



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores
de un Instituto Nacional Penitenciario del Norte del Perú

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Nava Ore Garro, Jorge Enrique (orcid.org/0000-0001-6070-1114)

ASESORA:

Dra. Cotrina Cabrera, María Elena (orcid.org/000-0003-0289-1786)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

Esta tesis la dedico con mucho cariño y amor a mi familia, que son el motivo para superarme cada día profesionalmente.

Jorge

Agradecimiento

A Dios por bendecirme y darme las fuerzas necesarias para seguir adelante y cumplir cada uno de mis objetivos propuestos; a la universidad por abrirnos sus puertas para crecer profesionalmente, a la Dra. Cotrina Cabrera, María Elena, brindarnos cada una de sus experiencias y enseñanzas, por la paciencia muy agradecido.

Jorge

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población y muestra	12
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5. Procedimientos.....	14
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN.....	23
VI.CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de compromiso organizacional de los trabajadores.....	16
Tabla 2. Nivel de desempeño laboral de los trabajadores	17
Tabla 3. Compromiso organizacional y desempeño laboral.....	18
Tabla 4. Prueba de Shapiro Wilk.....	19
Tabla 5. Relación compromiso organizacional y el desempeño laboral	20
Tabla 6. Relación dimensiones compromiso organizacional, desempeño laboral	21

Índice de figuras

Figura 1. Diseño de investigación correlacional	11
---	----

RESUMEN

En el presente estudio de investigación tuvo como finalidad, Determinar la relación entre compromiso organizacional y desempeño laboral de los de los trabajadores de un Instituto Nacional Penitenciario del Norte del Perú. Su metodología es un estudio cuantitativo de tipo básico, su diseño fue no experimental de corte transversal correlacional. Su población compuesta por los trabajadores del instituto nacional penitenciario del Norte del Perú; sumando un total de 20 personas. La muestra fue igual que la población, su muestreo fue no probabilístico ya se trabajó con toda la población, como técnicas e instrumentos, tenemos la encuesta y cuestionarios. Como procedimientos tenemos que se envió una autorización a la institución para obtener el permiso correspondiente para aplicar la encuesta. Los resultados se observa el valor del Rho de Spearman es 0,696 lo que muestra relación positiva moderada o media entre las variables de estudio, así mismo el p – valor es 0,001 menor a 0,05 lo que indica además que es significativo, es así que por la regla de decisión se rechaza H_0 . Por tanto, se puede concluir que el compromiso organizacional está en relación moderada con el desempeño laboral de los trabajadores de un instituto Nacional Penitenciario del Norte del Perú.

Palabras clave: compromiso organizacional, desempeño laboral, trabajadores, afectivo, normativo.

ABSTRACT

The purpose of this research study was to determine the relationship between organizational commitment and job performance of the workers of a National Penitentiary Institute in Northern Peru. Its methodology is a quantitative study of a basic type, its design was non-experimental with a correlational cross-section. Its population made up of workers from the National Penitentiary Institute of Northern Peru; adding a total of 20 people. The sample was the same as the population, its sampling was non-probabilistic and we worked with the entire population, as techniques and instruments, we have the survey and questionnaires. As procedures we have to send an authorization to the institution to obtain the corresponding permission to apply the survey. The results show the value of Spearman's Rho is 0.696, which shows a moderate or medium positive relationship between the study variables, likewise the p - value is 0.001 less than 0.05, which also indicates that it is significant, so that by the decision rule H_0 is rejected. Therefore, it can be concluded that organizational commitment is moderately related to the job performance of workers in a National Penitentiary Institute in Northern Peru.

Keywords: organizational commitment, work performance, workers, affective, normative.

I. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones requieren empleados competentes, que ayuden a las empresas a funcionar correctamente. Es así, que hoy en día el compromiso juega un rol importante en toda organización, por ello se debe tomar en cuenta la satisfacción de los trabajadores, el clima laboral y la comunicación eficaz, entre otros (Prakash, 2017).

An, et al (2019) señala que esta era de entorno comercial competitivo donde la rentabilidad, la eficiencia y la eficacia gobiernan, los empleados deben ser influenciados para aumentar sus niveles de desempeño para permanecer en la organización o irse. Para que las organizaciones del sector público (PSO) sobrevivan en este entorno turbulento y logren los objetivos establecidos, deben proporcionar un liderazgo que influya en el desempeño laboral de los subordinados. Por lo tanto, renovar el desempeño de los empleados es uno de los objetivos esenciales de la sugerencia de investigación de la administración pública (AP) contemporánea.

Mantener y aumentar el compromiso organizacional es un método para mejorar el desempeño organizacional de las empresas o cooperativas (KSP), para mantenerse competitivas y sobrevivir a la presión de la competencia (Roy et al., 2020). Las empresas de diversas industrias continúan innovando y comprometiéndose a sobrevivir a las presiones de la competencia, incluidas las instituciones financieras, tanto bancarias como no bancarias (Paais & Pattiruhu, 2020; Le et al., 2020). KSP es una de las instituciones financieras no bancarias que enfrenta obstáculos para mejorar su desempeño (Kumaraswamy et al., 2019).

Este artículo proporciona información sobre la influencia de la satisfacción laboral de los empleados en el contexto de la banca comercial de la India en particular, lo que podría beneficiar a la gerencia y a los formuladores de políticas, así como a otras empresas que operan en el mismo segmento. Los resultados sugieren que los empleados contribuyen en gran medida al compromiso organizacional de los empleados y al desempeño empresarial. Por lo tanto, las organizaciones requieren que sus empleados estén contentos y satisfechos con lo que hacen (Ahmad y Raja, 2021).

A nivel nacional, Condemarín (2017) Se concluyó que existe una relación positiva. Asimismo, en el estudio de Flores (2017) señaló que hay una correlación entre las variables. La investigación de Larico (2018) confirma un vínculo entre los componentes motivacionales y el desempeño laboral de los trabajadores. Finalmente, Sandoval (2015) concluyó hay una relación entre las variables del estudio.

La Institución Pública donde se viene realizando este trabajo, ha tenido dificultades en relación con el desempeño laboral de los trabajadores. A causa de la pandemia por la Covid-19, el trabajo remoto ha producido un desequilibrio en los procesos, y en la labor del trabajador. Por ello, se analiza que es un factor predominante en la disminución del desempeño laboral es a raíz de la falta de compromiso organizacional. La relación entre estas variables está sustentada párrafos arriba, y por ello se generó conjeturas sobre lo que sucede en los trabajadores de esta empresa. En tanto, se pretende responde el siguiente problema: ¿Qué relación existe entre Compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de un instituto Nacional Penitenciario del Norte del Perú?

Este estudio determinara conocer la relación entre las variables, así mismo este trabajo servirá para futuras investigaciones con las mismas variables de investigación. Para la realización de este estudio se han considerado las bases teóricas y conceptuales de diferentes autores relacionadas con las variables de estudio.

Por otro lado, esta investigación es importante porque brindará la información necesaria para que se puedan tomar mejoras y acciones correctivas en el compromiso organizacional y desempeño laboral, en beneficio de los servidores públicos de la dependencia.

Además, este estudio permitirá manifestar que mediante las herramientas que son los instrumentos de recolección de datos que se emplean para la aplicación y desarrollo de los resultados que se podrá utilizar en diferentes estudios a futuro y de esa manera se podrá profundizar más el tema

Como objetivo general se plantea el siguiente; Determinar la relación entre compromiso organizacional y desempeño laboral de los de los trabajadores de un

Instituto Nacional Penitenciario del Norte del Perú. Y como objetivos específicos; (i) Identificar el nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de un instituto Nacional Penitenciario del Norte del Perú (ii) Identificar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de un instituto Nacional Penitenciario del Norte del Perú (iii) Identificar la relación entre las dimensiones del compromiso organizacional y las dimensiones del desempeño laboral de los trabajadores de un instituto Nacional Penitenciario del Norte del Perú

La hipótesis que se planteo es; H1: Existe una relación significativa entre Compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de un instituto Nacional Penitenciario del Norte del Perú. H0: no existe una relación significativa entre compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de un instituto Nacional Penitenciario del Norte del Perú.

II. MARCO TEÓRICO

Como antecedentes internacionales; según Pedraza (2020) en su artículo científico la finalidad fue identificar la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral. El diseño es metodológico, con enfoque cuantitativo, no experimental. Los resultados mostraron que el capital humano y la satisfacción laboral son dos variables que contribuyen positivamente al rendimiento escolar. Ambas son prácticas valiosas en la gestión de personas, lo que incluye garantizar que los empleados tengan la experiencia, las habilidades y los conocimientos apropiados para sus roles y se desempeñen lo mejor que puedan. Incluye promover el trabajo en equipo y el aprendizaje continuo. Como resultado de los diversos resultados, la gestión educativa debe considerar estrategias que ayuden a fortalecer y mejorar las habilidades de los empleados y su satisfacción laboral en la institución al momento de diseñar prácticas de gestión de recursos humanos para mejorar su desempeño.

Salazar (2018) en su indagación tuvo como finalidad identificar si la satisfacción laboral tiene relación con el variable compromiso organizacional, la cual se realizó entre los colaboradores del Banco de Ecuador. El estudio fue cuantitativo e incluyó a 290 personas. Los resultados muestran una relación significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, lo que a su vez sugiere que la variable satisfacción laboral y compromiso pueden reflejar ciertas percepciones internas de los empleados, las cuales están rodeadas de diversos factores que implican productividad y eficiencia.

Aldana et al. (2018) en su artículo informativo planteó identificar como se relaciona el compromiso organizacional como dinámica en los sectores de salud de Colombia. La investigación fue aplicada bajo el desarrollo descriptivo correlacional, contando como población de muestra a 20 enfermeros de dicho centro. Los resultados concluyeron que es necesario realizar una reflexión sobre cómo lograr flexibilizar las buenas relaciones entre los empleados y sus empleadores logrando un beneficio de los objetivos que tengan en común.

Álvarez & Mendoza (2019) en su tesis, su finalidad fue analizar la influencia entre las variables del estudio del personal administrativo de la Universidad Autónoma San Francisco. Su propósito fue determinar el impacto del compromiso

organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Autónoma de San Francisco. Se realiza a través del ámbito de descripción pertinente, que tiene como población de la variable CO a 50 empleados, mientras que para el desempeño laboral se utilizan 200 estudiantes. Los resultados obtenidos mostraron que el compromiso organizacional de los empleados de la institución incidió negativamente en el desempeño laboral observado de los estudiantes.

Sungu, et al (2019) en China, tuvo como propósito abordar la relación entre las variables del estudio, los datos recopilados de 398 empleados y sus supervisores respaldaron nuestras hipótesis. Específicamente, el compromiso organizacional afectivo se asoció más fuertemente con el desempeño laboral de los empleados con alto compromiso ocupacional, o cuando el liderazgo transformacional de un supervisor era alto. Es importante destacar que, en una relación de mediación moderada con, encontramos que el efecto del liderazgo transformacional sobre la relación entre el compromiso organizacional afectivo y el desempeño laboral para empleados con alto compromiso ocupacional fue contrario a su efecto sobre empleados con bajo compromiso ocupacional. Se concluye que dadas las importantes funciones de ambos compromisos, como se analiza en el presente estudio, ofrecemos sugerencias sobre cómo considerar estos factores durante la evaluación y selección del personal y la asignación de funciones.

A nivel nacional, Morán (2021) en su tesis, tuvo el objetivo de establecer la relación entre el CO y el DL de logística en una empresa de transporte de Chorrillos. El tipo de estudio fue cuantitativo, con un diseño de correlación transversal. Un total de 108 colaboradores pertenecen al área de logística, y estos colaboradores son seleccionados por muestreo probabilístico aleatorio simple. Los resultados nos permiten determinar que existe una relación entre las variables y entre sus dimensiones.

Según Flores (2019) en su tesis identificar relación entre las variables de compromiso de la organización y el desempeño laboral de los colaboradores, manteniendo la meta de encontrar. El estudio aplicado en el marco del desarrollo descriptivo correlacionado es entonces una población de 101 trabajadores que aplicaron el método de investigación y utilizaron como herramientas dos

cuestionarios. Los resultados concluyen que las variables de compromiso de la organización están relacionadas con la capacidad del personal del centro de salud para el desempeño de sus funciones.

A nivel Local, Fuentes (2018) en su tesis "Compromiso organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de una entidad educativa, describe la relación entre el cargo y el desempeño de los compromisos organizacionales de los trabajadores en las mencionadas unidades. Este estudio fue desarrollado utilizando un enfoque cuantitativo. Es básico con correlación, diseño ab initio y área transversal. La encuesta cuenta con 60 profesionales que trabajan en diferentes áreas de la organización. Esto conduce a una relación positiva y significativa entre las variables.

Como bases teóricas sobre la variable de compromiso organizacional; ha sido estudiado desde los 90s, cuando se observó que el empleado variaba en su motivación dentro de su puesto. Esto produjo problemas internos dentro de las empresas y, en ese entonces, surgió diversas hipótesis sobre este fenómeno. A raíz de este problema, estudiosos establecieron una teoría sobre el alto rendimiento, el cual estudiaba el compromiso del trabajador, su intelectualidad y emoción. Es así como se inicia el vínculo de la empresa y el trabajador (Holbeche & Matthews, 2012).

Usualmente, se suele determinar que el compromiso se encuentra vinculado con la pasión y energía, lo cual provoca niveles de persistencia sobre las actividades sencillas y complicadas. Esto sobrepasa las expectativas y muestra la iniciativa del trabajador. Para Csikszentmihalyi (1998) ese estado psicológico de equilibrio mental se denomina *flujo*; a modo de aclaración, es cuando los trabajadores se encuentran inmersos en sus labores, que hace que no perciban el transcurso de las horas. En ese estado de *flujo*, los trabajadores se vuelven productivos, orientados a logros, responsables, propensos a generar ideas, tomar la iniciativa y organizarse mejor.

La teoría de Meyer & Allen; en su revisión de la literatura sobre el compromiso, se observó poco consenso sobre lo que significa el término compromiso. Más bien, señalaron que "los investigadores de diversas disciplinas atribuyeron sus propios significados al tema, aumentando así la dificultad para

comprender el constructo" (Mowday et al., 1982, p. 20). Dada la "flexibilidad" con la que se usa el término compromiso, es común que la opinión difiera en cuanto a si es bueno o malo, estable o en declive. Desde un punto de vista científico, no se puede comenzar a estudiar el desarrollo y las consecuencias del compromiso de forma sistemática hasta que no se defina el constructo (Meyer & Allen, 1997).

Meyer & Allen (1991) Consideran los compromisos emocionales, continuos, normativos como un componente más que como el tipo de compromiso, ya que la relación entre los empleados y la organización puede reflejar diferentes grados de paternidad. Por ejemplo, los empleados pueden sentir tanto un fuerte vínculo con la organización como un sentido del deber de permanecer allí. El segundo empleado puede disfrutar trabajando para la organización, pero también comprende que es financieramente difícil jubilarse. Finalmente, el tercer empleado puede experimentar un grado significativo de deseo, necesidad y obligación de permanecer con el empleador actual. Como resultado, los investigadores pueden comprender mejor la relación entre los empleados y las organizaciones al observar las fortalezas de las tres formas de compromiso en lugar de tratar de categorizarlas en categorías específicas.

Como se señaló anteriormente, común a todas las conceptualizaciones de compromiso es la noción de que el compromiso une a un individuo con la organización. De hecho, el interés en el compromiso organizacional derivó en gran medida de la creencia de que estaba relacionado con la rotación de empleados. Meyer & Allen (1991) señalaron que centrarse exclusivamente en la rotación como consecuencia del compromiso no es adecuado; lo que los empleados hacen en el trabajo es posiblemente tan importante como si se quedan o se van.

Las dimensiones de compromiso organizacional son: cuando tiene un fuerte vínculo emocional con su organización y el trabajo que realiza, se desarrolla una visión favorable de su trabajo. Lo más posible es que se identifique con los objetivos y valores organizacionales y las ganas de estar en un ambiente agradable. Si se identifica con el trabajo que realiza, es muy probable que se sienta bien consigo mismo y feliz. Asimismo es mayor satisfacción laboral que puede aumentar su sentido de compromiso emocional (Meyer & Allen, 1997).

Compromiso afectivo, señala que la conexión emocional que las personas establecen con una organización se genera cuando sus necesidades son satisfechas (entendiendo éstas como de carácter psicológico), ayuda a que esas personas gocen de estabilidad en la organización (Meyer & Allen, 1997).

Compromiso de continuidad: este tipo de compromiso ocurre cuando existen dificultados de dejar la organización ya que puede ser mejor y a la vez difícil. Es necesario que el permanecer en la institución experimente y supere las nuevas actividades que se le han asignado con el transcurso del tiempo. Estas pérdidas percibidas, o apuestas paralelas, pueden ser monetarias (perdería salario y beneficios); profesional (puede perder la antigüedad o las habilidades relacionadas con el rol que ha adquirido durante años); o social (perderías amistades o aliados). La gravedad de estas pérdidas generalmente aumenta con la edad y la experiencia. Es más probable que experimente un compromiso continuo si ha sido ascendido en un puesto establecido y exitoso o dentro de una organización. (Meyer & Allen, 1997).

Compromiso normativo: ocurre cuando te sientes obligado con tu organización, incluso si no estás satisfecho con tu rol o quieres buscar mejores oportunidades. Piensas que deberías apegarte a tu organización porque eso es correcto. El sentimiento de esta obligación puede derivarse de varios factores. Puede sentir que necesita estar en su organización porque ha invertido en su capacitación. Alternativamente, pueden ofrecer bonificaciones por adelantado, como el pago de tasas de matrícula. Esta obligación también puede ser el resultado de su formación. Por ejemplo, su familia puede haber afirmado que es leal a su organización. (Meyer & Allen, 1997).

En la base teórica de la variable desempeño laboral; Según, Romero & Urdaneta (2009) afirman que el desempeño laboral se debe a los comportamientos vistos en los trabajadores que son importantes al logro de los objetivos de la organización, a su vez afirman que un buen desempeño laboral es una de las principales fortalezas con la que una organización puede contar. Chiavenato (2011) también determinó al desempeño laboral como base fundamental que puede tener una empresa para alcanzar eficazmente su triunfo, donde alcanzar las labores

funcionales de esta y sintiéndose estimulado por acompañarlas durante etapas largas y continuas es algo básico.

La teoría del desempeño laboral; desde una perspectiva teórica, el desempeño laboral es un constructo polisémico, es decir, contiene información conceptual de diferentes autores, y no se ha concretado una teoría específica que respalda a este constructo. Aunque Wang & Yang (2017) realizaron un modelo teórico en base a los aportes de diversos autores en el transcurso de los años. Estos autores concluyeron que el constructo de desempeño laboral involucra la capacidad del trabajo, ambiente del trabajo y las intenciones de trabajo.

Modelo teórico del desempeño laboral; establece que la intención de trabajo involucra la satisfacción laboral, motivación, autoeficacia dentro del centro de trabajo. Aunque no es el único factor predominante, por ejemplo, la capacidad de trabajo influye en gran medida al desempeño laboral, al igual que el ambiente de trabajo (Wang & Yang, 2017).

Por otro lado, para Flores (2008) el desempeño laboral cuenta con características refiriéndose a su vez estas se refieren a la habilidad, conocimiento y capacidades esperadas de las personas que aplican. Identifica características como:

Adaptabilidad: Se refiere a la capacidad del trabajador de mantenerse efectivo mientras se encuentra en diferentes ambientes y con diferentes obligaciones asignadas.

Comunicación: Es la capacidad de los empleados para lograr expresar sus ideas de forma adecuada y efectiva tanto en grupo o de manera individual.

Iniciativa: se refiere a la intención del empleado de influir activamente en el evento para alcanzar la meta.

Conocimientos: Se refiere a los diferentes niveles de conocimiento técnico y/o experiencia adquirida en diferentes disciplinas, así como la capacidad de mantenerse al día con el progreso y las tendencias actuales en función de la disciplina de su trabajo.

Asimismo las dimensiones del desempeño laboral son: Desempeño en la tarea: esta dimensión está relacionada con el grado en que un trabajador es capaz

de realizar un trabajo que contribuye a su desempeño laboral. Empresa (Koopmans et al., 2013). Para ello, estos comportamientos deben ser evaluados mediante indicadores. En él se puede medir la planificación, la organización, la dirección, la priorización y la eficacia. Gabini, 2018).

Desempeño en el contexto: Son aquellas actividades que no son relacionado a tareas pero que son necesarias para la empresa. Por ejemplo, la iniciativa, asumir tareas y desafíos, actualización de conocimientos, habilidades, plantear estrategias de solución creativas (Gabini, 2018).

Comportamiento: Se trata de un conjunto de comportamientos de los trabajadores que quiebran las reglas, normas de la organización, lo cual se traduce como una amenaza para la estructura interna de la empresa (Gabini, 2018). Se han identificado ciertos comportamientos como la intencionalidad de daño, falta de pertenencia a la empresa ocasionando daños, y conductas contrarias a los intereses de la empresa (Sackett, 2002).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación fue de enfoque cuantitativo, ya que el objetivo fue cuantificar las variables del estudio, buscando identificar los problemas encontrados o las características externas generales. Así mismo, se hace uso de las estadísticas para el análisis de datos, según Hernández y Mendoza (2018).

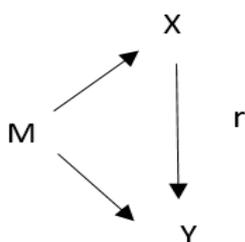
Fue una investigación de tipo básica porque su propósito es mejorar el conocimiento de todos los fundamentos de una realidad misma (Concytec, 2020).

Es descriptivo, puesto que se presentaron la información tal y como se da en la realidad. Asimismo, el nivel correlacional, dado que se evidenciarán la relación entre ambas variables.

El diseño de la investigación fue no experimental, de corte transversal debido a que estudia los datos en un periodo de tiempo establecido, dentro de la clasificación, periodo y secuencia de hechos, por lo tanto este estudio no se someterá a ningún tipo de manipulación fueron resultados reales que se obtuvieron de la aplicación de instrumentos.

Figura 1:

Diseño de investigación correlacional



Donde:

M= muestra

X.= Observación del compromiso organizacional

Y= Observación del desempeño laboral

r= Relación

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Compromiso organizacional

Definición conceptual: es una fuerza que se desarrolló de la participación del trabajador con la empresa. Ello genera que los colaboradores creen y acepten los objetivos, visión y misión de la empresa; a su vez, mantienen disposición de logro hacia estas metas las cuales incrementan la percepción de pertenencia (Allen & Meyer, 1990).

Definición operacional: es una variable que es cuantificado a través de indicadores que responden a la afectividad, normatividad y continuidad del trabajador en sus labores.

En tanto, se consideran los siguientes indicadores para medir el compromiso organizacional: Pertenencia, Representación cognitiva, Estima afectiva, Remuneración, Oportunidades externas, Motivación, Ética, Culpabilidad, Lealtad

Variable 2: Desempeño laboral

Definición conceptual: es la capacidad de los trabajadores para lograr objetivos dentro de la organización relacionados a sus labores. Asimismo, el desempeño laboral conlleva una principal fortaleza de la organización para avanzar y ser competitivos (Romero & Urdaneta, 2009).

Definición operacional: es una variable conductual y motivacional que se mide a través de indicadores relacionados al comportamiento y logro de objetivos. Por ello se subdividen en factores que engloban de forma integral el desempeño de cada trabajador.

En tanto, se consideran los siguientes indicadores para medir el desempeño laboral: Tiempo y espacio, Soluciones, Iniciativa, Responsabilidad, Actitud, planificación, capacitación, socialización.

3.3. Población y muestra

Población, es un grupo de personas u elementos de los que se quiere recolectar información en una investigación (Hernández y Mendoza, 2018). En este caso, la población estuvo conformada por 20 trabajadores del Instituto Penitenciario.

Muestra

La muestra es la parte de la población de estudio de la que se recogerán los datos, debe ser precisa o pre limitada, y debe ser representativa de la población. (Hernández et al. 2014). La muestra fue igual que la población ya que es pequeña proporción.

Muestreo

El muestreo fue no probabilístico, aquí es donde el investigador ejecuta la muestra, seleccionando individuos a los que cree que se puede acceder e investigar rápidamente. Esto generalmente se hace acercándose a ti mismo (Hernández y Mendoza, 2018). Ya que no se requirió una fórmula para sacar la muestra.

Criterios de Inclusión y Exclusión

Criterios de inclusión

Trabajadores que laboraron en el Instituto Penitenciario

Trabajadores que acepten voluntariamente participar en el estudio y firmen el consentimiento informado.

Trabajadores que completen el cuestionario en su totalidad

Criterios de exclusión

Trabajadores nombrados y contratados del Instituto Penitenciario

Trabajadores que se nieguen a participar en el estudio

Trabajadores que no completaron el cuestionario en su totalidad

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

Para este estudio se utilizaron como técnica la encuesta, a fin de adquirir información de las variables planteadas.

Instrumentos a utilizar; se elaboró un cuestionario que tiene como objetivo identificar el compromiso organizacional de trabajadores del Instituto Penitenciario, divide en tres secciones: Compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso

normativo. Consta de 18 preguntas de escala de Likert cuyas respuestas pueden ser: En total desacuerdo; en desacuerdo; ni en desacuerdo, ni de acuerdo; de acuerdo, en total de acuerdo. Se tomaron en cuenta los siguientes puntajes: Bajo (18-50), medio (51-70), alto (71-90).

Por otro lado, se elaboraron un cuestionario que tiene como objetivo identificar el desempeño laboral de los trabajadores de la Instituto penitenciario, dividida en tres secciones: Desempeño en la tarea. Comportamiento, desempeño en el contexto. Consta de 15 preguntas de escala de Likert cuyas respuestas pueden ser: Nunca, casi nunca, algunas veces, casi siempre, siempre. Se tomaron en cuenta los siguientes puntajes: Bajo (16-40), medio (41-60), alto (61-80). Estos instrumentos fueron tomados por el autor Fuentes (2018) en la cual hizo un estudio similar a la investigación.

Validez; es el grado que mide el instrumento y refleja un dominio específico de contenido (Hernández y Mendoza, 2018). Asimismo, realizó el cálculo de la validez, por medio de juicio de expertos en la cual revisaron criterios de pertenencia, relevancia y claridad.

En la confiabilidad, en la cual produce resultados coherentes de una medición la cual se verifica el grado de confianza del instrumento (Torres, 2019). Se realizó conforme el alfa de Cronbach, se aplicó una prueba piloto donde estuvo conformada por 20 trabajadores en la variable compromiso organizacional fue de 0,979 y para la variable desempeño fue de 0,852, lo que manifestó que fueron confiables para su aplicación.

3.5. Procedimientos

Para la información de datos se realizaron conforme un documento pidiendo permiso al jefe del Instituto Penitenciario, después se adjuntó a la Universidad, la carta de presentación y el cuestionario a realizar, luego de obtener los permisos correspondientes se procedió a realizar el consentimiento informado a cada trabajador, y se aplicaron los cuestionarios, y estos fueron de manera virtual ya que por la coyuntura de la pandemia, es preferible guardar distancia para no tener alguna complicación de salud.

3.6. Método de análisis de datos

El manejo de los datos se realizó mediante Excel y posteriormente se empleó el software estadístico SPSS Versión 26, a fin de presentar los resultados descriptivos a través de tablas y gráficos de barras con porcentajes correspondiente. Por otro lado, se utilizará la estadística inferencial para realizar la prueba de correlación entre las variables compromiso organizacional y desempeño laboral.

3.7. Aspectos éticos

Se respetaron los principios básicos del informe destacado para la ética expuesto por Belmont (1979), los mismos que se detallan: Respeto, protegiendo la autonomía del participante, aceptando su decisión a la participación de estudio. Bienestar, buscar el bien de los demás reduciendo o evitando riesgos posibles. Justicia, trato igualitario a los participantes de la investigación sin hacer distinción.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de un instituto Nacional Penitenciario del Norte del Perú

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	4	20,0
Regular	9	45,0
Bueno	7	35,0
Total	20	100,0

Nota. Datos estadísticos SPSS.

Los resultados muestran que del 100,0% (20) de los trabajadores de un instituto nacional penitenciario en relación con el nivel de compromiso organizacional la mayoría indica que es regular esto es 45,0% (9) de los trabajadores; además 35,0% (7) de los trabajadores indican un nivel bueno y finalmente 20,0% (4) de los trabajadores indican un nivel malo.

Tabla 2

Nivel de desempeño laboral de los trabajadores de un instituto Nacional Penitenciario del Norte del Perú

	f	%
Malo	5	25,0
Regular	8	40,0
Bueno	7	35,0
Total	20	100,0

Nota. Datos estadísticos Spss

Los resultados muestran que del 100,0% (20) de los trabajadores de un instituto nacional penitenciario en relación con el nivel de desempeño laboral la mayoría indica que es regular esto es 40,0% (8) de los trabajadores; además 35,0% (7) de los trabajadores indican un nivel bueno y finalmente 25,0% (5) de los trabajadores indican un nivel malo.

Tabla 3

Compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de un instituto Nacional Penitenciario del Norte del Perú

		Desempeño Laboral					
		Malo		Regular		Bueno	
		f	%	f	%	f	%
Compromiso Organizacional	Malo	3	15,0%	0	0,0%	1	5,0%
	Regular	2	10,0%	5	25,0%	0	0,0%
	Bueno	0	0,0%	2	10,0%	7	35,0%

Nota. Datos estadísticos SPSS

Los resultados muestran el nivel de compromiso organizacional y el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de un instituto Nacional Penitenciario donde el 100,0% (20) de los trabajadores; 15,0% (3) indican un nivel malo de compromiso organizacional y a la vez un nivel malo de desempeño laboral; 25,0% (5) indican un nivel regular de compromiso organizacional a la vez que un nivel regular de desempeño laboral; también 35,0% (7) indican un nivel bueno de compromiso organizacional y a la vez un nivel bueno de desempeño laboral.

Análisis Inferencial

Para esto se realiza la prueba de normalidad, para ello se considera la prueba de Shapiro Wilk pues se considera una muestra de 20 menor a 50.

La regla de decisión a aplicar será

Ho: datos con distribución normal ($p > 0,05$)

H1: datos con distribución no normal ($p < 0,05$)

Tabla 4

Prueba de Shapiro Wilk

	Shapiro Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Compromiso organizacional	,784	20	,001
Desempeño laboral	,797	20	,001

Nota. *Se muestra la prueba de normalidad de Shapiro Wilk

Los resultados muestran que el valor de p es menor a 0,05 lo que permite rechazar la hipótesis nula (Ho) afirmando que los datos tienen una distribución no normal por tanto los estadísticos a elegir son de tipo no paramétrico y para estudios de tipo correlacional será a través del coeficiente del Rho de Spearman

Para determinar la relación planteamos las siguientes hipótesis:

Hipótesis nula (Ho): No existe una relación significativa entre compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de un instituto Nacional Penitenciario del Norte del Perú

Hipótesis alterna (H1): Existe una relación significativa entre Compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de un instituto Nacional Penitenciario del Norte del Perú

Luego como regla de decisión se tomará en cuenta:

Se acepta Ho si $p > 0,05$

Se rechaza Ho si $p < 0,05$

Además, para esto se aplicará el coeficiente del Rho de Spearman

Tabla 5

Relación entre el Compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de un instituto Nacional Penitenciario del Norte del Perú

		Desempeño laboral
Rho de Spearman	Compromiso organizacional	,696
		,001
		20

Nota. *Se muestra la prueba del coeficiente de correlación Rho de Spearman

En la tabla se observa el valor del Rho de Spearman es 0,696 lo que muestra relación positiva moderada o media entre las variables de estudio, así mismo el p – valor es 0,001 menor a 0,05 lo que indica además que es significativo, es así que por la regla de decisión se rechaza Ho. Por tanto, se puede concluir que el compromiso organizacional está en relación moderada con el desempeño laboral de los trabajadores de un instituto Nacional Penitenciario del Norte del Perú

Es así que para medir la relación entre las dimensiones de las variables planteamos las siguientes suposiciones

Hipótesis nula (Ho): No existe una relación significativa entre las dimensiones del compromiso organizacional y las dimensiones del desempeño laboral de los trabajadores de un instituto Nacional Penitenciario del Norte del Perú

Hipótesis alterna (H1): Existe una relación significativa entre Compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de un instituto Nacional Penitenciario del Norte del Perú

Luego como regla de decisión se tomará en cuenta:

Se acepta Ho si $p > 0,05$

Se rechaza Ho si $p < 0,05$

Además, para esto se aplicará el coeficiente del Rho de Spearman

Tabla 6

Relación entre las dimensiones del Compromiso organizacional y las dimensiones del desempeño laboral de los trabajadores de un instituto Nacional Penitenciario del Norte del Perú

	Rendimiento	Eficiencia	Eficacia	Efectividad
Compromiso afectivo	,601	,794	,744	,708
	,005	,000	,000	,000
	20	20	20	20
Compromiso continuidad	,648	,593	,627	,646
	,002	,006	,003	,002
	20	20	20	20
Compromiso normativo	,817	,647	,648	,595
	,000	,002	,002	,006
	20	20	20	20

Nota. *Se muestra la prueba del coeficiente de correlación Rho de Spearman

En la tabla 6 se observa la relación entre las dimensiones del compromiso organizacional y la dimensión rendimiento; el valor del Rho de Spearman es 0,601 lo que muestra relación positiva moderada entre la dimensión compromiso afectivo y la dimensión rendimiento, así mismo el p – valor es 0,005 menor a 0,05 lo que indica además que es significativo. Entre la dimensión compromiso de continuidad y la dimensión rendimiento se determinó un valor Rho de Spearman de 0,648 lo que indica una relación positiva moderada o media entre las variables, con un p – valor de 0,002 menor a 0,05; mientras que para la dimensión compromiso normativo y la dimensión rendimiento resultó un Rho de Spearman de 0,817 lo que representa una relación positiva alta o fuerte entre las variables con un p – valor de 0,000 menor a 0,05.

Se tiene la relación entre las dimensiones del compromiso organizacional y la dimensión eficiencia; el valor del Rho de Spearman es 0,794 lo que muestra relación positiva alta entre la dimensión compromiso afectivo y la dimensión

eficiencia, así mismo el p – valor es 0,000 menor a 0,05 lo que indica además que es significativo. Entre la dimensión compromiso de continuidad y la dimensión eficiencia se determinó un valor Rho de Spearman de 0,593 lo que indica una relación positiva moderada o media entre las variables, con un p – valor de 0,006 menor a 0,05; mientras que para la dimensión compromiso normativo y la dimensión eficiencia resultó un Rho de Spearman de 0,647 lo que representa una relación positiva moderada entre las variables con un p – valor de 0,002 menor a 0,05.

Se tiene la relación entre las dimensiones del compromiso organizacional y la dimensión eficacia; el valor del Rho de Spearman es 0,744 lo que muestra relación positiva alta entre la dimensión compromiso afectivo y la dimensión eficacia, así mismo el p – valor es 0,000 menor a 0,05 lo que indica además que es significativo. Entre la dimensión compromiso de continuidad y la dimensión eficacia se determinó un valor Rho de Spearman de 0,627 lo que indica una relación positiva media entre las variables, con un p – valor de 0,003 menor a 0,05; mientras que para la dimensión compromiso normativo y la dimensión eficacia resultó un Rho de Spearman de 0,648 lo que representa una relación positiva moderada entre las variables con un p – valor de 0,002 menor a 0,05.

Por último, se tiene la relación entre las dimensiones del compromiso organizacional y la dimensión efectividad; el valor del Rho de Spearman es 0,708 lo que muestra relación positiva alta entre la dimensión compromiso afectivo y la dimensión efectividad, así mismo el p – valor es 0,000 menor a 0,05 lo que indica además que es significativo. Entre la dimensión compromiso de continuidad y la dimensión efectividad se determinó un valor Rho de Spearman de 0,646 lo que indica una relación positiva moderada o media entre las variables, con un p – valor de 0,002 menor a 0,05; mientras que para la dimensión compromiso normativo y la dimensión efectividad resultó un Rho de Spearman de 0,595 lo que representa una relación positiva moderada entre las variables con un p – valor de 0,006 menor a 0,05. Por lo tanto, dado que el p-valor en las dimensiones es menor a 0,05 se puede afirmar que existe relación entre las dimensiones del compromiso organizacional y las dimensiones del desempeño laboral de los trabajadores de un instituto Nacional Penitenciario del Norte del Perú.

V. DISCUSIÓN

En análisis se muestra con el objetivo general, donde señala que existe relación positiva moderada con un valor de Rho de Spearman de 0,696 entre las variables de compromiso organizacional y desempeño laboral. Estos resultados concuerdan con Préstamo (2020) donde señala que el compromiso organizacional tuvo un impacto positivo en el desempeño laboral con un 0.860. La fuerza de la relación entre las variables se redujo significativamente cuando se agregó la satisfacción laboral al modelo, lo que sugiere el papel mediador de la satisfacción laboral. A la luz de los hallazgos, se sugiere que la relación meramente positiva entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral puede no llevar automáticamente a un empleador a lograr el resultado: el desempeño laboral.

Aunque se ha escrito mucho sobre el tema del compromiso organizacional (CO), este artículo según Kerns (2019) indica intentos de proporcionar una exploración fundamentada de la corriente conceptual y empírica literatura sobre el tema. Por lo tanto, un objetivo principal de esta investigación es investigar perspectivas teóricas y empíricas que buscan explicar el compromiso organizacional, con especial atención a la investigación fundamental sobre los factores y dimensiones que afectan la retención de empleados. Además de enriquecer la literatura sobre compromiso con la propia organización, este artículo proporciona una hoja de ruta para guiar el futuro esfuerzos de investigación de académicos y gerentes en ejercicio con una agenda de investigación sugerida.

Teóricamente, el compromiso organizacional tiene una relación con el desempeño laboral. Hettiarachchi y Jayaeathua (2018) afirmaron que un individuo con un alto nivel de compromiso organizacional mostrará un comportamiento positivo hacia la organización, dará lo mejor que pueda, se sacrificará y tendrá un alto nivel de lealtad hacia la organización, y también tendrá la voluntad de permanecer en la organización. Esto significa que el individuo con un alto nivel de compromiso organizacional se esfuerza por mostrar el buen desempeño (alto nivel de desempeño laboral). Por otro lado, un individuo con bajo nivel de compromiso organizacional

tiende a mostrar descuido e irresponsabilidad en la realización del trabajo (bajo nivel de desempeño laboral).

Con base en los resultados de este estudio anterior, la variable de apoyo organizacional percibido da la percepción de que los empleados en el análisis, el indicador más alto adoptado de Rhoades y Eisenberger (2019) afirmaron que se observa las opiniones de los empleados en el trabajo. Luego, los resultados de la variable disposición organizacional para el cambio teniendo una percepción basada en el orden del indicador más alto adoptado de la investigación de Holt, Armenakis, Field, y Harris (2018) que los empleados de tiempo completo trabajaron al máximo para que los cambios en la organización funcionaran bien. Estos hallazgos significaron que el nivel de apoyo adecuado para los empleados al prestar atención a las opiniones de los empleados afectaría la preparación de los empleados de la organización en los cambios al trabajar al máximo, para que los cambios funcionaran bien además, la participación directa en el cambio y realizó todas las instrucciones para el cambio afectó el trabajo basado en las reglas existentes.

Los términos de desempeño se derivan del logro o logrado por alguien. La comprensión del rendimiento del trabajo es el resultado del trabajo, sobre la calidad y cantidad lograda por un empleado en el desempeño de sus funciones con la responsabilidad que se le da a ellos (Paita, et al. 2019). Según Hardika (2019), el desempeño de los empleados es un trabajo que se puede lograr por alguien en el desempeño de las funciones que le han sido asignadas con base en sus habilidades, experiencia, seriedad y tiempo. El factor de compromiso con la empresa o término general es compromiso organizacional apto para analizar relacionados con la mejora del desempeño de los empleados. Refiriéndose a Zameer, et al (2018), afirmó que nivel de compromiso, tanto el compromiso de la empresa con los empleados como el de los empleados con la empresa es necesario debido a que creará un clima de trabajo profesional. El compromiso organizacional es una "perspectiva de comportamiento en la que El compromiso se define como líneas de actividad coherentes, por lo que el mayor compromiso de los empleados con la organización puede mejorar el desempeño del empleado. Tolentino (2019) sostuvo que la persona superior

comprometida con su deber se generará un mayor rendimiento, lo que conducirá a un mayor nivel de juicio. El compromiso organizacional es definido como las circunstancias en que los empleados identifican con una organización en particular un objetivo y deseo de mantener la membresía en la organización, el otro factor que influye en el desempeño de los empleados es la organización.

De acuerdo al objetivo específico 1, se observa que el 45% de los trabajadores tiene un nivel regular, el 35% un nivel bueno y el 20% un nivel malo en el compromiso organizacional. Estos coinciden con Tolentino (2019) en su investigación estudió sobre el compromiso organizacional. Los resultados mostraron que el compromiso tiene correlación con el desempeño laboral del personal de manera afectiva y significativa.

Robbins y Judge (2009) señala que el CO es la etapa en la que los empleados reconocen a un grupo específico con metas y esperan mantener su estatus como miembros de ese grupo. Por otro lado, Luthans (2021) lo define como: una fuerte voluntad de mantener la pertenencia al grupo; una voluntad de trabajar duro como organización; una cierta voluntad de abrazar los valores y metas organizacionales. En otras palabras, estos comportamientos reflejan la lealtad de los empleados hacia la organización y la siguiente etapa en la que los miembros de la organización expresan su preocupación por la organización, su éxito y su crecimiento futuro. El compromiso organizacional tiene una fuerte relación positiva con el desempeño laboral. En otro estudio, Shahab y Nisa (2019) señalaron que la satisfacción laboral tiene un efecto positivo y significativo en el compromiso organizacional, el cual también tiene un efecto significativo en el desempeño laboral.

Argumenta que los altos niveles de compromiso de los empleados pueden ser una forma de minimizar las consecuencias de dejar. Por esta razón y para que este constructo sea considerado como una de las causas de la rotación, este tema fue elegido para este estudio para analizar el compromiso del empleado con la organización. Por definición, Soldi y Zanelli (2018) entendió que el compromiso organizacional es una relación a nivel psicológico mantenida entre un empleado y la organización. Para Agapito, et al. (2018), es el grado de lealtad y apoyo que los

empleados muestran a la organización, teniendo, según Ahmad y Gao (2018), una correlación positiva entre el compromiso y la voluntad de permanecer en la organización.

En el metanálisis de Boamah, et al (2018) los autores se destacan frente a las controversias que existen entre los conceptos de compromiso organizacional en cuanto a su naturaleza actitudinal o conductual. En la visión actitudinal existe consenso en que se trata de un constructo multidimensional, aunque los trabajos de investigación aún no son concluyentes, el otro hilo destaca la necesidad de investigar el compromiso ya que los indicadores o procesos de comportamiento vinculan al individuo a un curso de acción específico. Las búsquedas de la etiqueta de compromiso conductual enfatizan el efecto del compromiso del pasado sobre otras elecciones.

Aledaja y Mehrez (2020) existen muchas organizaciones que piensan que el desempeño es una herramienta importante para medir y evaluar el rendimiento de los empleados, también puede usarse como una herramienta efectiva para mantener las capacidades y la efectividad de la fuerza laboral. En general, esto es fundamental para motivar a los empleados y capitalizar su desempeño laboral y, por lo tanto, puede verse como una ventaja competitiva sobre los competidores.

Con respecto al objetivo específico 2; indica que el 40% de los trabajadores tienen un nivel regular, el 35% un nivel bueno y el 25% un nivel malo en el desempeño laboral. Estos hallazgos coinciden con Ahmad, et al (2018) Este estudio tuvo el efecto del desempeño en las actitudes de los empleados (compromiso afectivo y satisfacción laboral) y examinar el papel del empoderamiento psicológico como un mediador potencial de estas relaciones. En total, 467 empleados del sector público chino completaron encuestas en tres oleadas separadas. Se utilizaron análisis factoriales confirmatorios y modelos de ecuaciones estructurales para probar las hipótesis. El documento encontró un buen desempeño de 67% y las actitudes de los empleados fueron del 20% un nivel bajo y además revela que el empoderamiento psicológico media completamente la relación entre el liderazgo ético y el compromiso afectivo, mientras que media parcialmente la relación entre el liderazgo ético y la satisfacción

laboral. La prueba de las relaciones anteriores a través de un enfoque mediado es novedosa y contribuye a la investigación sobre el liderazgo ético.

El desempeño laboral es una variable importante, que afecta principalmente los resultados en tres niveles: el nivel micro (es decir, el individuo), el nivel meso (es decir, el grupo) y el nivel macro (es decir, la organización).

Actuar es una etapa para hacer algo. Esto significa que el desempeño laboral es una etapa en la que un individuo en una organización realiza su trabajo. El desempeño laboral de una organización está muy influenciado por tres factores principales: el apoyo organizacional, las habilidades o eficacia gerencial, y el desempeño laboral de todos los que trabajan en la organización, donde cada unidad de una organización tiene varios departamentos, varios de ellos están en cada departamento. , y según Rivai, Sagala, Murni y Abdullah (2017), el desempeño laboral está relacionado con el trabajo y el logro de ese trabajo, así como con qué y cómo hacerlo. Santis, Neto y Verwaal (2018) definen el desempeño laboral como la capacidad de una persona para realizar actividades que contribuyan al desarrollo del núcleo tecnológico de una organización.

Para lograr una mejora continua, el desempeño de los empleados debe evaluarse y monitorearse periódicamente, asimismo los resultados laborales logrados para cada función laboral durante un período de tiempo específico, explica que el desempeño laboral está relacionado con la voluntad y la apertura para tratar de lograr nuevos aspectos del trabajo, lo que traerá consigo un aumento en la productividad del individuo. El desempeño de la tarea se define como el comportamiento en el rol, lo que significa que los empleados logran el objetivo esperado de la organización al adoptar el comportamiento prescrito por la organización. El desempeño contextual es un comportamiento extra-rol, que se refiere a actividades que muestran un entusiasmo especial, durante el curso del trabajo, para completar tareas, cooperar con otros y realizar activamente tareas más allá de los requisitos organizacionales. El desempeño del trabajo también se basa en la complejidad e incertidumbre del proyecto de construcción y los atributos del equipo del proyecto (Cheng y Fox 2018).

Finalmente en el último objetivo específico, concerniente a las dimensiones, manifiesta que el compromiso afectivo tiene una relación positiva moderada con la dimensión rendimiento de 0,601; con la dimensión eficiencia es de 0,794 existe relación positiva alta; con la dimensión eficacia existe relación positiva alta con 0,744; con la dimensión efectividad existe relación positiva alta con 0,708. Asimismo, en la dimensión continuidad existe relación positiva moderada con el rendimiento de 0,648; con la dimensión eficiencia existe relación moderada con un 0,593; con la dimensión eficacia de 0,627 y con la dimensión efectividad de 0,646. En la dimensión compromiso normativo existe relación positiva alta con el rendimiento de 0,817; con la dimensión eficiencia de 0,647 existe relación positiva moderada; con la dimensión eficacia existe relación positiva moderado de 0,648; y con la dimensión efectividad 0,595. Estos hallazgos coinciden con Ramalho y Oliveira (2018) indican que los resultados muestran que los compromisos emocionales y normativos, la satisfacción salarial, la satisfacción con la promoción y la satisfacción laboral están estrechamente relacionados con la rotación negativa. Entre los factores demográficos, solo la edad mostró una relación negativa con la intención de ingresos. Mediante análisis de regresión múltiple, determinamos que las variables con mayor influencia en la intención de ingresos son el compromiso emocional, la satisfacción salarial y el compromiso normativo (Newman, et al 2017).

VI. CONCLUSIONES

1. Existe relación significativa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral con una correlación de 0,696 donde manifiesta que existe relación positiva moderada en la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.
2. Se concluye que el compromiso organizacional de los trabajadores de un instituto penitenciario del Norte del Perú, tiene un nivel regular con el 45% y a la vez un nivel bueno con el 35%, en este caso hay poca coincidencia que se tiene que mejorar.
3. En la variable desempeño laboral, manifiesto que existe un nivel regular con un 40% y nivel bueno con un 35%.
4. Por lo tanto, en las dimensiones, compromiso afectivo, compromiso continuidad y el compromiso normativo existe relación positiva alta.

VII. RECOMENDACIONES

1. A los trabajadores, elaborar programas para valorar y reconocer a los trabajadores con niveles de altos de compromiso y desempeño eficiente para motivarlos a que sigan contribuyendo en la institución.
2. A los trabajadores identificar sus fortalezas para que sean más colaboradores y motiven al resto del personal a identificarse con la organización y contribuir relaciones eficaces al trabajar
3. A los institutos penitenciarios capacitar al personal para que tengan un mayor conocimiento de sus roles y funciones dentro de la organización
4. A los jefes directos, valorar la lealtad de los trabajadores ya que el compromiso normativo es esencial para trabajar con responsabilidad e identificación hacia la organización

Referencias

- Ahmad, MR y Raja, R. (2021). Satisfacción laboral de los empleados y rendimiento empresarial: el papel mediador del compromiso organizacional. *Visión*, 25 (2), 168–179. <https://doi.org/10.1177/0972262920985949>
- Ahmad I, Gao Y (2018) Liderazgo ético y compromiso laboral: los roles del empoderamiento psicológico y la orientación a la distancia del poder. *Administrar Decis* 56(9):1991–2005. <https://doi.org/10.1108/md-02-2017-0107>
- Ahmad, Z., Ali, L., Nisar, Q. A., & Ahmed, I. (2018). *Impact of rewards, recognition & job stress on job performance and job satisfaction*. *International Journal for Research in Business, Management and Accounting*, 3(4), 01-17.
- Álvarez, S. S., & Mendoza, C. Y. (2019). *Compromiso organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Autónoma San Francisco, 2019* [Tesis de licenciatura. Universidad Nacional San Agustín de Arequipa]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9975>
- Aldana Rivera, E. E., Tafur Castillo, J., & Leal Guerra, M. (2018). *Compromiso organizacional como dinámica de las instituciones del Sector Salud en Barranquilla - Colombia*.
- Agapito, P, Polizzi A & Siqueira M (2018), “*Bem-estar no trabalho e percepção de sucesso na carreira como antecedentes de intenção de rotatividade*”, *Revista de Administração Mackenzie*, vol. 16núm.6, págs.71-93.
- An, S., Meier, KJ, Bøllingtoft, A., Andersen, LB (2019). Efecto percibido por los empleados de la capacitación en liderazgo: Comparación de organizaciones públicas y privadas. *Revista Internacional de Gestión Pública*, 22, 2 – 28. <https://doi.org/10.1080/10967494.2018.1497739>.

- Aledaia, Y & Mehrez, A. (2020). El efecto de la evaluación del desempeño en el desempeño laboral en el sector gubernamental: El papel mediador de la motivación. *Management Science Letters*, 10(9), 2077-2088.
- Boamah, SA, Read, EA y Spence Laschinger, Hong Kong (2018). Factores que influyen en el desarrollo del agotamiento de las enfermeras recién graduadas, la satisfacción laboral y la calidad de la atención al paciente: un estudio con retraso. *Revista de enfermería avanzada* , 73 (5), 1182-1195.
- Csikszentmihalyi, M. (1998) *Finding Flow: The Psychology of Engagement with Everyday Life*. Basic Books.
https://www.researchgate.net/publication/200026151_Finding_Flow_The_Psychology_of_Engagement_With_Everyday_Life
- Concytec (2020) guía práctica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo (i+d).
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1423550/GU%C3%8DA%20PR%C3%81CTICA%20PARA%20LA%20FORMULACI%C3%93N%20Y%20EJECUCI%C3%93N%20DE%20PROYECTOS%20DE%20INVESTIGACI%C3%93N%20Y%20DESARROLLO-04-11-2020.pdf.pdf>
- Chiavenato, I. (2011). *Gestión del Talento Humano* (5ª. ed.). Mc Graw-Hill Interamericana. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1145>
- Cheng, E.y Fox, P. (2018). Job performance dimensions for improving final project outcomes. *Journal of construction engineering and management*, 133(8), 592-599.
- Fuentes, K. J. (2018). *Compromiso organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local 01–San Juan de Miraflores, 2018* [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/19480>

- Flores, I. O. (2019). *Compromiso Organizacional Relacionado Con El Desempeño Laboral En Trabajadores Del Hospital I-Essalud Florencia De Mora. 2019* [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38469>
- Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del Rendimiento Laboral*. Teseo.
- Hardika, R. (2019). Pengembangan model budaya organisasi terhadap kepuasan kerja dan kinerja perawat di rumah sakit islam banjarmasin. *Dinamika kesehatan jurnal kebidanan dan keperawatan*, 8(1), 164-180.
- Hettiararchchi, H. A. H., & Jayarathna, S. M. D. Y. (2018). The effect of employee work related attitudes on employee job performance: A study of tertiary and vocational education sector in Sri Lanka.
- Holbeche, L. & Matthews, G. (2012). *Engaged: Unleashing your organization's potential through employee engagement*. Jossey-Bass A Wiley Print.
- Holt, D. T., Armenakis, A. A., Feild, H. S., & Harris, S. G. (2018). Readiness for organizational change: The systematic development of a scale. *The Journal of applied behavioral science*, 43(2), 232-255.
- Kerns, C. D. (2019). Leading thought leadership: A practice-oriented framework. *International Leadership Journal*, 11(1), 3–41.
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., de Vet, H., & van der Beek, A. (2013). Measuring individual work performance: Identifying and selecting indicators. *A Journal of Prevention, Assessment & Rehabilitation*, 1, 229-238. <https://doi.org/10.3233/WOR-131659>
- Morán, E. C. (2021). *El compromiso organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de logística documentaria de una empresa de transporte de valores en Chorrillos, Lima, Perú 2018* [Tesis de licenciatura.

Universidad Privada del Norte].
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/26961>.

- Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. (1982). *Organizational linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover*. Academic Press.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1997). *Commitment in the Workplace*. SAGE Publications.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1, 61-89.
[https://doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z)
- Newman, A., Round, H., Bhattacharya, S., & Roy, A. (2017). Ethical climates in organizations: A review and research agenda. *Business Ethics Quarterly*, 27(4), 475–512.
- Luthans, F.,(2021). *Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach Fourteenth Edition*. IAP.
- Paais, M., Pattiruhu, JR (2020). *Efecto de la motivación, el liderazgo y la cultura organizacional sobre la satisfacción y el desempeño de los empleados*. *Revista de finanzas, economía y negocios asiáticos*, 7(8), 577-588.
<https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no8.577>.
- Pandey, J. (2019), "Factores que afectan el desempeño laboral: una revisión integradora de la literatura", *Management Research Review* , vol. 42 núm. 2, págs. 263-289. <https://doi.org/10.1108/MRR-02-2018-0051>
- Paita, S., Tewal, B., & Greis, M. (2019). Pengaruh Kompensasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Melalui Motivasi Kerja pada Balai Pendidikan dan Pelatihan Keagamaan Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 3(3).
- Pedraza NA (2020). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior*. *RIDE*.

Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo, 10(20), e005. Epub 18 de noviembre de 2020. <https://doi.org/10.23913/ride.v10i20.595>

Prakash, K. (2017). *Issue of Organizational Commitment: Evidence from Nepalese Banking Industry*. https://www.researchgate.net/publication/324529282_Issue_of_Organizational_Commitment_Evidence_from_Nepalese_Banking_Industry

Préstamo, L. (2020). La influencia del compromiso organizacional en el desempeño laboral de los empleados: El papel mediador de la satisfacción laboral. *Management Science Letters*, 10(14), 3307-3312.

Ramalho L, y Oliveira, LMB (2018), "Compromiso organizacional, satisfacción laboral y sus posibles influencias en la intención de rotación", *Revista de Gestão*, vol. 25 núm. 1, págs. 84-101. <https://doi.org/10.1108/REGE-12-2017-008>

Rivai, V., & Basri, A. F. M. (2017). *Performance Appraisal: Sistem yang tepat untuk menilai kinerja karyawan dan meningkatkan daya saing perusahaan*. PT RajaGrafindo Persada.

Roy, T., Das, N. y Majumdar, S. (2020). *Pesticide-tolerant rhizobacteria: Paradigm for disease management and plant growth promotion*. En: A. Varma, S. Tripathi y R. Prasad (Eds), *Simbiosis planta-microbio* (págs. 221-239). Cham: Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-030-36248-5_12.

Romero, F. J. & Urdaneta, E. (2009). Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas. *Revista Electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social*, 7(4). https://www.researchgate.net/publication/40837027_Desempeno_laboral_y_calidad_de_servicio_del_personal_administrativo_en_las_universidades_privadas

Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2019). Perceived organizational support: a review of the literature. *Journal of applied psychology*, 87(4), 698.

Robbins, S. P., & Judge, T. (2009). *Organizational behavior*. Pearson South Africa.

Salazar M (2018) *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana*. Tesis de maestría. Universidad Andina Simón Bolívar. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6348/1/T2694-MDTH-Salazar-Satisfacci%c3%b3n.pdf>.

Santos, A. Neto, M & Verwaal, E. (2018). Does cultural capital matter for individual job performance? A large-scale survey of the impact of cultural, social and psychological capital on individual performance in Brazil. *International Journal of Productivity and Performance Management*.

Sackett, P. (2002). The structure of counterproductive work behaviours: Dimensionality and relationships with facets of job performance. *International Journal of Selection and Assessment*, 10(1-2), 5-11. <https://doi.org/10.1111/1468-2389.00189>.

Shahab, M. A., & Nisa, I. (2019). The influence of leadership and work attitudes toward job satisfaction and performance of employee. *International Journal of Managerial Studies and Research*, 2(5), 69-77.

Soldi, RM and Zanelli, JC (2018), "Compromiso organizacional de trabajadores terceirizados y efectivos: un estudio comparativo en una empresa de telefonía",XXX Encontro Nacional de Pesquisa em Administração, ANPAD, Salvador .

Sungu, LJ, Weng, Q. y Xu, X. (2019). Compromiso organizacional y desempeño laboral: examinando los roles moderadores del compromiso ocupacional y el liderazgo transformacional. *Revista Internacional de Selección y Evaluación*, 27 (3), 280-290.

- Tolentino, R. C. (2019). Organizational commitment and job performance of the academic and administrative personnel. *International journal of Information technology and Business Management*, 15(1), 51-59.
- Torres, R. H. (2019). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.
- Wang, Y. & Yang, Y. (2017). Job Performance Modeling: A Holistic Theoretical Analysis. *Management Science and Engineering*, 11(4), 20-29. <https://doi.org/10.3968/10091>
- Zameer, H., Ali, S., Nisar, W., & Amir, M. (2018). The impact of the motivation on the employee's performance in beverage industry of Pakistan. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*, 4(1), 293-298.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Compromiso organizacional	<p>El compromiso organizacional es una fuerza que se desarrolla de la participación del trabajador con la empresa. Ello genera que los colaboradores creen y acepten los objetivos, visión y misión de la empresa; a su vez, mantienen disposición de logro hacia estas metas las cuales incrementan la percepción de pertenencia (Allen & Meyer, 1990).</p>	<p>El compromiso organizacional es una variable que es cuantificado a través de indicadores que responden a la afectividad, normatividad y continuidad del trabajador en sus labores.</p>	Compromiso afectivo	Pertenencia	Escala de Likert
				Representación cognitiva	
				Estima afectiva	
			Compromiso de continuidad	Remuneración	
				Oportunidades externas	
				Motivación	
			Compromiso normativo	Ética	
				Culpabilidad	
				Lealtad	

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Desempeño laboral	El desempeño laboral es la capacidad de los trabajadores para lograr objetivos dentro de la organización relacionados a sus labores. Asimismo, el desempeño laboral conlleva una principal fortaleza de la organización para avanzar y ser competitivos (Romero & Urdaneta, 2009).	El desempeño laboral es una variable conductual y motivacional que se mide a través de indicadores relacionados al comportamiento, desempeño en la tarea y desempeño en el contexto.	Rendimiento	Medición de los resultados	Escala de Likert
				Evaluación de los objetivos	
			Eficiencia	Costos	
				Beneficios	
			Eficacia	Bienes y servicios	
Efectividad	Logro de resultados				

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de Compromiso organizacional

Estimada (o) colaborador (a):

La presente encuesta es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de cómo percibes el compromiso organizacional en el lugar donde trabaja. La presente encuesta es anónima; Por favor responde con sinceridad.

Marcar con aspa lo que usted crea conveniente, teniendo en cuenta:

(1): Totalmente en desacuerdo;

(2): En desacuerdo;

(3): Ni en desacuerdo, ni en acuerdo;

(4): De acuerdo;

(5): Totalmente de acuerdo.

DIMENSIONES/ítems		1	2	3	4	5
DIMENSION 1: Afectivo						
1	Trabajo en mi organización más por gusto que por necesidad.					
2	Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi organización					
3	Mi organización tiene un gran significado personal para mí.					
4	Me siento como parte de una familia en mi organización.					
5	Realmente siento como si los problemas de mi organización fueran mis propios problemas.					
6	Disfruto hablando de mi organización con gente que no pertenece a ella.					
7	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la organización donde trabajo.					
DIMENSION 2: Continuidad						
8	Una de las razones principales para seguir trabajando en mi organización, es porque otra institución no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.					
9	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar mi organización.					

10	Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi organización, es porque me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo en mi organización.					
11	Ahora mismo sería duro para mí dejar mi organización donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo.					
12	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi organización.					
	DIMENSIÓN 3: Normativo					
13	Una de las principales razones por las que permanezco trabajando en mi organización es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.					
14	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora mi organización.					
15	Me sentiría culpable si dejase ahora mi organización considerando todo lo que me ha dado.					
16	Ahora mismo no abandonaría mi organización, porque me siento obligado con toda su gente.					
17	La organización donde trabajo merece mi lealtad.					
18	Creo que le debo mucho a mi organización.					

Cuestionario de desempeño laboral

Estimada (o) colaborador (a): La presente encuesta es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de cómo percibes el desempeño laboral en el lugar donde trabaja. La presente encuesta es anónima; Por favor responde con sinceridad.

Marcar con aspa lo que usted crea conveniente, teniendo en cuenta:

(1): Nunca

(2): casi nunca

(3): A veces

(4): Casi siempre

(5): Siempre

DIMENSIONES/ítems		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: Rendimiento						
1	Realizo en mi trabajo de acuerdo a las funciones del cargo asignado.					
2	La división de las áreas de trabajo es adecuada para mejorar mi rendimiento laboral.					
3	La tecnología ayuda a mejorar mi rendimiento laboral.					
4	La organización solicita ideas para mejorar mi trabajo.					
5	Me identifico con la misión de mi organización.					
DIMENSIÓN 2: Eficiencia						
6	Trabajo en equipo para lograr los objetivos organizacionales.					
7	Muestro capacidad de gestión.					
8	Valoro mi labor desempeñada por la organización.					
9	En mi organización la comunicación es horizontal.					
10	En mi organización se practica una comunicación asertiva.					
DIMENSIÓN 3: Eficacia						
11	En mi organización cumplo con las funciones otorgadas de acuerdo al cargo que desempeño.					
12	Cumplo el horario señalado por el Reglamento de mi organización.					
13	Logro las metas propuestas por mi área.					
14	Cumplo eficazmente con los objetivos de mi organización.					
15	Mi organización premia el cumplimiento de los objetivos.					
DIMENSIÓN 4: Efectividad						
16	Los colaboradores no están realmente comprometidos con el éxito del área de mi organización					
17	Los conflictos entre áreas son bastante frecuentes.					
18	Tomo en cuenta la opinión de mis compañeros cuando se debe tomar una decisión.					
19	Los objetivos de algunos miembros del área de mi organización entran en conflicto con los otros.					
20	Los resultados del trabajo de mi grupo dependen del esfuerzo conjunto de todos mis compañeros.					

Ficha técnica 1

Instrumento: Cuestionario de compromiso organizacional

Autor : Montoya Santos, Elizabeth

Año 2017

Adaptado: Br. Katherine Julia Fuentes Torres

Año : 2018

Objetivo: Determinar los niveles del compromiso organizacional

Duración: 20 minutos aproximadamente.

Estructura: El cuestionario consta de 18 ítems, con 05 alternativas de respuestas de opción múltiple, de tipo Likert, como:

(1): En Total desacuerdo; (2): En desacuerdo;

(3): Ni en desacuerdo, ni en acuerdo; (4): De acuerdo;

(5): En total de acuerdo;

El cuestionario está conformada por 03 dimensiones:

(a) Afectivo (7 ítems); Continuidad (5 ítems) y (c) Normativo (6 ítems). Baremo:

Tabla 4

Baremos de la variable compromiso organizacional

Variable/dimensiones	Débil	Moderado	Fuerte
V1: Compromiso organizacional	[18;41]	[42; 66]	[67; 90]
D1: Compromiso afectivo	[7; 16]	[17; 26]	[27; 35]
D2: Compromiso de continuidad	[5; 11]	[12; 18]	[19; 25]
D3: Compromiso normativo	[6; 13]	[14; 22]	[23; 30]

Ficha técnica 2

Instrumento: Cuestionario de desempeño laboral

Autor : Br. Katherine Fuentes

Año 2018

Objetivo: Determinar los niveles del desempeño laboral

Duración: 20 minutos aproximadamente.

Estructura: El cuestionario consta de 20 ítems, con 05 alternativas de respuestas de opción múltiple, de tipo Likert, como:

- Nunca (1)
- Casi nunca (2)
- A veces (3)
- Casi siempre (4)
- Siempre (5)

El cuestionario está conformada por 04 dimensiones:

- (a) Rendimiento (5 ítems)
- (b) Eficiencia (5 ítems)
- (c) Eficacia (5 ítems)
- (d) Efectividad (5 ítems)

Baremo general:

Tabla 5

Baremos de la variable desempeño laboral

Variable/dimensiones	Deficiente	Moderad a	Eficiente
V2: Desempeño laboral	[20; 46]	[47; 73]	[74; 100]
D1: Rendimiento	[5; 11]	[12; 18]	[19; 25]
D2: Eficiencia	[5; 11]	[12; 18]	[19; 25]
D3: Eficacia	[5; 11]	[12; 18]	[19; 25]
D4: Efectividad	[5; 11]	[12; 18]	[19; 25]

BASE DE DATOS

COMPROMISO ORGANIZACIONAL

	AFECTIVO							CONTINUIDAD					NORMATIVO									
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18				
	Trabajo en mi organización más por gusto que por necesidad.	Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi organización.	Mi organización tiene un gran significado personal para mí.	Me siento como parte de una familia en mi organización.	Realmente siento como si los problemas de mi organización fueran mis propios problemas.	Disfruto hablando de mi organización con gente que no pertenece a ella.	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la organización donde trabajo.	Una de las razones principales para seguir trabajando en mi organización es porque me gusta.	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de hacerlo.	Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi organización, es porque me gusta.	Ahora mismo sería duro para mí dejar mi organización donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo.	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi organización.	Una de las principales razones por las que permanezco trabajando en mi organización es porque siento la necesidad de ella.	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora mi organización.	Me sentiría culpable si dejase ahora mi organización considerando todo lo que me ha dado.	Ahora mismo no abandonaría mi organización, porque me siento obligado con toda su gente.	La organización donde trabajo merece mi lealtad.	Creo que le debo mucho a mi organización.				
1	5	5	5	5	5	4	5	34	5	5	5	5	25	5	5	5	5	30	89			
2	2	4	3	2	2	4	3	20	3	4	2	3	15	2	4	3	2	2	15	50		
3	3	2	3	2	4	2	4	20	1	3	4	2	4	14	2	1	3	2	4	15	49	
4	4	4	4	4	4	5	5	30	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	24	74	
5	5	4	5	5	4	5	4	32	5	4	5	5	4	23	5	4	5	5	4	5	28	83
6	4	4	4	4	4	5	4	29	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	73
7	4	5	4	4	5	4	3	29	4	5	4	4	5	22	4	5	4	4	5	4	26	77
8	2	2	2	2	2	1	2	13	1	2	1	2	2	8	1	2	1	2	2	2	10	31
9	1	2	3	2	2	2	2	14	2	1	2	1	1	7	2	1	1	1	1	1	8	29
10	2	2	2	3	2	3	1	15	1	1	2	1	2	7	1	1	2	1	2	1	8	30
11	2	4	3	2	2	4	3	20	3	4	2	3	3	15	2	4	3	2	2	2	15	50
12	3	2	3	2	4	2	4	20	1	3	4	2	4	14	2	1	3	2	4	3	15	49
13	3	2	2	4	4	4	4	23	3	2	4	5	5	19	5	4	4	5	5	5	28	70
14	4	4	4	4	4	4	3	27	4	5	5	3	4	21	4	5	3	4	3	24	72	
15	3	2	2	1	2	2	1	13	5	2	5	5	3	20	5	2	5	5	3	5	25	58
16	4	4	4	4	4	5	5	30	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	74
17	3	2	3	3	2	2	3	18	2	2	3	3	2	12	2	2	3	3	2	3	15	45
18	3	2	3	3	2	2	2	17	2	2	3	3	2	12	2	2	3	3	2	3	15	44
19	5	4	5	5	4	4	5	32	2	4	3	3	4	16	3	3	5	3	2	5	21	69
20	2	4	3	2	2	4	3	20	3	4	2	3	3	15	2	4	3	2	2	2	15	50

SEMPEÑO LABORAL

RENDIMIENTO					EFICIENCIA					EFICACIA					EFECTIVIDAD							
D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	D12	D13	D14	D15	D16	D17	D18	D19	D20			
Realizo en mi trabajo de acuerdo a las funciones del cargo asignado.	La división de las áreas de trabajo es adecuada para mejorar mi rendimiento	La tecnología ayuda a mejorar mi rendimiento laboral.	La organización solicita ideas para mejorar mi trabajo.	Me identifico con la misión de mi organización.	Trabajo en equipo para lograr los objetivos organizacionales.	Muestro capacidad de gestión.	Valoro mi labor desempeñada por la organización.	En mi organización la comunicación es horizontal.	En mi organización se practica una comunicación asertiva	En mi organización cumpla con las funciones otorgadas de acuerdo al cargo que desempeño.	Cumplo el horario señalado por el Reglamento de mi organización	Logro las metas propuestas por mi área.	Cumplo eficazmente con los objetivos de mi organización.	Mi organización premia el cumplimiento de los objetivos.	Los colaboradores no están realmente comprometidos con el éxito del área de mi organización	Los conflictos entre áreas son bastante frecuentes.	Tomo en cuenta la opinión de mis compañeros cuando se debe tomar una decisión.	Los objetivos de algunos miembros del área de mi organización entran en conflicto con los otros.	Los resultados del trabajo de mi grupo dependen del esfuerzo conjunto de todos mis compañeros.			
5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	24	5	5	4	4	22	5	5	4	4	22	93	
3	2	3	2	3	13	3	2	3	2	13	3	2	2	3	13	3	2	3	2	3	13	52
4	1	2	2	4	13	2	3	2	2	13	2	3	2	4	13	3	3	2	2	3	13	52
4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	21	4	4	5	5	23	4	4	5	5	5	23	87
4	5	5	4	5	23	4	5	5	4	23	5	4	5	5	24	5	4	5	5	5	24	94
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	21	4	4	5	5	23	4	4	5	5	5	23	87
5	4	4	5	4	22	5	4	4	5	22	4	5	4	4	21	4	5	4	4	4	21	86
2	1	2	2	2	9	2	2	2	1	9	2	2	1	1	7	2	2	1	1	1	7	32
1	2	1	1	1	6	2	3	2	2	11	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	37
1	2	1	2	1	7	2	2	3	2	12	3	2	3	3	14	3	2	3	3	3	14	47
3	2	3	2	3	13	3	2	3	2	13	3	2	2	3	13	3	2	3	2	3	13	52
4	1	2	2	4	13	2	3	2	2	13	2	3	2	4	13	3	3	2	2	3	13	52
4	4	5	5	5	23	4	3	2	4	17	4	2	3	1	14	3	2	4	4	4	17	71
5	5	3	4	3	20	4	4	4	4	20	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	80
2	5	5	3	5	20	2	2	1	2	9	1	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	47
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	21	4	4	5	5	23	4	4	5	5	5	23	87
2	3	3	2	3	13	2	3	3	2	12	3	2	2	2	11	3	2	2	2	2	11	47
2	3	3	2	3	13	2	3	3	2	12	3	2	2	2	11	3	2	2	2	2	11	47
4	3	2	4	5	18	4	5	5	4	22	2	3	2	4	15	3	4	2	4	4	17	72
3	2	3	2	3	13	3	2	3	2	13	3	2	2	3	13	3	2	3	2	3	13	52