



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Efectividad y compromiso organizacional de los operadores de
servicio de la empresa Argenper S.A., Lima, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Espinoza Sifuentes, Célica Magnolia (ORCID:0000-0001-7923-4958)

ASESORA:

Dra. Luna Gamarra, Magaly Ericka (ORCID:0000-0002-7543-9275)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios por permitirme estar aquí, a mi madre por ser mi inspiración, por ser mi impulso y por enseñarme su persistencia, a mi padre que está en el cielo, a mi amado esposo y hermana por ser mi motivo.

Agradecimientos

A Dios, primeramente, por estar siempre a mi lado y poder ser parte de este hermoso camino profesional.

A la Universidad Cesar Vallejo (UCV), mi Alma Mater, quien me brindo educación sólida en la Licenciatura en Administración.

A mi asesora de tesis la Dra. Magaly Ericka Luna Gamarra, por la orientación que me brindo para la realización de la presente tesis.

Finalmente, a la empresa Argenper S.A., que, a través de su Gerente General, Joel Mautino Ángeles me permitió realizar la investigación en dicha empresa y a todos los trabajadores participantes por haber dedicado amablemente su tiempo a responder los cuestionarios.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	12
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2 Variables y operacionalización.....	13
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5 Procedimientos.....	17
3.6 Método de análisis de datos.....	18
3.7 Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES.....	38
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Efectividad organizacional</i>	19
Tabla 2. <i>Metas</i>	20
Tabla 3. <i>Recursos económicos</i>	21
Tabla 4. <i>Procesos internos</i>	22
Tabla 5. <i>Compromiso organizacional</i>	23
Tabla 6. <i>Compromiso afectivo</i>	24
Tabla 7. <i>Compromiso normativo</i>	25
Tabla 8. <i>Compromiso de continuidad</i>	26
Tabla 9. <i>Rango de relación según coeficiente de correlación Spearman</i>	27
Tabla 10. <i>Correlación de efectividad organizacional y compromiso organizacional</i>	29
Tabla 11. <i>Correlaciones</i>	30
Tabla 12. <i>Correlaciones</i>	31
Tabla 13. <i>Correlaciones</i>	32

Índice de figuras

Figura 1. <i>Efectividad organizacional</i>	20
Figura 2. <i>Metas</i>	21
Figura 3. <i>Recursos económicos</i>	22
Figura 4. <i>Procesos internos</i>	23
Figura 5. <i>Compromiso organizacional</i>	24
Figura 6. <i>Compromiso afectivo</i>	25
Figura 7. <i>Compromiso normativo</i>	26
Figura 8. <i>Compromiso de continuidad</i>	27

RESUMEN

La tesis tuvo como finalidad principal determinar la relación que existe entre la efectividad y compromiso organizacional de los operadores de servicio de la empresa Argenper S.A, Lima, 2020. El estudio tuvo base en las teorías de la *Teoría de las necesidades* de Maslow, la *Teoría X y Y* creada por Douglas McGregor, la *Teoría de las necesidades* de Maslow y el modelo tradicional de la efectividad organizacional.

Metodológicamente contiene una investigación básica con enfoque cuantitativo, de nivel correlacional con diseño no experimental de corte transversal. Para la realización del estudio se consideró una muestra censal de 37 operadores de servicio de la empresa Argenper S.A., para la recolección de datos se usó como instrumento el cuestionario y técnica la encuesta que constó de 22 preguntas. Dichos datos recolectados fueron procesados por el programa estadístico denominado SPSS V.25.

Del cual se logró obtener un Rho de Spearman de nivel de relación igual a 0,481 y una (Sig. =0,003) siendo ≤ 0.05 ; concluyendo que existe relación entre la efectividad y el compromiso organizacional de los operadores de servicio de la empresa Argenper S.A.

Palabras clave: Efectividad, compromiso, compromiso organizacional

ABSTRACT

The main purpose of the thesis was to determine the relationship between the effectiveness and organizational commitment of the service operators of Argenper S. A., Lima, 2020. The study was based on the theories of Maslow's Needs Theory, the X and Y Theory created by Douglas McGregor, Maslow's Needs Theory and the traditional model of organizational effectiveness.

Methodologically it contains a basic research with a quantitative approach, of correlational level with non-experimental design of cross section. To carry out the study, a census sample of 37 service operators of the company Argenper S. A. was considered, for the collection of data the questionnaire and the technical survey that consisted of 22 questions was used as an instrument. These data were processed by the statistical program called SPSS V. 25.

From which it was possible to obtain a Spearman Rho of ratio level equal to 0.481 and one (Sig. =0.003) being ≤ 0.05 ; concluding that there is a relationship between the effectiveness and the organizational commitment of the service operators of the company Argenper S. A.

Keywords: Effectiveness, commitment, organizational commitment

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, en la esfera internacional, se considera como un tema importante el compromiso de los colaboradores en las organizaciones; por ello Deloitte (2016), en su informe *“Tendencias Globales en Capital Humano 2016 La nueva organización: un diseño diferente”*; estudio realizado a más de 7000 personas en 130 países alrededor del mundo, dio a conocer que dentro de las 10 tendencias estudiadas en dicho año, el 85 % de los ejecutivos encuestados considera el tema del compromiso como máxima prioridad, ocupando así el cuarto lugar de importancia. El compromiso de los colaboradores sigue siendo un gran reto para las organizaciones debido a que el 64 % de las instituciones mide este aspecto anualmente. Para las empresas es necesario contar con empleados comprometidos porque ello representa un productor directo del bienestar de las organizaciones, el factor puede constituirse, además, como un elemento importante para que la organización cree un vínculo leal con el empleado. En relación con eso, la *Revista Internacional Administración & Finanzas* (Peña et al., 2016), recalcó que las instituciones deben de estar atentas a que en ellas predomine el compromiso por medio del clima organizacional. Lo anterior debe propagarse y ponerse en funcionamiento para que, de esta manera, se estimule en los empleados el interés por el éxito organizacional; porque la principal fuerza de una organización exitosa es el capital humano.

A nivel nacional, también se considera importante el tema del compromiso de los trabajadores en las organizaciones, según el *Diario Gestión* (01 de julio del 2016), según el informe presentado por Aon Hewitt Perú, representada por Manzanera aquí en el Perú, para conocer el grado de compromiso que tiene los trabajadores peruanos, denominado, *Tendencias Globales del Compromiso de los empleados 2016*, mencionó que el Perú en comparación con otros países es el que tiene el mayor grado de compromiso de sus trabajadores con un promedio de 74 %, mayor al promedio de América Latina. Un ejemplo de ello fue presentado por el instituto Great Place to Work (2019) que en su informe sobre los mejores lugares para trabajar colocó a *Compartamos Financiera* en una de las mejores listas, por el lugar que le da la empresa a la importancia del desarrollo del compromiso en sus

colaboradores, teniendo claro que este aspecto crea una cultura organizacional con valores. Esto genera una relación de confianza que promueve un ambiente en el que sus colaboradores se desarrollan plenamente. Sin embargo, aún existen asuntos pendientes que fortalecer, los cuales están relacionados con la remuneración y el liderazgo. De esta manera, para que el compromiso sea mucho mejor, algunas de las prácticas que deberían considerar en las empresas son: la comunicación, inclusión, beneficios, estabilidad laboral, seguridad en el trabajo, un buen ambiente de trabajo y el balance vida- trabajo.

De acuerdo con estos aspectos que deberían tenerse en cuenta para aumentar el compromiso de los colaboradores, se realizó en el presente trabajo un análisis a nivel local de los operadores de servicio de la empresa Argenper en la ciudad de Lima. La organización cuenta con varias oficinas en la ciudad y sus colaboradores principales son los operadores de servicio que brindan servicio al cliente en sus distintas sedes, en ellos se ha podido observar la falta de compromiso con la misma. Los motivos que generan la falta de compromiso se deben a aspectos como problemas de comunicación en todo el entorno, la baja remuneración salarial, pocos beneficios laborales, falta de oportunidades de línea de carrera, poca flexibilidad y falta de reconocimiento; lo que genera consecutivos llamados de atención, continuo cambio del personal y baja efectividad del colaborador y sedes.

Con base en estas problemáticas mencionadas, el presente análisis pretenderá responder a la siguiente pregunta problema: ¿qué relación existe entre la efectividad y el compromiso organizacional de los operadores de servicio de la empresa Argenper S.A., Lima, 2020? Para responder a esta pregunta general, se desarrollarán tres problemas específicos: 1) ¿qué relación existe entre la efectividad y el compromiso afectivo de los operadores de servicio de la empresa Argenper S.A., Lima, 2020?; 2) ¿qué relación existe entre la efectividad y el compromiso normativo de los operadores de servicio de la empresa Argenper S.A., Lima, 2020?; y 3) ¿qué relación existe entre la efectividad y el compromiso de continuidad de los operadores de servicio de la empresa Argenper S.A., Lima, 2020?

De igual manera, el estudio se justificará, por un lado, de forma teórica; ya que el compromiso organizacional es un componente primordial para el crecimiento

de una organización determinada, para ello citaremos algunas teorías que permitirán fortalecer nuestro tema, las cuales son; la teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow, la teoría X y Y de Duoglas Mac Gregor, la teoría de los dos factores de Frederick Herzberg y el modelo tradicional de la efectividad organizacional.

Por otro lado, el estudio se justifica de forma práctica; ya que, al ser analizadas y determinar la relación que existe entre la efectividad y el compromiso organizacional de los operadores de servicio, se obtendrá un resultado y estas serán puestas a disposición de la gerencia de la organización de estudio u otras organizaciones para que estas puedan realizar mejoras en las áreas de estudio.

Por último, se realizará una justificación metodológica de los resultados del estudio, a partir de la variable de efectividad y los tres componentes trabajados por Meyer y Allen (1991) como se citó en Hurtado (2017): compromiso afectivo, compromiso normativo y compromiso de continuidad. Variables que se determinaran a través del uso del cuestionario.

La investigación tiene como objetivo general; determinar la relación que existe entre la efectividad y el compromiso organizacional de los operadores de servicio de la empresa Argenper S.A., Lima, 2020; mientras que como objetivos específicos se encuentran: 1) determinar la relación que existe entre la efectividad y el compromiso afectivo de los operadores de servicio de la empresa Argenper S.A., Lima, 2020; 2) determinar la relación que existe entre la efectividad y el compromiso normativo de los operadores de servicio de la empresa Argenper S.A., Lima, 2020; y 3) determinar la relación que existe entre la efectividad y compromiso de continuidad de los operadores de servicio de la empresa Argenper S.A., Lima, 2020.

A modo de prever los resultados, se consigna la siguiente hipótesis general: existe relación significativa entre la efectividad y el compromiso organizacional de los operadores de servicio de la empresa Argenper S.A., Lima, 2020. De igual modo, como hipótesis específicas se encuentran: 1) existe relación significativa entre la efectividad y el compromiso afectivo de los operadores de servicio de la empresa Argenper S.A., Lima, 2020; 2) existe relación significativa entre la

efectividad y el compromiso normativo de los operadores de servicio de la empresa Argenper S.A., Lima, 2020; y 3) existe relación significativa entre la efectividad y el compromiso de continuidad de los operadores de servicio de la empresa Argenper S.A. Lima, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Este trabajo de investigación cuenta con algunos antecedentes internacionales y nacionales.

En primera instancia se encuentra Cortina (2016) con su investigación la cual fue determinar la función que tiene el compromiso organizacional entre la satisfacción y el deseo de permanecer de los que laboran en el sector de Contact Centers. Dicha investigación tuvo la finalidad de analizar la función que cumple el compromiso organizacional en relación con la satisfacción laboral y el intento de quedarse en la organización por parte de los trabajadores, fue una investigación cuantitativa con diseño experimental; para ello se usó como instrumento el cuestionario, las cuales fueron enviados de manera virtual a una muestra probabilística de 409 participantes. El resultado arrojó que la satisfacción laboral se vincula de manera positiva con el compromiso organizacional y con la intención de permanecer, ello quiere decir que, los que experimentan un estado de satisfacción son los que deciden permanecer en la organización.

Por otro lado, Bermeo (2017) en su estudio sobre la incidencia que tiene la gestión de la comunicación sobre el compromiso en una empresa del sector financiero. El cual tuvo como objetivo investigar cómo incide la comunicación interna en la gestión del compromiso del talento humano. Un tipo de estudio hipotético deductiva, cuantitativa, transversal y correlacional, estudiado a 27 trabajadores del Banco Nacional de Fomento. El instrumento que se uso fue la encuesta. Los resultados logrados fueron, que el nivel del compromiso de los encuestados fue del 74 %. Concluyendo que, para incrementar el compromiso de los colaboradores, se debe de trabajar en los retos que las tendencias nuevas han logrado en la comunicación.

Otro estudio que se tuvo en cuenta fue el realizado por Az (2017), la finalidad del estudio fue analizar la relación de las dimensiones del compromiso organizacional y el desempeño de los trabajadores en el sector bancario de Lahore. El instrumento de estudio utilizado para ello, fue el cuestionario; mientras que la población estudiada estuvo representada por 350 trabajadores, de estos, se realizó un muestreo con 213 empleados de bancos públicos y privados. El resultado

obtenido fue que, los tres elementos del compromiso organizacional se relacionan de forma positiva con el desempeño del trabajador por separado y en forma conjunta.

Además de las investigaciones anteriores, la realizada por Nasution y Rafiki (2019) en su investigación los autores mencionaron que el objetivo del estudio fue concretar la relación entre la ética laboral, el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de los bancos islámicos en Indonesia. La investigación fue cuantitativa, con un análisis estadístico descriptivo e inferencial. A su vez, la población estuvo comprendió por 250 empleados, con una muestra de 220; de igual forma, el instrumento usado para el estudio fue el cuestionario. Nasution y Rafiki concluyeron que la ética laboral tiene relación de forma positiva y en gran significancia, con el compromiso organizacional y la segunda variable, la satisfacción laboral.

Por su parte, Morales y Olivares (2019) analizaron el comportamiento de líderes y empleados y la efectividad del trabajo lograda mediante el neuroliderazgo en la cooperativa Cotrafa, en el departamento de Cundimarca, a través del uso de elementos como la motivación, comunicación, creatividad, atención, relaciones interpersonales. Además, aplicaron test de inteligencia emocional e inductos de personalidad. Este estudio fue de tipo cualitativo, descriptivo y de campo, teniendo como población a los 4 líderes de la cooperativa. De igual manera, se utilizaron los instrumentos de la construcción de matriz MEFI, MEFE y test de personalidad. La investigación partió del hecho:

[De que] el neuroliderazgo está relacionado con la comprensión del funcionamiento del cerebro y tiene como fin comprender la base neuronal del líder, para entender el desempeño de la persona, la forma de relacionarse y manejar su equipo de trabajo; analizando factores emocionales e intelectuales para la gestión y toma de decisiones a su cargo. (p. 9).

Concluyeron, que los líderes deben de considerar las necesidades de los que trabajan con ellos y los líderes deben de tener una adecuada toma de decisiones en la planificación de los objetivos.

Ya desde el ámbito nacional, Flores y Gómez (2018) en el artículo, el apoyo organizacional que se percibe y la relación con el compromiso organizacional en una empresa del área privado, en el departamento de Lima. Abordaron la relación entre los factores de apoyo organizacional y el compromiso. Fue un estudio de diseño cuantitativo de tipo no experimental de nivel correlacional. La población de estudio fue de 120 trabajadores de una organización de *call center*, con una muestra porcentual entre mujeres y hombres; de una edad ponderada de 24 años entre ambos sexos. El 73 % nació en Lima, el 26 % en provincia y el 1 % fuera del país. De igual forma, se usaron los instrumentos de la escala de apoyo organizacional percibido y la escala tridimensional del compromiso organizacional. Los autores concluyeron que el apoyo organizacional percibido y el compromiso organizacional tienen una relación positiva, por ello la permanencia de un trabajador en la empresa dependerá de la imagen positiva de la organización.

Asimismo, Naupay y Noymy (2018) en empoderamiento y el compromiso de los colaboradores en la entidad Fortel en el departamento de Lima, analizaron la relación entre empoderar a los colaboradores y el compromiso organizacional en la organización estudiada. El análisis fue básico, descriptivo, correlacional y no experimental; con una población de estudio de 45 empleados y utilizando el cuestionario. Este estudio dio como resultado la existencia de una relación directa entre el empoderamiento y el compromiso organizacional, en los empleados de la organización investigada.

Por otro lado, se encuentra el estudio de Guerrero (2019) en el compromiso según Meyer y Allen de los que trabajan en una entidad financiera en Chiclayo. El autor desarrolló una propuesta de mejora del compromiso organizacional en la organización estudiada; con base en un análisis cuantitativo, descriptivo y a partir de un diseño transversal y observacional. La población de estudio estuvo conformada por 35 trabajadores sin una muestra representativa, utilizándose instrumentos como encuestas y entrevistas, a partir de la herramienta estadística SMART SPPS. Se concluyó que los trabajadores sienten un compromiso medio en las tres dimensiones del compromiso organizacional.

De igual modo Valero (2019), en la personalidad y la relación con el compromiso entre los que laboran en una Cooperativa en la ciudad de Ayacucho.

Determinó la relación existente en la empresa estudiada entre las dimensiones del perfil de personalidad de los asesores de crédito y su compromiso con la organización. La interpretación tuvo un enfoque cuantitativo y diseño no experimental, contando con una población de estudio de 44 asesores de crédito de las tres sedes de Huamanga. En este estudio no hubo una muestra representativa y se utilizó como instrumento el cuestionario y la escala del UWES. Valero llegó a la proposición de que no existe relación significativa entre el perfil de personalidad y el compromiso organizacional en los asesores de crédito de entidad financiera.

Finalmente, fue determinante para la presente investigación el artículo de Ballet, Amacifuen, Heredia y Chenet (2020), en el compromiso y lo ello implica en la productividad de los que trabajan en la entidad Protege Oriente en la ciudad de Pucallpa. Su finalidad fue concluir el grado que existe entre el compromiso organizacional y la productividad de los empleados. Este tipo de estudio fue aplicativo correlacional, teniendo una población de estudio de 54 trabajadores; asimismo, el instrumento utilizado fue la encuesta y se concluyó que existe relación directa y con significancia entre el compromiso organizacional y la productividad.

En otro orden de ideas, las teorías que se relacionan con la presente investigación se expondrán a continuación. En primera instancia se encuentra la "*Teoría de las necesidades de Maslow*", como se citó Chiavenato (2014), la cual tuvo como tema principal las motivaciones humanas, y se afirmaba que, conforme se van satisfaciendo las necesidades, van desarrollándose otras más elevadas. A partir de ello se construyó una pirámide que parte de las necesidades fisiológicas básicas: hambre, sed, sueño, respirar; seguidas de las necesidades de seguridad que son físicas, de empleo, salud, familiares; a estas le siguen las de la afiliación, relacionadas con el aspecto afectivo del individuo. Posteriormente, se hallan las de reconocimiento, referidas a la autoestima; por último, se encuentran las necesidades de autorrealización, las cuales se relacionan con la satisfacción personal.

De igual manera se tendrá en cuenta la *Teoría X y Y*, creada por Douglas McGregor, como se citó en Chiavenato (2014). En ella se plantearon dos maneras distintas de analizar a los individuos: la Teoría X que sería negativa; y otra llamada Teoría Y, que sería la positiva. Con ellas, McGregor concluyó que las personas no

son “X” o “Y”, sino que hay diversos tipos de personas “X” y otros tipos de personas “Y”. Respecto a los supuestos relacionados con las teorías, por un lado, se encuentran los que abarca la Teoría X. En esta se afirma que a algunos empleados les molesta el trabajo y por ello tratan de evitarlo; también, que los trabajadores deben ser castigados, controlados o hasta reprimidos para alcanzar las metas; además se dice que estos no quieren responsabilidades, más bien prefieren ser direccionados por otro. Por último, se piensa que los empleados buscan seguridad en lo externo y también demuestran poca ambición.

Por su parte, algunos de los supuestos relacionados con la Teoría Y son: los empleados atisban la obligación como algo razonable; los empleados aprenderán a dirigirse y controlarse ellos mismos si están comprometidos con las metas; algunos empleados pueden aprender, hasta adquirir responsabilidades y, por último, todas las personas tienen habilidades en la toma de decisiones y no necesariamente estas tienen que ver con las personas que ocupan rangos superiores.

Además de las anteriores se considerará la “*Teoría de los dos factores de Frederick Herzberg*”, también citada por Chiavenato (2014). En ella se plantearon los factores que definen que los trabajadores se sientan motivados en la organización; los cuales son, por un lado, los factores de motivación que favorecen la incrementación de la satisfacción del individuo en aspectos como el esfuerzo, los logros, el reconocimiento, la independencia laboral y la responsabilidad. Por otro lado, se encuentran los factores higiénicos, relacionados con el contexto de trabajo, la convivencia, los beneficios de la organización, las estipulaciones de las labores, el sueldo, la política de la empresa, la seguridad, los reglamentos corporativos, entre otros.

Por otro lado, también se tendrá en cuenta el modelo tradicional de la efectividad organizacional según Daft (2015). En él se afirmó que, para que la efectividad sea medible, la teoría tradicional debe contemplar distintas partes de la organización; asimismo, se deben medir los indicadores que se relacionan con los insumos y las actividades internas de la empresa. Para esto, Daft mencionó tres dimensiones, las cuales son las siguientes: 1) Las metas, que a su vez contemplan los indicadores para el estudio de rentabilidad y crecimiento, 2) Los recursos, que

tienen en cuenta los indicadores de posición, de negociación y las habilidades de los gerentes y 3) El proceso interno, que acoge los indicadores de cultura sólida, el clima laboral y el crecimiento de los empleados.

Es preciso tener presente en este punto la fundamentación del tema que ocupa el estudio; por ello, se abordará el marco conceptual de las variables. En relación con la efectividad, según la RAE (Real Academia Española), esta es la capacidad de obtener el efecto que se quiere o se desea. A su vez, para Gutiérrez, como se citó en Rojas, Jaimes y Valencia (2017), el concepto se define como los objetivos planteados y que estos sean trascendentes y se puedan alcanzar. Por su parte, Giral, Giral y Giral (2017), definieron la efectividad como el resultado de la suma de eficacia y eficiencia; mientras que para Covey, como se citó en Velásquez (2018), el término tiene que ver con la ecuanimidad entre la eficacia y la eficiencia, asimismo entre el equilibrio de la producción y la capacidad de producir.

Ya en el ámbito empresarial Daft (2015), definió la efectividad organizacional como el grado con que una organización logra alcanzar sus objetivos; asimismo, Camue, Carballal y Toscano (2017) afirmaron que la efectividad organizacional es la eficiencia y eficacia con que se logran alcanzar las metas organizacionales, a través del diseño y la funcionalidad de un sistema concreto. Esto, a su vez, pertenece a la manera en que se relaciona los diversos elementos del sistema organizacional; de esa manera, la efectividad organizacional se fundamenta en establecer los objetivos de la organización y que estos sean alcanzados oportunamente.

En relación con la segunda variable (el compromiso organizacional) Anzorena (2015) definió el compromiso como un nudo conversacional que se ata entre dos personas, en el cual se establece qué va a realizar cada uno, de qué forma, en qué plazo y con qué característica. A nivel laboral, la competencia para acordar y cumplir compromisos incide en la gestión de los equipos de trabajo y en la productividad organizacional.

De la misma forma, Becker (1960), citado por Calderón (2016), afirmó que el compromiso organizacional es el vínculo que fija la persona con la organización y que es el efecto de las acciones que fueron realizadas en el transcurso de un tiempo

determinado. Por su parte Porter, Mowday y Steers citado por Cernas, Mercado y León (2018), en su artículo de investigación definió el compromiso organizacional como el valor que tiene la persona de sentirse identificada e involucrada con la organización para la que trabaja.

Asimismo, Lagomarsino (2018) explicó que el compromiso organizacional es el vínculo psicológico que los empleados sienten hacia su respectiva organización y que se refleja en la medida en que dichos trabajadores hacen suyos los valores y objetivos de la empresa. Finalmente, Fabián (2019) definió el concepto como el vínculo que el trabajador desea formar de manera voluntaria con la organización para la cual labora; de forma personal, voluntaria, efectiva, moral y calculada llevando a un grado de identificación con la institución.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El tipo y diseño de investigación que se realizó para el presente trabajo fue la que se detalla a continuación.

Tipo de investigación

El estudio se configuró en un trabajo de investigación de tipo básica. De acuerdo con Concytec (2018), la investigación tipo básica está enfocada en describir los aspectos principales de las variables y explicar la relación que existe entre ellas. En ese sentido, solo se describieron los conceptos de las variables que fueron pertinentes en este estudio.

Diseño de investigación

El presente estudio fue no experimental. Con base en Hernández, Fernández y Baptista (2014), donde ello consiste, en observar fenómenos en su propio contexto; en el estudio no se produjo una situación, más bien se observaron las posiciones que ya existían y que tengan un alcance transversal. Para los autores este diseño explica las variables, para luego analizar los hechos y su relación en una oportunidad dada. Lo anterior concuerda con el diseño que se usó en el trabajo, debido a que no se realizó ninguna ejecución de las variables; únicamente se midió la relación de estas desde su propio contexto.

Enfoque de investigación

El estudio tuvo un enfoque cuantitativo que, según Hernández, Fernández y Baptista (2010), citado por Hurtado (2017), consiste en recolectar datos para así probar una hipótesis. Ello permitió medir de manera numérica y realizar un análisis estadístico para determinar patrones; el enfoque cuantitativo, en esa medida, es el que se empleó para el trabajo de investigación porque se recolectarán datos para confirmar la hipótesis general y las hipótesis específicas.

Nivel de investigación

El estudio tuvo un nivel correlacional, pues, como lo indicaron Hernández et al. (2014), permite describir la relación entre las variables; lo que concuerda con el nivel que fue utilizado, debido a que solo se describió la relación que existe entre las variables a partir de su contexto.

3.2 Variables y operacionalización

Las variables que se estudiaron fueron de naturaleza cualitativa, las cuales se midieron al ser operacionalizadas. Estas variables fueron la efectividad y el compromiso organizacional y se definieron a continuación:

Variable 1. Efectividad organizacional

Definición conceptual

De acuerdo a Daft (2015) la efectividad organizacional es el grado con que una organización logra alcanzar sus objetivos.

Definición operacional

Con base en Daft (2015), para comprender la efectividad organizacional es necesario conocer los objetivos y estrategias de la organización; por ello el autor mencionó que existen tres dimensiones a considerar: las metas, los recursos y el proceso interno. Para determinarlas se realizará un cuestionario sobre las dimensiones de la variable con la escala de Likert.

Indicadores

Los indicadores de metas tenidos en cuenta fueron: 1) Rentabilidad. Según Sánchez citado en Flores (2016), es una idea que es aplicada a toda actividad económica en la que se mueven un conjunto de medios, materiales, humanos y financieros con la finalidad de conseguir los objetivos y 2) Crecimiento. Huertas, citado por Ramírez, Cruz y Miranda (2019), indicó que el impulso humano es fundamental para que toda organización funcione bien; por ello la organización

debe darle importancia a su trabajador, debido a que de este depende el crecimiento de la compañía.

De igual manera, los indicadores de recursos económicos son: 1) Actitud de negociación. De acuerdo con Tarantino (2016), es un punto de encuentro común que en ocasiones es complejo y propio de la naturaleza; además se desarrolla en toda relación humana y 2) capacidad del uso de recursos económicos. Respecto a estos, Guerrero, Rodales y Chávez (2020), afirmaron que los recursos son activos que se encuentran a disposición y son controlados por la organización; además pueden ser tangibles o intangibles.

Por último, se consideraron los indicadores de procesos internos: 1) Procesos operativos. Cruces, como se citó en Yanca (2019), definió estos procesos como el conjunto de labores que están interrelacionadas y que se hacen con el objeto de lograr una finalidad y 2) Desarrollo de los trabajadores. Para Growth Opportunities, citado por Madero (2019), este representa las alternativas para promover ascensos en la organización debido al buen desempeño.

Variable 2. Compromiso organizacional

Definición conceptual

El compromiso organizacional según Meyer y Allen, como se citó en Peña, Díaz, Chávez y Sánchez (2016), representa los principios del trabajador relacionados con la organización, reflejando un deseo o necesidad de permanecer en ella.

Definición operacional

Para Meyer y Allen, citado por Hurtado (2017), el compromiso organizacional es la relación mutua de tres dimensiones: el compromiso afectivo, el compromiso normativo y el compromiso de continuidad. Para comprender estas dimensiones se realizó un cuestionario con la escala de medición Likert.

Indicadores

Los indicadores de compromiso afectivo fueron: 1) Identidad. Según Moreno, Torres, Martínez, Martínez y Vesga. (2018); es el grupo de características que definen a la persona. Esta se desarrolla en función del contexto en el cual se desenvuelve el individuo y 2) Lealtad. De acuerdo con Godínez, Luna y Macías (2019), la lealtad se define como un alto grado de compromiso que forma vínculos emocionales en distintos ámbitos.

Los indicadores de compromiso normativo fueron los siguientes: 1) Retribución. A partir de Quintero (2017), la retribución se concibe como aquella recompensa que un trabajador recibe por la acción de poner en práctica sus capacidades y 2) Obligación moral. Con base en Betanzos y Paz, citado en Aldana, Tafur y Leal (2017); es la responsabilidad que siente el colaborador por el hecho de haber recibido algún beneficio de la organización.

Finalmente, los indicadores de compromiso de continuidad fueron: 1) Necesidad de permanencia. Para Meyer y Allen, como se citó en Rodas y Andrade (2017), esta se refiere a la sensación que tiene la persona de permanecer en la organización, después de analizar el costo-beneficio que conlleva ello y 2) Falta de alternativas. Cainicela y Pazos (2016) afirmaron que, si el trabajador no tiene una identidad corporativa desarrollada en la organización, este será motivado a renunciar por alternativas mejores.

Escala de medición

La escala de medición que se usó en el estudio fue la ordinal, porque permitió medir las actitudes y el grado de correlación de los encuestados.

3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

La población según Lepkowski, citado por Hernández, Fernández y Baptista (2014), es el conjunto del total que tiene una serie de descripciones parecidas. En ese sentido, la población del estudio la conformaron 37 operadores de servicio de la empresa Argenper S.A., Lima.

Criterios de inclusión

En el trabajo de investigación se consideraron a 23 operadores de servicio y a 14 jefes de agencia; estos últimos, a su vez, cumplen el rol de operadores de servicio.

Criterios de exclusión

En la presente investigación no se considera ningún criterio de exclusión.

Muestra

En el presente estudio se utilizó una muestra censal, donde se consideran a todas las unidades de investigación, por ende, no es necesario realizar el cálculo de la muestra, para Hurtado de Barrera citado por Nicho y Portilla (2018) las poblaciones pequeñas y finitas pueden ser considerados en su totalidad por el investigador. La muestra censal es de 37 operadores de servicio de la empresa Argenper S.A.

Unidad de análisis

La unidad de análisis en la investigación es cada uno de los operadores de servicio, de la empresa de la empresa Argenper S.A., Lima.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de recolección de datos

La técnica para recolectar los datos para el trabajo de investigación fue la encuesta. Según López y Fachelli (2015), menciona que la encuesta es la forma de recolectar información a través de la interrogación y con la finalidad de obtener información que se requiere encontrar, con el instrumento realizado de manera previa de los que integran una población o muestra. Con ella podremos recolectar información de los operadores de servicio.

Instrumentos

El instrumento es una herramienta que se usa para recolectar datos. En ese sentido, en el estudio se utilizó como instrumento el cuestionario que, para Chasteauneuf, citado por Hernández et al. (2014), consiste en un conjunto de preguntas que se pueden realizar de una o más variables que luego estos son medidos. El cuestionario utilizado en la investigación se basa en la escala de medición Likert, la cual se encuentra en los anexos.

Validez

La validez de los expertos permitió darle rigor a la investigación. Según, Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez, (2014), es lo correspondiente de un instrumento, da a conocer la precisión con que el instrumento mide lo que se ha dispuesto medir.

Por ello, la validez que se usó fue la validez de contenido, la misma que fue aprobado por 3 expertos. Las cuales se encuentran en anexos.

Confiabilidad

Según Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2014), se considera confiable al instrumento, cuando las veces que se mide no cambian los resultados, con el tiempo ni por la aplicación de distintas personas. Nos permitió conocer el grado de consistencia y estabilidad de los resultados de nuestros instrumentos, para ello se realizó un cuestionario de 22 ítems que serán realizados a 37 operadores de servicio, que serán apoyados en la escala Likert, para que luego estas puedan ser procesadas por el método de Alfa de Cron Bach y así conocer la fiabilidad de la misma. Se detalla en anexos.

3.5 Procedimientos

Los datos fueron recolectados del total de la población conformada por 37 operadores de servicio que contestaron el cuestionario, el cual estuvo habilitado por un link de formularios de Google, el link de dicho cuestionario fue compartido a todos los operadores de servicio de estudio. Todo esto estuvo previamente coordinado con las áreas pertinentes, y con la previa autorización del Gerente

General de la empresa Argenper S.A., se menciona que, por causa de la emergencia sanitaria que enfrenta el mundo y nuestro país nos imposibilitó realizar el estudio de forma presencial.

3.6 Método de análisis de datos

Es la realización de la operacionalización de nuestras variables, con el objetivo de medirlas, para el presente estudio se usó el método de análisis descriptivo e inferencial; para Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2014) el propósito del análisis descriptivo es procesar, resumir y la de analizar los datos que se han obtenido de las variables de estudio. La estadística inferencial; es un soporte para el investigador, ya que permite encontrar el significado de los resultados. Para el presente trabajo se usó la estadística descriptiva e inferencial, ya que nuestra finalidad fue que estas sean analizadas y luego que los resultados sean interpretados.

3.7 Aspectos éticos

Los aspectos éticos se relacionan con la verdad y transparencia de toda información presentada en el presente estudio, por ello el trabajo se realizó cumpliendo los lineamientos del Código de Ética de la Universidad César Vallejo. Asimismo, se busca no infringir el Código Nacional de la Integridad Científica y no afectar la integridad profesional; situación a la cual se refiere la transversalidad ética. A su vez, se han considerado las políticas anti plagio y derechos de Autor, teniendo en cuenta que estos derechos son componentes de la propiedad intelectual.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

De acuerdo a Valderrama citado por Morales y Olivares (2019) indica que el análisis descriptivo e inferencial se fundamenta a que el investigador pueda recolectar una base de datos de ambas variables con la finalidad de conseguir diversas características dentro de la base de datos. Además, a través de este método lo que se busca es aceptar o refutar la hipótesis enunciada y evaluar los parámetros.

Por ello se menciona los resultados que se obtuvieron de las encuestas dirigidas a 37 operadores de servicio de la empresa Argenper S.A.

Variable 1: Efectividad organizacional

Tabla 1

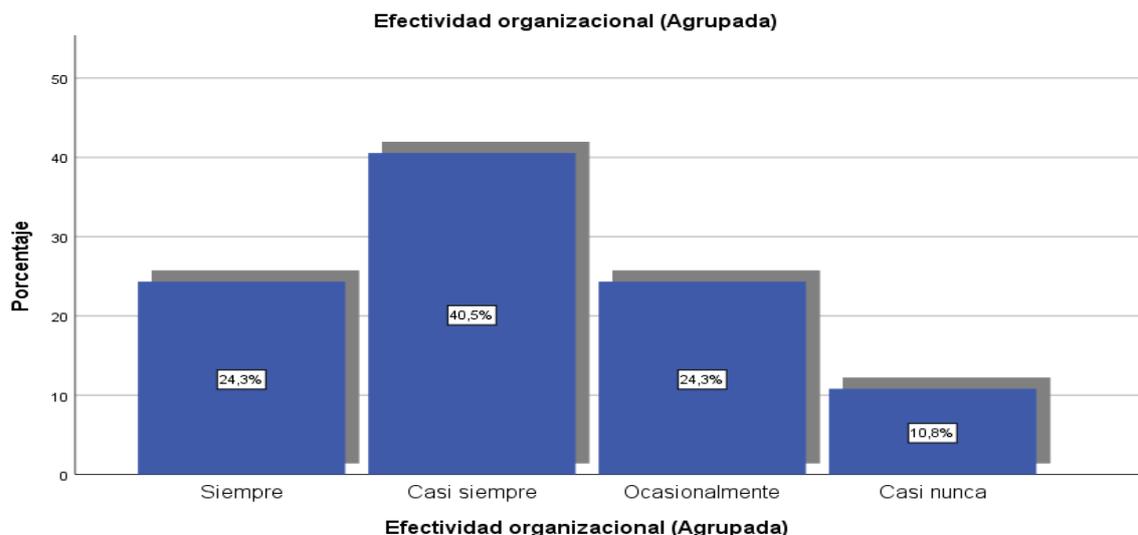
Efectividad organizacional

Efectividad organizacional (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	9	24,3	24,3	24,3
	Casi siempre	15	40,5	40,5	64,9
	Ocasionalmente	9	24,3	24,3	89,2
	Casi nunca	4	10,8	10,8	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Información obtenida del instrumento

Figura 1

Efectividad organizacional



Fuente: Variable 1 Efectividad organizacional

Con respecto a la figura 1 en relación a la efectividad organizacional de la empresa Argenper S.A., de los 37 encuestados, se obtuvo que el 40.5 % (15) responde que en la empresa existe efectividad organizacional, esto quiere decir que existe el grado con que la empresa logra alcanzar sus metas y objetivos.

Dimensión 01: Metas

Tabla 2

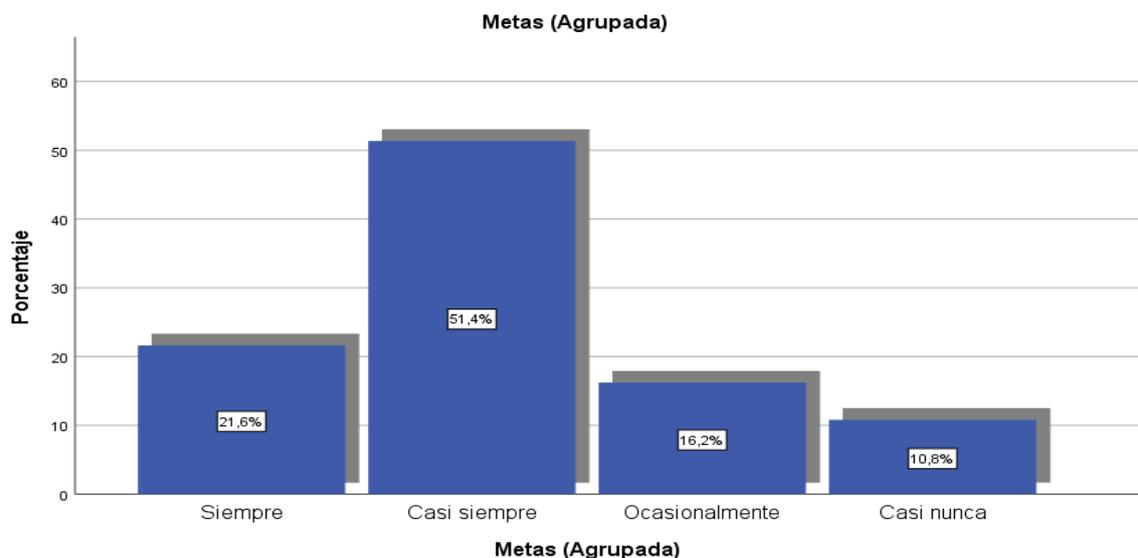
Metas

Metas (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	8	21,6	21,6	21,6
	Casi siempre	19	51,4	51,4	73,0
	Ocasionalmente	6	16,2	16,2	89,2
	Casi nunca	4	10,8	10,8	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Información obtenida del instrumento

Figura 2

Metas



Fuente: Dimensión 1 Metas

Con respecto a la figura 2 en relación a la dimensión de metas de la empresa Argenper S.A., de los 37 encuestados, se obtuvo que el 51.4% (19) responde que, la empresa casi siempre logra alcanzar sus metas, logrando así rentabilidad y crecimiento.

Dimensión 02: Recursos económicos

Tabla 3

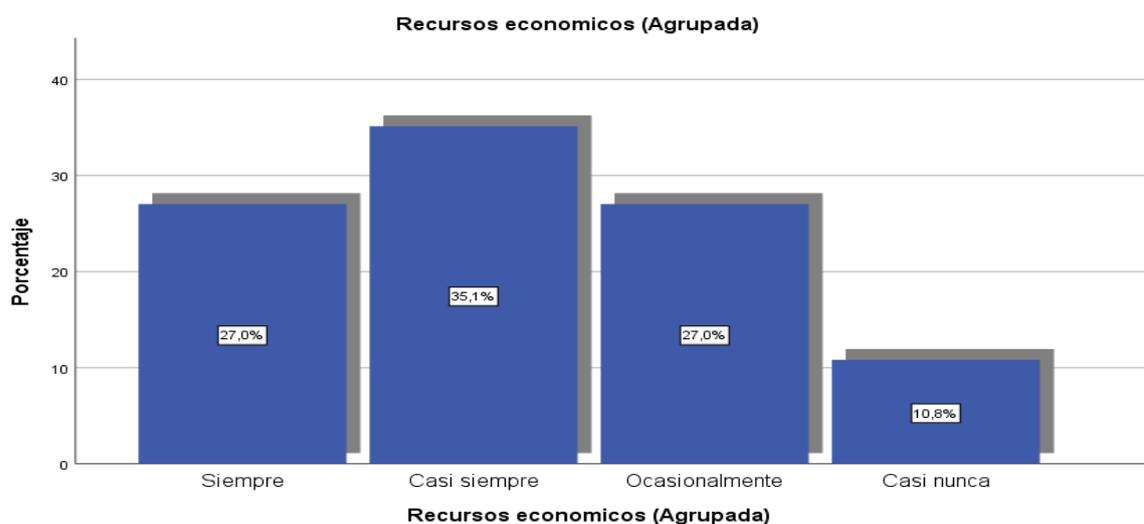
Recursos económicos

Recursos económicos (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	10	27,0	27,0	27,0
	Casi siempre	13	35,1	35,1	62,2
	Ocasionalmente	10	27,0	27,0	89,2
	Casi nunca	4	10,8	10,8	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Información obtenida del instrumento

Figura 3

Recursos económicos



Fuente: Dimensión 2 Recursos económicos

Con respecto a la figura 3 en relación a la dimensión de recursos económicos de la empresa Argenper S.A., de los 37 encuestados, se obtuvo que el 35.1% (13) responde que la empresa tiene casi siempre la capacidad de obtener los recursos económicos, integrarlos y administrarlos de manera oportuna.

Dimensión: Procesos internos

Tabla 4

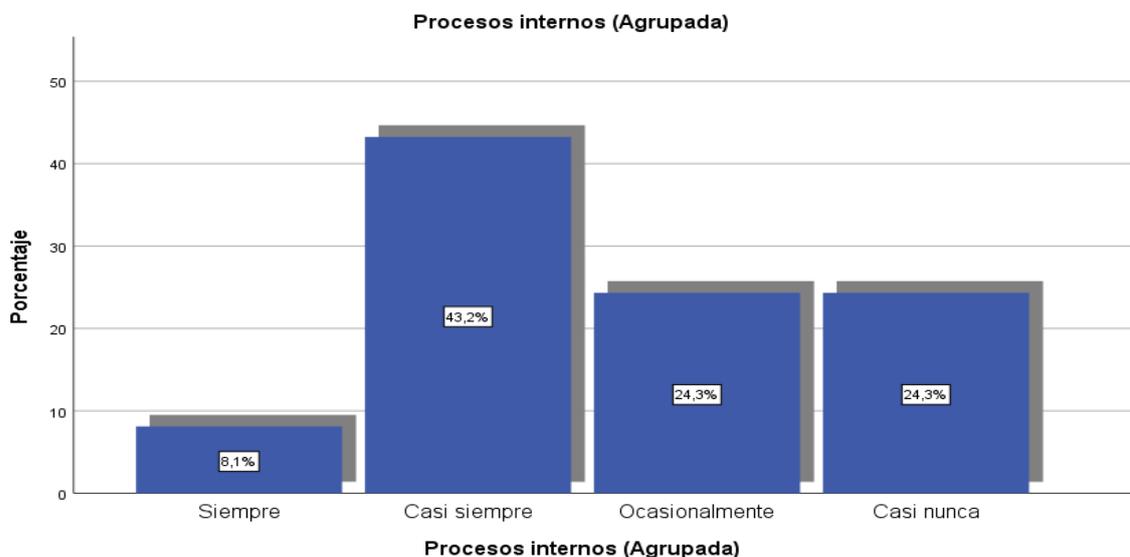
Procesos internos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	3	8,1	8,1	8,1
	Casi siempre	16	43,2	43,2	51,4
	Ocasionalmente	9	24,3	24,3	75,7
	Casi nunca	9	24,3	24,3	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Información obtenida del instrumento

Figura 4

Procesos internos



Fuente: Dimensión 3 Procesos internos

Con respecto a la figura 4 en relación a la dimensión de procesos internos de la empresa Argenper S.A., de los 37 encuestados, se obtuvo que el 43.2% (16) responde que casi siempre la empresa tiene un proceso interno fluido, donde existe eficiencia en el uso del mismo y cuenta con colaboradores satisfechos.

Variable 2: Compromiso Organizacional

Tabla 5

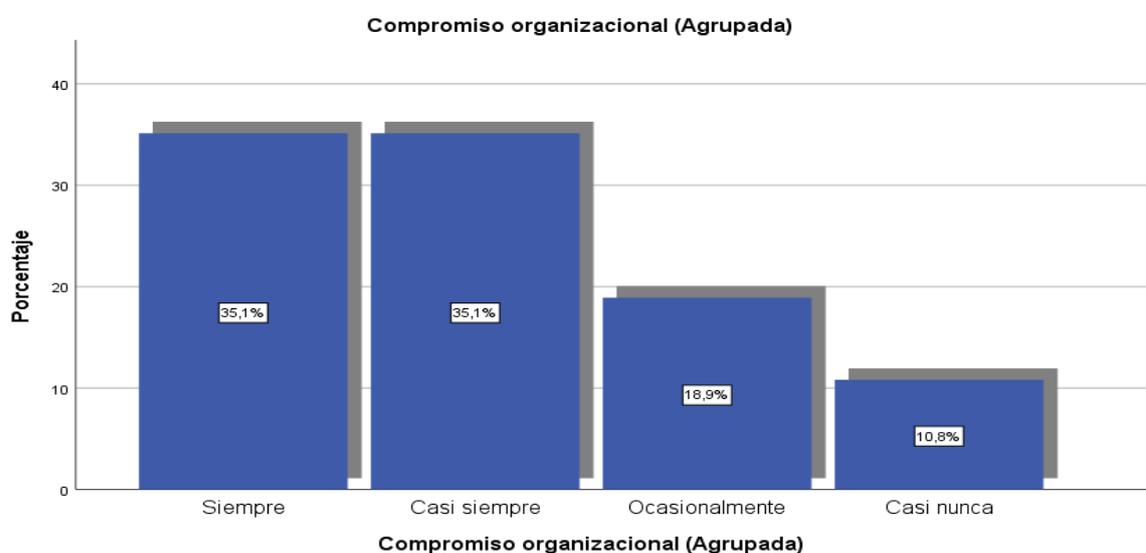
Compromiso organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	13	35,1	35,1	35,1
	Casi siempre	13	35,1	35,1	70,3
	Ocasionalmente	7	18,9	18,9	89,2
	Casi nunca	4	10,8	10,8	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Información obtenida del instrumento

Figura 5

Compromiso organizacional



Fuente: Variable 2 Compromiso organizacional

Con respecto a la figura 5 en relación al compromiso organizacional de la empresa Argenper S.A., de los 37 encuestados, se obtuvo que el 35.1% (13) y otro 35.1% (13) responde que, siempre y casi siempre existe compromiso de los colaboradores con la organización.

Dimensión 01: Compromiso afectivo

Tabla 6

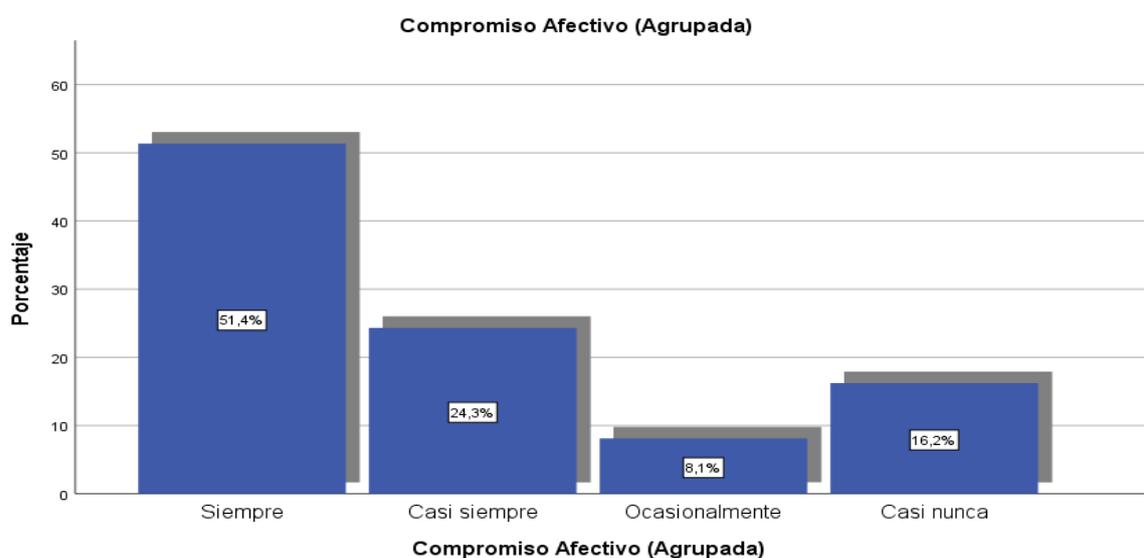
Compromiso afectivo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	19	51,4	51,4	51,4
	Casi siempre	9	24,3	24,3	75,7
	Ocasionalmente	3	8,1	8,1	83,8
	Casi nunca	6	16,2	16,2	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Información obtenida del instrumento

Figura 6

Compromiso afectivo



Fuente: Dimensión 1 Compromiso afectivo

Con respecto a la figura 6 en relación a la dimensión de compromiso afectivo de los operadores de servicio de la empresa Argenper S.A., de los 37 encuestados, se obtuvo que el 51.4% (19) responde, que los operadores de servicio tienen siempre un compromiso de identificación y el deseo de permanecer en la organización por voluntad propia.

Dimensión 02: Compromiso normativo

Tabla 7

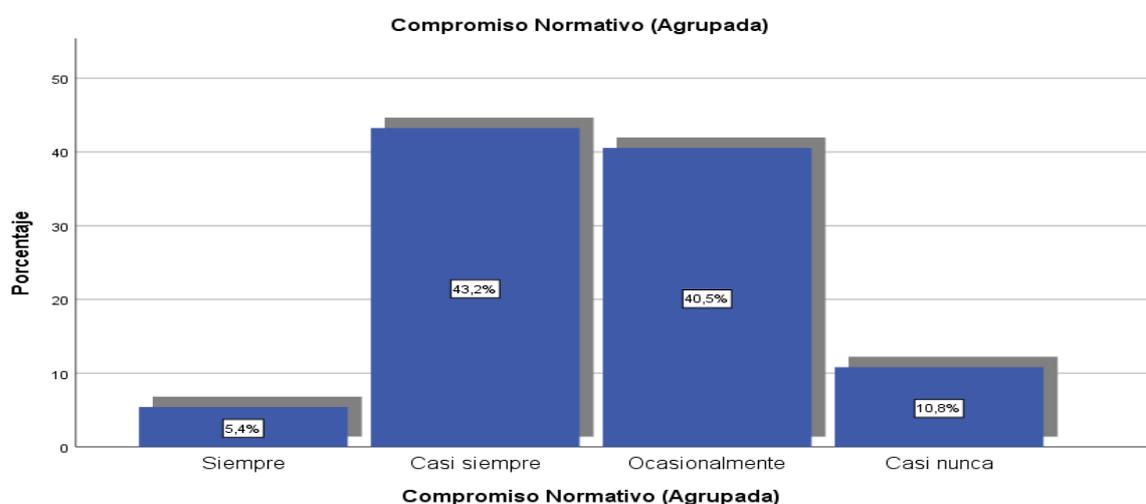
Compromiso normativo

Compromiso Normativo (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	5,4	5,4	5,4
	Casi siempre	16	43,2	43,2	48,6
	Ocasionalmente	15	40,5	40,5	89,2
	Casi nunca	4	10,8	10,8	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Dimensión 2 Compromiso normativo

Figura 7

Compromiso normativo



Fuente: Dimensión 2 Compromiso normativo

Con respecto a la figura 7 en relación a la dimensión de compromiso normativo de los operadores de servicio de la empresa Argenper S.A., de los 37 encuestados, se obtuvo que el 43.2% (16) responde que, los operadores de servicio tienen casi siempre sentido de obligación de permanecer en la empresa, sintiendo así que deberían de quedarse por algún bien que este le brinda.

Dimensión 03: Compromiso de continuidad

Tabla 8

Compromiso de continuidad

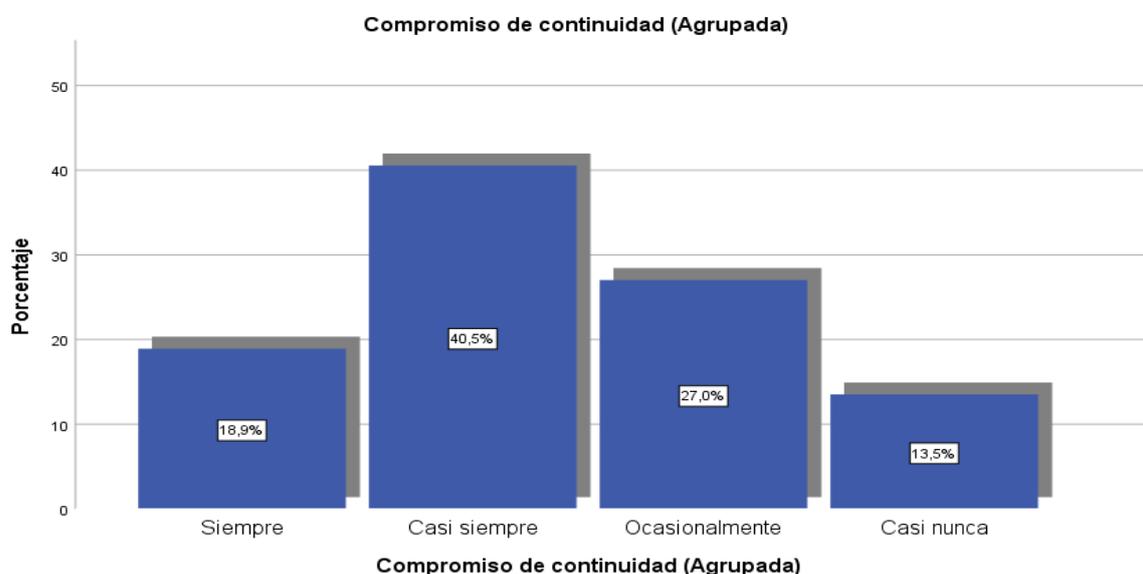
Compromiso de continuidad (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	7	18,9	18,9	18,9
	Casi siempre	15	40,5	40,5	59,5
	Ocasionalmente	10	27,0	27,0	86,5
	Casi nunca	5	13,5	13,5	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Información obtenida del instrumento

Figura 8

Compromiso de continuidad



Fuente: Dimensión 3 Compromiso de continuidad

Con respecto a la figura 8 en relación a la dimensión de compromiso de continuidad de los operadores de servicio, de los 37 encuestados, se obtuvo que el 40.5% (15) responde que, los operadores de servicio tienen casi siempre el sentido de compromiso de permanecer en la organización, ya que es más conveniente quedarse que decidir en irse de la empresa.

Análisis inferencial

Prueba de hipótesis general

De acuerdo a Hernández et. al (2014) menciona que, de acuerdo a la observación del investigador, la hipótesis en el proceso cuantitativo se somete a prueba para así determinar si se aceptan o se rechazan. Ya que en la forma natural no se puede determinar si la hipótesis es verdadera o falsa, más bien la forma de corroborar es con la información obtenida de nuestra investigación.

Ho: No existe relación significativa entre la efectividad y el compromiso organizacional de los operadores de servicio de la empresa Argenper S.A., Lima, 2020

Hi: Existe relación significativa entre la efectividad y el compromiso organizacional de los operadores de servicio de la empresa Argenper S.A., Lima, 2020

Tabla 09

Rango de relación según coeficiente de correlación Spearman

Rango	Grado de correlación
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0	No existe correlación
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2014)

Nivel de significancia

Regla de decisión:

Cuando la Sig. Bilateral $\leq 0,05$ se rechaza el Ho y se acepta el Hi

Cuando la Sig. Bilateral $> 0,05$ se rechaza el Hi y se acepta el Ho

Tabla 10

Correlación de efectividad organizacional y compromiso organizacional

Correlaciones				
			Efectividad organizacional (Agrupada)	Compromiso organizacional (Agrupada)
Rho de Spearman	Efectividad organizacional (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,481**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	37	37
	Compromiso organizacional (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,481**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	37	37

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

Fuente: Información obtenida del instrumento

De acuerdo a la tabla 11, en relación a la efectividad y compromiso organizacional, se observó que el nivel de sig. bilateral fue =0,003 siendo ≤ 0.05 , de acorde a la regla de decisiones presentada, por ser \leq , se debe de rechazar la (Ho) y se debe de aceptar la (Hi). Así mismo el resultado del coeficiente de Rho Spearman fue =0,481, existiendo una correlación positiva débil.

Prueba de hipótesis específicas

Hipótesis específica N°1

Ho: No existe relación significativa entre la efectividad y el compromiso afectivo de los operadores de servicio de la empresa Argenper S.A., Lima, 2020

Hi: Existe relación significativa entre la efectividad y el compromiso afectivo de los operadores de servicio de la empresa Argenper S.A., Lima, 2020

Tabla 11*Correlaciones*

Correlaciones			Efectividad organizacional (Agrupada)	Compromiso Afectivo (Agrupada)
Rho de Spearman	Efectividad organizacional (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,430**
		Sig. (bilateral)	.	,008
		N	37	37
	Compromiso Afectivo (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,430**	1,000
		Sig. (bilateral)	,008	.
		N	37	37

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

Fuente: Información obtenida del instrumento

De acuerdo a la tabla 12, en relación a la efectividad y el compromiso afectivo, el nivel de sig. bilateral fue =0,008 siendo este ≤ 0.05 que, de acuerdo con la regla, se debe de rechazar la (H₀) y se debe de aceptar la (H₁). Así mismo el resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman fue =0,430, existiendo una correlación positiva débil.

Hipótesis específica N°2

H₀: No existe relación significativa entre la efectividad y el compromiso normativo de los operadores de servicio de la empresa Argenper S.A., Lima, 2020

H₁: Existe relación significativa entre la efectividad y el compromiso normativo de los operadores de servicio de la empresa Argenper S.A., Lima, 2020

Tabla 12

Correlaciones

Correlaciones			Efectividad organizacional (Agrupada)	Compromiso Normativo (Agrupada)
Rho de Spearman	Efectividad organizacional (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,602**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	37	37
	Compromiso Normativo (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,602**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	37	37

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

Fuente: Información obtenida del instrumento

De acuerdo a la tabla 13, en relación a la efectividad y el compromiso normativo, el nivel de sig. bilateral fue =0,000 siendo este ≤ 0.05 que, de acuerdo con la regla se debe de rechazar la (Ho) y se debe de aceptar la (Hi). Así mismo el resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman fue =0,602, existiendo una correlación positiva media.

Hipótesis específico N°3

Ho: No existe relación significativa entre la efectividad y el compromiso de continuidad de los operadores de servicio de la empresa Argenper S.A., Lima, 2020

Hi: Existe relación significativa entre la efectividad y el compromiso de continuidad de los operadores de servicio de la empresa Argenper S.A., Lima, 2020

Tabla 13*Correlaciones*

Correlaciones			Efectividad organizacional (Agrupada)	Compromiso de continuidad (Agrupada)
Rho de Spearman	Efectividad organizacional (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,377*
		Sig. (bilateral)	.	,022
		N	37	37
	Compromiso de continuidad (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,377*	1,000
		Sig. (bilateral)	,022	.
		N	37	37

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

Fuente: Información obtenida del instrumento

De acuerdo a la tabla 14, en relación a la efectividad y el compromiso de continuidad, el nivel de sig. bilateral fue =0,022 siendo este ≤ 0.05 ; que, de acuerdo con la regla se debe de rechazar la (H_0) y se debe de aceptar la (H_1). Así mismo el resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman fue =0,377, existiendo una correlación positiva débil.

V. DISCUSIÓN

El objetivo del estudio fue determinar si existe relación significativa entre la efectividad y el compromiso organizacional de los operadores de servicio de la empresa Argenper S.A., Lima, 2020.

La hipótesis general fue saber si existe relación significativa entre la efectividad y el compromiso organizacional de los operadores de servicio de la empresa Argenper S.A., Lima, 2020. En ella se obtuvo un nivel de sig. bilateral =0,016 siendo <0.05 , rechazando así la (H_0) y aceptando la (H_1), así mismo por medio de la prueba de Rho de Spearman se obtuvo una correlación =0,395, teniendo así una relación positiva débil, de modo que existe relación significativa entre la efectividad y el compromiso organizacional de los operadores de servicio de la empresa Argenper S.A., Lima, 2020. Estos resultados guardan relación con el estudio realizado por Az (2017), dicha investigación se realizó a los colaboradores del sector bancario en la ciudad de Lahore (Pakistán), en su investigación Az determinó que los tres elementos del compromiso organizacional son factores esenciales para aumentar el desempeño de los que trabajan, relacionándose así de forma positiva con el desempeño del trabajador por separado y de manera conjunta. En los resultados obtenidos del estudio que constó de 25 ítems en 5 escalas de Likert, Az evidenció que el compromiso afectivo tuvo una correlación de 0,981, el compromiso normativo de 0,932 y el compromiso de continuidad de 0,956, con relación al desempeño, siendo así, que existe una relación positiva entre los tres factores del compromiso organizacional y el desempeño de los colaboradores del sector bancario.

Concluyendo entonces que las dimensiones se relacionan de manera positiva con el desempeño de los empleados. Ello es acorde con la investigación y coincido con lo que Az menciona, que las tres dimensiones del compromiso con factores que van a permitir motivar a los colaboradores a lograr lo propuesto por la organización, así mismo fue importante saber que no solo se relaciona en el contexto nacional, de acuerdo a la investigación realizada, sino también en un contexto internacional, fundamentándose así en la *Teoría X y Y*, creada por Douglas McGregor, citado por Chiavenato (2014) donde nos dice que, las que están referidas a la Y son colaboradores que les gusta trabajar en un ambiente agradable

y si están a gusto en la empresa pueden formar parte de los objetivos de la organización y permanecer en ella asumiendo nuevas responsabilidades.

Con lo que refiere a la primera hipótesis específica, la cual fue conocer si existe relación significativa entre la efectividad y el compromiso afectivo de los operadores de servicio en la empresa Argenper S.A., Lima, 2020. De ella se obtuvo un nivel de sig. bilateral $=0,008$ siendo este menor que 0.05 , que de acuerdo con la regla de significancia hemos rechazado la (H_0) y hemos aceptado la (H_1). A su vez de acuerdo a la prueba realizada a través del Rho Spearman se tuvo un coeficiente de correlación $=0,430$, según el rango de relación existe una correlación positiva débil. Esto quiere decir que existe relación significativa entre la efectividad y el compromiso afectivo de los operadores de servicio de la empresa Argenper S.A. El resultado obtenido guarda relación con la investigación de Bollet et al. (2020), realizado a los colaboradores de la empresa Protege Oriente S.A., en la ciudad de Pucallpa, el estudio fue realizado a 54 trabajadores de la organización, donde se obtuvo de la prueba Rho de Spearman de la hipótesis general, si existe relación directa y significativa entre el compromiso organizacional y productividad de los trabajadores un nivel de significancia bilateral $=0,794$, donde existe correlación positiva considerable, y con lo que refiere a la hipótesis específica de, si existe correlación entre el compromiso afectivo y productividad de los trabajadores, el investigador Bollet et al. obtuvo como resultado de la prueba del Rho de Spearman una correlación de 0.844 , esto quiere decir que si existe una correlación positiva considerable entre el compromiso afectivo y la productividad. La investigación fue de enfoque cuantitativo de nivel correlacional, misma metodología de investigación usada en el presente estudio donde obtuvimos resultados similares. A su vez lo mencionado guarda relación con la *Teoría de los dos factores* de Frederick Herzberg, citada por Chiavenato (2014). En ella se plantearon los factores que definen la motivación de los trabajadores en una empresa; los cuales son, por un lado, los factores de motivación que favorecen el crecimiento de la satisfacción del individuo en aspectos como el esfuerzo, los logros, el reconocimiento, la independencia laboral y la responsabilidad, a mayor compromiso afectivo el empleado se sentirá más identificado con la organización y

podrá conseguir su autodesarrollo generando así un compromiso afectivo con la organización y con las intenciones de permanecer por su propio deseo.

Referente a la segunda hipótesis específica la cual fue conocer si existe relación significativa entre la efectividad y el compromiso normativo de los operadores de servicio en la empresa Argenper S.A., Lima, 2020. Se obtuvo un nivel de sig. bilateral de $=0,000$ siendo este < 0.05 que de acuerdo con la regla de significancia rechazamos la (H_0) y aceptamos la (H_1). Así mismo se obtuvo de la prueba de Rho de Spearman un coeficiente de correlación $=0,602$, según el rango de relación según coeficiente de correlación de Spearman existe una correlación positiva media. Esto quiere decir que existe relación significativa entre la efectividad y el compromiso normativo de los operadores de servicio de la empresa Argenper S.A. en la ciudad de Lima. Este resultado tiene concordancia con el estudio realizado por Cortina (2016), donde nos dice que, el rol mediador del compromiso organizacional cumple función entre la satisfacción laboral y la intención de permanecer en el área de Contact Centers; estudio realizado a 409 trabajadores en Medellín, Colombia; a través de diagramas de ecuaciones estructurales se obtuvo que la satisfacción laboral y la intención de permanencia tuvieron un valor de 0,74, donde existe una relación significativa entre las variables y con lo que respecta a las hipótesis específicas, las dimensiones del compromiso organizacional tienen relación significativa entre la satisfacción laboral. El autor concluye que los colaboradores que generan situaciones de agrado con la empresa, al ver complacidos sus expectativas de trabajo, incrementan notablemente su intención de continuar en ella, pues así podrán mantener los niveles de satisfacción generados.

Ello es acorde con la "*Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow*", citado por Chiavenato (2014), la cual tuvo como tema principal las motivaciones humanas, y se afirmaba que, conforme se van satisfaciendo las necesidades, van desarrollándose otras más elevadas, es así que mientras las necesidades básicas están satisfechas, el colaborador desarrollará necesidades superiores y podrá llegar a la autorrealización y así sentirse satisfecho.

Por último, hemos planteado la hipótesis específica la cual fue conocer la efectividad y el compromiso de continuidad de los operadores de servicios en la

empresa Argenper S.A., Lima, 2020. De ella se obtuvo un nivel de sig. bilateral de $=0,022$ siendo este menor a 0.05 que de acuerdo con la regla de significancia rechazamos la (H_0) y aceptamos la (H_1), así mismo de la prueba se obtuvo un coeficiente de correlación Rho Spearman $=0,377$, según el rango de relación de coeficiente de correlación Spearman existe una correlación positiva débil, esto quiere decir que existe relación significativa entre la efectividad y el compromiso de continuidad de los operadores de servicio de la empresa Argenper S.A. Lo mencionado no guarda relación con la investigación de Bollet et al. (2020) donde, en su artículo, con lo que refiere a la hipótesis específica que fue de determinar si existe una relación directa y significativa entre el compromiso de continuidad y productividad se conoció que la correlación fue de 0.149 donde no existe correlación entre el compromiso de continuidad y la productividad, aceptando la (H_0), donde dice el autor que no existe una relación directa y con significancia entre el compromiso normativo y la productividad.

Ello es acorde con la “*Teoría de los dos factores* de Frederick Herzberg”, también citada por Chiavenato (2014). En ella se plantearon dos factores que definen la motivación de los trabajadores en una empresa, donde por un lado, se encuentran los factores higiénicos, relacionados con el contexto de trabajo, la convivencia, los beneficios de la empresa, las condiciones físicas de trabajo, el sueldo, la política de la empresa, la seguridad, los reglamentos corporativos, entre otros y que estos son los factores de desmotivación que si están estas al menos cubiertas harán que el colaborador permanezca en la organización. Donde claramente se puede ver si los colaboradores que no están motivados son fácilmente en decidir optar por otras opciones y dejar la organización. Por ello la importancia de las organizaciones en implementar estrategias que fomenten el compromiso de los colaboradores.

VI. CONCLUSIONES

Las conclusiones a las que se arriban están relacionadas con los objetivos, las cuales son las siguientes.

Primera

Existe relación significativa entre la efectividad y el compromiso organizacional de los operadores de servicio en la empresa Argenper S.A. Lima, 2020, ya que el valor de sig. es de 0,016 siendo menor a 0.05 y la prueba de Rho de Spearman es de 0,395, denota una relación positiva débil.

Segunda

En cuanto al objetivo específico 1, se concluye que existe relación significativa entre la efectividad y el compromiso afectivo, ya que el valor de sig. es de 0,008 siendo menor a 0.05 y la prueba de Rho de Spearman es de 0,430, denota una relación positiva débil.

Tercera

En cuanto al objetivo específico 2, se concluye que existe relación significativa entre la efectividad y el compromiso normativo, ya que el valor de sig. es de 0,000 siendo menor a 0.05 y la prueba de Rho de Spearman es de 0,602, denota una relación positiva media.

Cuarta

En cuanto al objetivo específico 3, se concluye que existe relación significativa entre la efectividad y el compromiso de continuidad, ya que el valor de sig. es de 0,022 siendo menor a 0.05 y la prueba de Rho de Spearman es de 0,377, denota una relación positiva débil.

VII. RECOMENDACIONES

Finalizando, las recomendaciones que se sugieren están asociadas con los resultados que hemos mencionado anteriormente:

Primera

Se sugiere al área de RR. HH o a quien corresponda, promover una adecuada cultura organizacional, y que el mismo este alineado a los valores de la organización, esto basado en un ambiente de trabajo grato, metas claras, reconocimientos, compensaciones y desarrollo profesional. Creando así un vínculo entre colaborador y empresa.

Segunda

Se sugiere al área RR. HH o a quien corresponda, desarrollar actividades que permitan generar mayor identificación y compromiso con la empresa, permitiendo la participación e integración para el logro de las metas de la organización, ya que un colaborador comprometido e identificado con la empresa estará dispuesto a permanecer en ella.

Tercera

Se sugiere al área de RR. HH o a quien corresponda, medir el grado de compromiso de los colaboradores de manera periódica a través de cuestionarios que pueden ser enviados de manera virtual, así mismo usar estrategias de escucha activa para así conocer los aspectos en los que se puede mejorar. De esa manera se podrá conocer cómo afrontar los retos que se relación con los colaboradores.

Cuarta

Se sugiere a investigadores posteriores, realizar una investigación experimental, para poder conocer si a mayor compromiso organizacional la organización logra alcanzar mayor efectividad y con ella logra alcanzar en un óptimo porcentaje sus metas y objetivos.

REFERENCIAS

- Aldana, E., Tafur, J., & Leal, M. (2017). Compromiso organizacional como dinámica de las instituciones del Sector en Barranquilla - Colombia. *Revista Espacios*, 39(11), 39(11), 13. DOI: <http://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/1974/Compromiso%20organizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Obtenido de <http://hdl.dandle.net/20.500.12442/1974>
- Anzorena, O. (2015). *Maestría personal*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones LEA.
- Az, A. (2017). Relationship between Organizational Commitment and EmployeeâPerformance Evidence from Banking Sector of Lahore. *Arabian Journal of Business and Management Review*, 1-7.
- Bermeo. (2017). Incidencia de la gestión de comunicación interna en el compromiso del talento humano de una institución financiera pública. Obtenido de <http://repositorio.ute.edu.ec/handle/123456789/17588>
- Bollet, F; Amacifuén, I; Heredia, I; Chenet, M. (2017). Compromiso organizacional y productividad de los trabajadores en Protege Oriente S.A. Pucallpa. *Repositorio de Revistas de la Universidad Privada de Pucallpa*, 4(3), 4, 7. DOI: <https://doi.org/10.37292/riccva.v4i3.159>. Obtenido de <https://doi.org/10.37292/riccva.v4i3.159>
- Cainicela, F., & Pazos, P. (2016). *La relación entre satisfacción laboral, compromiso organizacional e intención de rotación en profesionales de una empresa minera en el Perú*. Obtenido de Universidad del Pacífico:

http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1655/Fiorella_Tesis_maestria_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Calderon, J. (2016). Socialization and organizational commitment: A review from a labor welfare perspective. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 21(3), 3, 239-247. DOI: <https://www.redalyc.org/pdf/292/29248182003.pdf>.

Recuperado el 6 de junio de 2020, de

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=292/29248182003>

Cernas, O.; Mercado, S. y Leon, C. (2018). Job satisfaction and organizational commitment: Test of measurement equivalence between Mexico and the United States. *Contaduría y Administración*, 2(63), 1-18.

doi:<http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.986>

Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (octava ed.). México, España: Mc Graw Hill.

Concytec. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica – Reglamento Renacyt*.

doi:https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version

Cortina, E. (2016). El rol mediador del Compromiso Organizacional entre la Satisfacción Laboral y la Intención de Permanencia en el sector de Contact Centers. *Revista Interamericana de Psicología Organizacional*, 33(2), 94-107. DOI: 10.21772/ripo.v33n2a02. doi:10.21772/ripo.v33n2a02

Daft, R. (2014). *Teoría y diseño organizacional*. México: Cengage Learning Editores S.A. Obtenido de <http://latinoamerica.cengage.com>

- Deloitte University Press. (2016). *Tendencias Globales en Capital Humano 2016. La nueva Organización: un diseño diferente*. Obtenido de https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/pa/Documents/human-capital/2016_PA_CapitalHumanoTrends_Esp.pdf
- Fabián, S. (2019). Compromiso organizacional y tipo de contrato laboral en hospital del seguro social. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 7, 18-37. DOI: <https://orcid.org/0000-0002-2119-3898>.
- Fernández, A; Llopis, O; García, A; Olmos, J; Martínez, P. (2017). Tell me what you are like and I'll understand why you are leaving. *Universia Business Review*(55), 80-177. DOI: 10.3232/UBR.2017.V14.N3.04. Obtenido de <https://doi.org/10.3232/UBR.2017.V14.N3.04>
- Flores, J., & Gómez, I. (2018). Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en una empresa privada de. *Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UCBSP*, 16(1), DOI: http://www.scielo.org.bo/pdf/rap/v16n1/v16n1_a01.pdf. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10757/624012>
- Flores, L. (2016). Gestión del talento humano y su incidencia en la calidad de servicio y rentabilidad de las empresas de transporte terrestre de pasajeros interregional del sur del Perú, 2015-2016. *Revista De Investigaciones de la Escuela De Posgrado*, 6(4), 348-361. doi: <http://dx.doi.org/10.26788/riepg.2017.4.59>
- Giral, A., Giral, J., & Giral, F. (2017). *Cultura de efectividad 2.0*. Mexico: LID Editorial.
- Godínez, R., Luna, J., & Macías, S. (2019). La lealtad de los colaboradores en una institución educativa privada de nivel superior caso de estudio Celaya,

- Guanajuato, México. *Revista Educación*, 43(2), DOI:
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/440/44058158023/movil/index.html>.
- Great Place To Work. (2019). *Mejores Lugares Para Trabajar*.
doi:<https://www.greatplacetowork.com.pe/>
- Guerrero, C., Rodales, M., & Chávez, M. (2020). *Análisis de los recursos y capacidades de las empresas hoteleras de ciudades de playa en la República Mexicana*. Obtenido de Global Conference on Business and Finance Proceedings: <https://www.theibfr.com/wp-content/uploads/2019/12/HI110519356-RodalesTrujillo.ppt>
- Guerrero, P. (2019). Compromiso organizacional basado en el modelo de Meyer y Allen en los colaboradores de un banco chiclayano, 2018. *Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo*.
http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/1635/TL_GuerreroMaldonadoPedro.pdf?sequence=3&isAllowed=y. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12423/1635>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: MC Graw Hill.
- 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*. Obtenido de Universidad de Piura:
<https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/2883>
- Lagomarsino, R. (2018). *Alinear personas y negocio: 99 respuestas*. México: LID Editorial.
- Lopez, P. y Fachelli, S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. (3), 1. (C. Commons, Ed.) Barcelona: Dipòsit Digital de Documents,

Universitat Autònoma de Barcelona. Obtenido de

<http://ddd.uab.cat/record/129382>

Madero, G. (2019). Herzberg theory and the impact of incentives on workers' job satisfaction. 29. <http://orcid.org/0000-0003-3996-7609>, Madero Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. doi:<https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>.

Morales, D., & Olivares, J. (2019). El neuroliderazgo como herramienta para transformar la efectividad del liderazgo en la cooperativa financiera COTRAFA, en el departamento de Cundinamarca. *Universidad Cooperativa de Colombia*.

https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/11339/1/2019-neuroliderazgo_transformar_liderazgo.pdf.

doi:<http://repository.ucc.edu.co/handle/ucc/11339>

Moreno, M., Torres, N., Martínez, K., Martínez, K., & Vesga, J. (2018). Identidad Laboral: Análisis del Concepto en el Contexto Actual del Mundo del Trabajo. *Salud y Administración*, 5(14), DOI:

<https://revista.unsis.edu.mx/index.php/saludyadmon/article/view/24/20>.

Nasution, F., & Rafiki, A. (2019). Islamic work ethics, organizational commitment and job satisfaction of Islamic banks in Indonesia. *RAUSP Management Journal*, 55(2), 55 (2), 195-205. DOI: <https://doi.org/10.1108/RAUSP-01-2019-0011>. doi: <https://doi.org/10.1108/RAUSP-01-2019-0011>

Naupay, H; Noymy, M. (2018). Empoderamiento y Compromiso Organizacional En La Empresa Fortel S.A.C., Lima, 2018. *Revista de Investigación y Cultura de La Universidad César Vallejo Campus Chiclayo*.

- Nicho, C. y Portilla, N. (2018). Diseño de un sistema de información para una eficiente gestión del conocimiento en la empresa Teamsoft S.A.C. Lima, 2017. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2673>
- Ñaupas, H.; Mejia, E.; Novoa, E.; y Villagomez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (4 ed.). Bogota: Ediciones de la U. Obtenido de ISBN 978-958-762-188-4
- Peña, M; Díaz, M; Chávez, A; Sánchez, C. (2016). The organizational commitment as part of the behavior of workers in small businesses. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 9(5), 6(5), 96-106.
- Quintero, G. (2018). Beneficios y Motivación de los Empleados en las organizaciones modernas. Consensus (Santiago). *Revista Interdisciplinaria De Investigación* , 2(1), 43-52.
- Ramírez, M; Cruz, I; Miranda, A. (2019). Talento humano como estrategia de crecimiento organizacional, caso: Empresa comercializadora mexicana. *Revista Nacional De Administración* 10(2), 2(10), 25-36. DOI: <https://doi.org/10.22458/rna.v10i2.2735>.
doi:<https://doi.org/10.22458/rna.v10i2.2735>
- Real Academia Española. (1780). *Diccionario de la lengua española*. (e. linea, Ed.) España: Real Academia Española. doi: <<https://dle.rae.es>>
- Redacción Gestión. (01 de julio de 2016). ¿Qué tanto se comprometen los peruanos con la empresa para la que trabajan? Obtenido de Gestión.<https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/comprometen-peruanos-empresa-108397-noticia/>

- Rodas, M., & Andrade, S. (2017). *Identificación del tipo de compromiso organizacional en los colaboradores de Indurama*. Obtenido de Universidad del Azuay: <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/7353/1/13281.pdf>
- Rojas, M; Jaimes, L; Valencia, M. (2017). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Revista Espacios*, 39(6), 39(6), 11. DOI: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf><https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Segredo, García, León y Perdomo. (2016). Desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional. Una aproximación conceptual. *Revista De Información Científica Para La Dirección En Salud. INFODIR*, 0(24), 86-99. . Obtenido de <http://revinfodir.sld.cu/i>
- Tarantino, S. (2016). Una breve pincelada sobre algunas áreas del saber necesarias para una negociación exitosa. *Suma de Negocios*, 8(17), 63-78. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.sumneg.2016.07.001>.
- Valero, B. (2019). *Relación entre Personalidad y Compromiso Organizacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, Ayacucho 2018*. Obtenido de Universidad de Ayacucho Federico Froebel: <http://repositorio.udaff.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11936/148/Tesis%20Udaff%2008-07-2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Velásquez, I. (2018). Knowledge management and organizational effectiveness in the Lima operations center of the company Ecocentury S.A.C. Chorrillos - 2018. *Universidad Autónoma del Perú*.

<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/684/1/VELASQUEZ%20PAJUELO%2c%20ISABEL%20CAROLINA.pdf>.

Yancha, A. (2019). *Estudio de los procesos operativos y su incidencia en la productividad en el terminal terrestre del Gad Municipal del Canton Salcedo*. Obtenido de Universidad Tecnológica Indoamérica:

<http://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/1064/1/Yancha%20Galarza%20Alex%20David.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Efectividad organizacional	De acuerdo a Daft (2015) la efectividad organizacional es el grado con que una organización logra alcanzar sus objetivos	Según Daft, (2014), para poder medir la efectividad de la organización es necesario contemplar diferentes partes de la misma, tales serán desarrolladas a través de un cuestionario sobre las dimensiones: metas, recursos y procesos internos.	Metas	Rentabilidad	Ordinal
			Recursos económicos	Crecimiento	
				Actitud de negociación	
			Procesos internos	Capacidad del uso de recursos económicos	
Procesos operativos					
Compromiso organizacional	Según Meyer y Allen (1991) citados por Peña, Díaz, Chávez y Sánchez (2016); el compromiso organizacional comprende los principios del trabajador con la organización; reflejando un deseo o una necesidad de permanecer en ella.	Según Meyer y Allen (1991) citados por Hurtado (2017), el compromiso es un estado que describe la relación que existe entre el empleado y la organización; por ello se realizará un cuestionario de las tres dimensiones que mencionan dichos autores: compromiso afectivo, compromiso normativo y compromiso de continuidad.	Compromiso afectivo	Identidad	Ordinal
				Lealtad	
			Compromiso normativo	Retribución	
				Obligación moral	
			Compromiso de continuidad	Necesidad de permanencia	
				Falta de alternativas	

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: Efectividad y compromiso organizacional de los operadores de servicio de la empresa Argenper S.A., Lima,2020

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1	Variable 1: Efectividad organizacional	Tipo: Básica	Población
¿Qué relación existe entre la efectividad y el compromiso organizacional de los operadores de servicio de la empresa Argenper S.A., Lima, 2020?	Determinar la relación que existe entre la efectividad y el compromiso organizacional de los operadores de servicio de la empresa Argenper S.A., Lima, 2020	Existe relación significativa entre la efectividad y el compromiso organizacional de los operadores de servicio de la empresa Argenper S.A., Lima, 2020	Efectividad organizacion al	-Metas -Recursos Económicos -Procesos internos	Diseño: No experimental de alcance transversal	Constituida por 37 operadores de servicio
Problema específico	Objetivo específicos	Hipótesis específicos	Variable 2	Variable 2 : Compromiso organizacional	Enfoque: Cuantitativo	Muestra
¿Qué relación existe entre la efectividad y el compromiso afectivo de los operadores de servicio de la empresa Argenper S.A., Lima, 2020?	Determinar la relación que existe entre la efectividad y el compromiso afectivo de los operadores de servicio de la empresa Argenper S.A., Lima, 2020	Existe relación significativa entre la efectividad y el compromiso afectivo de los operadores de servicio de la empresa Argenper S.A., Lima, 2020			Nivel: Correlacional	Muestra censal
¿Qué relación existe entre la efectividad y el compromiso normativo de los operadores de servicio de la empresa Argenper S.A., Lima, 2020?	Determinar la relación que existe entre la efectividad y el compromiso normativo de los operadores de servicio de la empresa Argenper S.A., Lima, 2020	Existe relación significativa entre la efectividad y el compromiso normativo de los operadores de servicio de la empresa Argenper S.A., Lima, 2020	Compromiso organizacion al	-Compromiso afectivo -Compromiso normativo -Compromiso de continuidad		
¿Qué relación existe entre la efectividad y el compromiso de continuidad de los operadores de servicio de la empresa Argenper S.A., Lima, 2020?	Determinar la relación que existe entre la efectividad y compromiso de continuidad de los operadores de servicio de la empresa Argenper S.A., Lima, 2020	Existe relación significativa entre la efectividad y el compromiso de continuidad de los operadores de servicio de la empresa Argenper S.A., Lima, 2020				

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

EFFECTIVIDAD Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS OPERADORES DE SERVICIO DE LA EMPRESA ARGENPER S.A., LIMA, 2020

OBEJTIVO: Determinar la relación que existe entre la efectividad y el compromiso organizacional de los operadores de servicio de la empresa Argenper S.A., Lima, 2020

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	OCASIONALMENTE	CASI NUNCA	NUNCA
S	CS	O	CN	N

Variable 1. Efectividad organizacional

Metas		S	CS	O	CN	N
1	La organización se esfuerza para ser rentable en el mercado					
2	La organización logra alcanzar la utilidad propuesta					
3	La organización direcciona sus acciones al cumplimiento de metas					
4	Se refleja un desarrollo constante en la organización					
Recursos económicos		S	CS	O	CN	N
5	Los directivos establecen acuerdos comerciales que fomentan el crecimiento económico de la organización					
6	Los directivos manifiestan actitud competitiva en desarrollar estrategias para crecimiento económico de la organización					
7	La organización cuenta con recursos económicos suficientes que garantizan la adecuada atención de los clientes					
8	Los directivos tienen estrategias financieras que permiten optimizar el manejo de los recursos económicos de la organización					
Procesos Internos		S	CS	O	CN	N
9	Los procesos son óptimos para una atención adecuada del cliente					
10	Los procesos integrados de la organización incitan al cumplimiento de metas					
11	La organización reconoce como importante el desarrollo del personal dentro de ella					
12	La organización incentiva al crecimiento de sus colaboradores					

Variable 2. Compromiso organizacional

Compromiso Afectivo		S	CS	O	CN	N
13	Me siento identificado con la organización					
14	Me siento privilegiado al trabajar en esta organización					
15	Cuando hablo con otras personas menciono con orgullo a la organización a la cual pertenezco					
16	Me alegra formar parte de la organización					
Compromiso Normativo		S	CS	O	CN	N
17	Laborar en esta empresa es mejor que laborar en otra					
18	Trabajo en esta empresa porque obtengo beneficios					
19	Siento que me conviene estar dentro de la organización					
20	Sigo laborando aquí, porque no quiero que piensen mal de mí si me voy					
Compromiso de Continuidad		S	CS	O	CN	N
21	Si dejara de trabajar en la organización perdería demasiado					
22	Está en mí permanecer por mucho tiempo en la organización					

Anexo 3. Validez

Validador	Grado	Confiabilidad
Luna Gamarra Magaly Ericka	Doctora	Aplicable
Huamán Roncal Juana Balvina	Magister	Aplicable
Calderón Yarleque Luis Alberto	Magister	Aplicable

Anexo 4. Confiabilidad

Escala: Efectividad organizacional

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,948	12

Escala: Compromiso organizacional

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,919	10

Anexo 5. Validación de instrumento

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS								
Título de la investigación: "EFECTIVIDAD Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS OPERADORES DE SERVICIO DE LA EMPRESA ARGENPER S.A., LIMA, 2020"								
Apellidos y nombres del investigador: Espinoza Sifuentes Cécica Magnolia								
Apellidos y nombres del experto: Dra. Luna Gamarra Magaly Ericka								
ASPECTO POR EVALUAR						OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
EFECTIVIDAD ORGANIZACIONAL	METAS	RENTABILIDAD	1. La organización cumple su meta para ser rentable en el mercado	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= Ocasionalmente 2= Casi Nunca 1= Nunca				
			2. La organización logra alcanzar la utilidad propuesta					
		CRECIMIENTO	3. La organización direcciona sus acciones al cumplimiento de metas					
			4. Se refleja un crecimiento constante de la organización					
	RECURSOS ECONOMICOS	ACTITUD DE NEGOCIACION	5. Los directivos establecen acuerdos comerciales que fomentan el crecimiento económico de la organización					
			6. Los directivos manifiestan actitud competitiva en desarrollar estrategias para crecimiento económico de la organización					
		CAPACIDAD DEL USO DE RECURSOS ECONOMICOS	7. La organización cuenta con recursos económicos suficientes que garantizan la adecuada atención de los clientes					
			8. Los directivos tienen estrategias financieras que permiten optimizar el manejo de los recursos económicos de la organización					
	PROCESOS INTERNOS	PROCESOS OPERATIVOS	9. Los procesos son óptimos para una atención adecuada del cliente					
			10. Los procesos integrados de la organización incitan al cumplimiento de metas					
		DESARROLLO DE LOS TRABAJADORES	11. La organización reconoce la importancia del desarrollo del personal dentro de la misma					
			12. La organización promueve el desarrollo de sus trabajadores					
Firma del experto:			Fecha / /					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS								
Título de la investigación: "EFECTIVIDAD Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS OPERADORES DE SERVICIO DE LA EMPRESA ARGENPER S.A., LIMA, 2020"								
Apellidos y nombres del investigador: Espinoza Sifuentes Cécica Magnolia								
Apellidos y nombres del experto: Dra. Luna Gamarra Magaly Ericka								
ASPECTO POR EVALUAR						OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	COMPROMISO AFECTIVO	IDENTIDAD	13. Me siento identificado con la organización	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= Ocasionalmente 2= Casi Nunca 1= Nunca				
			14. Me siento privilegiado al trabajar en esta organización					
		LEALTAD	15. Cuando hablo con otras personas, menciono con orgullo a la organización a la cual pertenezco					
			16. Me alegra formar parte de la organización					
	COMPROMISO NORMATIVO	RETRIBUCIÓN	17. Laborar en esta empresa es mejor que laborar en otra					
			18. Trabajo en esta empresa porque obtengo beneficios					
		OBLIGACIÓN MORAL	19. Siento que me conviene estar dentro de la organización					
	20. Sigo laborando aquí, porque no quiero que piensen mal de mí si me voy							
	COMPROMISO DE CONTINUIDAD	NECESIDAD DE PERMANENCIA	21. Si dejara de trabajar en la organización perdería demasiado					
			22. Está en mí permanecer por mucho tiempo en la organización					
Firma del experto:			Fecha / /					

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "EFECTIVIDAD Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS OPERADORES DE SERVICIO DE LA EMPRESA ARGENPER S.A., LIMA, 2020"							
Apellidos y nombres del investigador: Espinoza Silfuentes Céllica Magnolia							
Apellidos y nombres del experto: Mag. Huamán Roncal Juana Balvina							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
EFECTIVIDAD ORGANIZACIONAL	METAS	RENTABILIDAD	1. La organización cumple su meta para ser rentable en el mercado	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= Ocasionalmente 2= Casi Nunca 1= Nunca	✓		
			2. La organización logra alcanzar la utilidad propuesta		✓		
		CRECIMIENTO	3. La organización direcciona sus acciones al cumplimiento de metas		✓		
			4. Se refleja un crecimiento constante de la organización		✓		
	RECURSOS ECONÓMICOS	ACTITUD DE NEGOCIACION	5. Los directivos establecen acuerdos comerciales que fomentan el crecimiento económico de la organización		✓		
			6. Los directivos manifiestan actitud competitiva en desarrollar estrategias para crecimiento económico de la organización		✓		
		CAPACIDAD DEL USO DE RECURSOS ECONÓMICOS	7. La organización cuenta con recursos económicos suficientes que garantizan la adecuada atención de los clientes		✓		
			8. Los directivos tienen estrategias financieras que permiten optimizar el manejo de los recursos económicos de la organización		✓		
	PROCESOS INTERVOS	PROCESOS OPERATIVOS	9. Los procesos son óptimos para una atención adecuada del cliente		✓		
			10. Los procesos integrados de la organización incitan al cumplimiento de metas		✓		
		DESARROLLO DE LOS TRABAJADORES	11. La organización reconoce la importancia del desarrollo del personal dentro de la misma		✓		
			12. La organización promueve el desarrollo de sus trabajadores		✓		
Firma del experto:			Fecha 28 /11/ 2020				
							
Mgtr. HUAMAN RONCAL JUANA BALVINA							

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "EFECTIVIDAD Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS OPERADORES DE SERVICIO DE LA EMPRESA ARGENPER S.A., LIMA, 2020"							
Apellidos y nombres del investigador: Espinoza Silfuentes Céllica Magnolia							
Apellidos y nombres del experto: Mag. Huamán Roncal Juana Balvina							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	COMPROMISO AFECTIVO	IDENTIDAD	13. Me siento identificado con la organización	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= Ocasionalmente 2= Casi Nunca 1= Nunca	✓		
			14. Me siento privilegiado al trabajar en esta organización		✓		
		LEALTAD	15. Cuando hablo con otras personas, menciono con orgullo a la organización a la cual pertenezco		✓		
			16. Me alegra formar parte de la organización		✓		
	COMPROMISO NORMATIVO	RETRIBUCIÓN	17. Laborar en esta empresa es mejor que laborar en otra		✓		
			18. Trabajo en esta empresa porque obtengo beneficios		✓		
		OBLIGACIÓN MORAL	19. Siento que me conviene estar dentro de la organización		✓		
			20. Sigo laborando aquí, porque no quiero que piensen mal de mí si me voy		✓		
	COMPROMISO DE CONTINUIDAD	NECESIDAD DE PERMANENCIA	21. Si dejara de trabajar en la organización perdería demasiado		✓		
			22. Está en mí permanecer por mucho tiempo en la organización		✓		
Firma del experto:			Fecha 28/11/2020				
							
Mgtr. HUAMAN RONCAL JUANA BALVINA							

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la Investigación: "EFECTIVIDAD Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS OPERADORES DE SERVICIO DE LA EMPRESA ARGENPER S.A., LIMA, 2020"							
Apellidos y nombres del investigador: Espinoza Sifuentes Cécica Magnolia							
Apellidos y nombres del experto: Mag. Calderón Yarleque Luis Alberto							
ASPECTO POR EVALUAR						OPINIÓN DEL EXPERTO	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	COMPROMISO AFECTIVO	IDENTIDAD	13. Me siento identificado con la organización	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= Ocasionalmente 2= Casi Nunca 1= Nunca	X		
			14. Me siento privilegiado al trabajar en esta organización		X		
		LEALTAD	15. Cuando hablo con otras personas, menciono con orgullo a la organización a la cual pertenezco		X		
			16. Me alegra formar parte de la organización		X		
	COMPROMISO NORMATIVO	RETRIBUCIÓN	17. Laborar en esta empresa es mejor que laborar en otra		X		
			18. Trabajo en esta empresa porque obtengo beneficios		X		
		OBLIGACIÓN MORAL	19. Siento que me conviene estar dentro de la organización		X		
			20. Sigo laborando aquí, porque no quiero que piensen mal de mí si me voy		X		
	COMPROMISO PERMANENCIA	NECESIDAD DE PERMANENCIA	21. Si dejara de trabajar en la organización perdería demasiado		X		
			22. Está en mí permanecer por mucho tiempo en la organización		X		
Firma del experto:			Fecha 05 /12/2020				

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la Investigación: "EFECTIVIDAD Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS OPERADORES DE SERVICIO DE LA EMPRESA ARGENPER S.A., LIMA, 2020"							
Apellidos y nombres del investigador: Espinoza Sifuentes Cécica Magnolia							
Apellidos y nombres del experto: Mag. Calderón Yarleque Luis Alberto							
ASPECTO POR EVALUAR						OPINIÓN DEL EXPERTO	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
EFECTIVIDAD ORGANIZACIONAL	METAS	RENTABILIDAD	1. La organización cumple su meta para ser rentable en el mercado	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= Ocasionalmente 2= Casi Nunca 1= Nunca			
			2. La organización logra alcanzar la utilidad propuesta		X		
		CRECIMIENTO	3. La organización direcciona sus acciones al cumplimiento de metas		X		
			4. Se refleja un crecimiento constante de la organización		X		
	RECURSOS ECONÓMICOS	ACTITUD DE NEGOCIACION	5. Los directivos establecen acuerdos comerciales que fomentan el crecimiento económico de la organización		X		
			6. Los directivos manifiestan actitud competitiva en desarrollar estrategias para crecimiento económico de la organización		X		
		CAPACIDAD DEL USO DE RECURSOS ECONÓMICOS	7. La organización cuenta con recursos económicos suficientes que garantizan la adecuada atención de los clientes		X		
			8. Los directivos tienen estrategias financieras que permiten optimizar el manejo de los recursos económicos de la organización		X		
	PROCESOS INTERNOS	PROCESOS OPERATIVOS	9. Los procesos son óptimos para una atención adecuada del cliente		X		
			10. Los procesos integrados de la organización incitan al cumplimiento de metas		X		
		DESARROLLO DE LOS TRABAJADORES	11. La organización reconoce la importancia del desarrollo del personal dentro de la misma		X		
			12. La organización promueve el desarrollo de sus trabajadores		X		
Firma del experto:			Fecha 05 /12/2020				

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
LUNA GAMARRA, MAGALY ERICKA DNI 09629458	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 06/12/2007 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
LUNA GAMARRA, MAGALY ERICKA DNI 09629458	LICENCIADA EN EDUCACION ESPECIALIDAD: ADMINISTRACION Fecha de diploma: 02/03/2009 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
LUNA GAMARRA, MAGALY ERICKA DNI 09629458	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 08/07/1994 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
LUNA GAMARRA, MAGALY ERICKA DNI 09629458	LICENCIADA EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 24/07/1995 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
LUNA GAMARRA, MAGALY ERICKA DNI 09629458	MAGISTER EN EDUCACION CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA Fecha de diploma: 20/07/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
LUNA GAMARRA, MAGALY ERICKA DNI 09629458	DOCTORA EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 12/11/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
HUAMAN RONCAL, JUANA BALVINA DNI 06186370	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 16/06/2006 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
HUAMAN RONCAL, JUANA BALVINA DNI 06186370	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 22/02/2007 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
HUAMAN RONCAL, JUANA BALVINA DNI 06186370	MAGISTER EN GESTION PUBLICA Fecha de diploma: 28/09/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
CALDERON YARLEQUE, LUIS ALBERTO DNI 40097132	LICENCIADO EN ESTADISTICA Fecha de diploma: 14/02/2003 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
CALDERON YARLEQUE, LUIS ALBERTO DNI 40097132	BACHILLER EN CIENCIAS MATEMATICAS Fecha de diploma: 15/02/2002 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
CALDERON YARLEQUE, LUIS ALBERTO DNI 40097132	MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS Fecha de diploma: 24/08/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

Anexo 6. Autorización de la empresa

The screenshot shows the Outlook web interface. The top navigation bar is blue with the Outlook logo and a search bar. Below it is a toolbar with options like 'Mensaje nuevo', 'Responder', 'Eliminar', 'Archivo', 'No deseado', 'Limpiar', 'Mover a', and 'Categorizar'. The left sidebar contains folders such as 'Favoritos', 'Bandeja de ... 2870', 'Carpetas', and 'Bandeja de ... 2870'. The main content area displays an email with the subject 'Re: EL QUE INDICA'.

Re: EL QUE INDICA

Joel Rafael Mautino Angeles <gerencia@argenper.com.pe>
Jue 4/06/2020 11:02

Para: Usted; Miluska Malca Cespedes

Estimada Céllica:
Para informar por este medio que se acepta realizar el trabajo de investigación para su tesis.

Atentamente.

Joel Mautino Angeles
Gerencia General

 (01) 428-3245 anexo 133
gerencia@argenper.com.pe
<https://www.argenper.com.pe/>
Jiron Cusco 121 2do Piso - Lima 15001

El mié., 3 jun. 2020 a las 16:34, celica espinoza sifuentes (<CELICA_CC@hotmail.com>) escribió:
Buenas tardes.
Estimado.
Adjunto la documentación solicitada.
Espero su pronta respuesta.

Anexo 7. Sustento del modelo tradicional de la efectividad organizacional

ENFOQUES TRADICIONALES DE LA EFECTIVIDAD

Las organizaciones obtienen recursos del entorno, los cuales se transforman en operaciones que regresan al entorno, como se muestra en la figura 2.7. Los enfoques tradicionales para medir la efectividad contemplan diferentes partes de la organización y miden los indicadores relacionados con los insumos, la producción o actividades internas.

Indicadores de metas

El **enfoque de metas** para la efectividad identifica metas de resultados de una organización y evaluar cuán bien alcanza dichas metas la organización.⁵⁴ Es un modelo lógico porque las organizaciones intentan alcanzar ciertos niveles de producción, utilidades o satisfacción del cliente. El enfoque de metas mide el progreso hacia la obtención de dichas metas. Por ejemplo, una medición importante para la Women's National Basketball Association es el número de boletos vendidos por juego. Durante la primera

Indicadores basados en los recursos

El **enfoque basado en los recursos** se centra en el aspecto de los insumos para el proceso de transformación, como se observa en la figura 2.7. El enfoque supone que las organizaciones deben obtener y manejar satisfactoriamente recursos de valor para ser efectivas. Desde una perspectiva basada en los recursos, la efectividad organizacional se define como la capacidad de la organización, en términos absolutos o relativos, para obtener los valiosos o escasos recursos e integrarlos y administrarlos satisfactoriamente.⁵⁷ El enfoque basado en los recursos es valioso cuando es difícil obtener otros indicadores de desempeño. Por ejemplo, en muchas organizaciones sin fines de lucro y de bienestar social, es difícil determinar las metas de producción o la eficiencia interna.

Indicadores del proceso interno

En el **enfoque del proceso interno**, la efectividad se mide como eficiencia y salud organizacional interna. Una organización efectiva tiene un proceso interno sencillo y fluido. Los empleados están contentos y satisfechos. Las actividades de los departamentos se entrelazan para garantizar una alta productividad. En este enfoque no se toma en consideración el entorno externo. El elemento importante de la efectividad es lo que hace la organización con los recursos que tiene, según lo que se refleja en la eficiencia y salud interna. Los proponentes más conocidos de un modelo de proceso interno son del enfoque de las relaciones humanas al de las organizaciones. Autores como Chris Argyris, Warren G. Bennis, Rensis Likert y Richard Beckhard han trabajado ampliamente con los recursos humanos en las organizaciones y hace énfasis en la conexión entre los recursos humanos y la efectividad.⁵⁸ Los resultados de un estudio de casi 200 escuelas secundarias mostraron la importancia de los recursos humanos y los procesos dirigidos a los empleados para explicar y fomentar la efectividad de dichas organizaciones.⁵⁹

Los indicadores del proceso interno incluyen:⁶⁰

- Una cultura corporativa sólida y adaptable y un clima laboral positivo
- La eficiencia operativa, como el uso de recursos mínimos para obtener resultados
- Comunicación horizontal y vertical sin distorsiones
- Crecimiento y desarrollo de los empleados

Anexo 9. Procesamiento de datos

N°	METAS				Metas	RECURSOS ECONÓMICOS				Recursos económicos	PROCESOS INTERNOS				Procesos internos	Efectividad organizacional
	item1	item2	item3	item4		item5	item6	item7	item8		item9	item10	item11	item12		
1	5	3	4	3	15	5	4	2	3	14	2	1	2	1	6	35
2	5	5	5	5	20	5	1	5	3	14	5	5	3	2	15	49
3	3	2	3	2	10	2	3	2	2	9	3	2	2	1	8	27
4	3	3	3	3	12	3	3	5	3	14	4	3	2	2	11	37
5	4	2	3	2	11	3	2	2	2	9	2	2	1	1	6	26
6	1	1	2	2	6	1	2	1	1	5	3	2	2	1	8	19
7	1	1	2	2	6	2	2	3	1	8	3	3	2	2	10	24
8	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	48
9	5	4	5	5	19	5	4	4	5	18	4	4	4	5	17	54
10	4	4	4	3	15	3	3	3	3	12	4	4	3	3	14	41
11	4	3	4	3	14	4	3	3	3	13	4	3	3	3	13	40
12	3	3	3	2	11	2	2	3	3	10	5	3	1	2	11	32
13	4	4	4	4	16	3	5	4	4	16	4	3	3	3	13	45
14	4	3	4	4	15	4	4	3	3	14	4	4	3	4	15	44
15	3	2	3	3	11	2	3	4	3	12	4	3	3	2	12	35
16	2	5	4	5	16	5	4	5	5	19	5	5	4	2	16	51
17	2	4	4	4	14	3	5	5	5	18	5	5	4	3	17	49
18	2	3	5	4	14	5	4	5	5	19	4	4	5	3	16	49
19	3	3	4	3	13	5	4	2	3	14	2	1	2	1	6	33
20	4	3	5	5	17	5	1	5	3	14	5	5	3	2	15	46
21	4	4	3	2	13	2	3	2	2	9	3	2	2	1	8	30
22	5	4	3	3	15	3	3	4	3	13	4	3	2	2	11	39
23	4	4	3	2	13	3	2	2	2	9	2	2	1	1	6	28
24	1	1	2	2	6	1	2	1	1	5	3	2	2	1	8	19
25	1	1	2	2	6	2	2	3	1	8	3	3	2	2	10	24
26	2	2	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	44
27	3	5	5	5	18	5	4	4	5	18	4	4	3	5	16	52
28	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12	4	4	3	3	14	39
29	5	4	4	3	16	5	3	3	3	14	4	3	1	3	11	41
30	5	5	3	2	15	2	2	3	3	10	5	3	3	2	13	38
31	5	5	4	3	17	4	5	4	4	17	3	4	2	3	12	46
32	5	4	2	2	13	2	2	3	2	9	3	3	3	2	11	33
33	5	3	5	4	17	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	53
34	4	4	4	5	17	5	4	5	5	19	5	5	4	2	16	52
35	3	4	4	4	15	4	5	5	5	19	5	5	5	3	18	52
36	5	3	4	4	16	5	4	5	5	19	4	4	2	3	13	48
37	5	5	5	3	18	5	4	2	3	14	2	1	3	1	7	39

COMPROMISO AFECTIVO					COMPROMISO NORMATIVO					COMPROMISO DE CONTINUIDAD			
item13	item14	item15	item16	Compromiso afectivo	item17	item18	item19	item20	Compromiso normativo	item21	item22	Compromiso de continuidad	Compromiso organizacional
5	5	5	5	20	3	3	4	1	11	1	5	6	37
4	4	3	4	15	5	5	4	2	7	5	5	10	32
1	1	2	3	7	2	3	2	2	4	1	3	4	15
3	3	3	3	12	3	3	3	2	5	3	3	6	23
1	2	1	2	6	2	2	2	1	3	3	4	7	16
1	3	1	3	8	3	1	3	1	4	1	2	3	15
5	5	5	5	20	5	3	5	2	7	2	5	7	34
5	5	5	5	20	4	4	4	1	5	3	5	8	33
5	5	5	5	20	4	5	5	1	5	4	4	8	33
3	3	2	3	11	2	3	3	3	5	3	5	8	24
4	3	3	4	14	3	3	4	1	4	3	4	7	25
4	3	3	4	14	3	5	4	1	4	2	4	6	24
4	4	3	4	15	3	4	3	1	4	1	3	4	23
5	5	5	5	20	5	5	5	1	6	5	4	9	35
4	4	4	4	16	4	3	3	2	6	2	1	3	25
3	5	4	5	17	5	4	5	1	6	3	5	8	31
5	5	4	5	19	4	4	5	3	7	3	4	7	33
5	5	4	4	18	4	4	4	2	6	5	5	10	34
5	5	5	4	19	3	3	4	1	4	1	5	6	29
4	4	3	5	16	5	4	4	2	7	3	3	6	29
1	1	2	4	8	2	3	2	2	4	3	3	6	18
3	3	3	3	12	3	3	3	2	5	1	4	5	22
1	2	2	3	8	2	2	2	1	3	2	2	4	15
1	3	2	2	8	3	1	3	1	4	3	5	8	20
5	5	5	3	18	5	3	5	2	7	4	5	9	34
5	5	5	5	20	4	4	4	2	6	3	4	7	33
5	5	5	5	20	4	5	5	3	7	3	5	8	35
3	3	2	5	13	2	3	3	1	3	2	4	6	22
4	3	3	3	13	3	3	4	1	4	3	5	8	25
4	3	3	4	14	3	5	4	1	4	3	3	6	24
5	5	5	4	19	5	1	4	1	6	4	5	9	34
5	3	5	5	18	3	3	3	1	4	3	5	8	30
5	5	5	5	20	5	5	5	1	6	3	5	8	34
3	5	4	5	17	5	4	5	3	8	5	5	10	35
5	5	4	5	19	4	4	5	2	6	2	4	6	31
5	5	4	4	18	4	4	4	1	5	5	5	10	33
5	5	5	5	20	5	1	4	1	6	3	5	8	34