómica*. Mendoza: Facultad de Psicología-UDA.
- Robbins, S. y Judge, T. (2009) *Comportamiento organizacional*. (13ra. ed.), México: Pearson Prentice Hall
- Ruiz H. y López, B. (2008). *El Programa Andrés Bello. Una Propuesta para impulsar la calidad en la Educación Superior*. En: Universidad y Calidad: Experiencias y Proyectos. Mérida. Publicaciones del Vicerrectorado Académico.
- Simó, P. (2008). *Estado del arte del constructo compromiso organizativo: modelo de tres constructos*. Recuperado de: <http://upcommons.upc.edu>
- Smith, A., W. Organ, D. y Near, J. (1983), *Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedents*. Journal of Applied Psychology p.p. 653-663.
- Trejo, V. (2011). *Plan de vida y carrera y su relación con el compromiso organizacional*. (Tesis de Maestría, Universidad Autónoma de Querétaro).

- Ugaz, S. (2014). *Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores dirección general de endeudamiento y tesoro público del Ministerio Economía y Finanzas - Lima 2014*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo).
- Valdés, V. H. (2000, 23 al 25 de mayo). *En un mundo de cambios rápidos, sólo el fomento de la innovación en las escuelas permitirá al sistema educacional mantenerse al día con los otros sectores*. Ponencia presentada en el Encuentro Iberoamericano sobre Evaluación del Desempeño Docente. OEI, México. Disponible en: <http://www.oei.es/de/rifad01.htm>
- Valdivia, C. y Chauca, T. (2014). *Relación entre habilidades sociales y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Gerencia General del Poder Judicial – 2014*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo).
- Venero, T. y Wieland, A. (2013). *Percepción del personal de EsSalud en línea de la gerencia de operaciones de salud sobre el compromiso organizacional y su relación con el desempeño laboral Lima 2013*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo).
- Vivanco, V. y Bellido, M. (2014), *Estrés y desempeño laboral en trabajadores de la oficina general de planeamiento y presupuesto del Ministerio de Transportes y Comunicaciones en el 2014*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo)
- Williams, L. y Anderson, S. (1991) *Job satisfaction and organizational commitment as predictors-* Journal of Management, 17(3) 601-617. Recuperado 3 de marzo de 2010 de la base de datos EBSCOHost Academic Search Elite.
- Zegarra (2014) Título. - *Relación entre marketing interno y compromiso organizacional en el personal de salud del hospital de san juan de Lurigancho en el 2014*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo)

VIII. Anexos

Anexo 01: Matriz de Consistencia

COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN EL PERSONAL DE LA SEDE CENTRAL DEL PROGRAMA INTEGRAL NACIONAL PARA EL BIENESTAR FAMILIAR, LIMA 2016

AUTOR: Bach. Eduardo Francisco Blanes Cantuarias

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿En qué medida el Compromiso Organizacional influye en el Desempeño Laboral según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar Lima, 2016?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS: ¿Cómo influye el compromiso organizacional en el dominio de tareas específicas según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar Lima, 2016? ¿Cómo influye el Compromiso Organizacional en el dominio de tareas anexas según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar Lima, 2016? ¿Cómo influye el Compromiso Organizacional en la habilidad en comunicación oral y escrita según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar en qué medida el Compromiso Organizacional influye en el Desempeño Laboral según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar Lima, 2016</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Determinar cómo influye el compromiso organizacional en el dominio de tareas específicas según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar Lima, 2016 Determinar cómo influye el Compromiso Organizacional en el dominio de tareas anexas según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar Lima, 2016 Determinar como influye el Compromiso Organizacional en la habilidad en comunicación oral y</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL: El Compromiso Organizacional influye en el Desempeño Laboral según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar Lima, 2016</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS: El compromiso organizacional influye en el dominio de tareas específicas según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar Lima, 2016 El Compromiso Organizacional influye en el dominio de tareas anexas según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar Lima, 2016 El Compromiso Organizacional influye en la habilidad en comunicación oral y escrita según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el</p>	V. INDEPENDIENTE: (X): COMPROMISO ORGANIZACIONAL				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles	Rango
			Compromiso Afectivo	Sentido de pertenencia del individuo	1, 2, 3, 4 y 5	Muy Bajo Bajo Promedio Alto Muy Alto	05 – 34 35 – 63 64 – 92 93 – 121 122 – 150
		Organización		6, 7, 8, 9 y 10			
		Compromiso de Continuidad	Intercambio de esfuerzo de trabajo	11, 12, 13, 14 y 15			
			Compensación	16, 17, 18, 19 y 20			
		Compromiso Normativo	Sentido de obligación con la empresa	21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29			

<p>Bienestar Familiar Lima, 2016? ¿Cómo influye el Compromiso Organizacional en la demostración de esfuerzo según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar Lima, 2016? ¿Cómo influye el compromiso organizacional en el mantenimiento de la disciplina personal según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar Lima, 2016? ¿Cómo influye el compromiso organizacional en el facilitar el desempeño de sus pares y equipo según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar Lima, 2016? ¿Cómo influye el compromiso organizacional en la supervisión según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar Lima, 2016? ¿Cómo influye el compromiso organizacional en la supervisión/ liderazgo según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar Lima, 2016? ¿Cómo influye el compromiso organizacional en la gestión según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar Lima, 2016?</p>	<p>escrita según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar Lima, 2016 Determinar cómo influye el Compromiso Organizacional en la demostración de esfuerzo según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar Lima, 2016 Determinar cómo influye el compromiso organizacional en el mantenimiento de la disciplina personal según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar Lima, 2016 Determinar cómo influye el compromiso organizacional en el facilitar el desempeño de sus pares y equipo según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar Lima, 2016 Determinar cómo influye el compromiso organizacional en la supervisión según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar Lima, 2016 Determinar cómo influye el compromiso organizacional en la supervisión/ liderazgo según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar Lima, 2016 Determinar cómo influye el compromiso organizacional en la gestión según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar Lima, 2016</p>	<p>Bienestar Familiar Lima, 2016 El Compromiso Organizacional influye en la demostración de esfuerzo según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar Lima, 2016 El compromiso organizacional influye en el mantenimiento de la disciplina personal según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar Lima, 2016 El compromiso organizacional influye en el facilitar el desempeño de sus pares y equipo según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar Lima, 2016 El compromiso organizacional influye en la supervisión según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar Lima, 2016 El compromiso organizacional influye en la supervisión/ liderazgo según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar Lima, 2016 El compromiso organizacional influye en la gestión/ administración según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar Lima, 2016</p>	<table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <td>y 30</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="5" style="text-align: center;">V. DEPENDIENTE: (Y) DESEMPEÑO LABORAL</td> </tr> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Niveles</th> <th>Rango</th> </tr> <tr> <td rowspan="2">Dominio de tareas específicas</td> <td>Manejo de emergencias o situaciones de crisis</td> <td>1, 2</td> <td rowspan="10">Muy Bajo Bajo Promedio Alto Muy Alto</td> <td rowspan="10">05 – 34 35 – 63 64 – 92 93 – 121 122 – 150</td> </tr> <tr> <td>Capacidad técnica</td> <td>3, 4</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Dominio de tareas anexas/ relacionadas</td> <td>Resolución de problemas de manera creativa</td> <td>5, 6</td> </tr> <tr> <td>La toma de decisiones / resolución de problemas</td> <td>7, 8</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Habilidad en comunicación oral y escrita</td> <td>Competencias comunicación oral</td> <td>9, 10</td> </tr> <tr> <td>Competencia Comunicación escrita</td> <td>11, 12</td> </tr> <tr> <td>Demostración de esfuerzo</td> <td>Alcanzar metas</td> <td>13, 14, 15 y 16,</td> </tr> <tr> <td>Mantenimiento de la disciplina personal</td> <td>Ausentismo/ Tardanzas</td> <td>17, 18, 19 y 20</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Facilitar el desempeño de sus pares y equipo</td> <td>Compatibilidad con pares</td> <td>21, 22</td> </tr> <tr> <td>Ayuda a compañeros</td> <td>23, 24</td> </tr> <tr> <td>Supervisión/ Liderazgo</td> <td>Orientar, dirigir y motivar a los subordinados proporcionando retroalimentación</td> <td>25</td> </tr> </table>			y 30			V. DEPENDIENTE: (Y) DESEMPEÑO LABORAL					Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles	Rango	Dominio de tareas específicas	Manejo de emergencias o situaciones de crisis	1, 2	Muy Bajo Bajo Promedio Alto Muy Alto	05 – 34 35 – 63 64 – 92 93 – 121 122 – 150	Capacidad técnica	3, 4	Dominio de tareas anexas/ relacionadas	Resolución de problemas de manera creativa	5, 6	La toma de decisiones / resolución de problemas	7, 8	Habilidad en comunicación oral y escrita	Competencias comunicación oral	9, 10	Competencia Comunicación escrita	11, 12	Demostración de esfuerzo	Alcanzar metas	13, 14, 15 y 16,	Mantenimiento de la disciplina personal	Ausentismo/ Tardanzas	17, 18, 19 y 20	Facilitar el desempeño de sus pares y equipo	Compatibilidad con pares	21, 22	Ayuda a compañeros	23, 24	Supervisión/ Liderazgo	Orientar, dirigir y motivar a los subordinados proporcionando retroalimentación	25
		y 30																																															
V. DEPENDIENTE: (Y) DESEMPEÑO LABORAL																																																	
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles	Rango																																													
Dominio de tareas específicas	Manejo de emergencias o situaciones de crisis	1, 2	Muy Bajo Bajo Promedio Alto Muy Alto	05 – 34 35 – 63 64 – 92 93 – 121 122 – 150																																													
	Capacidad técnica	3, 4																																															
Dominio de tareas anexas/ relacionadas	Resolución de problemas de manera creativa	5, 6																																															
	La toma de decisiones / resolución de problemas	7, 8																																															
Habilidad en comunicación oral y escrita	Competencias comunicación oral	9, 10																																															
	Competencia Comunicación escrita	11, 12																																															
Demostración de esfuerzo	Alcanzar metas	13, 14, 15 y 16,																																															
Mantenimiento de la disciplina personal	Ausentismo/ Tardanzas	17, 18, 19 y 20																																															
Facilitar el desempeño de sus pares y equipo	Compatibilidad con pares	21, 22																																															
	Ayuda a compañeros	23, 24																																															
Supervisión/ Liderazgo	Orientar, dirigir y motivar a los subordinados proporcionando retroalimentación	25																																															

					Formación, entrenamiento y desarrollo de los subordinados	26			
					Delegar	27			
				Gestión/ Administración	Planificación de una organización	28			
					Administración y papeleo	29, 30			

Anexo 02: Matriz de Operacionalización de Variables

COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN EL PERSONAL DE LA SEDE CENTRAL DEL PROGRAMA INTEGRAL NACIONAL PARA EL BIENESTAR FAMILIAR, LIMA 2016

AUTOR: Bach. Eduardo Francisco Blanes Cantuarias

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categoría	Nivel y Rangos	Escala de medición	
Compromiso Organizacional	Compromiso Afectivo	Sentido de pertenencia del individuo	1, 2, 3, 4, y 5	Siempre = 5	Muy Bajo 05 – 34	Ordinal	
		Organización	6, 7, 8, 9 y 10		Bajo 35 – 63		
	Compromiso Continuidad	Intercambio esfuerzo de trabajo	11, 12, 13, 14 y 15	Casi siempre = 4	Promedio 64 – 92		
		Compensación Sentido de obligación con la empresa	16, 17, 18, 19 y 20	Algunas veces = 3			
	Compromiso Normativo	Sentido de pertenencia del individuo		21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29 y 30	Casi nunca = 2		Alto 93 – 121
				Nunca = 1	Muy Alto 122 – 150		
Desempeño Laboral	Dominio de tareas específicas	Manejo de emergencias o situaciones de crisis	1, 2	Totalmente de Acuerdo = 5	Muy Bajo 05 – 34		
		Capacidad técnica	3, 4				
	Dominio de tareas anexas/ relacionadas	Resolución de problemas de manera creativa	5, 6	De Acuerdo = 4	Bajo 35 – 63		
		La toma de decisiones / resolución de problemas	7, 8	Indeciso = 3	Promedio 64 – 92		
	Habilidad en	Competencias comunicación oral	9, 10				

	comunicación oral y escrita	Competencia Comunicación escrita	11, 12	En Desacuerdo = 2 Totalmente en Desacuerdo= 1	Alto 93 – 121 Muy Alto 122 – 150	
	Demostración de esfuerzo	Alcanzar metas	13, 14, 15 y 16			
	Mantenimiento de la disciplina personal	Ausentismo/ Tardanzas	17, 18, 19 y 20			
	Facilitar el desempeño de sus pares y equipo	Compatibilidad con pares	21, 22			
		Ayuda a compañeros	23, 24			
	Supervisión/ Liderazgo	Orientar, dirigir y motivar a los subordinados proporcionando retroalimentación	25			
		Formación, entrenamiento y desarrollo de los subordinados	26			
		Delegar	27			
	Gestión/ Administración	Planificación de una organización	28			
		Administración y papeleo	29, 30			

Fuente: Elaboración propia (2016)

Anexo 03: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ



PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables

Viceministerio de
Poblaciones Vulnerables

Programa Integral Nacional
para el Bienestar Familiar
INABIF

"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"
"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

CONSTANCIA

Por medio del presente, quien suscribe, Coordinador de la Sub unidad de Potencial Humano – SUPH del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar - INABIF,

Deja Constancia:

Que, el señor Psic. **EDUARDO FRANCISCO BLANES CANTUARIAS**, identificado con DNI N° 06687730, ha aplicado, el martes 25 de octubre del presente año, dos (02) cuestionarios con cuya información realizará la investigación para obtener el grado de magister en gestión pública sobre "Compromiso Organizacional y su influencia en el desempeño laboral según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, Lima, 2016"

Se expide el presente documento a solicitud del interesado, para los fines que considere conveniente.

Pueblo Libre, 27 de octubre del 2016

Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar - INABIF

Abog. Manolo Villacorta Rosillo
Coordinador de la Sub Unidad de Potencial Humano

Anexo 04: Matriz de datos Piloto

VARIABLE 1: COMPROMISO ORGANIZACIONAL

N° de Encuestados	Ítem1_Compro	Ítem2_Compro	Ítem3_Compro	Ítem4_Compro	Ítem5_Compro	Ítem6_Compro	Ítem7_Compro	Ítem8_Compro	Ítem9_Compro	Ítem10_Compro	Ítem11_Compro	Ítem12_Compro	Ítem13_Compro	Ítem14_Compro	Ítem15_Compro	Ítem16_Compro	Ítem17_Compro	Ítem18_Compro	Ítem19_Compro	Ítem20_Compro	Ítem21_Compro	Ítem22_Compro	Ítem23_Compro	Ítem24_Compro	Ítem25_Compro	Ítem26_Compro	Ítem27_Compro	Ítem28_Compro	Ítem29_Compro	Ítem30_Compro
1	5	5	4	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	3	5	1	1	1	1	4	5	5	4	5	5	5	5	5	1	5
2	4	5	5	5	1	1	4	3	3	4	3	5	4	3	5	5	1	3	5	3	3	4	4	4	3	3	5	2	2	3
3	5	5	3	5	1	1	5	3	3	2	3	5	3	4	5	3	3	2	5	5	1	1	1	1	1	1	3	2	2	4
4	5	5	5	4	1	1	5	3	3	4	3	5	4	3	5	5	5	3	4	3	5	2	3	3	3	3	5	1	1	3
5	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	4	3	3	1	2	3	3	2	2	2	2	2	4	4	3	3
6	5	5	5	5	1	1	4	5	5	4	1	5	1	5	5	5	1	5	5	1	5	5	5	5	4	5	5	1	5	4
7	3	4	3	2	3	2	4	2	1	1	3	4	3	3	4	2	3	4	3	2	3	2	2	4	2	2	4	4	2	3
8	5	4	5	5	1	1	4	4	4	5	3	5	5	5	5	4	2	4	5	3	4	4	4	5	5	4	5	1	1	5
9	3	4	4	5	2	3	4	4	2	3	2	4	2	2	4	2	2	2	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3
10	4	4	5	4	2	2	3	4	4	4	1	4	2	4	5	3	1	4	1	1	2	3	4	4	3	3	4	3	1	3
11	5	3	3	5	1	1	4	3	2	3	5	5	5	3	5	3	3	3	3	4	3	3	2	3	1	1	3	4	2	5
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	4	3	3	2	2	2	3	3	2	2
13	4	4	1	5	3	4	2	3	3	3	4	3	2	4	4	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5
14	4	4	4	5	1	2	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	1	3	2	2	2	2	3	3	3	5	3	1	3
15	4	4	4	5	2	2	5	4	3	3	5	4	3	4	5	4	4	3	4	4	5	5	3	2	3	3	5	3	2	5
16	4	3	4	4	1	1	3	3	2	3	3	3	2	2	4	4	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	4	3	2	4
17	4	5	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	2	3
18	3	2	3	5	3	3	5	2	3	3	3	4	1	2	5	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	3	2	2	2	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
20	4	3	3	5	1	1	3	3	1	1	5	4	3	2	5	4	5	3	5	5	1	3	2	4	1	1	5	1	2	3
21	5	5	5	5	5	1	5	5	4	3	5	5	5	4	4	2	1	3	3	5	5	4	4	4	4	4	5	1	2	5
22	3	4	2	4	2	2	4	2	2	2	2	4	3	3	5	4	3	3	2	3	3	3	3	4	2	2	4	4	2	3
23	2	5	4	5	1	1	3	5	1	2	3	5	3	2	5	4	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4	5	2	3	5
24	5	4	5	5	5	2	2	3	4	4	3	1	4	4	5	1	1	3	1	1	5	5	4	5	4	4	5	3	1	4
25	4	4	4	5	2	2	4	3	3	3	3	4	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4
26	3	3	4	3	3	3	1	1	1	1	1	3	3	1	4	3	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	5	2	1	1
27	3	3	3	5	3	2	1	3	3	3	4	3	1	3	4		1	2	3	3	4	4	3	3	3	3	1	5	1	4
28	4	3	3	4	1	1	4	4	4	4	2	4	2	3	4	2	1	4	1	1	3	3	3	3	2	2	4	1	1	1
29	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	4	3	2	4	4	3	1	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2
30	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	2	4	2	4	3	4

VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL

N° de Encuestados	Ítem1_DesemL	Ítem2_DesemL	Ítem3_DesemL	Ítem4_DesemL	Ítem5_DesemL	Ítem6_DesemL	Ítem7_DesemL	Ítem8_DesemL	Ítem9_DesemL	Ítem10_DesemL	Ítem11_DesemL	Ítem12_DesemL	Ítem13_DesemL	Ítem14_DesemL	Ítem15_DesemL	Ítem16_DesemL	Ítem17_DesemL	Ítem18_DesemL	Ítem19_DesemL	Ítem20_DesemL	Ítem21_DesemL	Ítem22_DesemL	Ítem23_DesemL	Ítem24_DesemL	Ítem25_DesemL	Ítem26_DesemL	Ítem27_DesemL	Ítem28_DesemL	Ítem29_DesemL	Ítem30_DesemL
1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	2	5	2	5	5	1
2	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	4	2	3	2	4	5	3
3	5	4	5	3	4	5	5	4	4	3	1	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	1	4	4	4	5	2
4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	2	4	4	4	4	4	5	1	1	4	4	4	5	5	2	2	4	4	4	3
5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
7	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	1	5	4	3	2	4	5	1	1	4	4	3	5	5	2	1	3	5	4	2
8	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	2	5	5	5	4	5	5	1	1	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
9	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	2	2	1	4	4	5	4	4	1	2	2	4	4	2
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	5	4	4	4	4	5	1	1	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
11	5	4	4	3	5	5	3	3	4	4	2	5	5	5	5	4	1	5	1	5	5	4	5	4	1	1	4	1	4	1
12	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	1	1	5	4	4	4	4	2	1	1	3	4	2
13	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	1	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5
14	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	1	5	4	5	5	5	4	1	1	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4
15	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	3	3	4	2
16	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	3	1	1	4	4	4	4	4	3	1	3	3	4	3
17	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	2	1	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2
18	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	3	2	2	1	3	4	1
19	3	3	4	2	3	3	3	4	3	2	4	4	3	4	4	4	2	4	2	4	2	2	3	3	2	2	2	2	4	2
20	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	1	4	4	4	4	4	5	1	1	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	3
21	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	5	4	3	4	5	4	3	1	4	4	4	3	3	3	3	2	4	3	4
22	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	1	5	5	5	5	5	5	1	1	4	5	5	5	5	4	2	3	4	5	2
23	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	3	2	3	3	4	3
24	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	3
26	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
27	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	2	1	4	4	4	2
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	1	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
29	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	3
30	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	5	4	4	1	1	2	5	1	5	3	3	4	5	5	1	5	5

Anexo 05: Matriz de datos

VARIABLE 1: COMPROMISO ORGANIZACIONAL

N° de Encuestados	ítem1_CmprO	ítem2_CmprO	ítem3_CmprO	ítem4_CmprO	ítem5_CmprO	ítem6_CmprO	ítem7_CmprO	ítem8_CmprO	ítem9_CmprO	ítem10_CmprO	ítem11_CmprO	ítem12_CmprO	ítem13_CmprO	ítem14_CmprO	ítem15_CmprO	ítem16_CmprO	ítem17_CmprO	ítem18_CmprO	ítem19_CmprO	ítem20_CmprO	ítem21_CmprO	ítem22_CmprO	ítem23_CmprO	ítem24_CmprO	ítem25_CmprO	ítem26_CmprO	ítem27_CmprO	ítem28_CmprO	ítem29_CmprO	ítem30_CmprO	
1	5	5	4	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	3	5	1	1	1	1	1	4	5	5	4	5	5	5	5	5	1	5
2	4	5	5	5	1	1	4	3	3	4	3	5	4	3	5	5	1	3	5	3	3	4	4	4	3	3	5	2	2	3	
3	5	5	3	5	1	1	5	3	3	2	3	5	3	4	5	3	3	2	5	5	1	1	1	1	1	1	3	2	2	4	
4	5	5	5	4	1	1	5	3	3	4	3	5	4	3	5	5	5	3	4	3	5	2	3	3	3	3	5	1	1	3	
5	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	4	3	3	1	2	3	3	2	2	2	2	2	4	4	3	3	
6	5	5	5	5	1	1	4	5	5	4	1	5	1	5	5	5	1	5	5	1	5	5	5	5	4	5	5	1	5	4	
7	3	4	3	2	3	2	4	2	1	1	3	4	3	3	4	2	3	4	3	2	3	2	2	4	2	2	4	4	2	3	
8	5	4	5	5	1	1	4	4	4	5	3	5	5	5	5	4	2	4	5	3	4	4	4	5	5	4	5	1	1	5	
9	3	4	4	5	2	3	4	4	2	3	2	4	2	2	4	2	2	2	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	
10	4	4	5	4	2	2	3	4	4	4	1	4	2	4	5	3	1	4	1	1	2	3	4	4	3	3	4	3	1	3	
11	5	3	3	5	1	1	4	3	2	3	5	5	5	3	5	3	3	3	3	4	3	3	2	3	1	1	3	4	2	5	
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	4	3	3	2	2	2	3	3	2	2	
13	4	4	1	5	3	4	2	3	3	3	4	3	2	4	4	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	
14	4	4	4	5	1	2	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	1	3	2	2	2	2	3	3	3	5	3	1	3	
15	4	4	4	5	2	2	5	4	3	3	5	4	3	4	5	4	4	3	4	4	5	5	3	2	3	3	5	3	2	5	
16	4	3	4	4	1	1	3	3	2	3	3	3	2	2	4	4	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	4	3	2	4	
17	4	5	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	2	3	
18	3	2	3	5	3	3	5	2	3	3	3	4	1	2	5	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
19	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	3	2	2	2	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
20	4	3	3	5	1	1	3	3	1	1	5	4	3	2	5	4	5	3	5	5	1	3	2	4	1	1	5	1	2	3	
21	5	5	5	5	5	1	5	5	4	3	5	5	5	4	4	2	1	3	3	5	5	4	4	4	4	4	5	1	2	5	
22	3	4	2	4	2	2	4	2	2	2	2	4	3	3	5	4	3	3	2	3	3	3	3	4	2	2	4	4	2	3	
23	2	5	4	5	1	1	3	5	1	2	3	5	3	2	5	4	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4	5	2	3	5	
24	5	4	5	5	5	2	2	3	4	4	3	1	4	4	5	1	1	3	1	1	5	5	4	5	4	4	5	3	1	4	
25	4	4	4	5	2	2	4	3	3	3	3	4	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	
26	3	3	4	3	3	3	1	1	1	1	1	3	3	1	4	3	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	5	2	1	1	
27	3	3	3	5	3	2	1	3	3	3	4	3	1	3	4		1	2	3	3	4	4	3	3	3	3	1	5	1	4	
28	4	3	3	4	1	1	4	4	4	4	2	4	2	3	4	2	1	4	1	1	3	3	3	3	2	2	4	1	1	1	
29	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	4	3	2	4	4	3	1	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	
30	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	2	4	2	4	3	4	
31	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	1	1	5	4	5	4	5	3	1	2	3	5	3	
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	2	1	5	5	5	5	
33	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	1	1	1	4	4	1	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	1	1	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	
35	1	5	3	4	2	3	3	4	3	3	2	5	4	2	5	4	3	1	2	4	3	3	2	2	3	3	3	2	1	5	
36	5	5	5	5	1	1	4	3	3	2	3	4	4	3	5	5	1	1	1	4	3	3	3	3	3	3	5	2	2	4	
37	5	4	5	5	1	1	4	4	4	4	3	4	3	3	5	4	1	3	3	2	3	3	3	4	4	4	5	1	1	4	
38	5	5	5	5	1	1	5	4	3	3	3	5	3	2	5	3	5	5	1	3	3	3	3	2	3	3	5	3	5	4	
39	4	4	5	5	1	1	5	4	3	3	2	5	2	4	5	2	1	1	3	3	3	3	2	2	2	2	5	3	2	3	
40	4	4	5	5	1	1	5		3	2	3	5	1	2	5	5	2	1	3	3	2	1	3	1	1	1	5	3	3	5	
41	5	4	5	5	1	1	5	4	3	3	5	5	4	3	5	4	5	3	3	4	4	5	3	3	3	3	5	1	1	5	
42	3	3	3	5	3	3	1	3	3	3	1	5	1	4	5	5	1	1	3	1	1	3	2	2	3	1	3	3	1	1	
43	5	3	3	4	2	2	3	2	2	2	3	5	3	1	4	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	5	2	1	3	
44	4	4	4	5	2	2	5	4	3	3	5	4	3	4	5	4	4	3	4	4	5	5	3	2	3	3	5	3	2	5	
45	5	5	5	4	1	2	1	5	5	5	5	5	5	3	5	1	1	1	1	4	5	5	4	5	5	5	5	5	1	5	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	1	1	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	
47	4	4	5	4	2	2	3	4	4	4	1	4	2	4	5	3	1	4	1	1	2	3	4	4	3	3	4	3	1	3	
48	5	5	5	5	1	1	4	3	3	2	3	4	4	3	5	5	1	1	1	4	3	3	3	3	3	3	5	2	2	4	
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	2	1	5	5	5	5	
50	4	4	4	5	2	2	5	4	3	3	5	4	3	4	5	4	4	3	4	4	5	5	3	2	3	3	5	3	2	5	
51	4	5	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	2	3	
52	1	5	3	4	2	3	3	4	3	3	2	5	4	2	5	4	3	1	2	4	3	3	2	2	3	3	3	2	1	5	
53	5	4	5	5	5	2	2	3	4	4	3	1	4	4	5	1	1	3	1	1	5	5	4	5	4	4	5	3	1	4	
54	4	4	5	5	1	1	5		3	2	3	5	1	2	5	5	2	1	3	3	2	1	3	1	1	1	5	3	3	5	
55	5	4	5	5	5	2	2	3	4	4	3	1	4	4	5	1	1	3	1	1	5	5	4	5	4	4	5	3	1	4	
56	5	4	5	5	1	1	4	4	4	4	3	4	3	3	5	4	1	3	3	2	3	3	3	4	4	4	5	1	1	4	
57	5	4	5	5	1	1	4	4	4	5	3	5	5	5	5	4	2	4	5	3	4	4	4	5	5	4	5	1	1	5	
58	4	4	1	5	3	4	2	3	3	3	4	3	2	4	4	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	

59	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	4	3	2	4	4	3	1	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	1	4	5	2	2
60	3	3	3	5	3	2	1	3	3	3	4	3	1	3	4		1	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	1	5	1	4						
61	4	4	5	5	1	1	5	4	3	3	2	5	2	4	5	2	1	1	3	3	3	3	2	2	2	2	2	5	3	2	3						
62	5	4	5	5	5	2	2	3	4	4	3	1	4	4	5	1	1	3	1	1	5	5	4	5	4	4	5	3	1	4							
63	4	3	3	4	1	1	4	4	4	4	2	4	2	3	4	2	1	4	1	1	3	3	3	3	2	2	4	1	1	1							
64	4	5	3	5	1	1	5	3	3	2	3	5	3	4	5	3	3	2	5	5	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	4						
65	3	3	3	5	3	2	1	3	3	3	4	3	1	3	4		1	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	1	5	1	4						
66	4	4	5	5	1	1	5	4	3	3	2	5	2	4	5	2	1	1	3	3	3	3	2	2	2	2	5	3	2	3							
67	4	4	4	5	1	2	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	1	3	2	2	2	2	3	3	3	5	3	1	3							
68	4	5	5	4	1	1	4	3	3	4	3	5	4	3	5	5	5	3	4	3	5	2	3	3	3	3	5	1	1	3							
69	4	4	5	4	2	2	3	4	4	4	1	4	2	4	5	3	1	4	1	1	2	3	4	4	3	3	4	3	1	3							
70	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	2	4	2	4	3	4							
71	5	5	5	5	1	1	4	3	3	2	3	4	4	3	5	5	1	1	1	4	3	3	3	3	3	3	5	2	2	4							
72	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	4	3	3	2	2	2	3	3	2	2							
73	4	4	4	5	1	2	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	1	3	2	2	2	2	3	3	3	5	3	1	3							
74	2	5	4	5	1	1	3	5	1	2	3	5	3	2	5	4	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4	5	2	3	5							
75	1	5	3	4	2	3	3	4	3	3	2	5	4	2	5	4	3	1	2	4	3	3	2	2	3	3	3	2	1	5							
76	5	4	5	5	1	1	4	4	4	4	3	4	3	3	5	4	1	3	3	2	3	3	3	4	4	4	5	1	1	4							
77	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	2	4	2	4	3	4							
78	4	4	4	5	2	2	4	3	3	3	3	4	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4						
79	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	2	4	2	4	3	4							
80	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	4	3	3	1	2	3	3	2	2	2	2	2	4	4	3	3							
81	5	4	5	4	1	1	5	3	3	5	3	5	4	3	5	5	5	3	4	3	5	2	3	3	3	3	5	1	1	3							
82	4	4	5	4	2	2	3	4	4	4	1	4	2	4	5	3	1	4	1	1	2	3	4	4	3	3	4	3	1	3							
83	5	5	5	5	1	1	4	3	3	4	3	5	4	3	5	5	1	3	5	3	3	4	4	4	3	3	5	2	2	3							
84	5	5	5	5	1	1	5	4	3	3	3	5	3	2	5	3	5	5	1	3	3	3	3	2	3	3	5	3	5	4							
85	4	3	3	2	3	2	4	2	1	1	3	4	3	3	4	2	3	4	3	2	3	2	2	4	2	2	4	4	2	3							
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	2	1	5	5	5							
87	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	1	1	1	4	4							
88	4	5	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	2	3							
89	3	4	4	5	2	3	4	4	2	3	2	4	2	2	4	2	2	2	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3								
90	3	2	3	5	3	3	5	2	3	3	3	4	1	2	5	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3								
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	2	1	5	5	5							
92	4	3	3	4	1	1	4	4	4	4	2	4	2	3	4	2	1	4	1	1	3	3	3	3	2	2	4	1	1	1							
93	4	5	3	2	3	2	4	2	1	1	3	4	3	3	4	2	3	4	3	2	3	2	2	4	2	2	4	4	2	3							
94	4	4	4	5	1	2	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	1	3	2	2	2	2	3	3	3	5	3	1	3							
95	4	5	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	2	3						
96	4	3	3	4	1	1	4	4	4	4	2	4	2	3	4	2	1	4	1	1	3	3	3	3	2	2	4	1	1	1							
97	3	3	4	3	3	3	1	1	1	1	1	3	3	1	4	3	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	5	2	1	1							
98	5	4	5	5	5	2	2	3	4	4	3	1	4	4	5	1	1	3	1	1	5	5	4	5	4	4	5	3	1	4							
99	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	1	1	1	4	4								
100	5	5	4	4	1	1	4	3	3	4	3	5	4	3	5	5	5	3	4	3	5	2	3	3	3	3	5	1	1	3							
101	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	1	1	1	4	4							
102	5	5	5	5	1	1	5	4	3	3	3	5	3	2	5	3	5	5	1	3	3	3	3	2	3	3	5	3	5	4							
103	3	3	4	3	3	3	1	1	1	1	1	3	3	1	4	3	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	5	2	1	1							
104	5	4	3	5	1	1	5	3	3	2	3	5	3	4	5	3	3	2	5	5	1	1	1	1	1	1	3	2	2	4							
105	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	1	1	5	4	5	4	5	3	1	2	3	5	3							
106	5	4	5	5	1	1	5	4	3	3	5	5	4	3	5	4	5	3	3	4	4	5	3	3	3	3	5	1	1	5							
107	5	5	5	5	1	1	4	3	3	2	3	4	4	3	5	5	1	1	1	4	3	3	3	3	3	3	5	2	2	4							
108	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	4	3	3	2	2	2	3	3	2	2							
109	4	4	5	5	1	1	5	4	3	3	2	5	2	4	5	2	1	1	3	3	3	3	2	2	2	2	5	3	2	3							
110	5	3	3	5	1	1	4	3	2	3	5	5	5	3	5	3	3	3	3	4	3	3	2	3	1	1	3	4	2	5							
111	1	5	3	4	2	3	3	4	3	3	2	5	4	2	5	4	3	1	2	4	3	3	2	2	3	3	3	2	1	5							
112	2	5	4	5	1	1	3	5	1	2	3	5	3	2	5	4	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4	5	2	3	5							
113	5	4	5	5	1	1	4	4	4	4	3	4	3	3	5	4	1	3	3	2	3	3	3	4	4	4	5	1	1	4							
114	3	2	3	5	3	3	5	2	3	3	3	4	1	2	5	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3								
115	4	4	4	5	1	2	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	1	3	2	2	2	2	3	3	3	5	3	1	3							
116	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	4	3	3	2	2	2	3	3	2	2							

117	5	5	4	5	1	1	5	3	3	2	3	5	3	4	5	3	3	2	5	5	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	4
118	5	4	5	5	1	1	4	4	4	5	3	5	5	5	5	4	2	4	5	3	4	4	4	5	5	4	5	1	1	5	
119	3	4	2	4	2	2	4	2	2	2	2	4	3	3	5	4	3	3	2	3	3	3	3	4	2	2	4	4	2	3	
120	5	4	5	4	1	1	4	5	5	4	1	5	1	5	5	5	1	5	5	1	5	5	5	5	4	5	5	1	5	4	
121	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	4	3	3	2	2	2	3	3	2	2	
122	5	4	5	5	1	1	5	4	3	3	5	5	4	3	5	4	5	3	3	4	4	5	3	3	3	3	5	1	1	5	
123	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	4	3	3	2	2	2	3	3	2	2	
124	5	4	5	4	1	1	4	3	3	4	3	5	4	3	5	5	1	3	5	3	3	4	4	4	3	3	5	2	2	3	
125	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	4	3	2	4	4	3	1	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	
126	3	2	3	5	3	3	5	2	3	3	3	4	1	2	5	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
127	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	2	1	5	5	5	5
128	3	3	4	3	3	3	1	1	1	1	1	3	3	1	4	3	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	5	2	1	1	
129	3	4	4	5	2	3	4	4	2	3	2	4	2	2	4	2	2	2	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	
130	1	5	3	4	2	3	3	4	3	3	2	5	4	2	5	4	3	1	2	4	3	3	2	2	3	3	3	2	1	5	
131	3	4	4	5	2	3	4	4	2	3	2	4	2	2	4	2	2	2	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	
132	5	5	5	5	1	1	4	3	3	2	3	4	4	3	5	5	1	1	1	4	3	3	3	3	3	3	5	2	2	4	
133	5	4	5	5	1	1	4	4	4	4	3	4	3	3	5	4	1	3	3	2	3	3	3	4	4	4	5	1	1	4	
134	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	3	2	2	2	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
135	3	4	4	5	2	3	4	4	2	3	2	4	2	2	4	2	2	2	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	
136	3	2	3	5	3	3	5	2	3	3	3	4	1	2	5	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
137	4	5	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	2	3	
138	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	1	1	5	4	5	4	5	3	1	2	3	5	3	
139	4	4	5	4	2	2	3	4	4	4	1	4	2	4	5	3	1	4	1	1	2	3	4	4	3	3	4	3	1	3	

VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL

N° de Encuestados	ítem1_DesemL	ítem2_DesemL	ítem3_DesemL	ítem4_DesemL	ítem5_DesemL	ítem6_DesemL	ítem7_DesemL	ítem8_DesemL	ítem9_DesemL	ítem10_DesemL	ítem11_DesemL	ítem12_DesemL	ítem13_DesemL	ítem14_DesemL	ítem15_DesemL	ítem16_DesemL	ítem17_DesemL	ítem18_DesemL	ítem19_DesemL	ítem20_DesemL	ítem21_DesemL	ítem22_DesemL	ítem23_DesemL	ítem24_DesemL	ítem25_DesemL	ítem26_DesemL	ítem27_DesemL	ítem28_DesemL	ítem29_DesemL	ítem30_DesemL
1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	2	5	2	5	5	1
2	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	4	2	3	2	4	5	3
3	5	4	5	3	4	5	5	4	4	3	1	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	1	4	4	4	5	2
4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	2	4	4	4	4	4	5	1	1	4	4	4	5	5	2	2	4	4	4	3
5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
7	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	1	5	4	3	2	4	5	1	1	4	4	3	5	5	2	1	3	5	4	2
8	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	2	5	5	5	4	5	5	1	1	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
9	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	2	2	1	4	4	5	4	4	1	2	2	4	4	2
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	5	4	4	4	4	5	1	1	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
11	5	4	4	3	5	5	3	3	4	4	2	5	5	5	5	4	1	5	1	5	5	4	5	4	1	1	4	1	4	1
12	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	1	1	5	4	4	4	4	2	1	1	3	4	2
13	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	1	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5
14	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	1	5	4	5	5	5	4	1	1	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4
15	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	3	3	4	2
16	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	3	1	1	4	4	4	4	4	3	1	3	3	4	3
17	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	2	1	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2
18	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	3	2	2	1	3	4	1
19	3	3	4	2	3	3	3	4	3	2	4	4	3	4	4	4	2	4	2	4	2	2	3	3	2	2	2	2	4	2
20	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	1	4	4	4	4	4	5	1	1	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	3
21	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	5	4	3	4	5	4	3	1	4	4	4	3	3	3	3	2	4	3	4
22	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	1	5	5	5	5	5	5	1	1	4	5	5	5	5	4	2	3	4	5	2
23	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	3	2	3	3	4	3
24	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	3
26	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
27	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	2	1	4	4	4	2
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	1	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
29	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	3
30	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	5	4	4	1	1	2	5	1	5	3	3	4	5	5	1	5	5
31	5	5	5	5	5	1	3	1	1	4	2	5	2	1	5	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	4	2	1	2
32	5	5	5	5	5	1	4	5	1	1	1	4	4	3	5	3	3	1	3	5	3	5	3	3	1	3	5	4	2	1
33	5	5	3	4	1	1	3	2	2	3	1	4	3	2	5	4	1	1	1	1	1	3	2	3	1	1	4	1	1	3
34	3	3	4	4	2	2	4	4	3	3	3	4	1	4	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4
35	5	4	5	3	4	4	4	4	3	4	2	5	4	4	5	4	4	1	1	4	5	5	4	4	2	1	3	4	4	4
36	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	2	2	5	3	5	3
37	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	1	1	5	4	4	5	4	4	2	4	4	4	3
38	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	2	2	5	5	5	4	5	2	1	4	5	4	3
39	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	2	4	4	4	4	4	5	1	1	5	5	5	5	5	3	2	2	4	4	5
40	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	5	5	5	4	2	4	5	5	5	5	4	1	2	5	5	4
41	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	1	1	5	5	4	4	5	3	2	3	5	5	3
42	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	4	5	5	5	5	4	3	1	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4
43	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	5	5	3	3	1	5	5	5	4	4	3	1	4	4	4	3
44	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	3	3	4	2
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	1
46	3	3	4	4	2	2	4	4	3	3	3	4	1	4	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	5	4	4	4	4	5	1	1	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
48	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	2	2	5	3	5	3
49	5	5	5	5	5	1	4	5	1	1	1	4	4	3	5	3	3	1	3	5	3	5	3	3	1	3	5	4	2	1
50	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	3	3	4	2
51	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	2	1	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2
52	5	4	5	3	4	4	4	4	3	4	2	5	4	4	5	4	4	1	1	4	5	5	4	4	2	1	3	4	4	4
53	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
54	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	5	5	5	4	2	4	5	5	5	5	4	1	2	5	5	4
55	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
56	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	1	1	5	4	4	5	4	4	2	4	4	4	3
57	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	2	5	5	5	4	5	5	1	1	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
58	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	1	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5

59	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	3		
60	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	2	1	4	4	4	2		
61	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	2	4	4	4	4	4	5	1	1	5	5	5	5	5	3	2	2	4	4	5	
62	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5		
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	1	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4		
64	5	5	5	3	4	5	5	4	4	3	1	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	1	4	4	4	5	2	
65	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	2	1	4	4	4	2		
66	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	2	4	4	4	4	4	5	1	1	5	5	5	5	5	3	2	2	4	4	5	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	1	5	4	5	5	5	4	1	1	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	
68	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	2	4	4	4	4	4	5	1	1	4	4	4	5	5	2	2	4	4	4	3	
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	5	4	4	4	4	5	1	1	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
70	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	5	4	4	1	1	2	5	1	5	3	3	4	5	5	1	5	5	
71	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	2	2	5	3	5	3	
72	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	1	1	5	4	4	4	4	2	1	1	3	4	2	
73	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	1	5	4	5	5	5	4	1	1	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	
74	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	3	2	3	3	4	3	
75	5	4	5	3	4	4	4	4	3	4	2	5	4	4	5	4	4	1	1	4	5	5	4	4	2	1	3	4	4	4	
76	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	1	1	5	4	4	5	4	4	2	4	4	4	3	
77	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	5	4	4	1	1	2	5	1	5	3	3	4	5	5	1	5	5	
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	3	
79	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	5	4	4	1	1	2	5	1	5	3	3	4	5	5	1	5	5	
80	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	
81	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	2	4	4	4	4	4	5	1	1	4	4	4	5	5	2	2	4	4	4	3	
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	5	4	4	4	4	5	1	1	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
83	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	4	2	3	2	4	5	3	
84	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	2	2	5	5	5	4	5	2	1	4	5	4	3	
85	4	3	4	4	3	3	4	4	5	3	1	5	4	3	2	4	5	1	1	4	4	3	5	5	2	1	3	5	4	2	
86	5	5	5	5	5	1	4	5	1	1	1	4	4	3	5	3	3	1	3	5	3	5	3	3	1	3	5	4	2	1	
87	5	5	3	4	1	1	3	2	2	3	1	4	3	2	5	4	1	1	1	1	1	3	2	3	1	1	4	1	1	3	
88	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	2	1	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	
89	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	2	2	1	4	4	5	4	4	1	2	2	4	4	2	
90	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	3	2	2	1	3	4	1	
91	5	5	5	5	5	1	4	5	1	1	1	4	4	3	5	3	3	1	3	5	3	5	3	3	1	3	5	4	2	1	
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	1	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	
93	4	3	4	4	3	3	4	4	3	5	1	5	4	3	2	4	5	1	1	4	4	3	5	5	2	1	3	5	4	2	
94	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	1	5	4	5	5	5	4	1	1	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	
95	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	2	1	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	1	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	
97	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
98	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	
99	5	5	3	4	1	1	3	2	2	3	1	4	3	2	5	4	1	1	1	1	1	3	2	3	1	1	4	1	1	3	
100	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	2	4	4	4	4	4	5	1	1	4	4	4	5	5	2	2	4	4	4	3	
101	5	5	3	4	1	1	3	2	2	3	1	4	3	2	5	4	1	1	1	1	1	3	2	3	1	1	4	1	1	3	
102	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	2	2	5	5	5	4	5	2	1	4	5	4	3	
103	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
104	4	4	5	3	4	5	5	4	4	3	1	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	1	4	4	4	5	2	
105	5	5	5	5	5	1	3	1	1	4	2	5	2	1	5	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	4	2	1	2
106	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	1	1	5	5	4	4	5	3	2	3	5	5	3	
107	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	2	2	5	3	5	3	
108	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	1	1	5	4	4	4	4	2	1	1	3	4	2	
109	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	2	4	4	4	4	4	5	1	1	5	5	5	5	5	3	2	2	4	4	5	
110	5	4	4	3	5	5	3	3	4	4	2	5	5	5	5	4	1	5	1	5	5	4	5	4	1	1	4	1	4	1	
111	5	4	5	3	4	4	4	4	3	4	2	5	4	4	5	4	4	1	1	4	5	5	4	4	2	1	3	4	4	4	
112	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	3	2	3	3	4	3	
113	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	1	1	5	4	4	5	4	4	2	4	4	4	3	
114	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	3	2	2	1	3	4	1	
115	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	1	5	4	5	5	5	4	1	1	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	
116	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	1	1	5	4	4	4	4	2	1	1	3	4	2	

117	5	4	4	3	4	5	5	4	4	3	1	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	1	4	4	4	5	2
118	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	2	5	5	5	4	5	5	1	1	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
119	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	1	5	5	5	5	5	5	1	1	4	5	5	5	5	4	2	3	4	5	2
120	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
121	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	1	1	5	4	4	4	4	2	1	1	3	4	2
122	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	1	1	5	5	4	4	5	3	2	3	5	5	3
123	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	1	1	5	4	4	4	4	2	1	1	3	4	2
124	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	4	2	3	2	5	5	3
125	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	3
126	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	3	2	2	1	3	4	1
127	5	5	5	5	5	1	4	5	1	1	1	4	4	3	5	3	3	1	3	5	3	5	3	3	1	3	5	4	2	1
128	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
129	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	2	2	1	4	4	5	4	4	1	2	2	4	4	2
130	5	4	5	3	4	4	4	4	3	4	2	5	4	4	5	4	4	1	1	4	5	5	4	4	2	1	3	4	4	4
131	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	2	2	1	4	4	5	4	4	1	2	2	4	4	2
132	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	2	2	5	3	5	3
133	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	1	1	5	4	4	5	4	4	2	4	4	4	3
134	3	3	4	2	3	3	3	4	3	2	4	4	3	4	4	4	2	4	2	4	2	2	3	3	2	2	2	2	4	2
135	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	2	2	1	4	4	5	4	4	1	2	2	4	4	2
136	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	3	2	2	1	3	4	1
137	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	2	1	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2
138	5	5	5	5	5	1	3	1	1	4	2	5	2	1	5	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	4	2	1	2
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	5	4	4	4	4	5	1	1	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3

Anexo 06: Instrumentos

ENCUESTA: COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Nº	ITEMS	Escala de SL Tipo-Likert				
		Nunca	Casi Nunca	Alguna Veces	Casi Siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Compromiso Afectivo						
1	Considera usted que, experimenta un fuerte sentimiento de pertenencia hacia la institución en la que trabaja					
2	Considera usted que, se siente integrado plenamente en su institución					
3	Considera usted que, realmente siente como suyos los problemas de la institución					
4	Considera usted que, la institución en la que trabaja es muy significativa.					
5	Considera usted que, no tiene un fuerte sentimiento de pertenencia hacia su institución					
6	Considera usted que, no se siente emocionalmente vinculado con su institución					
7	Considera usted que, le sería muy fácil trabajar el resto de su vida en su institución.					
8	Considera usted que, está satisfecho con las posibilidades que le da su trabajo					
9	Considera usted que, está satisfecho con la forma de negociación laboral que tienen en su institución					
10	Considera usted que, está satisfecho con el cumplimiento de las normas laborales en su institución					
Dimensión 2: Compromiso de Continuidad						
11	Considera usted que, su vida se afectaría si decidiera salir de su institución					
	Considera usted que, se siente a gusto trabajando en su institución					
13	Considera usted que, no sería correcto dejar su institución					
14	Considera usted que, su institución lo trata de manera justa y equitativa					
15	Considera usted que, se esfuerza en cumplir con su trabajo en los tiempos programados					
16	Considera usted que, se ha esforzado mucho en su trabajo como para irse a otra institución.					
17	Considera usted que, no renuncia a su institución por las pocas posibilidades de conseguir otro trabajo					
18	Considera usted que, está satisfecho con los honorarios que recibe por su trabajo					
19	Considera usted que, permanecer en su institución, actualmente, es un asunto tanto de necesidad como de deseo					
20	Considera usted que, si renunciara a la institución en la que labora en este momento, muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas					
Dimensión 3: Compromiso Normativo						
21	Considera usted que, su condición contractual es beneficiosa					
22	Considera usted que, su situación laboral es beneficiosa y contribuye a incrementar su desempeño.					
23	Considera usted que, la normativa de su institución contribuyen a que su trabajo sea más eficiente.					
24	Considera usted que, el reglamento interno contribuye a su disciplina y dedicación laboral.					
25	Considera usted que, siente protegido por su institución y por ello se encuentra más comprometido					
26	Considera usted que, las leyes laborales actuales lo llevan a identificarse más con su institución					
27	Considera usted que, la institución en la que trabaja merece mi lealtad					
28	Considera usted que, no siente ninguna obligación de permanecer en su institución					
29	Considera usted que, no renunciaría a su institución porque se siente obligado con sus compañeros de trabajo					
30	Considera usted que, le debe mucho a la institución en la que labora actualmente.					

ENCUESTA: DESEMPEÑO LABORAL

Nº	ITEMS	Escala de SL Tipo-Likert				
		Totalmente en Desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Dominio de tareas específicas						
1	Considera usted que, propone alternativas de solución cuando se presentan problemas en su trabajo					
2	Considera usted que, en situaciones de crisis, logra establecer nuevas estrategias para solucionar el conflicto					
3	Considera usted que, es eficiente en el desarrollo de las tareas específicas de su puesto.					
4	Considera usted que, sus funciones y responsabilidades están bien definidas					
Dimensión 2: Dominio de tareas anexas/ relacionadas						
5	Considera usted que, genera soluciones creativas para los problemas de trabajo que se le presentan					
6	Considera usted que, es un trabajador creativo.					
7	Considera usted que, tiene facilidad para tomar decisiones cuando se necesita resolver un problema laboral.					
8	Considera usted que, tiene capacidades que lo ayudan a solucionar problemas laborales					
Dimensión 3: Habilidad en comunicación oral y escrita						
9	Considera usted que, tiene facilidad para comunicarse de manera verbal en el trabajo.					
10	Considera usted que, sus compañeros de trabajo, la mayoría de veces, entienden lo que usted les explica					
11	Considera usted que, la mayoría de veces sus informes son corregidos					
12	Considera usted que, tiene facilidad para redactar informes y otros documentos					
Dimensión 4: Demostración de esfuerzo						
13	Considera usted que, la mayoría de veces, cumple con los objetivos institucionales					
14	Considera usted que, la mayoría de veces, cumple con su trabajo en los tiempos establecidos.					
15	Considera usted que, mantiene su nivel de desempeño a pesar de los cambios que se presenten en su institución					
16	Considera usted que, se esfuerza para alcanzar los objetivos planteados.					
Dimensión 5: Mantenimiento de la disciplina personal						
17	Considera usted que, la mayoría de veces, cumple con llegar a su trabajo a la hora establecida					
18	Considera usted que, con frecuencia le han llamado la atención por sus tardanzas o inasistencias.					
19	Considera usted que, falta al trabajo dos a cuatro veces por mes.					

20	Considera usted que, la mayoría de las veces, mantiene una disciplina personal en su trabajo					
Dimensión 6: Facilitar el desempeño de sus pares y equipo						
21	Considera usted que, tiene buenas relaciones con tus jefes y compañeros de trabajo.					
22	Considera usted que, se desenvuelve adecuadamente dentro de su grupo de trabajo.					
23	Considera usted que, resuelve las dudas y necesidades de sus compañeros respecto al trabajo					
24	Considera usted que, ayuda a sus compañeros de trabajo, para que cumplan con la labor encomendada.					
Dimensión 7: Supervisión/ Liderazgo						
25	Considera usted que, recibe información sobre su desempeño laboral					
26	Considera usted que, su institución, lo capacita para el desarrollo de su labor					
27	Considera usted que, su jefe inmediato ha reconocido sus capacidades para ocupar cargos de jefatura.					
Dimensión 8: Gestión/ Administración						
28	Considera usted que, su trabajo se encuentra organizado en función a un plan de trabajo o plan operativo.					
29	Considera usted que, cumple con realizar su trabajo en los plazos requeridos					
30	Considera usted que, en su institución, se evitan que el personal pierda el tiempo					

Anexo 07: Formato de validación de instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES/ ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Dominio de tareas específicas							
1	Considera usted que, propone alternativas de solución cuando se presentan problemas en su trabajo	/		/		/		
2	Considera usted que, en situaciones de crisis, logra establecer nuevas estrategias para solucionar el conflicto	/		/		/		
3	Considera usted que, es eficiente en el desarrollo de las tareas específicas de su puesto.	/		/		/		
4	Considera usted que, sus funciones y responsabilidades están bien definidas	/		/		/		
	Dimensión 2: Dominio de tareas anexas/ relacionadas							
5	Considera usted que, genera soluciones creativas para los problemas de trabajo que se le presentan	/		/		/		
6	Considera usted que, es un trabajador creativo.	/		/		/		
7	Considera usted que, tiene facilidad para tomar decisiones cuando se necesita resolver un problema laboral.	/		/		/		
8	Considera usted que, tiene capacidades que lo ayudan a solucionar problemas laborales	/		/		/		
	Dimensión 3: Habilidad en comunicación oral y escrita							
9	Considera usted que, tiene facilidad para comunicarse de manera verbal en el trabajo.	/		/		/		
10	Considera usted que, sus compañeros de trabajo, la mayoría de veces, entienden lo que usted les explica	/		/		/		
11	Considera usted que, la mayoría de veces sus informes son corregidos	/		/		/		
12	Considera usted que, tiene facilidad para redactar informes y otros documentos	/		/		/		
	Dimensión 4: Demostración de esfuerzo							
13	Considera usted que, la mayoría de veces, cumple con los objetivos institucionales	/		/		/		
14	Considera usted que, la mayoría de veces, cumple con su trabajo en los tiempos establecidos.	/		/		/		
15	Considera usted que, mantiene su nivel de desempeño a pesar de los cambios que se presenten en su institución	/		/		/		
16	Considera usted que, se esfuerza para alcanzar los objetivos planteados.	/		/		/		
	Dimensión 5: Mantenimiento de la disciplina personal							
17	Considera usted que, la mayoría de veces, cumple con llegar a su trabajo a la hora establecida	/		/		/		
18	Considera usted que, con frecuencia le han llamado la atención por sus tardanzas	/		/		/		

Anexo 08: Artículo científico

Compromiso organizacional y su influencia en el desempeño laboral según el personal del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar - Lima, 2016

Autor: Bach. Eduardo Francisco Blanes Cantuarias

Resumen

El estudio tiene como finalidad comprobar la influencia del compromiso organizacional en el desempeño laboral según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, Lima, 2016; El estudio realizado es de tipo básico, con un diseño no experimental, transeccional, correlacional-causal, La muestra estuvo compuesta por 139 trabajadores, los que fueron escogidos por un método aleatorio no probabilístico e intencional; mientras el método de investigación hipotético-deductivo de enfoque cuantitativo; y en el tratamiento de los datos se realizó a través del SPSS 23. Para hallar el nivel de dependencia o asociación entre las variables se hizo uso del análisis de regresión logística binaria; encontrando el nivel de significación por el método; se empleó la prueba no paramétrica Chi Cuadrado de Pearson y los coeficientes de contingencia V de Cramer y Phi (ϕ) para encontrar la intensidad y dirección de la asociación. Cuyo resultado obtenido $V = \phi = 0.202$ y un $\alpha = 0.014 < 0.05$, se puede afirmar la existencia de una relación directa y moderadamente significativa entre las variables.

Palabras claves: Compromiso Organizacional y Desempeño Laboral

Abstract

This study purpose is proven organizational commitment influence on job performance according Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar headquarters staff, Lima, 2016; The research was a basic type, non-experimental, transeccional, correlational-causal design. The sample was about 139 workers, who were chosen by a non-probabilistic and intentional random method; the thesis use hypothetical-deductive research method and quantitative approach; data process used SPSS 23. Research use a binary logistic regression analysis to find dependence or association between variables; It used a nonparametric Pearson

Chi square test and contingency coefficients Cramer's V and Phi (ϕ) to find association intensity and direction. $V=\phi=0.202$ and $\alpha=0.014<0.05$, it can say that exist a direct, moderately and significant relationship between variables.

Keywords: Organizational Commitment and Job Performance

Metodología

El tipo de estudio es aplicado, con un diseño no experimental, transversal correlacional-causal y, la muestra elegida fue de 139 empleados, los cuales fueron seleccionados por el muestreo de tipo no probabilístico e intencional; mientras el método de investigación hipotético-deductivo de enfoque cuantitativo; y en el tratamiento de los datos se realizó a través del SPSS; se empleó la prueba no paramétrica para hallar el nivel de dependencia o asociación entre las variables se hizo uso del análisis de regresión logística binaria; encontrando el nivel de significación por el método; se empleó la prueba no paramétrica Chi Cuadrado de Pearson y los coeficientes de contingencia V de Cramer y Phi (ϕ).

Resultados

Sobre la hipótesis general propuesta la intensidad de asociación entre ambas variables, según los coeficientes V de Cramer y Phi es $V=\phi=0.202$, lo que evidencia una dependencia moderada entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, Lima; igualmente, en la hipótesis específica 1, se comprueba la intensidad de asociación entre ambas variables, según los coeficientes V de Cramer y Phi de $V=\phi=0.485$ lo que demuestra una dependencia positiva alta entre el compromiso organizacional y el dominio de tareas específicas según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar de Lima. En lo que respecta a la hipótesis específica 2, se encuentra que existen una intensidad de asociación entre ambas variables, según los coeficientes V de Cramer y Phi de $V=\phi=0.282$, lo que demuestra una dependencia positiva, media y significativa entre el compromiso organizacional y el dominio de tareas anexas/ relacionadas según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar de Lima. La hipótesis

específica 3 señala una intensidad de asociación entre las variables, según los coeficientes V de Cramer y Phi son $V=\phi=0.288$; que comprueba una dependencia positiva, moderada y significativa entre el compromiso organizacional y la habilidad para la comunicación oral y escrita según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar de Lima. Respecto a la hipótesis específica 6, se probó una intensidad de asociación entre ambas variables, según los coeficientes V de Cramer y Phi son $V=\phi=0.175$, lo que justifica una dependencia positiva significativa entre el compromiso organizacional y el facilitar el desempeño de sus pares y equipo según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar de Lima. Por último, la hipótesis específica 8, evidenció una intensidad de asociación entre ambas variables, según los coeficientes V de Cramer y Phi son $V=\phi=0.192$, lo que verifica una dependencia positiva significativa entre el compromiso organizacional y la gestión/administración según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar de Lima. Las hipótesis no mencionadas no alcanzaron un nivel de significancia en la presente investigación por lo que fueron desestimadas.

Discusión

Venero, T. y Wieland, A. (2013) en su investigación coinciden con que el compromiso organizacional tiene una correlación en la muestra estudiada, sin embargo, los diseños de ambas investigaciones son diferentes ya que el presente estudio tiene como objetivo demostrar el nivel de dependencia entre las variables por lo que la comparación se realiza sólo a nivel de significancia.

Una dificultad encontrada es que existen pocas investigaciones correlacional-causal y menos aún que utilicen el Modelo Multifactorial de Campbell para explicar el desempeño laboral. No obstante, la teoría ha sido comprobada mediante esta tesis, ya que autores como Arciniega (2002) evidencian que el compromiso organizacional guarda correlación con el desempeño laboral causando en los trabajadores un mínimo ausentismo y mejorar su productividad Helriegel y colaboradores (1999) observaron que los colaboradores comprometidos cumplen mejor con sus metas laborales y no

pierden el tiempo. Así mismo, Mowday y colaboradores (1979) afirman que el compromiso organizacional impulsa al trabajador a esforzarse más por lograr cumplir con sus labores.

Sin embargo, este estudio, es uno de los pioneros en la investigación de las relaciones de dependencia entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral que podría motivar la realización de otras tesis de diseño experimental.

Conclusiones

En base a los resultados se concluye que el compromiso organizacional influye en el desempeño laboral según el personal de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar de Lima, evidenciándose también que existe un nivel de dependencia de las dimensiones dominio de tareas específicas y anexas/ relacionadas, habilidad para la comunicación oral y escrita, facilitar el desempeño de sus pares y equipo y la gestión/ administración.

Referencias

- Aamodt, M. (2010), Psicología industrial/ organizacional, (6ta. Ed.), México
- Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos, El capital humano de las organizaciones, (9na.Ed.), México
- Chiavenato, I. (2011). Gestión del Talento Humano. (9na. Ed.), México
- Dessler., G. y Varela R (2011). Administración de Recursos Humanos, Enfoque latinoamericano. (5ta. Ed.), México
- Dessler., G. y Varela R. (1994). Administración de Personal, Enfoque latinoamericano. Ed. Prentice Hall Hispanoamérica. (6ta. Ed.), México
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. (5ta. Ed.), México
- Meyer, J. y Allen, N. (1991) A three-component conceptualization of organizational commitment Artículo en la revista Human Resource Management Review .

March 1991. Recuperado de:
<https://www.researchgate.net/publication/222453827>

Meyer J. y Allen & Gellathly I. (1990) Affective and continuance commitment to the organization: Evaluation of measures and analysis of concurrent and time-lagged relations. *Journal of applied psychology*, p.p. 710-720

Meyer J. y Allen N. (1984) Testing the "Side-Beth Theory" of organizational of *Apphed Psychology*, 69 (3), 372 - 378.

Meyer J. y Allen N. (1997) *Commitment in the workplace: Theory, research and application*. California; Sage Publications

Meyer, J. P; Herscovitch, L. (2001) *Commitment in the workplace: Toward a general Model*. *Human Resource Management Review*. p.p.. 299-326.

Meyer, J.; Allen, N. (1997) *Commitment in the workplace: Theory, Research and Application*. Thousand Oaks: Sage Publications,.

Meyer, J.; Allen, N. (1998). Examination of the combined effects of work values and early experiences on organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*. p. 29-52.

Pérez, A. (2015), *Las competencias técnicas del proceso de supervisión y el desempeño laboral en la empresa Solintex de Venezuela S.A. Tesis de maestría, Universidad de Carabobo*). Recuperado de:
<http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/1950/acitadoporerez.pdf?sequence=1>

Venero, T. y Wieland, A. (2013). *Percepción del personal de EsSalud en línea de la gerencia de operaciones de salud sobre el compromiso organizacional y su relación con el desempeño laboral Lima 2013*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo).