



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Compromiso organizacional y desempeño laboral de los  
trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de  
Paramonga, 2020.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE

Licenciada en Psicología

**AUTORA:**

Palomino Zapata, Verónica Viviana (ORCID: 0000-0002-4674-668X)

**ASESORA:**

Dra. Cortez Chávez, Claudia Virginia (ORCID: 0000-0001-8017-8543)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

LIMA - PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

La presente investigación va dedicado a mis honorables padres Juan y Viviana y hermana Gladys por inspirarme, por el amor, apoyo y fe brindada en el logro de esta y todas mis metas propuestas, los amo mucho.

## **Agradecimiento**

Agradezco a nuestro padre celestial, por darme la fuerza y entereza necesaria para enfrentar esta dificultosa temporada en que nos encontramos.

A mis lindas asesoras la Dra. Claudia Cortez Chávez y la Lic. Mary que me guiaron en el proceso de desarrollo, corrigiendo y guiándome considerablemente en esta investigación

Al gerente y trabajadores de la Municipalidad estudiada por acceder y colaborar en las evaluaciones de este proyecto.

A la Universidad César Vallejo por permitirme cumplir con este objetivo.

**La autora.**

## Índice de contenido

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	19
3.1 Tipo de investigación	19
3.2 Variables y operacionalización	19
3.3 Población, muestra y muestreo	20
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5 Procedimiento	23
3.6 Métodos de análisis de datos	23
3.7 Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	39
V. CONCLUSIONES	44
VI. RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS	47
ANEXO	52

## Índice de tablas

Tabla 1. Distribución de frecuencia según variable Compromiso Organizacional	25
Tabla 2. Distribución de frecuencia según dimensión Afectivo	26
Tabla 3. Distribución de frecuencia según dimensión de Continuidad	27
Tabla 4. Distribución de frecuencia según dimensión Normativo	28
Tabla 5. Distribución de frecuencia según variable Desempeño Laboral	29
Tabla 6. Distribución de frecuencia según dimensión Rendimiento	30
Tabla 7. Distribución de frecuencia según dimensión Eficiencia	31
Tabla 8. Distribución de frecuencia según dimensión Eficacia	32
Tabla 9. Distribución de frecuencia según dimensión Efectividad	33
Tabla 10. Coeficiente de correlación y significación entre las variables compromiso organizacional y desempeño laboral	34
Tabla 11. Coeficiente de correlación y significación entre la dimensión afectivo y desempeño laboral	35
Tabla 12. Coeficiente de correlación y significación entre la dimensión de continuidad y desempeño laboral	36
Tabla 13. Coeficiente de correlación y significación entre la dimensión normativo y desempeño laboral	37

## Resumen

La presente investigación tuvo como principal objetivo determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Paramonga, 2020. El estudio fue de tipo descriptivo correlacional de diseño no experimental de corte transversal, la muestra fue de 50 trabajadores administrativos, para la evaluación se utilizó el cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen y un cuestionario de Desempeño Laboral. Los datos se procesaron en el programa SPSS-26, a nivel inferencial se aplicó el estadístico de Shapiro will y Rho de Spearman. En el análisis correlacional se comprueba la relación estadísticamente directa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral, es decir el 68% mostraron un nivel de compromiso organizacional moderado y el 56% presentaron un desempeño laboral moderado (0,475). De la misma forma respecto a las dimensiones los resultados mostraron una correlación positiva débil (0,276) y no significativa entre compromiso afectivo y desempeño laboral, una correlación positiva moderada (0,304) significativa entre compromiso de continuidad y desempeño laboral, una correlación positiva moderada (0,478) significativa entre compromiso normativo y desempeño laboral. Evidenciándose la presencia de compromiso de continuidad y normativo en los trabajadores.

**Palabras clave:** Compromiso organizacional, Desempeño laboral, Trabajadores, organización.

## Abstract

The main objective of this research was to determine the relationship between the organizational commitment and the job performance of the administrative workers of the District Municipality of Paramonga, 2020. The study was of a descriptive correlational type of non-experimental cross-sectional design, the sample was of 50 administrative workers, for the evaluation the questionnaire of Organizational Commitment of Meyer and Allen and questionnaire of Labor Performance was used. The data were processed in the SPSS-26 program, at the inferential level the Shapiro Will and Spearman Rho statistic were applied. In the correlational analysis, the statistically direct relationship between organizational commitment and work performance is verified, that is, 68% showed a moderate level of organizational commitment and 56% presented moderate work performance (0.475). In the same way, regarding the dimensions, the results showed a weak positive correlation (0.276) not significant between affective commitment and work performance, a moderate positive correlation (0.304) significant between continuity commitment and work performance, a moderate positive correlation (0.478) significant between normative commitment and job performance. Evidence of the presence of a commitment to continuity and regulations in the workers.

**Keywords:** Organizational commitment, Work performance, Workers, organization

## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día se puede deducir que las organizaciones se han ido desarrollando mediante la competitividad, altas exigencias y eficacia dentro de una realidad socio económica aparentemente frívola, que se enfoca solamente en el beneficio de la organización, perjudicando el bienestar del trabajador, por esta razón muestran incomodidad en las labores que realizan y tiene como resultado la ausencia de compromiso organizacional y la falta de cumplimiento de metas y objetivos propuestos por la organización. Es en estos casos en donde las empresas deben ejecutar estrategias para promover en los trabajadores las habilidades necesarias para un desempeño productivo de sus funciones, así como la motivación para el alcance de los objetivos propuestos y de esta manera hacerlos sentir comprometidos con el éxito de la organización.

En el ámbito internacional se han desarrollado investigaciones como la de Hernández et. al (2018) en México, en la que hallaron que los encuestados se consideran estar orgullosos de laborar en su institución, es decir, tenían un sentido de pertenencia hacia la misma. Nieto (2017), en Ecuador hizo un estudio en el que concluyó que los trabajadores con 15 años de servicio demuestran tener un nivel mayor de satisfacción y compromiso a diferencia de los que mantienen poco tiempo de servicio; Mejía (2016), en Ecuador, en su estudio concluyó que los cambios físicos, sociales, conductuales y la carga mental, la ansiedad y el estrés afectan directamente al desempeño laboral.

En la realidad nacional, también se ha tratado sobre el tema, Flores y Pujadas (2018) en su investigación concluyeron que el 81.7% de los trabajadores nombrados presentan una correlación favorable entre compromiso y el desempeño. Además, el estudio de Saldaña y Cornejo (2018) concluyó que existe una relación favorable de compromiso y desempeño siendo relevante por el grado de fidelidad, identificación, dependencia, sentido de pertenencia; que en conjunto permiten un desempeño productivo y de calidad. También en el análisis de Condemarín (2017) se halló una correlación favorable entre compromiso y



desempeño del personal. A su vez el Diario Gestión (2015) demuestra que un promedio de 87% de las entidades u organizativas deduce que el escaso compromiso laboral es el problema latente, así mismo refirió que alrededor del 50% de directivos refieren como dificultad una potencial falta de cultura y compromiso, interinamente el 66% estima que los trabajadores se sienten abrumados dentro del entorno de trabajo.

A nivel local, la Municipalidad Distrital de Paramonga no ha sido ajena a esta realidad ya que se ha observado que los trabajadores no presentan compromiso por la organización, no la han interiorizado y se rigen en función de las exigencias del cargo evidenciando dificultades en su desempeño laboral, es así que en referencia a la problemática de esta investigación aspira a resolver la existencia de correlación entre la variable compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Paramonga, 2020.

Por lo antes mencionado se formuló el respectivo problema, ¿Cuál es la relación entre compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Paramonga, 2020?

En cuanto a la justificación teórica de la investigación, esta es relevante ya que permitirá ampliar nuevos conocimientos sobre las variables estudiadas y aportará datos para futuras investigaciones.

A nivel metodológico, la investigación será beneficiosa ya que se elaboró con el motivo de determinar el nivel de relación de las variables y de la misma forma se usaron instrumentos validados y confiables con el fin de favorecer a otras investigaciones.

Respecto a la justificación práctica la investigación ofrecerá un estudio que permitirá a la sociedad comprender la realidad problemática del compromiso en las organizaciones y el desempeño que muestran los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Paramonga además de brindar recomendaciones

para el cumplimiento de objetivos y metas en la organización.

La justificación social, está referida a que los resultados permitirán ampliar la visión de la realidad actual del compromiso en las organizaciones y el desempeño laboral que tienen los trabajadores administrativos, lo que tendrá un impacto favorable en la relación de los trabajadores con la organización.

Se estableció el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Paramonga, 2020. Por ello los objetivos específicos son: a) Determinar el nivel de compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de las Municipalidad Distrital de Paramonga, 2020; b) Determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Paramonga, 2020; c) Determinar la relación entre el componente afectivo del compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Paramonga, 2020; d) Determinar la relación entre el componente de continuidad del compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Paramonga, 2020; e) Determinar la relación entre el componente normativo de compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Paramonga, 2020.

Por último se elaboraron las siguientes; la hipótesis general: Existe relación significativa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Paramonga, 2020; las hipótesis específicas son: a) Existe relación significativa entre el componente afectivo de compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Paramonga, 2020; b) Existe relación significativa entre el componente de continuidad de compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Paramonga, 2020; c) Existe relación significativa entre

el componente normativo de compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Paramonga, 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

Existen estudios internacionales como los de: Adnam, Nhaily y Wang (2018), quienes elaboraron un estudio que tuvo como énfasis de evaluar y estudiar la posible relación de compromiso y desempeño individual en una población en Pakistán, cuya muestra estuvo conformada por 100 empleados. La metodología de tipo descriptiva de un diseño no experimental. Se evaluó el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen y un instrumento que mide desempeño. Los resultados evidenciaron que el compromiso tiene un impacto positivo en referencia al desempeño individual; se concluyó que efectivamente existe relación favorable entre ambas variables de estudio.

Go, Du, Xie y Mo (2017), publicaron un análisis que determinaron el objetivo de estudiar la relación existente entre compromiso con las funciones laborales, el rendimiento hacia los objetivos y la moderación del apoyo perceptivo de la organización en una empresa de telecomunicaciones al Sur de China, la investigación tiene como muestra 1049 empleados. La metodología fue tipo descriptiva, de diseño no experimental, se administraron el test de Compromiso Laboral de Utrech, Evaluación Objetiva Integral y Encuesta de Apoyo Organizacional Percibido. Los resultados señalaron una existencia de correlación favorable entre el compromiso organizacional, rendimiento en los objetivos de la tarea y el apoyo perceptivo de la organización. Se recomendó ampliar las posibles características laborales y animar a los investigadores a replicar este estudio sobre el compromiso semanal o compromiso diario.

Sanz (2017) elaboró un estudio teniendo como objetivo principal la evaluación de la correspondencia que existe entre clima y el desempeño de los colaboradores de una Facultad Multidisciplinaria en Nicaragua. Se trabajó con una muestra de 59 trabajadores entre administrativos y funcionarios; la investigación empleada en el estudio fue básica descriptiva, de diseño no experimental, se utilizaron instrumentos elaborados por el investigador. Se concluyó en la investigación que un nivel alto de euforia y entusiasmo, relacionado con un nivel

bajo de frialdad y distanciamiento, se obtiene un clima organizacional favorable. Mejorando de manera óptima la capacidad para desempeñarse de cada colaborador.

Existen estudios nacionales como: Flores (2019), en su análisis sostuvo como idea principal establecer en que se relacionan el compromiso con el desempeño laboral del personal de un Hospital perteneciente a Trujillo, la muestra fue de 101 trabajadores; para el análisis se empleó una metodología aplicada y de diseño descriptivo correlacional, se evaluó el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen y el Cuestionario de Desempeño de Koopmans. El resultado permitió demostrar un nivel regular de compromiso organizacional y un nivel alto de desempeño laboral, por ende, las variables mantienen relación significativa. Se recomendó ejecutar estrategias para el bienestar dentro de la organización.

Rojas (2019) En su análisis de estudio la principal objetividad fue de precisar la correlación del compromiso y desempeño de los empleados de las oficinas de una Universidad en Moyobamba, se contó como muestra 58 empleados. Desarrollándose bajo un tipo correlacional y diseño no experimental, utilizando los instrumentos del Compromiso Organizacional de Meyer y Allen y el Cuestionario de desempeño de los trabajadores creado por la autora. Los resultados obtenidos dieron a conocer un compromiso organizacional estándar y un desempeño a nivel regular, se pudo concluir que definitivamente existe relación significativa. Se recomendó realizar actividades y capacitar a los trabajadores para optimizar el compromiso y desempeño en los empleados.

Fuentes (2018) su estudio estableció el objetivo de evidenciar la relación entre compromiso y desempeño de los autónomos de una Unidad de Gestión en Lima, el tamaño muestral de 60 trabajadores y se basó en una investigación correlacional no experimental, entre los cuestionarios suministrados se encuentra el Compromiso Organizacional de Meyer y Allen y de Desempeño elaborado por la autora siguiendo la línea de Chiavenato. En el resultado se

evidencio una relación estadísticamente significativa. Por lo tanto, se recomendó elaborar programas, motivar, reconocer y valorar la lealtad de sus trabajadores.

Avellaneda (2018) respecto a su análisis busco establecer una conexión entre compromiso y el desempeño en los servidores de un Hospital en Lima, con una muestra de 50 servidores, se desarrolló una investigación básica no experimental, se administró el instrumento de Compromiso en el área organizacional propuesto por Meyer y Allen y la Rúbrica de Desempeño elaborado por la entidad de Salud. Se evidenció como resultado un compromiso moderado y un desempeño regular. Se concluyó que las variables presentan una relación positiva. La recomendación propuesta fue ampliar el análisis de las dimensiones de cada variable y evaluación reiteradamente el desempeño.

De La Paz (2018) en su estudio estableció el objetivo de analizar la posible pendiente que une compromiso y desempeño en los miembros de un dispensario situado en Ayacucho, la capacidad de muestra fue de 30 miembros y el estudio descriptivo no experimental, se evaluó el cuestionario de Compromiso de los autores Meyer y Allen y una Ficha observatoria sobre desempeño. En el resultado se halló un nivel medio de compromiso y un nivel regular de desempeño, se llegó a concluir una relación moderada entre las inconstantes. Las recomendaciones establecidas fueron el organizar actividades que permitan fortalecer ambas inconstantes en los miembros del dispensario.

Juscamayta (2017), el proyecto promulgó el objetivo de hallar la relación la correspondencia que podrían tener el compromiso y desempeño de los subordinados de una casa de estudios superior en Lima, la muestra estuvo constituida por 60 empleados administrativos y el proyecto fue descriptivo no experimental, el instrumento que se aplicó fue el de Compromiso de los inventores Meyer y Allen y seguido de la escala de Desempeño profesional construido por la autora. Los resultados arrojaron un compromiso alto y un desempeño alto, del cual concluye que existe una relación reveladora entre las independientes. Por tanto, se recomendó incrementar los retos, mejorar la comunicación e incentivar a los

empleados administrativos.

Mendoza (2017), presentó un análisis para determinar el grado de compromiso organizacional y desempeño en los colegas de una clínica en Puno, la muestra fue de un total de 34 profesionales y la investigación correlacional, transversal y prospectivo, para evaluar se manejó el instrumento de Compromiso de los causales Meyer y Allen y la Autoevaluación de Desempeño Laboral para Profesionales de Berenice CL. Como resultado se halló un compromiso nivel medio y un desempeño nivel alto, por lo que se pudo afirmar que las varianzas mantienen relación de forma significativa. Por esto la recomendación fue programar cursos de sensibilización y realizar reuniones en equipos para mejorar el compromiso y desempeño.

Llerena (2017), su indagación sostuvo la objetividad de aclarar la potencial relación de compromiso y desempeño de promotores de un Programa social en Perú, la muestra estuvo conformada por 123 promotores y la metodología descriptiva no experimental, se subministro el Cuestionario de Compromiso de los intelectuales Meyer y Allen y Cuestionario de Desempeño adaptada por la autora. En el resultado se evidencio un compromiso de nivel alto y desempeño de nivel alto, concluyendo que las variables estudiadas se relacionan fuertemente. Se recomendó crear un fortalecimiento, mantener un buen ambiente laboral y buena comunicación.

Diversas investigaciones sobre el compromiso en la organización han referido que es el principal pronóstico destacado para el desempeño laboral, es por ello que se realiza un estudio de las bases teóricas, enfoques, investigaciones y antecedentes cuya finalidad ha sido brindar datos e información para optimizar una mayor comprensión del desarrollo del compromiso organizacional y desempeño laboral.

Chiavenato (2009, citado por Garay, 2019) sostiene: “el comportamiento en una organización esta direccionado al estudio del comportamiento del personal. Ocupándose de determinar su influencia en la organización y de aquella en las

personas” (p.5). Se entiende que el comportamiento organizacional engloba las actitudes, acciones y funciones entre el trabajador y la organización.

El compromiso organizacional se conceptualiza desde diversas visiones, podemos incluir a Robbins (2005, citado por Rojas, 2019), quien sustentó que es el nivel en que el trabajador se reconoce como parte de una organización en especial o en los objetivos que esta plantea. En relación a lo anterior, Meyer y Allen (1991, citado por Fuentes, 2018) afirman que el compromiso es un estado psicológico caracterizándose por relacionar a la persona con la organización donde labora, representando consecuencias sobre continuar o tomar la opción de dejar la organización; lo que se entiende por un conjunto de ideas que tiene el empleado hacia la empresa, aquellas que se encargan de identificar la relación que regirán su permanencia en la organización. Además, Díaz y Montalván (2002, citado por Condemarín, 2017) manifiestan que el compromiso organizacional viene a ser el identificarse emocionalmente con la organización donde se brinda el servicio.

Claramente entendemos que el compromiso por parte de los trabajadores está comprendido por el bienestar psíquico y emocional en la organización donde labora. Al mismo tiempo Colquitt (2007, citado por Juscamayta, 2017) sostuvo que es el deseo que mantiene el trabajador de continuar perteneciendo a la organización. El nivel de compromiso podrá permitir la oportunidad de elegir al trabajador si permanece o se retira de su centro de labor. Algo semejante ocurre con Amorós (2007, citado por Fuentes, 2018), que refiere que el compromiso organizacional abarca la energía que expresa el empleado hacia la empresa mostrando el nivel de compromiso a través del reconocimiento para ejecutar metas y propósitos en la empresa. También explica que los estudios han reflejado que hay un alto nivel dañino entre el compromiso organizacional y el desacierto por contribuir en la empresa, por el cual se considera pertinente plantear metodologías para producir la revolución de roles en la empresa impulsando a la complacencia del empleado. Por otro lado, Avellaneda (2019) es la herramienta usada por la organización para definir la fidelidad y afecto de los



trabajadores, solo así se determinará cuan comprometidos y arraigados están con la organización, permitiendo que se eleve el nivel de oportunidades para desarrollarse hábilmente y ser competente en el logro de las metas y consecutivamente con los compañeros de trabajo.

En general, se informa en base a las conceptualizaciones que, el compromiso organizacional trata de la disposición y voluntad del trabajador para desarrollar sus funciones en aprovechamiento de la organización, es así que la organización cuenta con trabajadores dispuestos, gallardos y comprometidos a lograr metas personales, así como también para la organización.

La evolución del término compromiso organizacional, ha ido nutriéndose de los conceptos desarrollados por distintos investigadores, así como lo explica Randall y Cote (1991, citado por Ruiz, 2013) quienes aseguraron que con el paso del tiempo se han ido profundizando novedosos enfoques respecto al compromiso organizacional, en los que ha tomado vital importancia el desarrollo del trabajador en su puesto laboral y los grupos de trabajo. Inclusive Cohen (2003, citado por Ruiz, 2013) acotó que el estudio sobre la conceptualización del compromiso en el ambiente de trabajo se ha ido dando desde los años sesenta enfocándose directamente al compromiso organizacional. Esto refiere que desde hace muchos años atrás el compromiso organizacional ha ido despertando mucha curiosidad y deseos de investigar, entender y comprenderse en su totalidad, ya que en la actualidad el compromiso del trabajador es uno de los objetivos principales para el éxito y conformidad de una organización.

Es probable que en la sociedad actual se pueda percibir un compromiso organizacional relacionado con la motivación, satisfacción, cultura y clima, debido a que son factores influyentes en el trabajador respecto a llevar a cabo las metas y objetivos planteados que determinan el grado en que se desempeñan los trabajadores en la compañía.

Las teorías y enfoques más reveladores que nos han permitido comprender el compromiso organizacional es la teoría del compromiso según Becker (1992,

citado por Fuentes, 2018) quien explicó diferentes modelos de compromisos, como el compromiso dirigido hacia la organización, hacia la gerencia o jefes a cargo, con el personal supervisor, con el grupo y compañeros de trabajo y con las funciones. Así mismo reconoció que cada modelo se diferencia e influencia de diversas formas en el compromiso del trabajador con el afán de realzar su labor y llegar al éxito en la entidad estructural.

En la misma línea se encuentra el planteamiento teórico expectativa - motivación de Vroom (citado por Fuentes, 2018), quien señala que el personal debe ser motivado y complacido para cumplir y lograr las metas, manifestando orgullo y disposición para poner todo su esfuerzo en la ejecución y logro de cada una de las actividades y funciones establecidas asignadas, con la finalidad de trazar los objetivos programados, de esta forma se sentirán recompensados e incentivados ya que gracias a sus logros obtendrán un aumento salarial, capacitaciones y reconocimientos. Dentro de la motivación se establece una operación en la que explica que la fuerza es equivalente al producto de un valor por expectativa, el cual refiere que la fuerza llega a ser la fortaleza de cada trabajador, el valor es el objetivo del trabajador de realizar las cosas positivamente y la expectativa es la espera a que los resultados sean favorables. También se puede encontrar alternativa teórica de equidad planteada por Kootz, Wehrich y Cannice (2002, citado por Fuentes, 2018), quienes señalaron a la motivación como influyente en el juicio de subjetividad que realiza la persona de la recompensa justa que adquiere, anteponiendo sus recursos y relacionándolos equitativamente con los demás en su ambiente laboral. La serie teórica de la equidad explica a la motivación como principal incidente en el desenvolvimiento eficiente del trabajador, logrando que su esfuerzo al ejecutar tareas y metas planteadas por la organización sea justamente reconocido y recompensado en igualdad y equidad con la recompensa de sus compañeros, ya que la organización es responsable de motivar de la misma forma y al mismo tiempo a todos los trabajadores. Es así que la recompensa debe ser igual para todos, ya que en el caso contrario provocaría desánimo, desmotivación y desaliento en el

trabajador respecto al desarrollo de las funciones.

La variable compromiso organizacional se determinó dentro del enfoque multidimensional de Meyer y Allen (1990, citado por Fuentes, 2018), el cual apunta a que existe un apego psicológico emocional de permanecer trabajando en una organización, de esta manera el trabajador manifiesta su compromiso adoptando actitudes y comportamientos que reflejan un vínculo y adhesión relacionados a los valores institucionales y valores personales planteados por la organización, es así que estos autores estimaron tres dimensiones:

**Compromiso afectivo:** Es la necesidad de un trabajador por continuar siendo parte de la organización debido al deseo, unión e identificación que tiene con la organización. Los autores refieren que el trabajador se conserva dentro de este compromiso porque se implica con su organización, ya que están dispuestos a valorar las funciones y el puesto laboral en la empresa por conveniencia, estimación hacia las funciones y beneficios dentro de ella, gozando el tiempo que pasan dentro de la organización y resaltando así el orgullo de pertenencia, pues este cumple con sus expectativas personales caracterizadas por la autonomía, responsabilidad e iniciativa.

**Compromiso de continuidad:** Se representa por la conciencia basada en el costo y necesidad que mantiene el trabajador acerca de la inversión y esfuerzo a lo largo del tiempo vinculada con abandonar la organización cuando hay escasas oportunidades laborales. Para Robbins y Judge (2009, citado por Nieto, 2017) el compromiso de continuidad es “el valor económico con el cual el colaborador se siente comprometido con su empleador y su deseo por permanecer en la empresa” (p.26). Se entiende que este compromiso se refleja en el trabajador en base a sus necesidades económicas, fisiológicas o respecto a la escasa oferta laboral siendo así que el trabajador siente un vínculo de continuar en la organización por la inversión de tiempo, fuerza y capital, considerando la dificultad de oportunidades fuera.

**Compromiso normativo:** Se desarrolla como una obligación o

responsabilidad moral al ser reconocido y beneficiado por la organización. Para Lupercio, Carlos y Gonzales (2007, citado por Fuentes, 2018) el servidor que desarrolla un compromiso normativo se relaciona linealmente con el beneficio económico y la necesidad de permanecer en la entidad organizacional por las demandas que cada vez son más difíciles debido a las competencias en el ambiente laboral aquellas que son rígidas y exigentes a mayor frecuencia en el tiempo. En este tipo de compromiso da alusión al deber moral u obligación que mantiene cada trabajador de continuar laborando en la organización.

Estas dimensiones se pueden desarrollar con diferentes intensidades en el trabajador, puede ser mucho o poco el compromiso que éste tenga hacia la organización. En tal sentido las dimensiones planteadas conllevarán a los trabajadores a desarrollar la lealtad hacia la organización, el tipo de compromiso permitirá mejorar su desempeño laboral, responder a las exigencias de objetivos y metas planteadas por la alta gerencia, optimizar la relación con el equipo de trabajo o compañeros, esforzarse para ser reconocido y recompensado por la organización y poder mantener el ambiente saludable y satisfactorio. Es por ello que los directivos de las organizaciones deberían estar informados sobre cuál es el tipo de compromiso que tiene el trabajador ya que esto repercutirá positiva o negativamente en el progreso de la organización.

Existen diversas teorías, autores y enfoques que pretendieron dar una definición a la variable desempeño laboral, Chiavenato (2011, citado por Fuentes, 2018) señaló que se halla como la actividad que realizan los trabajadores para el cumplimiento de las metas o exigencias planteadas simultáneamente en la empresa. En tal sentido se puede asegurar que el desempeño es dependiente a la ejecución, actitud, eficacia y resultados obtenidos por el trabajador. Stoner, Freeman y Gilbert (1996, citados por De la Paz, 2018) Señalan que el desempeño es la forma en cómo cada uno de los trabajadores de la organización realizan sus funciones de una forma eficaz con la finalidad de cumplir las metas y que se halla sujeto a normas dispuestas previamente. Esto se manifiesta con el cumplimiento

eficaz de funciones en la organización, con la meta de trazar los mandatos establecidos. Palací (2005, citado por Fuentes, 2018) explicó el desempeño como la ejecución de funciones y logro de metas puntualizadas o apreciadas en el momento determinado. Lo que quiere decir que el desempeño está valorado por la realización de funciones y exigencias de la organización. Landy y Conté (2005, citado por Juscamayta, 2017) acotaron que el desempeño laboral viene a ser el rendimiento con el que el trabajador realiza cada una de sus funciones asignadas como parte de su cargo laboral. Esto quiere expresar que el rendimiento y desarrollo de las labores se denomina desempeño laboral. Robbins (2004, citado por Saldaña y Cornejo, 2017) refiere que el desempeño está ligado a la psicología del desempeño y al establecimiento de metas, que mejoran las actitudes y el desempeño en las funciones. El desempeño se define como la realización de metas proyectadas relacionado al esfuerzo laboral del trabajador. El Gran Diccionario Enciclopédico Durvan (1982, citado por Llerena, 2018, p.31) lo define como “el cumplimiento de las obligaciones inherentes a un cargo u oficio”. De hecho, el desempeño laboral es la realización de los deberes propios del cargo asignado al trabajador.

En cuanto a las teorías que fundamentan al desempeño laboral se encuentra: El origen teórico de Motivación-Higiene creado por Herzberg (citado por Fuentes, 2018) la cual explica que el desempeño está conformado por estos dos factores, el análisis de la satisfacción y la insatisfacción en el trabajo, donde la motivación toma vital importancia para aumentar la satisfacción en el centro de labor, para ello define la necesidad de autorrealización como primer factor intrapersonal del individuo y el segundo es interpersonal como los beneficios que se recibe, incentivos, premios, nombramiento y aumento salarial. La teoría del desempeño laboral Griffin y Moorhead (2010, citado por Fuentes, 2018), explica que para poder lograr un desempeño eficiente el trabajador debe ser motivado para desempeñarse productivamente puesto que un trabajador motivado está más predispuesto a cumplir sus funciones y por lo tanto a lograr las metas de forma eficaz, por ello es necesario que los directivos o encargados de las

organizaciones presenten estrategias o métodos para implementar una buena motivación en los trabajadores y así enfatizar un desempeño laboral favorable para ambas. La ilación teórica jerarquía de necesidades diseñado por Maslow (1940, citado por Fuentes, 2018), señala al desempeño laboral en referencia a su pirámide de las necesidades, ya que cree que el trabajador necesita sentirse autorrealizado para que este pueda demostrar un desempeño laboral al nivel de las exigencias de las organizaciones. Lo que es lo mismo decir que el desempeño está influenciado por las manifestaciones de la conducta y actitudes de la persona que se siente autorrealizada y motivada a desarrollarse eficazmente.

Ante lo expuesto por los teóricos podemos acotar que incentivar la motivación, autorrealización y satisfacción es crucial para la mejora del desempeño en el trabajador, por ello los directivos o gerentes deben crear nuevas estrategias, capacitar y mejorar las condiciones laborales para que al trabajador se desenvuelva eficientemente y tenga la comodidad, confianza y compromiso de lograr cada objetivo propuesto en la organización.

La variable dependiente desempeño laboral se basará en el enfoque teórico de Chiavenato (2011, citado por Fuentes, 2018), quien detalla 4 dimensiones: La primera dimensión es el rendimiento: Es la medida en que se evalúa si un trabajador realiza sus funciones, usándose instrumentos confiables que permitirá analizar los resultados que identificaran si son favorables o no para la organización. Es decir, el rendimiento estará dividido por dos factores, las actividades y los resultados, por ello ayudará a mejorar el desempeño provocando que los trabajadores se sientan beneficiados, ya que se brindarán las capacitaciones necesarias para mejorar el desempeño y para que se trabaje conjuntamente con la organización. La segunda dimensión es la eficiencia, Chiavenato (1997, p.25) quien define la eficiencia como la forma más factible de realizar las funciones con la finalidad de que los recursos se apliquen racionalmente. Para Fuentes (2018, p.30) se trata de la respuesta y uso adaptativo de los valores y las ganancias. Es decir, la eficiencia es la mejor capacidad de uso que puede hacerse de los recursos según lo que se necesite en la

organización. La tercera dimensión es la eficacia, Chiavenato (1997, p.24) explica que engloba la capacidad de beneficiar a la sociedad por medio de los bienes predispuestos de parte de la organización. Para adicionar, la eficacia se entiende como la ejecución de tareas con el medio o recurso que cuente la organización con la finalidad de cumplir con los requerimientos ordenados. Para Fuentes (2018, p.31) se trata de obedecer efectuando las metas decretadas y de la utilización de los servicios que adquiere con la finalidad del logro para el éxito de la empresa. Lo que explica que la eficacia será relevante para la ganancia de fines deseados anticipadamente. La cuarta dimensión es la efectividad, Chiavenato (2011, citado por Fuentes, 2018) explico que es la igualdad entre ser eficaz y ser eficiente en la organización, se relaciona directamente con el logro de los planes programados conformados en tiempo y beneficios; en este sentido no se utiliza de forma inequívoca el tiempo y los recursos sostenidos.

Las dimensiones señaladas anteriormente son de gran utilidad para que las organizaciones puedan notar en qué tipo de dimensión se están desarrollando y a partir de estas puedan medir la capacidad de respuesta que ofrecen a los requerimientos del usuario, es así que se permitirá satisfacer las necesidades de forma rápida y directa, esto será beneficioso ya que se ha permitido analizar claramente las dimensiones y por lo mismo se ejecutara una mejor autoevaluación de la tipología de desempeño que maneja en cada organización.

La evaluación del desempeño también es primordial para fijar en el trabajador y en la organización información en cuanto a sus capacidades, es así que diferentes autores refieren sobre el tema lo siguiente: Chiavenato (1997) explica que al evaluar el desempeño se aprecia de manera ordenada cómo es que el personal se desenvuelve en un puesto determinado y de cómo se potencia evolutivamente a futuro.

Dessler (2001, citado por Condemarín, 2017) define el proceso de evaluación como un valor atribuido al trabajador respecto a la solución y desarrollo en sus funciones, tareas que encomienden su cargo. Esto quiere decir que el

trabajador realiza una auto evaluación de su desempeño laboral por medio de la culminación de sus cargos y la licencia de metas que ya han sido señaladas o consignado previamente en la organización.

Esto que refiere el autor es importante, siempre y cuando la evaluación del desempeño laboral sea posterior a la debida inducción de funciones y metas del puesto por parte del ejecutivo o encargado del trabajador, para que este se pueda ver orientado y dispuesto a realizar una interpretación y ejecución adecuada de sus funciones por medio de sus recursos personales, como habilidades y conocimientos.

Carrión (2010, citado por Fuentes, 2018, p.29) refiere que si evaluamos el desempeño tenemos que seguir un proceso metódico y clarificado para lograr una eficiente evaluación respetando el objetivo clave y los valores predeterminados por la organización y la culminación de cada función que desempeña cada trabajador.

First (2002, citado por Juscamayta, 2017) explica que es pertinente medir el nivel de desempeño ya que es de gran utilidad para el ejecutivo siendo beneficioso para percibir la situación actual en la organización y una visión a futuro. Por esto se entiende que se tiene que evaluar al trabajador no solo para denotar el grado en que está desempeñándose sino para enfatizar en aquellas estrategias que pueden otorgarnos una mejoría a nivel empresarial.

Chiavenato (1997, p.244) explica que el evaluar y hallar el nivel de desempeño en el personal es propósito y únicamente tarea del ejecutivo o gerente a cargo seguido del mismo personal, personal del bienestar organizacional y de los colaboradores en el ambiente de trabajo y algún grupo señalado como evaluadores a cargo. El autor acota que solo aquellos que están preparados o que cuentan con las habilidad, conocimiento y voluntad serán los que administraran las pruebas o técnicas para definir el nivel en que se desempeñan.

Chiavenato (1997, p.245) resalta que al evaluar el desempeño de los



trabajadores no resaltamos negativamente el desenvolvimiento en el pasado, al contrario; se comienza por valorar el pasado para prepararse hacia el futuro.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo de investigación**

Es básica, descriptivo correlacional, según Ñaupas et al (2018) es básica porque nace motivado por una curiosidad y el deseo de poder descubrir nuevos conocimientos; Ñaupas et al (2018), es descriptiva porque su objetivo es “recopilar información característica o naturaleza de las variables, objetos e instituciones de análisis” (p.134). Y correlacional pues el estudio busca “establecer qué grado de relación existe de una variable (X) y otra variable (Z) que no sean dependiente una de la otra” (Ñaupas et al, 2018, p.368). Es decir, busca describir el grado de relación en la que se encuentra cada variable.

El diseño no experimental y de tipo transversal, según Ñaupas et al (2018), “se utiliza cuando en vez de hacer un seguimiento de una variable, durante años, se estudia esa variable simultáneamente en un solo año” (p.369). La investigación busca medir en qué nivel se establece la relación entre la naturaleza de cada variable recolectando a través de los cuestionarios los datos en un solo momento sin alterar los resultados ni manipular las inconstantes.

#### **3.2 Variables y operacionalización**

##### **Variable 1: Compromiso organizacional**

###### **Definición conceptual:**

Es definida según Meyer y Allen (1991, como se citó en García, 2019) como un proceso psicológico que establece la correlación del trabajador con la organización, el cual se percibe como un deseo de continuar laborando en la organización o dejarla (p.24).

###### **Definición operacional:**

Será medido por el cuestionario de Meyer y Allen (1997), consta de 18 ítems distribuidos según 3 dimensiones e indicadores correspondientes:

Dimensión Afectivo (identificación, felicidad), Dimensión Continuidad (motivación en el sueldo y seguridad de estabilidad) y la Dimensión Normativo (obligación moral y lealtad), siendo una escala de medición tipo Likert - Ordinal, exactamente 5 opciones de respuesta, expresando el nivel de cada dimensión evaluada en: 1 = Total desacuerdo, 2 = desacuerdo, 3 = Ni en desacuerdo ni en acuerdo, 4 = De acuerdo y 5 = Total de acuerdo.

## **Variable 2: Desempeño laboral**

### **Definición conceptual:**

Es definido por Chiavenato (2017, citado en García, 2019) quien precisó que es “la forma en la que un trabajador se desenvuelve en sus funciones, respondiendo a las labores del cargo, metas, objetivos y desarrollándose potencialmente en la organización” (p.24).

### **Definición operacional:**

El desempeño laboral se medirá a través del cuestionario de desempeño laboral de Fuentes (2018), consta de 20 ítems sistematizados según 4 dimensiones e indicadores: Dimensión Rendimiento (medición de los resultados, evaluación de los objetivos y costos), Dimensión Eficiencia (beneficios), Dimensión Eficacia (bienes y servicios) y por último la Dimensión Efectividad (logro de resultados); cuya escala de medición fue de tipo Likert - Ordinal, exactamente 5 opciones de respuesta: (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre.

## **3.3 Población, muestra y muestreo**

La población respecta a la totalidad de personas, aglomerados o manifestaciones, con las características y rasgos requeridos para ser objeto de evaluación dentro de la investigación (Ñaupas et al, 2018). La muestra corresponde a una porción de población que cuenta con los rasgos distintivos necesarios para la investigación (Ñaupas et al, 2018). En este caso es necesario destacar que la muestra es la misma población, conformada por 50 trabajadores administrativos.

El muestreo es no probabilístico por conveniencia, según Ñaupas et al (2018) lo define como el tipo de muestreo en el que se aplica el criterio del investigador para escoger la unidad de muestra de acuerdo a las propiedades que se requieren para el progreso de una investigación. Por conveniencia debido a que se ejerce “como un criterio conveniente de muestreo que se persigue en la investigación” (Ñaupas et al,2018, p.342).

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Se aplicó la encuesta como técnica, según Sánchez (2018) es el proceso mediante el cual se usa el muestreo aplicándose un instrumento para recolectar datos recabando información factible en la muestra establecida.

Se utilizó el cuestionario, según Ñaupas (2018). El cuestionario según Ñaupas et al (2018) en un “tipo de encuesta que está construido por un formato de preguntas que guarda relación con las hipótesis y variables de la investigación, en donde se puede recolectar datos sobre lo que se investiga” (p.291).

Ficha técnica del instrumento que mide Compromiso Organizacional

Reseña histórica:

El Cuestionario de Compromiso Organizacional originalmente se elaboró en 1997 por los teóricos Meyer y Allen, propuesto para la medición del grado de compromiso en el que responden los trabajadores en una organización. A primeras instancias el motivo por el que se creó fue evaluar el nivel de compromiso de 344 enfermeros de un hospital en 1999. La medición es a través de 3 dimensiones; anteriormente constaba de 24 ítems, pero estudios más tarde se establecieron 18 ítems, fue adaptada y posteriormente validada en México por Arciniega en conjunto con Gonzales (2006), se validó en Argentina por Chiang (2010).

Consigna de aplicación:

El sujeto deberá responder con total sinceridad cada afirmación. Se le presentan 5 opciones por ítem, de las cuales deberá marcar (x) en la que mejor

se ajuste a su persona. Si hay alguna duda puede consultar al evaluador, la evaluación se realizará en 15 minutos. Gracias

Propiedades psicométricas originales:

El cuestionario Mediante el análisis factorial obtuvo índices que oscilan entre .410 a .749 en la dimensión Afectivo; de .459 a .700 en la dimensión de Continuidad y de .580 a .735 en la dimensión normativa, el cual evidencia un adecuado grado de validez y confiabilidad.

Propiedades psicométricas peruanas:

En el Perú se validó por Montoya (2014) en una capacidad muestral de 642 empleados pertenecientes a un Contact Center, cuya validez y confiabilidad fue de 0.925 y los resultados obtenidos fue que el cuestionario se ajusta a la medición de la variable. Luego fue adaptado en Lima por Fuentes (2018), con una muestra de 60 trabajadores de una Unidad de Gestión, cuya validez fue verificada por medio del juicio de expertos y el índice de confiabilidad oscila un alto grado 0.852, los resultados fueron una alta correlación existente en la variable compromiso y desempeño. Posteriormente se adaptó en el Callao por Garay (2019) en 46 trabajadores de la Municipalidad de Ventanilla, cuya validez fue de 0.926 el cual indicó alta confiabilidad, los resultados lograron comprobar la relación significativa entre las variables sometidas a estudio. Para efectos de la investigación se obtuvo una confiabilidad de 0.837.

Ficha técnica del instrumento que mide Desempeño Laboral

Reseña histórica:

El instrumento fue elaborado por Fuentes Torres Katherine Julia (2018) siguiendo la línea teórica de Chiavenato y evaluado en Lima, Perú. Constituida por 20 ítems correspondientes a 4 dimensiones, fue validada por medio de juicio de expertos, evaluada en un ejemplar de 60 trabajadores de la Unidad de Gestión.

Consigna de aplicación:

El cuestionario construido con 20 ítems. El evaluado debe responder con sinceridad, se le presentan 5 opciones de respuesta por ítem, que debe marcar

en función a que mejor se ajuste a su persona. Si hay alguna duda debe consultar con el evaluador.

Propiedades psicométricas originales:

El cuestionario obtuvo una validez de 0.979 y la confiabilidad fue medida con el estadístico alfa de Cronbach. Demostrándose la presencia adecuada de validez y confiabilidad.

Propiedades psicométricas peruanas:

La autora es peruana pero aun así fue adaptada por Garay (2019) en el Callao, evaluándose en 46 trabajadores de la Municipalidad de Ventanilla, arrojando una validez por medio de juicio de expertos de 0.896 y la confiabilidad por el estadista alfa de Cronbach indicando la confiabilidad conveniente del cuestionario para medir la variable. Para efectos de la investigación se obtuvo una confiabilidad de 0.826.

### **3.1 Procedimiento**

Después de elegir la muestra, se realizó una carta de presentación en el que se solicitó el permiso de aplicación de los cuestionarios a la institución, una vez que se obtuvo la autorización se fijó una fecha para la evaluación, luego se procedió a realizar la recolección de datos de forma asistencial con sumo cuidado debido al distanciamiento social actual, por lo que cada uno de los trabajadores administrativos procedió a rellenar los cuestionarios de forma voluntaria, previamente informados sobre la instrucción al resolver el test y el objetivo de la investigación. Así mismo se les subrayó que los resultados de cada cuestionario serán únicamente usados para fines académicos respetando su privacidad y actuando de manera confidencial.

Finalmente se constataron los datos de la totalidad de preguntas respondidas sin alterar ni manipular los resultados por cada variable.

### **3.2 Métodos de análisis de datos**

Se empleó la técnica estadística SPSS – 26 (Paquete estadístico para ciencias sociales), primero se realizó el ingreso de los resultados arrojados al programa estadístico convirtiéndolos en datos sistematizados, obteniéndose las

tablas y gráficos de frecuencias y porcentaje con la finalidad de interpretarlos y analizarlos.

Finalmente se ejecutó la prueba de Shapiro Will y para la comprobación de hipótesis establecida el programa estadístico Rho de Spearman, debido a la medición en escala de cada una de las variables no paramétricas, para evaluar si la hipótesis nula es rechazada o aceptada.

### **3.3 Aspectos éticos**

Es necesario enfatizar que el desarrollo de la investigación se realizó con total transparencia y respetando los principios de privacidad y de confidencialidad de cada uno de los evaluados sin causar manipulación ni incomodidad alguna, reverenciando la característica cultural y social de la institución, en cuanto a esto se llevó a cabo un consentimiento informado en el cual refiere a detalle cada uno de los puntos especificados antes mencionados, para el desarrollo de la investigación.

Se hizo cargo del requerimiento y correspondencia a la autenticidad de la información citada, por lo tanto, se incluyeron en las referencias bibliográficas cada uno de los datos, autores y referentes mencionados en el proyecto.

En el proceso de desarrollo del proyecto de investigación se trabajó previamente en coordinación y autorización de la institución.

El contenido de este estudio se limita únicamente a beneficio y uso académico, así también como de herramienta para promover un desarrollo progresivo en la institución estudiada.

#### IV. RESULTADOS

En seguida, se procedió a determinar que estadístico era el adecuado para evaluar el comportamiento de cada variable a través de la prueba de normalidad de Shapiro Will, es así que se estableció el uso del Rho de Spearman para la contrastación de hipótesis. A continuación, se demuestran por medio de tablas los datos extraídos en la investigación.

##### Variable 1

**Tabla 1**

*Distribución de frecuencia según variable Compromiso Organizacional.*

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Débil	4	8,0	8,0
	Moderado	34	68,0	76,0
	Fuerte	12	24,0	100,0
	Total	50	100,0	

En la tabla 1, se puede observar que 34 (68%) de los evaluados percibieron que el compromiso organizacional es moderado; mientras el 12 (24%) un nivel fuerte y el 4 (8%) un nivel débil. Lo cual quiere decir que la mayoría de los trabajadores se caracterizan por estar identificados, valorando y respondiendo acertadamente a los propósitos planteados por la organización.



**Tabla 2**

*Distribución de frecuencia según dimensión Afectivo.*

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Débil	1	2,0	2,0
	Moderado	35	70,0	72,0
	Fuerte	14	28,0	100,0
	Total	50	100,0	

En la tabla 2, se observó que 35 (70%) de los estimados percibieron un compromiso afectivo moderado; mientras que el 14 (28%) un nivel fuerte y el 1 (2%) un nivel débil. El cual expresa que los trabajadores intervienen activamente en las ejecuciones o reuniones de la empresa, manifestando un apego emocional considerable, satisfacción y deseo de persistir en la organización.

**Tabla 3**

*Distribución de frecuencia según dimensión de Continuidad.*

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Débil	3	6,0	6,0
	Moderado	31	62,0	68,0
	Fuerte	16	32,0	100,0
	Total	50	100,0	

En la tabla 3, se aprecia que el 31 (62%) de los valorados percibieron un nivel de compromiso de continuidad moderado; mientras que el 16 (32%) un nivel fuerte y el 3 (6%) un nivel débil. El cual aplica a que los trabajadores valoran su esfuerzo, tiempo y consideraciones, permitiéndose estar arraigados a la organización por un determinado tiempo.

**Tabla 4**

*Distribución de frecuencia según dimensión Normativo.*

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Débil	2	4,0	4,0
	Moderado	32	64,0	68,0
	Fuerte	16	32,0	100,0
	Total	50	100,0	

En la tabla 4, el 32 (64%) de los evaluados percibieron un nivel de compromiso normativo moderado; mientras que el 16 (32%) un nivel fuerte y el 2 (4%) un nivel débil. Se evidencia que la mayoría refleja un sentido de obligación a permanecer en la organización deseando actuar correctamente debido a que han recibido un buen trato de manera justa y recíproca, no deseando poner en peligro su estabilidad laboral.

## Variable 2

**Tabla 5**

*Distribución de frecuencia según variable Desempeño Laboral.*

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	3	6,0	6,0
	Moderado	28	56,0	62,0
	Eficiente	19	38,0	100,0
	Total	50	100,0	

En la tabla 5, se puede observar que 28 (56%) de los evaluados percibieron que el desempeño laboral es moderado; mientras que el 19 (38%) un nivel eficiente y el 3 (6%) un nivel deficiente. El cual define que los trabajadores están respondiendo hábilmente a las funciones del cargo y desempeñándose competentemente, asegurando la calidad de servicio en la organización.

**Tabla 6**

*Distribución de frecuencia según dimensión Rendimiento.*

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	1	2,0	2,0
	Moderado	13	26,0	28,0
	Eficiente	36	72,0	100,0
	Total	50	100,0	

En la tabla 6, el 36 (72%) de los evaluados percibieron un nivel de desempeño en la dimensión rendimiento eficiente; mientras que el 13 (26%) un nivel moderado y el 1 (2%) un nivel deficiente. Refiriendo que los trabajadores se adaptan activamente para mantenerse productivamente ejecutando sus recursos personales, incidiendo satisfactoriamente en la mejora de resultados en la organización.

**Tabla 7**

*Distribución de frecuencia según dimensión Eficiencia.*

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	1	2,0	2,0
	Moderado	36	72,0	74,0
	Fuerte	13	26,0	100,0
	Total	50	100,0	

En la tabla 7, 36 (72%) de los evaluados percibieron un nivel de desempeño en la dimensión eficiencia moderado; mientras que el 13 (26%) un nivel eficiente y el 1 (2%) un nivel deficiente. Lo cual explica que la mayoría de los trabajadores se focalizan en la realización de objetivos y orientan en las indagaciones de posibles soluciones para inconvenientes productivos.

**Tabla 8**

*Distribución de frecuencia según dimensión Eficacia.*

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	2	4,0	4,0
	Moderado	20	40,0	44,0
	Eficiente	28	56,0	100,0
	Total	50	100,0	

En la tabla 8, 28 (56%) de los evaluados percibieron un nivel de desempeño eficiencia eficiente; mientras que el 20 (40%) un nivel moderado y el 2 (4%) un nivel deficiente. Por este medio la mayoría de los trabajadores se encauza a usar los recursos de la organización de manera adecuada, añadir una estimación y conseguir los logros.

**Tabla 9**

*Distribución de frecuencia según dimensión Efectividad.*

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	3	6,0	6,0
	Moderado	22	44,0	50,0
	Eficiente	25	50,0	100,0
	Total	50	100,0	

En la Tabla 9, 25 (50%) de los evaluados percibieron un nivel de desempeño efectividad eficiente; mientras que el 22 (44%) un nivel moderado y el 3 (6%) un nivel deficiente. Lo que evidencia que los trabajadores se encuentran equilibrados entre ser eficientes y eficaces, es decir; manejan sus destrezas de forma valiosa para brindar el triunfo indudable en la organización.



## Contrastación de hipótesis

### Hipótesis General

Ha: Existe relación significativa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Paramonga- 2020.

H0. No existe relación significativa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Paramonga- 2020.

### Tabla 10

*Coeficiente de correlación y significación entre las variables compromiso organizacional y desempeño laboral.*

		Compromiso Organizacional		Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Compromiso Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,475**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,475**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

En la tabla 10: El valor de significancia se estableció en  $0,01 < 0,05$  y el coeficiente de correlación se fijó en ,475\*\* por lo tanto existe correlación positiva

moderada y estadísticamente significativa entre la variable independiente y dependiente, lo que quiere decir que si la variable independiente aumenta la variable dependiente también aumenta y si la variable independiente disminuye también la variable dependiente disminuye.

## Hipótesis específicas

### Hipótesis específica 1.

H0: No existe relación significativa entre el componente afectivo de compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Paramonga, 2020.

Ha: Existe relación significativa entre el componente afectivo de compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Paramonga, 2020.

### Tabla 11

*Coeficiente de correlación y significación entre la dimensión afectiva y desempeño laboral.*

			Dimensión Afectivo	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Dimensión Afectivo	Coeficiente de correlación	1,000	,276
		Sig. (bilateral)	.	,053
		N	50	50
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,276	1,000
		Sig. (bilateral)	,053	.
		N	50	50

\*\* . La correlación no es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Los resultados sustraídos en la comprobación de hipótesis muestran datos completos que permiten afirmar una correlación positiva baja ( $Rho = 0,276$ ) y no significativa ( $p$  valor =  $0,53$ ) entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral. De esta manera se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ .

### Hipótesis específica 2.

$H_0$ : No existe relación significativa entre el componente de continuidad de compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Paramonga, 2020.

$H_a$ : Existe relación significativa entre el componente de continuidad de compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Paramonga, 2020.

**Tabla 12**

*Coefficiente de correlación y significación entre la dimensión de continuidad y desempeño laboral.*

		Dimensión Continuidad		
		Desempeño Laboral		
Rho de Spearman	Dimensión de Continuidad	Coefficiente de correlación	1,000	,304*
		Sig. (bilateral)	.	,032
		N	50	50
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,304*	1,000
		Sig. (bilateral)	,032	.
		N	50	50

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Los resultados extraídos en la comprobación de hipótesis muestran datos completos para asegurar una relación positiva baja ( $Rho = 0,304$ ) y significativa ( $p$  valor =  $0,32$ ) entre el compromiso de continuidad y el desempeño laboral.

### Hipótesis específica 3.

H0: No existe relación significativa entre el componente normativo de compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Paramonga, 2020.

Ha: Existe relación significativa entre el componente normativo de compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Paramonga, 2020.

**Tabla 13**

*Coefficiente de correlación y significación entre la dimensión normativa y desempeño laboral.*

		Dimensión Normativo		
		Desempeño Laboral		
Rho de Spearman	Dimensión Normativo	Coefficiente de correlación	1,000	,478**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,478**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Los resultados producidos en la comprobación de hipótesis muestran datos completos para aseverar una relación positiva moderada ( $Rho = 0,478$ ) y significativa ( $p$  valor = ,000) entre el compromiso normativo y el desempeño laboral.

## V. DISCUSIÓN

Este estudio sostuvo la finalidad de determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad para poder determinar esto, en primer lugar, se realizó la indagación de la situación actual de los trabajadores que conforman la muestra de estudio, se observó y se analizó las características laborales de los participantes. En seguida se realizaron las evaluaciones y resultados obtenidos para desarrollar la contratación de objetivos apoyados de estudios y teorías.

Respecto al objetivo general establecido se logra concluir que el compromiso organizacional está relacionado con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Paramonga, 2020. Esto logra confirmarse de acuerdo a los siguientes resultados: El valor de significancia fue de  $0,01 < 0,05$  y el coeficiente de correlación de  $,475^{**}$  por lo tanto existe correlación positiva moderada y estadísticamente significativa entre ambas variables. Lo que adhiere que a mayor compromiso organizacional serán más altos los niveles de desempeño laboral. Efectivamente se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  planteada y acepta la hipótesis alterna  $H_a$ . El hallazgo fue similar a los resultados de la investigación de De la Paz (2018) dirigida a trabajadores de un centro de salud, se obtuvo como resultado de correlación un puntaje de 0,458 evidenciando un nivel de correlación positivo moderado entre compromiso organizacional y desempeño laboral. Del mismo modo en el estudio de Juzcamayta (2017), dirigido a empleados administrativos de una universidad, en la que obtuvieron un puntaje de 0,647 determinando que existe correlación positiva moderada entre compromiso organizacional y desempeño laboral. Al contrario, en la tesis de Rojas (2019) desarrollada en trabajadores de una oficina descentralizada se logró demostrar que existe una relación significativa entre compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores con el resultado de 0,809 lo que determina que existe una correlación positiva alta entre el desempeño laboral. Igualmente, en la tesis de Llerena (2017), dirigido a los

promotores de un programa nacional, en la que obtuvieron un puntaje de correlación de 0,970, determinando que existe relación positiva alta entre el compromiso organizacional y desempeño laboral.

Respecto al compromiso organizacional el estadístico Rho de Spearman permitió inferir que los trabajadores presentan un nivel moderado de compromiso hacia su organización. El 34 (68%) muestran un compromiso organizacional moderado, el 12 (24%) un nivel de compromiso fuerte y el 4 (8%) un nivel de compromiso débil. Datos similares se encontraron en la tesis de Avellaneda (2018) evaluada al personal de salud, en el cual 24 (48%) muestran tener un compromiso moderado, el 14 (28%) un compromiso fuerte y el 12 (24%) un compromiso débil. También en la tesis de Flores (2019), evaluada en trabajadores de un hospital, en el que 54 (53.5%) muestran tener un compromiso moderado, el 46 (45.5%) muestran un compromiso fuerte y el 1 (1%) muestran un compromiso débil. Caso contrario en la tesis de Fuentes (2018) evaluada en el área de recursos humanos, en el que 29 (48.3%) muestran tener un compromiso bajo, el 28 (46.7%) un compromiso moderado y el 3 (5%) un compromiso fuerte.

En razón al desempeño laboral el estadístico de Rho de Spearman indicó que los trabajadores presentan un nivel eficiente de desempeño en la organización. El 28 (56%) muestran un desempeño laboral moderado, el 19 (38%) un nivel de desempeño eficiente y el 3 (6%) un nivel de desempeño deficiente. Del mismo modo en la tesis de Flores (2019) evaluada en personal de un hospital, el 54 (53.5%) muestra tener un desempeño moderado, el 47 (46.5%) un nivel de desempeño eficiente y 0 (0%) un nivel de desempeño deficiente. También en la tesis de Condemarin (2017) dirigida a los trabajadores de la gerencia de desarrollo, en el que 59 (78.7%) muestra tener un desempeño moderado, 16 (21,3%) un desempeño eficiente. Caso contrario no se hallaron evidencias en ningún estudio.

En referencia al primer objetivo establecido, se acepta la hipótesis específica ya que señala que el compromiso afectivo está relacionado con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Paramonga, 2020. Se obtuvo como resultado un nivel de correlación de 0,276 no significativa, determinada en una correlación positiva baja entre el desempeño laboral, para la ejecución de proyectos trazados es necesario que el empleado se sienta arraigado afectivamente con la organización, importando siempre la ejecución de las funciones a la altura del puesto y estimando un adecuado desempeño laboral. Datos similares se obtuvieron en la tesis de Avellaneda (2018) dirigida al personal de salud, cuyo resultado de correlación de la dimensión afectiva entre el desempeño laboral fue de 0,202, el cual se determina como relación positiva baja. Del mismo modo en el estudio de Flores (2019) dirigida a los trabajadores de un hospital en la que se evidencio un nivel de correlación de 0.307, estableciéndose como correlación positiva baja con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital. También en la tesis de Saldaña y Cornejo (2017), dirigida a los empleados de una universidad, se obtuvo el puntaje de correlación de la dimensión afectivo con el desempeño laboral de 0,276, que determina una relación positiva baja. Caso contrario en De la Paz (2018), dirigida a empleados de un centro de salud, en el que se obtuvo un puntaje de correlación de 0,494 respecto a la dimensión afectiva en relación al desempeño laboral, lo que afirma que existe relación positiva moderada.

En cuanto al segundo objetivo establecido se acepta la hipótesis específica, que apunta que el compromiso de continuidad está relacionado con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Paramonga, 2020. Se obtuvo como resultado de la correlación significativa de 0.304, indicando un nivel positivo bajo en relación al desempeño laboral, por lo que si los trabajadores incrementan este compromiso pues será beneficioso para ellos ya que podrán desempeñarse amicamente y controlar las tareas del cargo. Los resultados evidenciados mantienen similitud con la tesis de Flores (2019) en la que los trabajadores del hospital obtuvieron un puntaje de correlación de 0.253



respecto a la dimensión de continuidad en relación al desempeño laboral, estableciéndose que existe una correlación positiva baja. Así mismo en el estudio de Avellaneda (2018) en la que se evaluó a trabajadores de un hospital, se determinó el grado de correlación entre la dimensión de continuidad y desempeño laboral un puntaje de 0,318, por lo que se establece un nivel positivo bajo de correlación. También en la tesis de Fuentes (2018), dirigido a trabajadores de una gestión educativa, en la que se obtuvo como resultado un puntaje de correlación de 0,255 respecto a la dimensión de continuidad con el desempeño laboral, afirmando que existe una correlación positiva baja significativa. Caso contrario ocurre en el análisis de Juzcamayta (2017), dirigido a empleados de una universidad, en la que se obtuvo el puntaje de 0,650 en la dimensión de continuidad, evidenciando que existe relación positiva moderada entre el compromiso de continuidad y el desempeño laboral.

En consideración al tercer objetivo se acepta la hipótesis específica, que menciona que el compromiso normativo está relacionado con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Paramonga, 2020. Los resultados de correlación fueron de 0,478, determinando una correlación positiva moderada entre el desempeño laboral, lo cual difiere que los trabajadores que se sienten comprometidos normativamente hacia la organización, se desempeñan de manera activa. El hallazgo es similar a la tesis de Fuentes (2018) en la que los trabajadores del de la unidad de gestión obtuvieron un nivel de correlación de 0.400 de la dimensión normativa entre el desempeño laboral; determinando una correlación positiva moderada. Del mismo modo en el estudio de De la Paz (2018) dirigido a trabajadores de un centro de salud, en la que obtuvieron un puntaje en la dimensión normativo de 0,425, que determina una correlación positiva moderada. También en la tesis de Juzcamayta (2017) dirigido a empleados de una universidad se obtuvo un puntaje de correlación de 0,459 entre la dimensión normativa y el desempeño laboral, lo que establece que existe relación positiva moderada.

Caso contrario en la tesis de Avellaneda (2018) en su estudio dirigido a

trabajadores de un hospital en la que la dimensión normativa está relacionada con el desempeño laboral con un puntaje de 0,368, el cual establece que existe relación positiva baja con el desempeño laboral. También en la tesis de Saldaña y Cornejo (2017) dirigida a trabajadores de una universidad, se obtuvo el puntaje de correlación respecto a la dimensión normativo con el desempeño laboral de 0,382, lo que establece una relación positiva baja entre compromiso normativo y desempeño laboral.

En proporción a los resultados extraídos, se alcanza a concluir que los evaluados evidencian un adecuado nivel desempeño laboral, en semejanza al estudio elaborado por Llerena en el que el nivel de desempeño laboral fue usado adecuadamente, así mismo se manifiesta que el tipo de compromiso organizacional no se manifiesta del mismo grado en los trabajadores administrativos resaltando el compromiso normativo y de continuidad.

## V. CONCLUSIONES

Se obtuvieron las siguientes conclusiones:

Primera: Se determinó que existe una correlación positiva moderada ( $r=0,475$ ) entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Paramonga, 2020.

Efectivamente, se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna  $H_a$ . En conclusión, se haya que existe relación directa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral.

Segunda: Se determinó que existe un nivel moderado de compromiso organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Paramonga, 2020.

Tercera: Se determinó que existe un nivel moderado de desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Paramonga, 2020.

Cuarta: Se determinó un grado positivo bajo no significativo de relación de ( $Rho = 0,276$ ) entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Paramonga, 2020

Efectivamente, se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna  $H_a$ . En conclusión, se haya que existe relación directa entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral.

Quinta: Se determinó un grado positivo bajo significativo de relación de ( $Rho = 0,304$ ) entre el compromiso de continuidad y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Paramonga, 2020.

Efectivamente, se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna  $H_a$ . En conclusión, se haya que existe relación directa entre el compromiso de continuidad y el desempeño laboral.

Sexta: Se determinó un grado positivo moderado significativo de relación de (Rho = 0,478) entre el compromiso normativo y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Paramonga, 2020.

Efectivamente, se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna  $H_a$ . En conclusión, se halla que existe relación directa entre el compromiso normativo y el desempeño laboral.

## VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda lo siguiente:

Primera: Al mostrar evidencia de la relación entre las variables estudiadas, se sugiere a la Municipalidad Distrital de Paramonga que la alta Gerencia permita desarrollar estrategias para afianzar su fortalecimiento, realizando eventos sociales o actividades que evoquen la participación y comunicación activa de los trabajadores en visión de efectuar un ambiente laboral saludable.

Segunda: Respecto al nivel de compromiso organizacional hallado es vital promover la identidad, acondicionando a los trabajadores a incorporarse a la organización y la importancia que rigen cada de uno de ellos en sus puestos. Actuando con igualdad y respeto desde los altos mandos a los subordinados ya que permitirá una mejora en la calidad y servicio en la organización.

Tercera: Respecto al nivel de desempeño hallado es preciso desarrollar e implementar proyectos en el que se evalué el nivel de desempeño, definir mejor cada una de las tareas, comunicarse claramente y objetiva acerca de las finalidades propuestas, involucrando a todos los trabajadores administrativos.

Cuarta: Dar fuerza al compromiso afectivo de los trabajadores realizando actividades de trabajo en equipo, reuniones sociales fuera del trabajo y actividades recreacionales, para contar trabajadores talentosos, apreciados e identificados.

Quinta: En relación al compromiso continuo, se requiere un trabajo conjunto con el alcalde de la Municipalidad Distrital de Paramonga, de esta forma brindar incentivos o reconocimientos en retribución por la producción y calidad del trabajador en beneficio de la estabilidad y éxito de la organización.

Sexta: En referencia a los instrumentos evaluados, se recomienda la administración de ellos con el motivo de mantener un desempeño laboral adecuado por medio de trabajadores comprometidos con la organización.

## REFERENCIAS

- Adnam, Nhaily y Wang (2018) To Evaluate and Study the relationship between employees' commitment and individual performance [tesis de maestría, Universidad de Pakistán]. Repositorio institucional. <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1216918/FULLTEXT01.pdf>
- Avellaneda Velásquez, D. J. (2018). Compromiso organizacional y desempeño laboral en el personal de un Centro de salud. San Juan de Miraflores 2017 [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/14348>
- Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos (8ª. ed.). Graw Hill Interamericana Editores. [https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f\\_292cd2.pdf](https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f_292cd2.pdf)
- Condemarin Vargas, C. A. (2017). “Compromiso organizacional y desempeño laboral según personal de la Gerencia Central de Planificación y desarrollo del Seguro Social de Salud- Lima 2016” [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/5681>
- De la Paz Ayala, G. M. (2018). Compromiso organizacional y desempeño laboral en trabajadores del Centro de salud Miraflores. Ayacucho 2017 [Artículo científico, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/20451>
- Flores Campos, I. O. (2019). Compromiso Organizacional relacionado con el Desempeño Laboral en trabajadores del Hospital I- EsSalud Florencia de Mora. 2019 [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38469>

Flores P. A. y Pujadas A. J. (2018), El compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores nombrados de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2017 [Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio institucional. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1931/TFCE-0409.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Fuentes Torres, K. J. (2018). Compromiso organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local 01- San Juan de Miraflores, 2018 [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/19480>

Garay Bazán, H. E. (2019). Compromiso organizacional y desempeño laboral del personal administrativo del Órgano Desconcentrado de Salud en la Municipalidad de Ventanilla, Callao 2019 [tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/45251>

Go, Du, Xie y Mo (2017), Compromiso laboral y desempeño laboral: el papel moderador del apoyo organizacional Revista Scielo. Anales de psicología, 33(3), 708-713. [https://scielo.isciii.es/pdf/ap/v33n3/psicologia\\_social2.pdf](https://scielo.isciii.es/pdf/ap/v33n3/psicologia_social2.pdf)

Hernández B. E, Ruiz A. M, Ramírez V, Sandoval S. J y Méndez L. C. (junio de 2018). Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional. Revista iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo. 8(16), 1-27. <http://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v8n16/2007-7467-ride-8-16-00820.pdf>

Hurtado M. (2017), Bases conceptuales del compromiso organizacional. Una visión de implicación, según Meyer y Allen, y su medición en dos empresas

del sector retail de Piura [Tesis de pregrado, Universidad de Piura]. Repositorio institucional.  
[https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2883/AE\\_291.pdf?sequence=1](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2883/AE_291.pdf?sequence=1)

Juscamayta Ramírez, L. A. (2017). El compromiso organizacional y el desempeño laboral en el área administrativa de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle- año 2016 [tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio institucional. <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1356>

Lira Segura, J. (2015, 21 de noviembre) El 87% de las empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema. Diario Gestión <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/87-empresas-considera-falta-compromiso-laboral-principal-problema-105592noticia/?ref=gesr>

Llerena Arroyo, Y. C. (2017). Compromiso organizacional y desempeño laboral de los promotores del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual 2017 [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional.  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14590/Llerena\\_AYC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14590/Llerena_AYC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Mejía C. S. (2016) Los riesgos psicosociales y el desempeño laboral en el área administrativa del IESS Hospital Lacatunga, Provincia de Cotopaxi [Tesis de Pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio institucional.  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/22987/1/TESIS%20CARLOS%20MEJIA.pdf>



- Mendoza Paz, J. A. (2017). Influencia del grado de compromiso organizacional en el desempeño laboral en profesionales de la salud del Centro Quirúrgico del Hospital Manuel Núñez Butrón- Puno 2016 [tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín]. Repositorio institucional. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/5848>
- Montoya (2014) “Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un Contac Center” [Tesis de Maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio institucional. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/581494/?sequence=1>
- Nieto, E. S. (2017). Análisis de la satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores del Instituto Tecnológico Superior Central Técnico, en el año 2017 [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio institucional. <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/14304/Disertaci%3%b3n%20Erika%20Estefan%3%ada%20Nieto%20Hidalgo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H., (2018). Metodología de la investigación. Cualitativa- Cuantitativa y redacción de tesis (5ª .ed.). De la U Ediciones. Recuperado de <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Rojas Vargas, V. (2019). Compromiso organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de las oficinas descentralizadas de la Universidad Cesar Vallejo, Moyobamba, 2018 [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional. [file:///C:/Users/vea/Downloads/Rojas\\_VV.pdf](file:///C:/Users/vea/Downloads/Rojas_VV.pdf)

- Ruiz J. L. (2013). El compromiso organizacional: Un valor personal y empresarial en el marketing interno Revista de estudios empresariales. 1, 67-86.  
[file:///C:/Users/vea/Downloads/DialnetElCompromisoOrganizacional5089649%20\(10\).pdf](file:///C:/Users/vea/Downloads/DialnetElCompromisoOrganizacional5089649%20(10).pdf)
- Saldaña C. I y Cornejo F. P (2017). Relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal empleado de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2016 [Tesis de maestría, Universidad Peruana Unión]. Repositorio institucional.  
[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/738/Christian\\_Tesis\\_bachiller\\_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/738/Christian_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- Sánchez H. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnología y humanística (1ª. ed.) Perú: Lima. Universidad Ricardo Palma.  
<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Sanz Castellón, A. J. (2017). Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016 [tesis de maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua]. Repositorio institucional.  
<https://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>
- Torres, E. y Zegarra, S. J. (diciembre de 2015) Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad puno - 2014 – Perú. Revista Comunicación, 6(2),5-14.  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S221971682015000200001&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S221971682015000200001&script=sci_arttext&tlng=pt)

## ANEXOS

### ANEXO 1: Operacionalización de variables

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES					
VARIABLE 1 COMPROMISO ORGANIZACIONAL Definición conceptual: Meyer y Allen, 1991) Meyer y Allen (1991, p. 11) define el compromiso organizacional, como un estado psicológico que determina la relación entre un colaborador y una entidad, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar en la organización o dejarla. Definición operacional: La definición operacional del compromiso organizacional será medido por el cuestionario escala de Meyer y Allen que consta de 18 ítems.	DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ÍTEMS	Escala y valores	NIVELES Y RANGOS
<p><b>VARIABLE 2 DESEMPEÑO LABORAL</b> Definición conceptual: Chiavenato (2011) preciso que: el desempeño laboral es la forma en que las personas cumplen sus labores, actividades y obligaciones, es una valoración, sistemática, de la realización de cada persona en función de las tareas que desempeña, los objetivos, metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo. Definición operacional: La definición operacional de desempeño laboral será medido por el cuestionario escala tipo Likert de desempeño laboral de Fuentes que consta de 20 ítems.</p>	Afectivo	Identificación Felicidad	1,2,3 4,5,6,7	Escala ordinal 1. En total desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni en desacuerdo, ni en de acuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Débil [18-41] Moderado [42-65] Fuerte [66-90]
	Continuidad	Motivación en el sueldo Seguridad de estabilidad Obligación moral Lealtad	8,9,10 11,12 13,14,15 16,17,18		
	Rendimiento	Medición de los resultados Evaluación de los objetivos Costos	1,2,3 4,5 6,7	Escala ordinal Nunca 1 Casi nunca 2 A veces 3 Casi siempre 4 Siempre 5	Deficiente [20-46] Moderado [47-73] Eficiente [74-100]
	Eficiencia	Beneficios	8,9,10		
	Eficacia	Bienes y servicios	11,12,13,14,15 16,17,18,19,20		
	Efectividad	Logro de resultados			

## ANEXO 2: Tabla de matriz de consistencia

Anexo °1 MATRIZ DE CONSISTENCIA					
TITULO: COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PARAMONGA, 2020.					
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores		Metodología
<b>Problema principal:</b> ¿Cuál es la relación entre compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Paramonga, 2020?	<b>Objetivo general:</b> Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Paramonga, 2020. <b>Objetivos específicos</b> <b>Objetivo específico 1:</b> Determinar el nivel de compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Paramonga, 2020. <b>Objetivo específico 2:</b> Determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Paramonga, 2020. <b>Objetivo específico 3:</b> Determinar la relación entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Paramonga, 2020. <b>Objetivo específico 4:</b> Determinar la relación entre el compromiso de continuidad y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Paramonga, 2020. <b>Objetivo específico 5:</b> Determinar la relación entre el compromiso normativo y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Paramonga, 2020.	<b>Hipótesis general:</b> Existe relación significativa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Paramonga, 2020. <b>Hipótesis específicas</b> <b>Hipótesis específica 1:</b> Existe relación significativa entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Paramonga, 2020. <b>Hipótesis específica 2:</b> Existe relación significativa entre el compromiso de continuidad y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Paramonga, 2020. <b>Hipótesis específica 3:</b> Existe relación significativa entre el compromiso normativo y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Paramonga, 2020.	<b>Variable 1: Compromiso organizacional</b>		<b>Tipo de investigación:</b> Básica, descriptiva correlacional. <b>Diseño:</b> No experimental de corte transversal. <b>Población:</b> Todos los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Paramonga. <b>Muestra:</b> 50 trabajadores <b>Muestreo:</b> No probabilístico <b>Técnica:</b> Encuesta/cuestionario <b>Instrumentos:</b> Cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen, adaptado por Garay 2019. Cuestionario de desempeño laboral elaborado por Fuentes en el 2017. Adaptado por Garay 2019.
			<b>Dimensiones</b> Afectivo Continuidad Normativo	<b>Indicadores</b> Identificación Felicidad Motivación en el sueldo Seguridad de Estabilidad Obligación moral Lealtad	
			<b>Variable 2: Desempeno Laboral</b>		
			<b>Dimensiones</b> Rendimiento Eficiencia Eficacia Efectividad	<b>Indicadores</b> Medición de los resultados Evaluación de los objetivos Costos Beneficios Bienes y servicios Logro de resultados	

## ANEXO 3: Cuestionario de compromiso organizacional

Elaborado por Meyer y Allen (1997), adaptado por Garay Bazán Haydee Elena (2019).

### Cuestionario para medir el compromiso organizacional

Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_

Estimada (o) colaborador (a): La encuesta es parte del proyecto de investigación "Compromiso organización al y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Paramonga, 2020", que tiene por finalidad la obtención de información acerca de cómo percibes el compromiso organizacional en el lugar donde trabajas.

La presente encuesta es anónima, por favor elija la alternativa que considere correcta marcando con un aspa (X), de antemano agradezco su colaboración.

ESCALA DE VALORES						
Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo		
1	2	3	4	5		
Nº	Dimensiones/Items	1	2	3	4	5
DIMENSION 1: Compromiso Afectivo						
1	Trabajo en mi organización más por satisfacción que por necesidad.					
2	Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi organización.					
3	Mi organización tiene un gran significado personal para mí.					
4	Me siento como parte de una familia en mi organización.					
5	Realmente siento como si los problemas de mi organización fueran mis propios problemas.					
6	Disfruto hablando de mi organización con gente que no pertenece a ella.					
7	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la organización donde trabajo.					
DIMENSION 2: Compromiso Continuidad						
8	Una de las razones principales para seguir trabajando en mi organización, es porque otra institución no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.					
9	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro igual, como para considerar la posibilidad de dejar mi organización.					
10	Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi organización, es porque me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo en mi organización.					
11	Ahora mismo sería duro para mí dejar mi organización donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo.					
12	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi organización.					
DIMENSION 3: Compromiso Normativo						
13	Una de las principales razones por las que permanezco trabajando en mi organización es porque siento obligación moral de permanecer en ella.					
14	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora mi organización.					
15	Me sentiría culpable si dejase ahora mi organización considerando todo lo que me ha dado.					
16	Ahora mismo no abandonaría mi organización, porque me siento obligado con toda su gente.					
17	La organización donde trabajo merece mi lealtad.					
18	Creo que le debo mucho a mi organización.					

## ANEXO 4: Cuestionario de desempeño laboral

Elaborado por Fuentes Torres Katherine Julia (2018), adaptado por Garay Bazán Haydee Elena (2019)

### Cuestionario para medir el desempeño laboral

Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_

Estimada (o) colaborador (a): La encuesta es parte del proyecto de investigación "Compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Paramonga, 2020", que tiene por finalidad la obtención de información acerca de cómo percibes el desempeño laboral en el lugar donde trabajas.

La presente encuesta es anónima, por favor elija la alternativa que considere correcta marcando con un aspa (X), de antemano agradezco su colaboración.

ESCALA DE VALORES				
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Dimensiones/ítems		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 1: Rendimiento</b>						
1	Realizo mi trabajo de acuerdo a las funciones del cargo asignado.					
2	La división de las áreas de trabajo es adecuada para mejorar mi rendimiento laboral.					
3	La tecnología ayuda a mejorar mi rendimiento laboral.					
4	La organización solicita ideas para mejorar mi trabajo.					
5	Me identifico con la misión de mi organización.					
<b>DIMENSIÓN 2: Eficiencia</b>						
6	Trabajo en equipo para lograr los objetivos organizacionales.					
7	Muestro capacidad de gestión y habilidad en mis funciones.					
8	Valoro mi labor desempeñada por la organización.					
9	En mi organización la comunicación es horizontal.					
10	Se practica una comunicación asertiva en mi organización.					
<b>DIMENSIÓN 3: Eficacia</b>						
11	En mi organización cumplo con las funciones otorgadas de acuerdo al cargo que desempeño.					
12	Cumplo el horario señalado por el reglamento de mi organización.					
13	Logro las metas propuestas por mi área.					
14	Cumplo eficazmente con los objetivos de mi organización.					
15	Mi organización premia el cumplimiento de los objetivos.					
<b>DIMENSIÓN 4: Efectividad</b>						
16	Los colaboradores están realmente comprometidos con el éxito del área de mi organización.					
17	Los conflictos entre áreas son bastante frecuentes.					
18	Tomo en cuenta la opinión de mis compañeros cuando se debe tomar una decisión.					
19	Los objetivos de algunos miembros del área de mi organización entran en conflicto con los otros.					
20	Los resultados del trabajo de mi grupo dependen del esfuerzo conjunto de todos mis compañeros.					

## ANEXO 5: Carta de presentación de desarrollo de proyecto



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la universalización de la salud"



**SOLICITO:**  
AUTORIZACIÓN PARA EL  
DESARROLLO DE TESIS

**Sr. García Pagador Eduardo**  
Alcalde  
Municipalidad Distrital De Paramonga

**Presente.-**

Yo, **Verónica Viviana Palomino Zapata** identificado con DNI N° 47595664; domiciliado en Calle Santa Cruz N° 271, con código N° 7002559672, bachiller en la carrera de psicología, actualmente desarrollando el **Curso de Titulación Profesional de Psicología** en la Universidad Cesar Vallejo- Lima sede Ate, ante usted con el debido respeto me presento y expongo lo siguiente:

Que, por motivo de estudio me presento a su gentil despacho para solicitarle la autorización para el desarrollo de proyecto de investigación no experimental, titulada: **COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PARAMONGA- 2020**, así mismo solicito el permiso para acceder al personal administrativo de la institución para aplicar el instrumento (encuestas) que me permitirá cumplir con el objetivo de la investigación. Siendo este un requisito para el proyecto de tesis.

Agradezco a Ud. acceder a mi solicitud y atención prestada. Teniendo en consideración que el proyecto de investigación se realiza con fines académicos y poder culminar satisfactoriamente la carrera profesional.

Sin más que decir, me despido de usted muy atentamente,

Barranca, 14 de diciembre del  
2020

Firma

Verónica Viviana Palomino Zapata  
DNI: 47595664

## ANEXO 6: Carta de aceptación de proyecto.



**Municipalidad Distrital De Paramonga**  
*Ley de Creación N°21701 del 23 de Noviembre de 1976*  
**GERENCIA MUNICIPAL**



**“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”**  
Paramonga, 16 de diciembre del 2020

**CARTA N° 051-2020-GM/MDP**

**SEÑORA:**  
**VERONICA VIVIANA PALOMINO ZAPATA**  
Santa Cruz N° 271 – Barranca.

**Presente.** -

**Asunto: LO QUE SE INDICA**  
**REF.: FUT con Reg. N° 2020003299**

*De mi consideración:*

*Tengo el agrado de dirigirme a usted a fin de saludarla y a la vez brindar atención a lo requerido en los documentos de la referencia; a través del cual comunica que es estudiante del curso de titulación de la Universidad Cesar Vallejo.*

*Motivo por el cual, solicita autorización para realizar su trabajo de investigación titulado “Compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Paramonga, 2020”, en esta entidad.*

*En ese sentido, este Órgano Desconcentrado, le brindara las facilidades del caso para la realización de su trabajo de investigación, manteniendo la reserva correspondiente de la documentación presentada, la cual podrá ser usada únicamente para fines académicos.*

*Sin otro particular, me suscribo de usted.*

*Atentamente,*



**MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE PARAMONGA**  
Abog. ANIBAL GASPAR ZAPATA APONTE  
GERENTE MUNICIPAL

PARAMONGA

---

Av. Miguel Grau S/N- Distrito de Paramonga – Provincia de Barranca – Región Lima



## ANEXO 7: Consentimiento informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Anibal Gaspar Jara Aponte, identificado con DNI N° 42996132, Gerente de la Municipalidad Distrital de Paramonga, en uso de mis facultades mentales otorgo mi autorización para que los resultados de esta investigación presentada por la bachiller en psicología, **Palomino Zapata Verónica Viviana**, sean utilizadas en futuras investigaciones.

De la misma forma ratifico que se me ha informado con claridad respecto al objetivo de la investigación con fines netamente académicos, además de respetarse la confidencialidad y privacidad de los datos e identificación de los evaluados, siendo exclusivamente del investigador y de los docentes a cargo de la formación.

Tomando en cuenta lo antes mencionado, voluntariamente doy mi consentimiento para participar en esta entrevista. Así mismo, confirmo que se me ha sido entregada una copia del consentimiento.

Se firma el 17.de diciembre del 2020.

Firma

  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL  
DE PARAMONGA  
Abog. ANIBAL GASPAR JARA APONTE  
GERENTE MUNICIPAL

## ANEXO 8: Constancia de desarrollo de proyecto



**Municipalidad Distrital De Paramonga**  
Ley de Creación N°21701 del 23 de Noviembre de 1976  
**GERENCIA MUNICIPAL**



**“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”**

### CONSTANCIA

*Que, la Srta. VERONICA VIVIANA PALOMINO ZAPATA, ha desarrollado el trabajo de investigación titulado: COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PARAMONGA, 2020. Dicho trabajo se ha realizado con el personal administrativo de esta Institución, durante el mes de Diciembre del presente año.*

*Se expide la presente a solicitud de la interesada para los fines que estime conveniente.*

*Paramonga, Diciembre 2020*

  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL  
DE PARAMONGA  
Abog. ANIBAL GASPAR JARA APONTE  
GERENTE MUNICIPAL

## **ANEXO 9: Alfa de cronbach de las variables**

### **COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

#### *Estadísticas de fiabilidad*

<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
<u>,837</u>	<u>18</u>

### **DESEMPEÑO LABORAL**

#### *Estadísticas de fiabilidad*

<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
<u>,826</u>	<u>20</u>

Según el coeficiente de confiabilidad alfa de cronbach para los cuestionarios presentados, indican que los instrumentos son confiables para lo que se desea medir.

## ANEXO 10: Base de datos de compromiso organizacional

Test de Compromiso.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

21 : it2 4 Visible: 57 de 57 variables

	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	item13	item14	item15
1	4	4	3	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	3
5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4
6	4	3	4	4	3	4	4	2	3	3	4	2	3	4	2
7	5	5	5	3	4	4	5	1	2	3	3	2	5	5	4
8	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3
9	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	1	4	3
10	5	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2
11	5	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	4	2	1
12	4	4	3	3	3	4	2	2	2	3	3	4	3	4	4
13	4	5	5	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4
14	3	4	3	4	3	4	2	3	2	3	3	3	2	2	2
15	4	4	5	4	3	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4
16	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	1	3	4	3	3
17	4	3	3	5	5	5	3	2	2	3	3	2	4	4	3
18	4	4	4	4	3	4	3	3	2	4	5	5	2	4	4
19	4	4	3	4	4	2	3	3	3	3	2	2	3	4	4
20	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4
21	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	1
22	5	4	4	5	4	4	3	2	2	1	3	2	2	4	4
23	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3

Vista de datos Vista de variables

## ANEXO 11: Base de datos de desempeño laboral

\*Test de Compromiso.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

22 : it16 4 Visible: 57 de 57 variables

	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it15
1	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	2	4	2	4	4	4	4	3	3	3	5	5	4	1
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	4	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	2
7	5	1	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	1
8	5	3	3	2	3	3	4	5	2	3	5	5	5	5	5
9	5	5	5	1	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	1
10	5	3	2	2	5	4	5	5	3	2	5	5	5	5	1
11	5	5	5	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3
14	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2
15	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3
16	4	4	3	4	3	3	4	4	5	3	4	4	3	4	5
17	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4
18	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
19	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	2
20	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
21	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
22	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4
23	5	4	5	2	3	5	5	4	2	2	5	5	5	5	2

Vista de datos Vista de variables

## ANEXO 12: Base de datos de la vista de variables

Test de Compromiso.sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
35	it17	Númerico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
36	it18	Númerico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
37	it19	Númerico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
38	it20	Númerico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
39	TotalCompromiso	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	17	Derecha	Ordinal	Entrada
40	CompromisoMedia	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	17	Derecha	Ordinal	Entrada
41	DimensionContinuidad	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	22	Derecha	Ordinal	Entrada
42	DimensionDeContinuidad	Númerico	5	0	DimensionConti...	{1, Debil}...	Ninguno	24	Derecha	Escala	Entrada
43	DimensionNormativo	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	20	Derecha	Ordinal	Entrada
44	DimensionNormativo	Númerico	5	0	DimensionNor...	{1, Debil}...	Ninguno	19	Derecha	Escala	Entrada
45	DimensionAfectivo	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	19	Derecha	Ordinal	Entrada
46	DimensionAfectivo	Númerico	5	0	DimensionAfect...	{1, Debil}...	Ninguno	20	Derecha	Escala	Entrada
47	CompromisoOrganizacional	Númerico	5	0	CompromisoOr...	{1, Debil}...	Ninguno	26	Derecha	Escala	Entrada
48	DesempeñoRendimiento	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	23	Derecha	Ordinal	Entrada
49	DesempeñoRendimientoo	Númerico	5	0	DesempeñoRe...	{1, Deficient...	Ninguno	24	Derecha	Escala	Entrada
50	DesempeñoEficiencia	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	22	Derecha	Ordinal	Entrada
51	DesempeñoEficienciaa	Númerico	5	0	DesempeñoEfic...	{1, Deficient...	Ninguno	23	Derecha	Escala	Entrada
52	DesempeñoEficacia	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	20	Derecha	Ordinal	Entrada
53	DesempeñoEficaciaa	Númerico	5	0	DesempeñoEfic...	{1, Deficient...	Ninguno	21	Derecha	Escala	Entrada
54	DesempeñoEfectividad	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	23	Derecha	Ordinal	Entrada
55	DesempeñoEfectividadd	Númerico	5	0	DesempeñoEfe...	{1, Deficient...	Ninguno	24	Derecha	Escala	Entrada
56	DesempeñoLaboral	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	19	Derecha	Ordinal	Entrada
57	DesempeñoLaborall	Númerico	5	0	DesempeñoLab...	{1, Deficient...	Ninguno	20	Derecha	Escala	Entrada
58											
59											

Vista de datos **Vista de variables**

### ANEXO 13: Test de normalidad de shapiro will

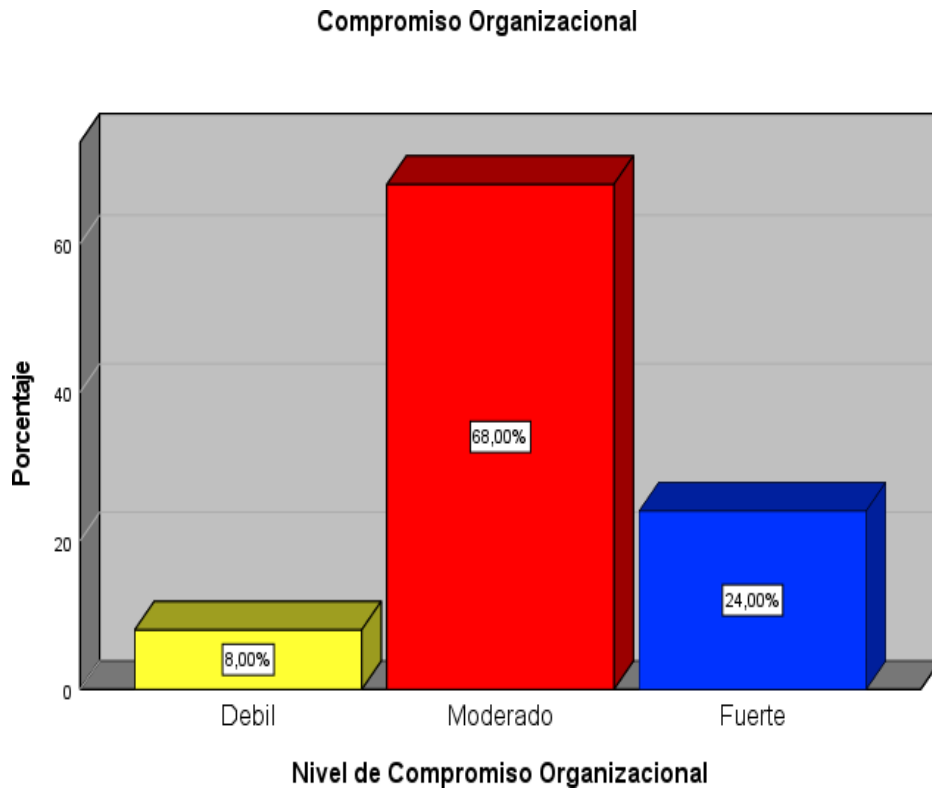
Shapiro Will

*Pruebas de normalidad*

	Shapiro-Wilk		
Compromiso Organizacional	,719	50	,000
Desempeño Laboral	,743	50	,000

En el test de normalidad de Shapiro Will ambas variables tuvieron un índice de normalidad favorable.

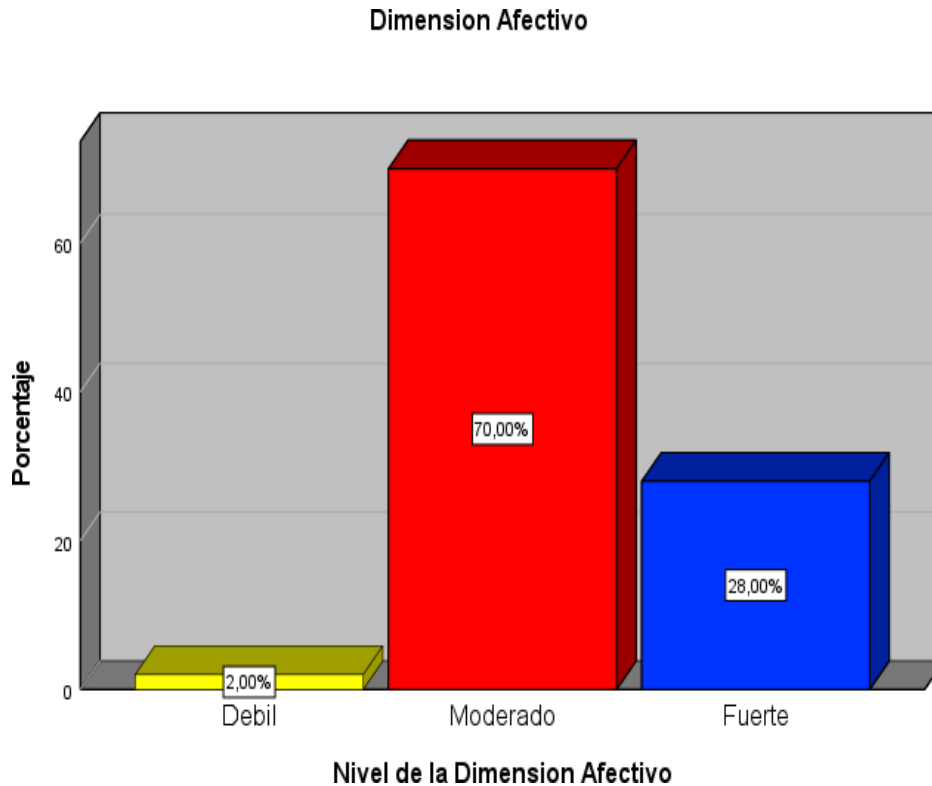
## ANEXO 14: Figura del nivel de Compromiso Organizacional



En la figura 1, se puede apreciar se puede observar que 34 (68%) de los evaluados percibieron que el compromiso organizacional es moderado; mientras 12 (24%) nivel fuerte y 4 (8%) nivel débil. Lo cual quiere decir que la mayoría de los trabajadores se caracterizan por estar identificados, valorando y respondiendo acertadamente a los propósitos planteados por la organización.

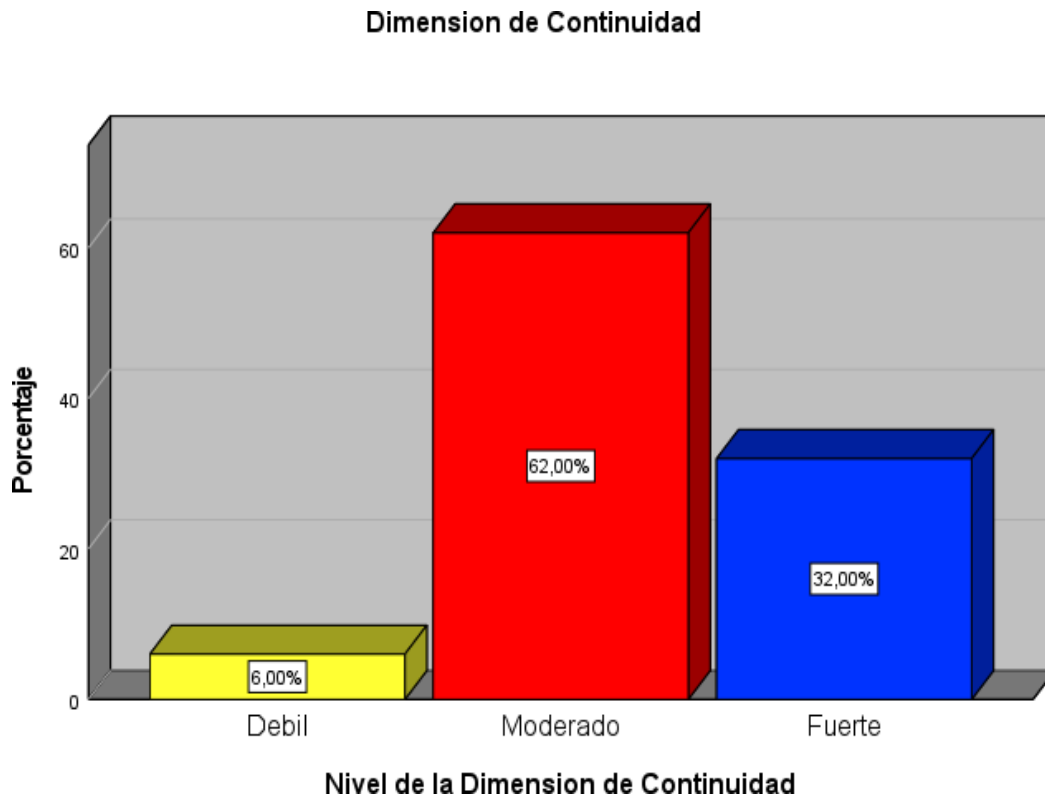


## ANEXO 15: Figura del nivel de la Dimensión Afectivo



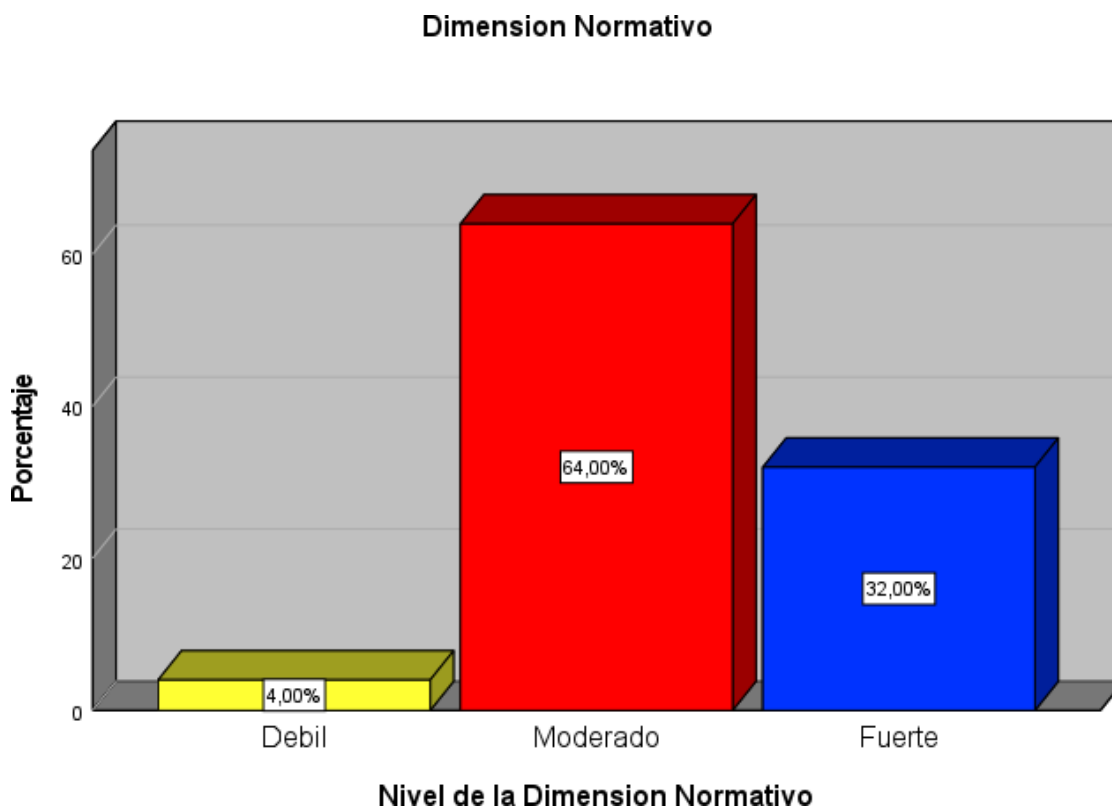
En la figura 2 se observó que 35 (70%) de los evaluados percibieron un compromiso afectivo moderado; mientras que 14 (28%) un nivel fuerte y 1 (2%) un nivel débil. El cual expresa que los trabajadores intervienen activamente en las ejecuciones o reuniones de la empresa, manifestando un apego emocional considerable, satisfacción y deseo de persistir en la organización.

## ANEXO 16: Figura del nivel de la Dimensión de Continuidad.



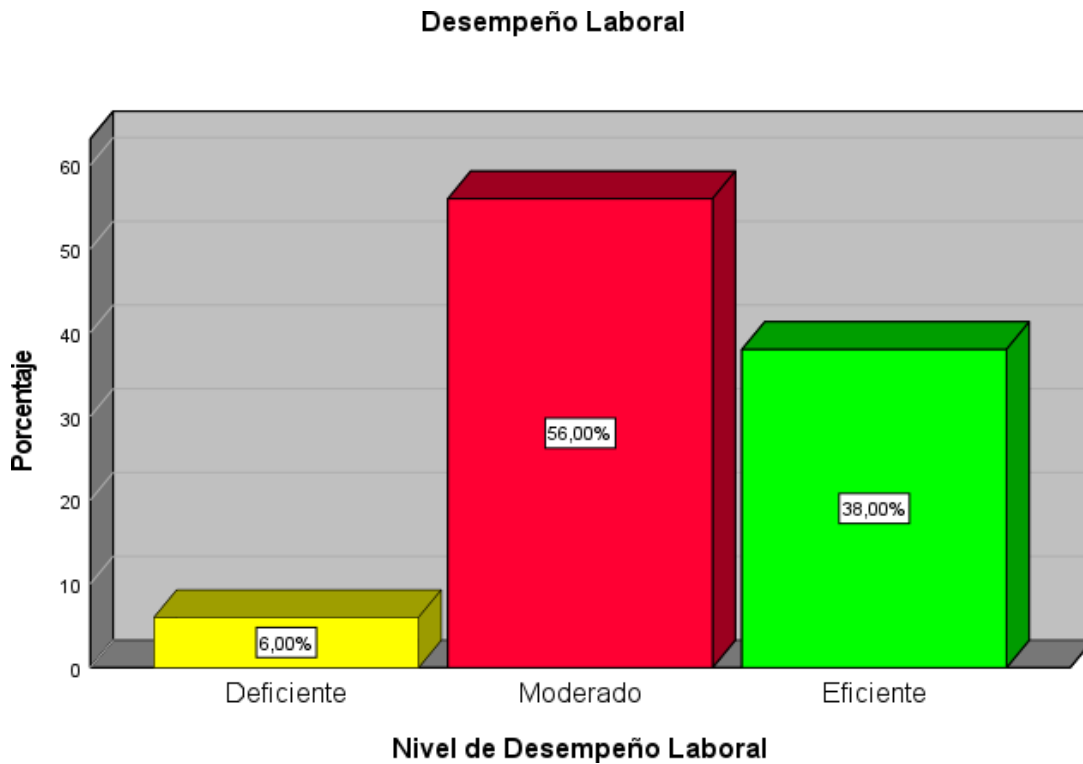
En la figura 3, se aprecia que el 31 (62%) de los valorados percibieron un nivel de compromiso de continuidad moderado; mientras 16 (32%) un nivel fuerte y 3 (6%) un nivel débil. El cual aplica a que los trabajadores valoran su esfuerzo, tiempo y consideraciones, permitiéndose estar arraigados a la organización por un determinado tiempo.

## ANEXO 17: Figura del nivel de la Dimensión Normativo.



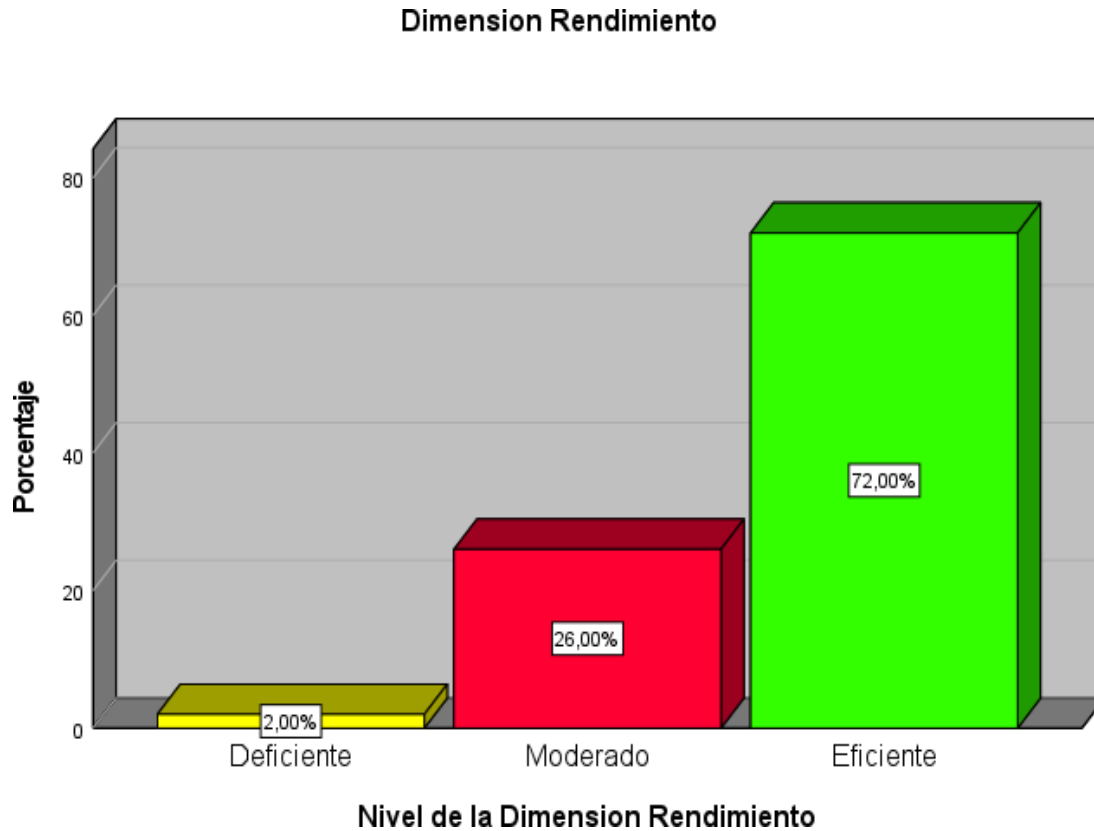
En la figura 4, el 32 (64%) de los evaluados percibieron un nivel de compromiso normativo moderado; 16 (32%) nivel fuerte y 2 (4%) nivel débil. Se evidencia que la mayoría refleja un sentido de obligación a permanecer en la organización deseando actuar correctamente debido a que han recibido un buen trato de manera justa y recíproca, no deseando poner en peligro su estabilidad laboral.

## ANEXO 18: Figura del nivel de Desempeño Laboral.



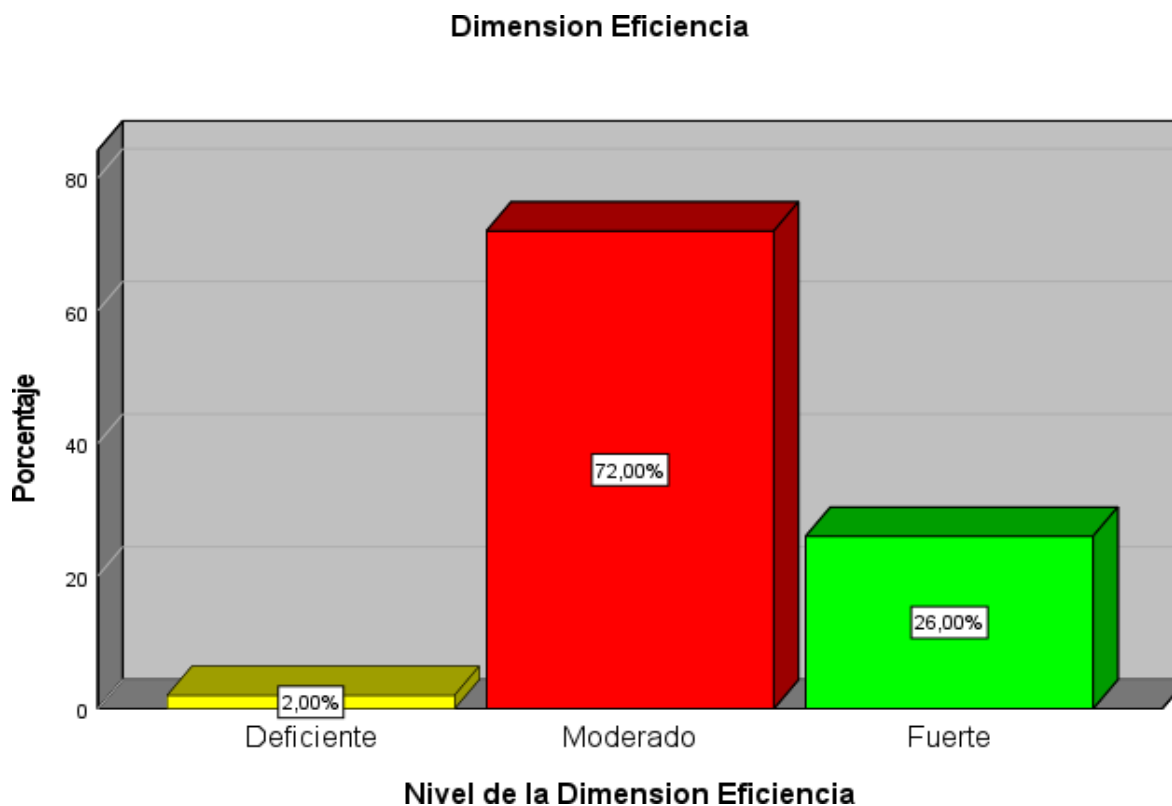
En la figura 5, se puede observar que 28 (56%) de los evaluados percibieron que el desempeño laboral es moderado; 19 (38%) nivel eficiente y 3 (6%) nivel deficiente. El cual define que los trabajadores están respondiendo hábilmente a las funciones del cargo y desempeñándose competentemente, asegurando la calidad de servicio en la organización.

## ANEXO 19: Figura del nivel de la dimensión de rendimiento



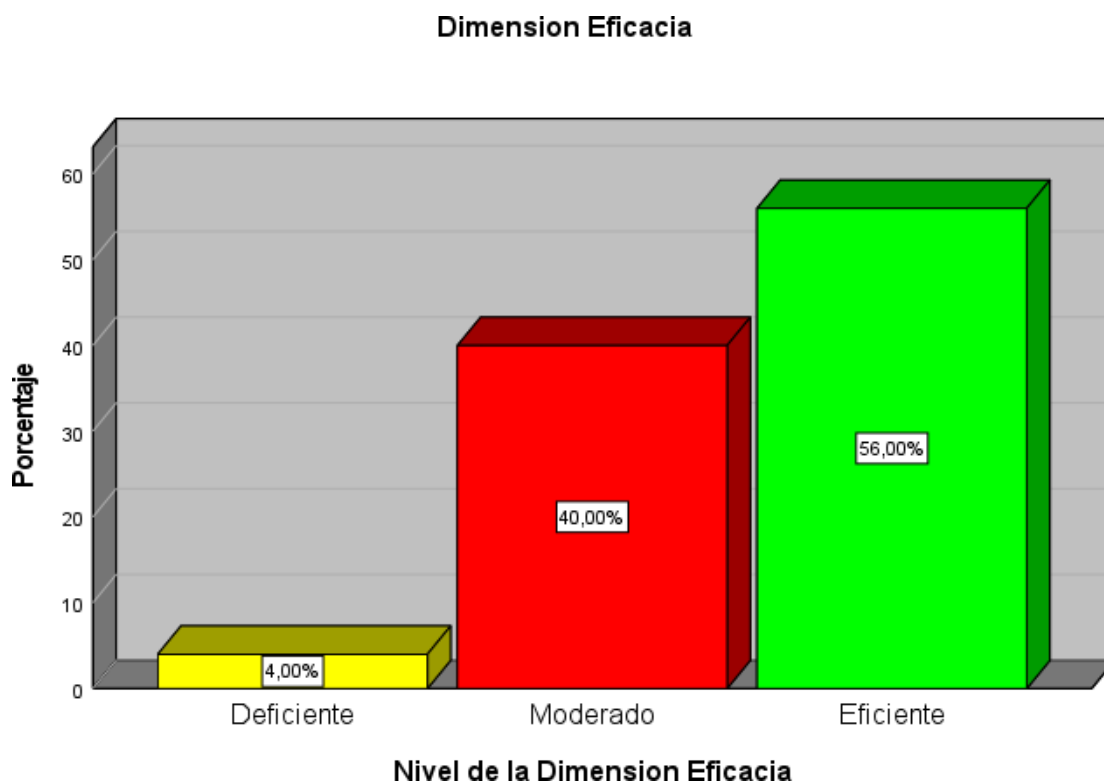
En la figura 6, el 36 (72%) de los evaluados percibieron un nivel de desempeño en la dimensión rendimiento eficiente; 13 (26%) nivel moderado y 1 (2%) nivel deficiente. Refiriendo que los trabajadores se adaptan activamente para mantenerse productivamente ejecutando sus recursos personales, incidiendo satisfactoriamente en la mejora de resultados en la organización.

## ANEXO 20: Figura del nivel de la Dimensión Eficiencia.



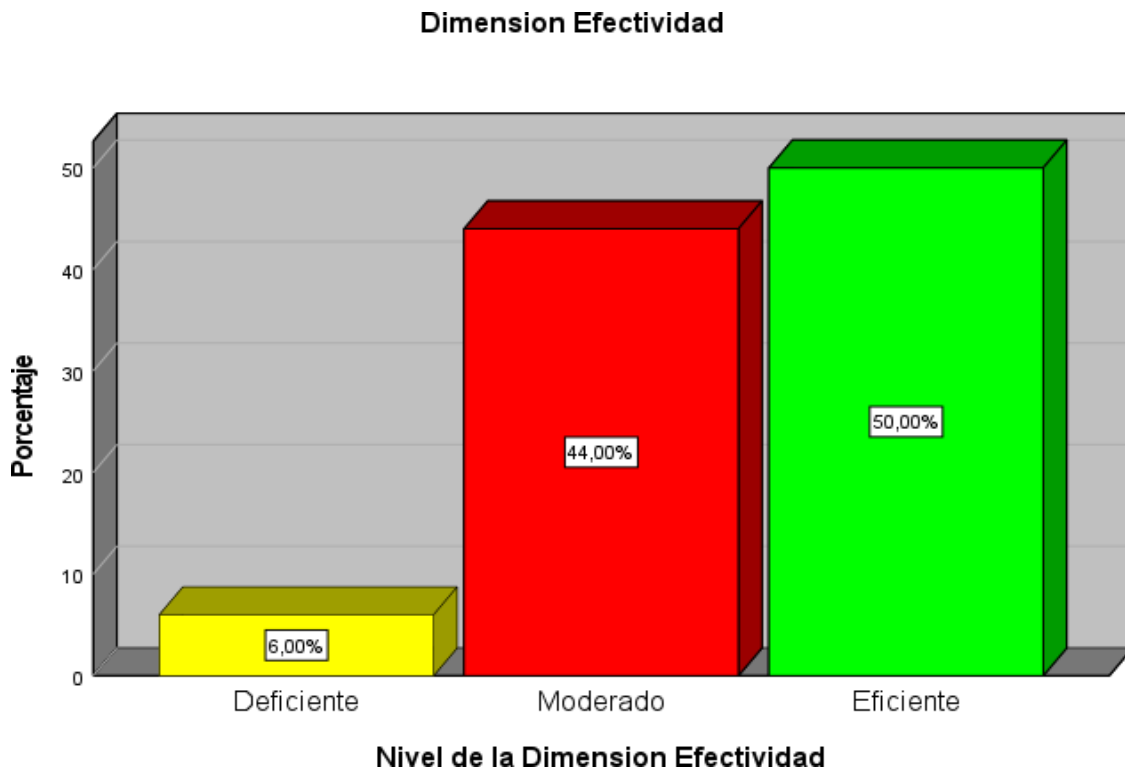
En la figura 7, 36 (72%) de los evaluados percibieron un nivel de desempeño en la dimensión eficiencia moderado; 13 (26%) nivel eficiente y un 1 (2%) nivel deficiente. Lo cual explica que la mayoría de los trabajadores se focalizan en la realización de objetivos y orientan en las indagaciones de posibles soluciones para inconvenientes productivos.

**ANEXO 21: Figura del nivel de la Dimensión Eficacia.**



En la figura 8, 28 (56%) de los evaluados percibieron un nivel de desempeño de eficiencia eficiente; el 20 (40%) un nivel moderado y el 2 (4%) un nivel deficiente. Por este medio la mayoría de los trabajadores se encauza a usar los recursos de la organización de manera adecuada, añadir una estimación y conseguir los logros.

## ANEXO 22: Figura del nivel de la Dimensión Efectividad



En la figura 9, 25 (50%) de los evaluados percibieron un nivel de desempeño efectividad eficiente; 22 (44%) nivel moderado y 3 (6%) nivel deficiente. Lo que evidencia que los trabajadores se encuentran equilibrados entre ser eficientes y eficaces, es decir; manejan sus destrezas de forma valiosa para brindar el triunfo indudable en la organización.



### ANEXO 23: Galería de fotos de las evaluaciones realizadas



FOTO 1: ENTREGA DE LOS TEST DE EVALUACION Y LECTURA POR PARTE DE LOS TRABAJADORES

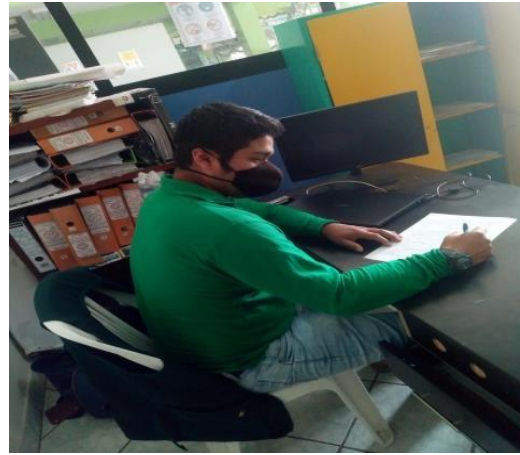


FOTO 2: DESARROLLO DE LOS TEST CON LAS INSTRUCCIONES CORRESPONDIENTES

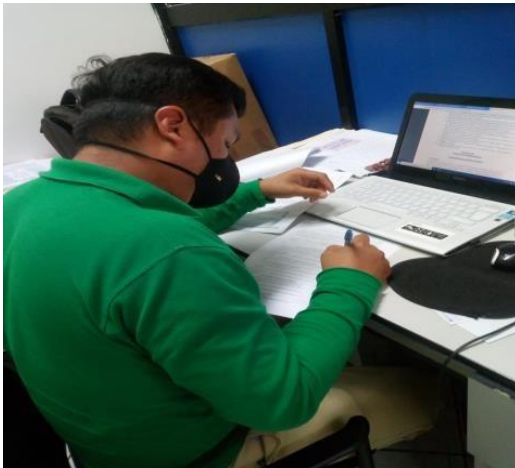


FOTO 3: EVALUACIONES



FOTO 4: EVALUACION Y VERIFICACION DEL LLENADO COMPLETO DE DATOS