

UNIVERSIDAD NACIONAL
“SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO”
FACULTAD DE ADMINISTRACION Y TURISMO



**COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL
PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL
SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO, HUARAZ-2021**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

Autor:

Bach. Arnold Fedor Vega Vigilio

Asesor:

Dr. John Alex Diaz Ledesma

HUARAZ, PERÚ-2021



FORMATO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN, CONDUCENTES A
OPTAR TÍTULOS PROFESIONALES Y GRADOS ACADÉMICOS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

1. Datos del autor:

Apellidos y Nombres: _____

Código de alumno: _____ Teléfono: _____

E-mail: _____ D.N.I. n°: _____

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

2. Tipo de trabajo de investigación:

Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional

Trabajo Académico Trabajo de Investigación

Tesinas (presentadas antes de la publicación de la Nueva Ley Universitaria 30220 – 2014)

3. Para optar el Título Profesional de:

4. Título del trabajo de investigación:

5. Facultad de: _____

6. Escuela o Carrera: _____

7. Línea de Investigación (*): _____

8. Sub-línea de Investigación (*): _____

() Según resolución de aprobación del proyecto de tesis*

9. Asesor:

Apellidos y nombres _____ D.N.I n°: _____

E-mail: _____ ID ORCID: _____

10. Referencia bibliográfica: _____

11. Tipo de acceso al Documento:

Acceso público* al contenido completo.

Acceso restringido** al contenido completo

Si el autor eligió el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Santiago Antúnez de Mayolo una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer arreglos de forma en la obra y difundirlo en el Repositorio Institucional, respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso de que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:



12. Originalidad del archivo digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.



Firma del autor

13. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para las investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia Creative Commons, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica.



El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12º del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Recolector Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".

14. Para ser verificado por la Dirección del Repositorio Institucional

Seleccione la
Fecha de Acto de sustentación:

Huaraz,

Firma:



Varillas William Eduardo

Asistente en Informática y Sistemas

- UNASAM -

***Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

**** Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 10:00 horas del día lunes veintitrés (23) de mayo del año dos mil veintidós se reunieron mediante la plataforma Microsoft teams, el jurado designado mediante Resolución de Consejo de Facultad-Decano N.º 194-2021 -UNASAM-FAT de fecha 26 de noviembre del 2021, integrado por: Mag. Guillermo Napoleón Peláez Díaz (presidente); Dr. Edwin Hernan Ramirez Asís (secretario) y Dr. Telmo Pablo Loli Poma (vocal). Para calificar la sustentación del informe final de tesis: COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO, HUARAZ-2021 presentada por el Bachiller **ARNOLD FEDOR VEGA VIGILIO**, de la Carrera Profesional de Administración. El presidente del jurado establece que el bachiller tiene veinte (25) minutos para sustentar su informe final de tesis y luego pasar a la ronda de preguntas. Después de haber escuchado la sustentación y las respuestas a las preguntas formuladas, lo declararan Aprobado con el calificativo de Dieciseis (16), estando en condiciones de obtener el título profesional de Licenciado en Administración.

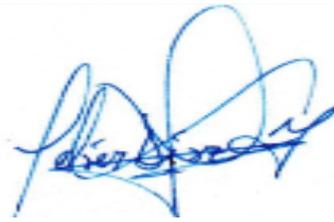
Siendo las 11:00 horas del mismo día, se dio por concluida la sustentación, firmando para constancia los miembros del jurado.

Mag. Guillermo Napoleón Peláez Díaz
Presidente

Dr. Edwin Hernan Ramirez Asís
Secretario

Dr. Telmo Pablo Loli Poma
Vocal

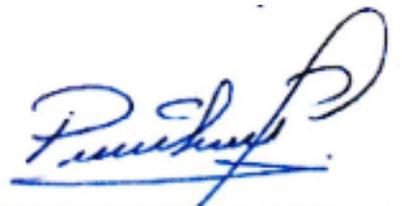
MIEMBROS DEL JURADO:



Mag. Guillermo Napoleón Pelaez Díaz
Presidente



Dr. Edwin Hernán Ramírez Asis
Secretario



Dr. Telmo Pablo Loli Poma
Vocal

ASESOR:

Dr. John Alex Díaz Ledesma

DEDICATORIA

A mi madre Nancy Aurelia Vigilio Camones por todo su amor, paciencia y apoyo brindado de manera incondicional en mi formación profesional.

AGRADECIMIENTO

A Dios y a mi familia especialmente a aquellas personas que estuvieron a mi lado dandome el apoyo incondicional, motivación el cual me permitió seguir adelante y no rendirme.

A la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo por contribuir en mi formación y desarrollo profesional. También a su personal administrativo, jefes y directores por su apoyo para la presente investigación.

A mi asesor por su apoyo y confianza que depositó en mi persona que me permitieron culminar con la investigación.

INDICE

DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. HIPÓTESIS.....	4
2.1 Hipótesis general.....	4
2.2 Hipótesis específicas.....	4
2.3 Objetivos.....	4
2.4 Definición de variables.....	5
2.5 Operacionalización de variables.....	6
3. MARCO TEÓRICO.....	7
3.1 Antecedentes de la investigación.....	7
3.2 Bases teóricas.....	12
COMPROMISO ORGANIZACIONAL.....	12
3.2.1 Definición del compromiso organizacional.....	12
3.2.2 Características.....	13
3.2.3 Importancia del compromiso organizacional.....	13
3.2.4 Directrices para mejorar el compromiso organizacional.....	14
3.2.5 Dimensiones del compromiso organizacional.....	15
DESEMPEÑO LABORAL.....	17
3.2.6 Definición de desempeño laboral.....	17
3.2.7 Características de desempeño laboral.....	18
3.2.8 Objetivos de la evaluación del desempeño.....	19
3.2.9 Importancia de la evaluación del desempeño.....	20
3.2.10 Beneficios de la evaluación del desempeño.....	20
3.2.11 Factores que influyen en el desempeño.....	21
3.2.12 Métodos de evaluación de desempeño.....	22
3.2.13 Dimensiones del desempeño laboral.....	24
3.3 Definición de terminos.....	26
4. ASPECTO METODOLÓGICO.....	29
4.1 Tipo de estudio.....	29

4.2	Diseño de investigación.....	29
4.3	Población	29
4.4	Unidad de análisis y muestra	30
4.5	Técnicas e instrumentos de recopilación de datos	31
4.6	Análisis estadístico e interpretación de datos.....	31
5.	RESULTADOS.....	32
5.1	Datos generales	32
5.2	Resultados de las variables de estudio	34
5.3	Prueba de normalidad	54
5.4	Matriz de interpretación de correlación Rho de Spearman	54
5.5	Prueba de hipótesis.....	55
6.	DISCUSIÓN	62
7.	CONCLUSIONES.....	66
8.	RECOMENDACIONES	68
9.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	69
	ANEXO.....	73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 : Operacionalización de variables.....	6
Tabla 2: Género.....	32
Tabla 3: Condición Laboral.....	32
Tabla 4 : Género.....	33
Tabla 5 : Modalidad de contrato.....	33
Tabla 6 : Me siento identificado con la universidad.	34
Tabla 7 : Realmente siento los problemas de la universidad como si fueran míos.	34
Tabla 8 : Tengo una creencia en los valores, normas de la universidad.....	35
Tabla 9 : Tengo un fuerte sentido de pertenencia hacia la universidad.	35
Tabla 10 : Estoy predispuesto participar en todas las actividades realizadas por la universidad.	36
Tabla 11 : Estoy predispuesto a quedarme por más tiempo para cumplir algún tipo de asignación laboral incluso si es fuera del horario habitual de trabajo.	36
Tabla 12 : Dimensión 1 Compromiso Afectivo.....	37
Tabla 13 : Creo que tengo pocas alternativas de conseguir otro trabajo igual o	37
Tabla 14 : No dejaría la universidad porque otra institución no podría igualar ciertos beneficios que percibo aquí.	38
Tabla 15 : Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora la universidad.....	38
Tabla 16 : Unas de las razones principales por la que continuo trabajando es porque siento que he invertido tanto de mí mismo hacía con la universidad.....	39
Tabla 17 : Uno de los motivos por lo que sigo trabajando en la universidad	39
Tabla 18 : Compromiso de Continuidad.....	40
Tabla 19 : Siento que estoy en deuda con la universidad por la oportunidad de	41
Tabla 20 : Siento que estoy en deuda con la universidad porque se preocupa en	41
Tabla 21 : Creo que le debo muchísimo a la universidad.....	42
Tabla 22 : Me sentiría culpable si dejara ahora la universidad porque tengo un.....	42
Tabla 23 : La universidad merece mi lealtad.....	43
Tabla 24 : Compromiso Normativo	43
Tabla 25 : El trabajador logra cumplir con los objetivos establecidos.....	44
Tabla 26 : El trabajador cumple con todas las normas establecidas en	44
Tabla 27 : El trabajador cumple con todas sus funciones encomendadas de	45

Tabla 28 : El trabajador conoce las funciones que debe realizar.....	45
Tabla 29 : Eficacia laboral.....	46
Tabla 30 : El trabajador labora con responsabilidad dentro de sus.....	46
Tabla 31 : El trabajador propicia el liderazgo dentro del puesto de trabajo.	47
Tabla 32 : El trabajador fomenta el compañerismo dentro del puesto de.....	47
Tabla 33 : El trabajador propone iniciativas o propuestas en búsqueda de alguna	48
Tabla 34 : El trabajador utiliza adecuadamente los materiales o recursos que le.....	48
Tabla 35 :Eficiencia laboral	49
Tabla 36 : El trabajador se esmera por brindar una buena atención al.....	50
Tabla 37 : El trabajador realiza los trámites de manera rápida	50
Tabla 38 : El trabajador muestra satisfacción con la labor que	51
Tabla 39 : Calidad laboral	51
Tabla 40 : La universidad le ofrece los recursos necesarios para realizar	52
Tabla 41 : La universidad brinda el presupuesto óptimo a la dependencia	52
Tabla 42 : Economía laboral	53
Tabla 43 : Prueba de normalidad de datos	54
Tabla 44 : Matriz de interpretación del valor de RHO de Sperman	54
Tabla 45 : Correlación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral.....	56
Tabla 46 : Correlación en el compromiso afectivo y el desempeño laboral.	57
Tabla 47 : Correlación entre el compromiso de continuidad y desempeño laboral.....	59
Tabla 48 : Correlación entre el compromiso normativo y el desempeño laboral.	60
Tabla 49 : Interpretación del coeficiente de confiabilidad	87
Tabla 50 : Análisis de confiabilidad compromiso organizacional.....	87
Tabla 51 : Análisis de confiabilidad desempeño laboral.....	84

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación del compromiso organizacional con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz-2021. El tipo de estudio de acuerdo al propósito o finalidad fue aplicada, el diseño de la investigación fue no experimental-transeccional o transversal y de acuerdo al nivel o profundidad de la investigación fue correlación. La población estuvo conformada por 260 personales administrativos (nombrados y cas que esten laborando mínimo un año) información brindada por la Unidad de Registro y Control , la muestra fueron 154. Para llevar acabo la prueba de hipótesis de la investigación y conocer la relación existente entre las variables de estudio se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman. Como conclusión se determinó que existe una relación significativa positiva y alta entre el compromiso organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz- 2021, según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0,660 con un valor del nivel de significancia de 0,000 menor a 0,05.

Palabras claves: Compromiso organizacional, desempeño laboral, personal administrativo.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between organizational commitment and job performance administrative staff of the National University Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz-2021. The type of study according to the purpose or purpose was applied, the research design was non-experimental-transectional or transversal and according to the level or depth of the investigation it was correlation. The population was made up of 260 administrative personnel (appointed and who are working for a minimum of one year) information provided by the Registration and Control Unit, the sample was 154. Spearman's Rho correlation coefficient was used to carry out the research hypothesis test and to determine the relationship between the study variables. In conclusion, it was determined that there is a significant positive and high relationship between organizational commitment and job performance of the administrative staff of the Santiago Antúnez de Mayolo National University, Huaraz- 2021, According to Spearman's Rho correlation coefficient, it is equal to 0.660 with a significance level value of 0.000 less than 0.05.

Keywords: Organizational commitment, job performance, administrative staff.

1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad dentro de las organizaciones el elemento primordial es el potencial humano donde no solo se le debe buscar la satisfacción sino, algo mas allá que perdure en el tiempo como es el involucramiento organizacional, que nos permita alcanzar los objetivos. Si se genera una fuerte identificación o relación entre el personal y la organización cualquier situación o problemática poco relevante y temporal será suprimido, lo cual no afectará a toda la organización. Un potencial humano comprometido con la organización genera mayor desempeño en sus funciones y esto a la vez ayudará a la productividad trayendo como resultado mayor rentabilidad y logro de objetivos. Hoy día los gerentes y jefes de recursos humanos buscan personal que se desempeñen mejor en el logro de los objetivos institucionales, entonces la mejor manera es buscar el compromiso aparte de los mecanismos que se utilizan en las evaluaciones para mejorar el desempeño laboral.

Según Flores & Pujadas (2018) clasifican al compromiso organizacional en 3 dimensiones: EL compromiso afectivo conocido como el sentido de pertenencia hacia la organización y la aceptación de los valores, el compromiso continuo como el costo que genera en comparación cuando se piense en abandonar la organización y compromiso normativo como el sentido de obligación moral.

Respecto al desempeño laboral Chiavenato (2017) menciona como, el comportamiento que muestra el trabajador en búsqueda de los objetivos institucionales, dicho comportamiento que muestre el colaborador serán gracias a sus características individuales como habilidades, capacidades, cualidades, destrezas, actitudes, etc. Tienen interacción con la esencia del trabajo y estas características serán tomadas como sus estrategias personales para lograr los objetivos.

En base a las afirmaciones expuestas podemos decir que un alto nivel de compromiso y desempeño laboral nos lleva obtener buenos resultados y alcanzar los objetivos.

En este contexto elegimos a la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo donde nuestro sujeto de estudio es el personal administrativo. Luego de haber encuestado y entrevistado algunos trabajadores administrativos sobre el compromiso encontramos lo siguiente: respecto al compromiso afectivo se pudo notar que en su mayoría existe identificación y sentido de pertenencia por parte del personal nombrado hacia con la universidad, por otro lado existe una minoría de trabajadores CAS que siente lo contrario, ya que la universidad no les ofrece mejorar los beneficios remunerativos y estabilidad laboral, además se pudo establecer que no existe interés por parte del personal administrativo en participar en actividades que realiza la universidad debido a que se sienten obligados a realizarlo y por temor a la pandemia. En la

identificación con los valores, políticas, misión, visión la universidad desde hace mucho tiempo trata de hacer de conocimiento a través de normas internas, directivas y avisos al personal, sin embargo el personal administrativo cree que varias de éstas se basan únicamente en el interés de la universidad mas no se toma en cuenta la participación u opinión del personal, por lo que éstos se sienten obligados. Un claro ejemplo el personal asiste en un horario establecido puntualmente solo porque se sienten obligados y no porque hayan aceptado voluntariamente. En cuanto al compromiso normativo el personal siente que no esta en deuda con la universidad por las pocas oportunidades de crecimiento profesional(asensos) que ofrece hoy en día, esto debido a situaciones internas de gestión y poco intereses por parte de las autoridades, además no reciben compensaciones en forma económica, pero en algunas ocasiones han recibido incentivos en base a su labor mediante resoluciones, programas capacitaciones o ser el caso vacacionales. Ahora con respecto al compromiso continuo se encontró, el personal no piensa renunciar en estos momentos de manera voluntaria porque muchas cosas se verían afectadas en su vida debido a la pandemia que atrajo consigo muchos desperfectos económicos y poca empleabilidad en la sociedad. Además el personal no cree que los beneficios que ofrece la universidad son los suficientes y que siguen laborando solo porque la situación del mercado laboral se encuentra en escasez y que sí les ofrecerían mejores beneficios salariales en otras instituciones dejarían la universidad.

En la parte de desempeño laboral del personal administrativo con respecto a la eficacia se pudo determinar que en algunas ocasiones por la misma carga del trabajo no se pueden cumplir con las tareas asignadas en su debido tiempo ya que estas tareas llegan en gran cantidad, pero se hace todo lo posible por cumplirlo en un plazo de más. En cuanto a los objetivos y metas estan establecidas para cada dependencia según su naturaleza, en base al plan operativo institucional, los cuales son cumplidas en su mayoría, esto se verá si son ciertas o no con la ejecución presupuestal. De otro lado en cuanto a la eficiencia se observó en algunas ocasiones la falta de compañerismo ya que cada uno esta enfocado en cumplir con sus funciones y no toma en cuenta al compañero si necesita algun apoyo o soporte laboral, también la falta de iniciativas para resolver problemas o dar mejoras. Ahora respecto a la calidad laboral se observó que la atención que brindan no se hace con esmero y rapidez debido a la carga de trabajo notándose así que no estan comprometidos con la satisfacción del usuario. En cuanto a la economía laboral el personal considera que la universidad en pocas oportunidades les otorga los recursos y condiciones necesarios para realizar su trabajo, no es continuo, ya que no se les asigna mayor presupuesto para cada dependencia.

De continuar con las situaciones mencionadas estos repercutirán en el nivel de compromiso del personal administrativo es decir se tendrán trabajadores con falta de identidad, con baja conciencia de deuda y una necesidad de permanencia, más que un deseo y todo esto influenciando en un bajo nivel de desempeño.

Como alternativas al pronóstico la universidad debe fomentar el compromiso organizacional mediante acciones estratégicas como ampliar y mejorar el sistema de recompensas y reconocimiento, establecer una cultura de trabajo positiva y capacitaciones respecto a involucramiento, gestión por procesos así poder alcanzar y buscar la excelencia al aporte académico.

Por todo lo mencionado, se formuló el problema general : ¿ De qué manera el compromiso organizacional se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz-2021?, y los problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre el compromiso afectivo con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz-2021? ¿Cuál es la relación entre el compromiso continuo con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz-2021? ¿Cuál es la relación entre el compromiso normativo con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz-2021?.

2. HIPÓTESIS

2.1 Hipótesis general

- El compromiso organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz-2021.

2.2 Hipótesis específicas

- El compromiso afectivo se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz-2021.
- El compromiso continuo se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz-2021.
- El compromiso normativo se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz-2021.

2.3 Objetivos

Objetivo general

- Determinar la relación del compromiso organizacional con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz-2021.

Objetivo específicos

- Demostrar la relación del compromiso afectivo con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz-2021.
- Demostrar la relación del compromiso continuo con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz-2021.
- Demostrar la relación del compromiso normativo con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz-2021.

2.4 Definición de variables

- Compromiso organizacional: Según Robbins & Coulter(2018, como se citó en Dominguez & Vásquez , 2018). El compromiso organizacional se precisa como una situación donde el colaborador se asocia con una corporación ligada también a sus propósitos y por lo cual desea seguir perteneciendo a ella. Por lo cual, tener contribución alta en las actividades va a constar de identificarse con lo que uno realiza, por otro lado, el compromiso organizacional alto va a constar en la compenetración con la compañía por la cual se labora.(p.84)
- Desempeño organizacional: Según Chiavenato (2017,citados se citó en Dominguez & Vásquez , 2018). Es la conducta que adquiere el colaborador cuando busca el modo de cumplir con las metas y objetivos que ya tengan planteados la organización, quiere decir que el colaborador busca mediante el establecimiento de estrategias llegar al propósito de la organización.(p.85)

2.5 Operacionalización de variables

Tabla 1 :
Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
V1 Compromiso organizacional	Afectivo	Identificación con la organización
		Creencia en los valores
		Pertenencia
		Participación del personal
	De continuidad	Alternativas laborales
		Necesidad de trabajo
		Inversión hacia la organización
		Permanencia
	Normativo	Obligación moral con la organización
		Obligación moral con el personal
		Lealtad
	V2 Desempeño laboral	Eficacia laboral
Cumplimiento de normas		
Cumplimiento de tareas		
Conocimiento dentro del puesto de trabajo		
Eficiencia laboral		Responsabilidad
		Liderazgo y cooperación
		Iniciativa
		Comuniicación
		Uso adecuado de recursos
Calidad laboral		Atención al público
		Rapidez en los trámites
		Satisfacción al puesto de trabajo
		Adaptabilidad del trabajador
Economía laboral		Distribución de recursos y materiales
		Presupuesto

3. MARCO TEÓRICO

3.1 Antecedentes de la investigación

A NIVEL INTERNACIONAL

- Palomino & Peña (2016) en su tesis titulado “EL clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería Veneplast LTDA, Cartagena, tuvo como objetivo principal analizar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Distribuidora y Papelería Veneplast LTDA, el tipo de investigación fue descriptivo-correlacional, con una población de 97 personas donde se aplicó un muestreo probabilístico resultando 49 personas, el instrumento de recolección fueron fuentes primarias y secundarias tales como la encuesta, artículos, informes, libros entre otros documentos. Dicho estudio concluye que se ha logrado analizar el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados. En cuanto al clima organizacional los empleados lo catalogaron como bueno por la motivación y control que tienen a la hora de desempeñar sus funciones. También se encontraron puntos débiles en la toma de decisiones y relaciones interpersonales. En cuanto al desempeño laboral de los colaboradores es bueno por sus aptitudes, habilidades y motivación que reciben para llevar a cabo sus tareas, así mismo las dimensiones individuales del desempeño influyen positivamente en el desempeño global.
- Nieto (2017) en su tesis denominado “ Análisis de la satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores de Instituto Tecnológico Superior Central Técnico, Quito” tuvo como propósito determinar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores del Instituto Tecnológico Superior Central Técnico, además diagnosticar la situación actual, establecer teorías y modelos relacionados a la variable de estudio. El tipo de investigación fue correlacional-transeccional, el instrumento para la recolección de datos fue un cuestionario y fuentes secundarios, la población constituida por 221 personas entre administrativos y docentes de la institución tomando como muestra a 126 personas sin ningún criterio de exclusión. Los resultados señalan que existe relación moderada entre las variables de estudio con una correlación de Pearson de 60%, así mismo señala como elemento principal a la antigüedad del personal pues existe un mayor nivel de compromiso y de satisfacción entre el personal mayor de 45 años y que tiene dentro de la institución más de 15 años laborando siendo un grupo poblacional mayor. Los factores no agradables son las

remuneraciones, las condiciones ambientales y físicas con los que los colaboradores no se sienten a gusto.

- Zans (2017) en su tesis denominado “ Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN- Managua, cuyo propósito principal fue analizar el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes, como información secundario se buscó identificar y describir el clima organizacional y desempeño que existe en la facultad regional multidisciplinaria de Matagalpa. El tipo de investigación fue observacional con un enfoque cuantitativo y diseño no experimental-transversal, la población esta constituida por 88 trabajadores entre docentes y administrativos teniendo como muestra a toda la población, la recolección de información esta constituido por el cuestionario y guía de entrevista. Los resultados expresan que el clima organizacional en el FAREM es regular debido al liderazgo participativo poco practicado, en el desempeño laboral es bajo debido a que se realizan las tareas a tiempo pero es afectado por la toma de decisiones de manera individual, así mismo los trabajadores piensan que mejorando el clima organizacional afectaría positivamente en su desempeño laboral y relaciones interpersonales.

A NIVEL NACIONAL

- Palomino (2020) en su tesis denominado “ Compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Paramonga”, tuvo como propósito determinar la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Paramonga, además de conocer el nivel de compromiso organizacional y desempeño laboral. EL tipo de estudio es descriptivo-correlacional con un diseño no experimental de tipo transversal, la muestra es la misma población conformado de 50 trabajadores administrativos. Se aplicó el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen que consta de 18 items, así mismo el cuestionario de escala tipo likert de desempeño laboral de Fuentes que consta de 20 items, respetando los protocolos de bio-seguridad debido a la pandemia. Dicho estudio concluye que se ha determinado que existe un correlación positiva moderada de 47.5% entre el compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Paramonga, así mismo existe un nivel moderado de compromiso organizacional y desempeño laboral. En consecuencia se explica que, existe una relación directa entre las variables de estudio.

- Moran (2021) en su tesis denominado “ El compromiso organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de logística documentaria de una empresa de transporte de valores de Chorrillos, Lima, Perú” tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de logística documentaria de una empresa de transporte de valores en Chorrillos, lima, Perú. Además busca medir la relación del compromiso afectivo, normativo, continuidad con el desempeño laboral, el tipo de investigación es correlacional de enfoque cuantitativo con un diseño no experimental de corte transversal debido a que se busca identificar el tipo de asociación entre compromiso organizacional y desempeño sin alterar variables, la población esta conformado por 150 colaboradores del area de logística documentaria, la muestra es de 108 colaboradores determinado por el muestreo aleatorio simple. Se aplicó el cuestionario conformado por 12 preguntas de compromiso organizacional y desempeño laboral. Dicho estudio concluye se ha determinado que existe relación positiva de nivel moderado entre ambas variables de estudio con un coeficiente de correlacion de RHO de Spearman de 51.8%, así mismo la relación del compromiso afectivo, normativo, continuo con el desempeño laboral fue de 46%, 51.1%, 43.6% respectivamente reflejando una relación positivo de nivel moderado. En consecuencia se explica que a mayor compromiso organizacional de los colaboradores, mayor sera su nivel de desempeño.

- Juscamayta (2017) en su tesis denominado “El compromiso Organizacional y el desempeño laboral en el Area Administrativa de la Universidad Nacional de educacion Enrique Guzman y Valle” cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los empleados administrativos de la universidad nacional de Educación Enrique Guzman y Valle. Además identificar la relación entre el componente afectivo, normativo, continuidad con el desempeño laboral, el tipo de investigación fue descriptivo-correlacional con diseño no experimental-transversal, la población esta conformado por 526 trabajadores en las modalidades de nombrados y contratados, la muestra es de 160 trabajadores determinado por el muestreo aleatorio simple, se aplico dos encuestas una de 21 preguntas y otra de 26 a la muestra seleccionada. Llegando a la conclusión que se ha determinado que existe relación significativa entre el compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la universidad mencionado con una correlación de 64.7% al 95% de confianza, asi mismo halló una correlación baja positiva de 38.7% en relación al compromiso afectivo y desempeño laboral de los trabajadores administrativos, en el

compromiso de continuidad fue 65% siendo una correlación regular positiva y en el compromiso normativo se encontró una relación regular positiva de 45.9% respecto al desempeño laboral.

ANTECEDENTES A NIVEL LOCAL

- Chávez (2018) en su tesis “ Compromiso Organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ESMAC S.A., Huaraz”, el objetivo principal fue describir el compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores. El tipo de investigación fue descriptivo debido a que se identificó y describió el comportamiento de las variables, con un diseño no experimental de corte transversal, la población de estudio fue de 19 trabajadores de la empresa ESMAC S.A, Huaraz tomando como muestra la misma totalidad realizándose un censo, se aplicó dos cuestionarios una para personal y otro para los supervisores constando de 13 preguntas para la variable compromiso y 11 de desempeño, complementándose con una guía de entrevista para el administrador, de lo cual se obtuvo los siguientes resultados: los trabajadores muestran un buen nivel de compromiso organizacional debido a que se identifican con la empresa, comprometidos con las metas y la solución de problemas, se observó que hay un nivel de compromiso bueno en relación a la afectiva ya que la gran mayoría siente ser parte de la familia de la empresa con 40% y 73% sienten los problemas de la empresa como suyos, así mismo el desempeño de los trabajadores es bueno ya que se observó que el 67% de los supervisores y/o jefes consideran que la cantidad de producción es buena y la eficiencia también por último se concluye que el compromiso organizacional de los trabajadores influye favorablemente en su desempeño laboral.

- Sapacayo & Espinoza (2014) en su tesis titulado “ Compromiso Organizacional y Desempeño laboral en el RENIEC, Oficina Zonal de Huaraz”, cuyo objetivo principal fue determinar la influencia del compromiso organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del RENIEC. El tipo de estudio fue descriptivo-causal con un diseño no experimental y transeccional, la población de estudio estuvo constituido por 12 trabajadores cuya muestra fue censal, se aplicó dos encuestas una de compromiso organizacional con 13 preguntas a 11 trabajadores excluyendo al administrador y otro de desempeño laboral con 11 preguntas

aplicado a los 5 jefes incluido al administrador, complementandose con una guía de entrevista para el personal que labora dentro de la oficina RENIEC-Huaraz. Se llegó a la conclusión que el compromiso organizacional influye poco en el desempeño laboral de los trabajadores de la institución del RENIEC-Huaraz, observandose la relación de 39% a través del Rho de Spearman, así mismo el nivel de compromiso organizacional del RENIEC-Huaraz es bajo, mostrandose en los resultados casi en tres cuartos de los trabajadores en nivel de compromiso es efectivamente, bajo y por último el desempeño laboral de los trabajadores del RENIEC-Huaraz es medio con un 82% concentrado en un nivel medio que son relevantes para los objetivos de la institución.

- Roque (2020) en su tesis denominado “ Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional de la Institución Educativa San Cristobal de Paria-Distrito de Independencia-Huaraz”, cuyo objetivo principal fue determinar la relación de la satisfacción laboral con el compromiso organizacional de la institución educativa San Cristobal de Paria-Distrito de Independencia-Huaraz. El tipo de investigación es descriptivo-correlacional porque describió como se manifiestan ambas variables y buscó medir la relación, con un diseño no experimental-transeccional, la población de estudio estuvo conformado por docentes y personal administrativo conformado por 13 docentes de primaria. 15 docentes de secundaria y 12 administrativos siendo en total 40 colaboradores en calidad de nombrados y contratados tomando como muestra la totalidad de la población, mediante el censo, se aplicó el cuestionario de 3 preguntas generales, 12 preguntas de satisfacción laboral y 17 preguntas de compromiso organizacional a todos los colaboradores de la Institución Educativa San Cristobal de Paria. Llegando a la conclusión que existe una relación positiva de 90.1% entre la variable satisfacción laboral y compromiso organizacional además se confirma que el personal se siente insatisfecho en cual repercute de una manera negativa en su compromiso, así mismo la satisfacción laboral respecto a las condiciones de trabajo el 40% de los colaboradores se sienten indiferentes, así mismo el compromiso organizacional con respecto al afectivo el 45% se encuentra ni acuerdo ni desacuerdo, normativo el 45% en desacuerdo y el 37.5% se encuentra en desacuerdo con el compromiso continuo, esto genera que el personal poco o nada se sienta identificado con la institución. Además las condiciones laborales, personalidad, salarios y responsabilidad social corporativa de la satisfacción laboral no ayudan a generar compromiso con la institución.

3.2 Bases teóricas

COMPROMISO ORGANIZACIONAL

3.2.1 Definición del compromiso organizacional

Existen diferentes conceptos como:

Hellriegel & Slocum (2009) afirma, el compromiso organizacional es la manera como se identifica y participa una persona con la organización. Un fuerte compromiso trae consigo identificación con las metas, valores, además de ejercer un gran esfuerzo y deseo de permanecer en la organización. Se muestra en colaboradores que permanecen más tiempo en comparación de los que permanecen poco tiempo.

También Robbins & Judge (2017) afirman de manera similar refiriéndose al nivel de identificación que tiene una persona con la organización, no solo con ella también con sus metas. El involucramiento en un trabajo en específico trae consigo el compromiso hacia el trabajo que se desarrolla, nace el esfuerzo de cumplir todo lo encomendado con responsabilidad y ganas del alcanzar las metas.

Así mismo autores como Meyer, Allen, & Catherine (1993) definen es un estado psicológico que genera un sentimiento emocional, deseo, necesidad, obligación de permanecer o seguir siendo miembro de la organización sin importarles aspectos externos. Gracias a estos aspectos psicológicos trae consigo una fuerte vinculación entre personal y la organización ocasionando buenos resultados que nos permitan alcanzar los objetivos. Los gerentes están obligados a conseguir en el personal un sentimiento emocional que les ayude a comprometerlos con la organización.

El compromiso organizacional se define como la lealtad del personal con la organización. El personal tiene una posición de quedarse y participar activamente en ella. En términos de organización los empleados comprometidos muestran un récord de asistencia favorable, presentan aceptación, cumplimiento de las políticas y pocas probabilidades de abandono. (Newstrom, 2011)

3.2.2 Características

Según Hellriegel & Slocum (2009) expresa que un fuerte compromiso con la organización se caracteriza por:

- Apoyo y aceptación de las metas y los valores de la organización
- La disposición de ejercer un esfuerzo considerable para bien de la organización
- Un deseo por permanecer dentro de la organización.(p.57)

Existen personas muy comprometidas que se expresarán de la organización en términos personales, sin importarles factores de insatisfacción por ende permanecerán más tiempo en la organización. Personas que no se sienten comprometidos harán notar su insatisfacción cual sea la dimensión de ésta, por ende no durarán mucho tiempo en la organización.

“ El compromiso inicial de los empleados con una organización se determina en gran medida por sus características individuales (valores culturales, personalidad y actitudes) y por la medida en que sus primeras experiencias laborales se ajustan a sus expectativas” (Hellriegel & Slocum, 2009, p.57).

Las experiencias laborales influyen en el compromiso con la organización de la siguiente manera:

- Los trabajadores con mayor antigüedad han generado mayor confianza y apego con los demás compañeros y un vínculo con la organización.
- La experiencia trae ventajas de resolución de problemas y manejo de grupo en cualquier circunstancia de manera rápida.
- No encontrar oportunidades laborales en el mercado por la edad, sintiendo un mayor vínculo en su puesto de trabajo.

3.2.3 Importancia del compromiso organizacional

Según Robbins (2004) el compromiso organizacional contribuye a disminuir la diserción y estudiar el comportamiento del personal siendo una respuesta duradera que engloba a toda la organización. Las personas comprometidos con alguna insatisfacción en el puesto de trabajo, no se verá afectado su compromiso porque siente que es algo temporal y no se sienten insatisfechos con la organización en cambio si esta llega a nivel de organización, es muy probable que los trabajadores renuncien.

El elemento principal de una organización son los colaboradores y su desempeño se mide por la obtención de los objetivos, en ende es allí donde el compromiso organizacional influye ya que si las personas trabajan con actitud, responsabilidad y tengan el sentido de identificación con la organización entonces la eficacia prevalecerá en la empresa y les ayudará alcanzar los objetivos. (Bayona & Goñi, 2007).

3.2.4 Directrices para mejorar el compromiso organizacional

Afirma Luthans (2011, como se citó en Gómez & Ñope , 2014) lo siguiente:

Dessler sugiere las siguientes directrices específicas para implementar un sistema de administración que ayude a resolver el dilema actual y aumente el compromiso organizacional de los empleados:

- Comprometerse con valores que den prioridad al personal. Pongalos por escrito, contrate a los administrativos adecuados y predique con el ejemplo.
- Aclarar y comunicar su misión. Aclare la misión y la ideología, hagala carismática, use prácticas de contratación basadas en valores, destaque la orientación y la capacitación basadas en valores, destaque la orientación y la capacitación basadas en valores, fomente la tradición.
- Garantizar la justicia organizacional. Cuento con un amplio procedimiento de quejas, proporcione medios de comunicación extensos en ambos sentidos.
- Crear un sentido de comunidad. Genere una homogeneidad basada en valores, comparta por igual, destaque la colaboración, el intercambio de trabajadores y el trabajo en equipo, reunanse.
- Apoyar el desarrollo de los empleados. Comprométase con la actualización, proporcione desafíos laborales durante el primer año, propicie el enriquecimiento laboral y la delegación de autoridad, promueva desde dentro, ofrezca actividades de desarrollo, proporciones a los empleados seguridad sin garantías. (p.21-22)

3.2.5 Dimensiones del compromiso organizacional

Según Luthans (2011) Plantean una conceptualización del compromiso organizacional dividido esta en tres componentes: Afectivo, continuidad y normativo.

- Compromiso afectivo

Según Robbins & Judge (2017) dice, es el apego emocional que tiene una persona con la organización y la creencia en los valores.

Asi mismo Meyer & Allen(1991, como se citó en Gómez & Ñope , 2014) nos expresa que el compromiso afectivo son los lazos emocionales que se van formando en las personas con la organización, también se genera un apego emocional en las personas tras recibir la satisfacción de las necesidades especialmente psicológicas y expectativas en el cual disfrutan su permanencia en la organización. Los trabajadores con este tipo de compromiso se sienten orgullosos de pertenecer a la organización.

Para (Rivera, 2010) el compromiso afectivo tiene como fortaleza el grado familiar y el fuerte vínculo de sentimiento entre los miembros. Para el autor la organización debe crear un ambiente familiar para que de esta manera se desarrolle y fortalezca emociones positivas que involucre al trabajador con la empresa, generando sentido de pertenencias y lealtad, brindándole un sistema de política que le ayude al trabajador a mantener un adecuado equilibrio ente su vida personal y laboral. Así, el trabajador internaliza los principios organizacionales con orgullo para la consecución de los objetivos organizacionales generando felicidad conjunta. Dicha felicidad fomenta la integración y la satisfacción laboral.

- Compromiso de continuidad

Para Robbins & Judge (2017) el compromiso de continuidad es el valor económico que una persona percibe por permanecer en la organización comparado con dejarlo dicha institución. Es el sentido de permanencia que tiene el colaborador frente a la situación externa laboral. Ello se piensan que abandonando ahora perjudicaría su vida personal, familiar y laboral he allí donde se refleja el compromiso.

De la misma manera (Meyer & Allen, 1991) se refiere como la conciencia del costo que supone el abandono de la empresa. Los colaboradores permanecen en la empresa por dicho compromiso.

El compromiso de la continuidad implica el reconocimiento de una persona frente a los costos financieros físicos y psicológicos. Señala el reconocimiento de la persona con respecto a los costos(financieros, físicos, psicológicos) y las pocas oportunidades de encontrar otro empleo, si decidiera renunciar a la organización. Es decir, el trabajador se siente vinculado a la organización porque ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo y dejarla implicaría perderlo todo; así como también percibe que sus oportunidades fuera de la empresa se ven reducidas, entonces se incrementa su apego con la empresa. (Edel, Garcia, & Rocio, 2007,p.53)

- Compromiso normativo

De acuerdo con Robbins & Judge (2017) el compromiso normativo es un sentimiento de obligación ya que el trabajador siente que esta en deuda con la organización es por eso que su deserción no se va dar, más bien prevaleciera el compromiso. El sentimiento de obligación también se da con los compañeros de trabajo.

De igual manera (Meyer & Allen, 1991) afirman que la relación del empleado con la organización se da cuando se siente en deuda con ella por haberle dado una oportunidad o recompensa.

Conocido como “DEBER”, aquí surge la lealtad a la organización, el sentido moral y ético, por la simple que la razón, la organización apoya o ofrece oportunidades de crecimiento profesional a los colaboradores y estos sienten que la organización se preocupan por ellos y les están dando su apoyo, por ende sale a relucir un sentido de obligación de no abandonar la organización porque saben que están en deuda, moralmente y éticamente conocen que sería desleal abandonar. (Edel, Garcia, & Rocio, 2007)

DESEMPEÑO LABORAL

3.2.6 Definición de desempeño laboral

El desempeño laboral es la forma o manera como trabaja la fuerza laboral para alcanzar las metas organizacionales. Los gerentes son los encargados de definir las metas y tareas del empleado, también desarrollan todo su conocimiento respecto de como realizar una evaluación continuo del comportamiento del empleado respecto a los resultados los cuales si estos son positivos serán recompensados llegando a satisfacer las necesidades del empleado y de la organización. (Dessler & Varela Juarez, 2015)

Otra definición propone Robbins (2004) como el proceso efectivo que realiza el trabajador con su tarea encomendada dentro de su puesto de trabajo en una organización detallada, el cual sirve para lograr los objetivos institucionales además de causarle mucha motivación y satisfacción. El desempeño es conocido en las organizaciones como el resultado final del total de las funciones de cada colaborador, la manera como se desenvuelve en su puesto de trabajo con las capacidades, habilidades y recursos que cuenta. Lograr un resultado con la mejor calidad posible, en menos tiempo y el menor esfuerzo.

Chiavenato (2017) menciona al desempeño laboral como el comportamiento que muestra el trabajador en búsqueda de los objetivos institucionales, dicho comportamiento que muestre el colaborador serán gracias a sus características individuales como habilidades, capacidades, cualidades, destrezas, actitudes, etc. Tienen interacción con la esencia del trabajo y estas características serán tomadas como sus estrategias personales para lograr los objetivos. El desempeño laboral es cuando el empleado puede cumplir lo que la organización demanda.

3.2.7 Características de desempeño laboral

Según Ibañez (2010, como se citó Gómez & Ñope , 2014) las características del desempeño laboral son los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo

- Adaptabilidad.- se refiere a la mantención de la efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas.
- Comunicación.- se refiere a la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individualmente. La capacidad de adecuar el lenguaje o terminología a las necesidades del receptor. Al buen empleo de la gramática, organización y estructura en comunicaciones.
- Iniciativa.- se refiere a la intención de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos. A la habilidad de provocar situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente. A las medidas que toma para lograr objetivos más allá de lo requerido.
- Conocimientos .-se refiere al nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas con su área de trabajo. A la capacidad que tiene de mantenerse al tanto de los avances y tendencias actuales en su área de experiencia.
- Trabajo en equipo.- se refiere a la capacidad de desenvolverse eficazmente en equipos/ grupos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permita el consenso.
- Estandares de trabajo.- se refiere a la capacidad de cumplir y exceder las metas o estándares de la organización y a la capacidad de obtención de datos que permitan retroalimentar el sistema y mejorarlo.
- Desarrollo de talento, se refiere a la capacidad de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros de su equipo, planificando actividades de desarrollo efectivas, relacionadas con los cargos actuales y futuros.
- Potencia el diseño del trabajo.-se refiere a la capacidad de determinar la organización y estructura más eficaz para alcanzar una meta. A la capacidad de reconfigurar adecuadamente los trabajos para maximizar las oportunidades de mejoramiento y flexibilidad de las personas.

- Maximiza el desempeño.- se refiere a la capacidad de establecer metas de desempeño/ desarrollo proporcionando capacitación y evaluando el desempeño de manera objetiva. (p.27-28)

3.2.8 Objetivos de la evaluación del desempeño

Chiavenato (2011) dice, el objetivo principal que pretende alcanzar la evaluación del desempeño es mejorar los resultados del potencial humano de una organización en particular el cual servirá para la toma de decisiones del interesado en beneficio de la organización. Además de encontrar las causas que originan un mal desempeño. Para los gerentes le será de mucha utilidad ya que le permitira tomar decisiones sobre ascensos, despedidos, implantar estrategias de incentivos o compensaciones, políticas de gestión todo esto en base a los resultados obtenidos .

Existen algunos propósitos gracias a la implementación de este instrumento podremos medir las condiciones laborales del trabajador, tratar al potencial humano como una ventaja competitiva cuyo desempeño puede mejorarse en vista de una buena gestión y ofrecer oportunidades de crecimiento laboral asi como recompensas.

Chiavenato (2017) expresa que la evaluación del desempeño pretende alcanzar ciertos objetivos intermedios:

- Adecuación del individuo al puesto.
- Capacitación.
- Promoción.
- Incentivo salarial por buen desempeño.
- Mejora de las relaciones humanas entre superiores y subordinados.
- Autoperfeccionamiento del empleado.
- Información básica para la investigación de recursos humanos.
- Estimación del potencial de desarrollo de los empleados.
- Estímulo para una mayor productividad.
- Conocimiento de los indicadores de desempeño de la organización
- Realimentación de información al individuo evaluado.
- Otras decisiones de personal, como transeferencias. Contrataciones, etc. (p.364)

3.2.9 Importancia de la evaluación del desempeño

La evaluación del desempeño es importante porque facilita información relevante para la persona quien lo realiza y pueda tomar decisiones sobre aumentos de salarios, recompensas y promociones, así mismo le permite al supervisor desarrollar un plan de contingencia para corregir y mejorar algunas deficiencias encontrados en el proceso de evaluación también ver como reforzar algunos asuntos que el trabajador lo realiza de manera correcta, por último sirven para el plan de carrera del personal. (Dessler & Varela Juarez, 2011)

Por otro lado Robbins (2004) manifiesta las siguientes razones:

- Identifican las necesidades de capacitación y desarrollo.
- Sirven como criterio para validar los programas de selección y desarrollo.
- Permiten reatualimentar a los empleados sobre su desempeño dándole recomendaciones de mejora en el caso que haya deficiencias.
- Tomar decisiones acerca de quienes se merecen aumentos y otras recompensas.

3.2.10 Beneficios de la evaluación del desempeño

Chiavenato (2011) propone a los siguientes beneficiarios de la evaluación del desempeño:

Beneficios para el gerente

- Permite evaluar el comportamiento y desempeño de los colaboradores en bases a los criterios y herramientas de medición.
- Permite implantar medidas para mejorar algunas deficiencias encontrados en cada trabajador.
- Interactuar con sus colaboradores y comunicar acerca de como se llevará a cabo el proceso de evaluación del desempeño, los criterios que se utilizarán. Sobre todo hacerles conocer su desempeño.

Beneficios para la persona

- Permite conocer la metodología de evaluación, por ejemplo que aspectos es lo que valora más la organización en cuanto al comportamiento y desempeño.

- Conocer que es lo que piensa el supervisor acerca de su desempeño ya sea sus fortalezas y debilidades.
- Conocer que medidas propone su jefe para mejorar su desempeño (programas de capacitación de desarrollo) o que no debe hacer para seguir cayendo en el mismo error.
- Hacer una autoevaluación en cuanto a su desarrollo personal y profesional.

Beneficios para la organización

- Le permite hacer evaluaciones en diferentes tiempos y definir el aporte de cada empleado.
- Permite conocer que empleados deben rotar o trabajar en busca de su mejora y otros ser merecedores de un ascenso o recompensa.
- Modificar e implementar las políticas de recursos humanos con respecto a remuneraciones, incentivos, recompensas, etc.

3.2.11 Factores que influyen en el desempeño

Según Chiavenato (2017, como se citó en Alvarez & Mendoza, 2019) dice el desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, los cuales se presentan a continuación:

- Factores actitudinales: Disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización.
- Factores operativos: Conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo que se logra por medio de la capacitación.

Concluimos que el desempeño laboral es una combinación de distintos factores actitudinales y operativos que cada colaborador posee y aplica en su trabajo para cumplir de manera óptima. (p.54)

Por otro lado Barcelo (s.f.) dice, para muchas personas el desempeño y la productividad son lo mismo, es muy interesante distinguir entre uno y otro; existe otro grupo de especialistas y autores para los que lo correcto es considerar el rendimiento como un conjunto de conductas en el entorno laboral, en lugar de definirlo como el resultado de las mismas. Desde este punto de vista, los términos productividad, excelencia, eficiencia o eficacia se referirían a los resultados, mientras que el desempeño se refiere a los comportamientos que se dirigen a la

consecución de dichos resultados. Entonces podemos señalar los factores que infuyen en el desempeño laboral son la motivación, clima laboral, comunicación, los horarios, factores ambientales, desarrollo profesional, herramientas necesarias.

3.2.12 Métodos de evaluación de desempeño

Al respecto Dessler (2015) dice, el gerente realiza la evaluación utilizando herramientas predeterminadas y formales como las que presentaremos a continuación. Es primordial saber que al diseñar una herramienta de evaluación que se va a medir y como medirlo.

- Método de la escala de puntuación gráfica

Es una escala gráfica típica que enumera una serie de características(como calidad y confiabilidad) y gama de valores de desempeño(desde insatisfactorio hasta sobresaliente) para cada una de ellas. Luego para evaluar al empleado se obtiene la calificación que describe mejor el nivel de desempeño para esa característica. El supervisor califica a cada subordinado circulando o marcando la calificación que describe mejor su desempeño para cada característica. Al final se suman los valores asignados.

Hay tres opciones que nos servirán para medir aspectos del desempeño laboral

- ✓ Se puede medir dimensiones genéricas, como comunicaciones, trabajo en equipo, conocimientos técnicos y cantidad.
- ✓ Evaluar el desempeño con base en las obligaciones del puesto
- ✓ Evaluaciones basadas en las competencias la idea es enfocarse en el grado en el que el empleado manifiesta las competencias conductualmente observables que son esenciales para el puesto.

- Metodo de clasificación alterna

Consiste en clasificar a los empleados del mejor al peor respecto a una o varias características. Primero se enlistan los subordinados que serán calificados y luego se eliminan los nombres de aquellos a los que no se les conoce lo suficientemente bien como para evaluarlos. Luego se indica quien logro la puntuación mas alta en las características que se estan midiendo, así como cual obtuvo la puntuación mas baja. Luego se clasifica a todos.

- Método de comparación por pares

Sirve para que el método de clasificación sea más preciso. Para cada característica (cantidad de trabajo, calidad del trabajo, etc) se compara y compara a cada subordinado con cada uno de los otros empleados. Indicando cual de los dos empleados es el mejor del par.

- Método de distribución forzada

Con este método se establecen porcentajes predeterminados de empleados, calificados para diversas categorías del desempeño. No es necesario que las proporciones de cada categoría sean simétricas se utiliza el 20% superior, el 70% intermedio y el 10% inferior para sus gerentes. Una manera práctica es escribir el nombre de cada empleado en una tarjeta, después se coloca cada tarjeta en la categoría de desempeño adecuada para cada característica (calidad del trabajo, creatividad, etc).

- Método del incidente crítico

El supervisor lleva un registro de ejemplos positivos y negativos (incidentes críticos) sobre el comportamiento laboral de un subordinado se reúnen a discutir el desempeño de este último, utilizando los incidentes como ejemplos.

- Método de escalas de estimación ancladas a conductas

Es una herramienta de evaluación que ancla una escala de calificación numérica a ejemplos de conductas específicas de un desempeño adecuado o uno inadecuado. Por lo tanto combina los beneficios de la narrativa, los incidentes críticos y las escalas cuantificadas.

- Método de administración por objetivos

Requiere que el gerente establezca metas específicas medibles con cada empleado y después discuta en forma periódica su avance hacia el logro de las mismas. El APO se refiere a un programa general, para toda la organización con la finalidad de establecer metas y evaluarlas. Implica establecer metas específicas medibles con cada empleado y después revisar de manera periódica el avance conseguido.(p.341-353)

3.2.13 Dimensiones del desempeño laboral

Según Bisetti (2015) las dimensiones del desempeño laboral se clasifican en:

- Eficacia laboral

Es realizar una actividad, función o tarea encomendada de manera correcta en un puesto de trabajo es decir una vez terminado las actividades debidamente significa alcanzar los objetivos. (Robbins, DeCenzo, & H, 2009)

Por ejemplo, una universidad es eficaz cuando satisface las necesidades de los alumnos es decir cuando cumple una de sus metas académicas. (Robbins & Judge, 2017)

Según Chiavenato (2017) Resalta la cantidad de resultados alcanzados, es decir la capacidad con la que cuenta la organización para satisfacer tanto las necesidades del personal y de los clientes de una organización.

La eficacia del personal administrativo depende del cumplimiento de las normas, políticas, metas, motivación y responsabilidad.

- Eficiencia laboral

Es realizar las cosas correctamente manteniendo el vínculo entre insumos y productos. Para hacer una tarea o cumplir una actividad o función es necesario emplear recursos económicos, materiales, financieros y humanos, lo importante es optimizar al mínimo costo y tiempo. (Robbins, DeCenzo, & H, 2009)

Por ejemplo, una universidad es eficiente cuando trata de satisfacer las necesidades de sus alumnos empleando pocos recursos ,al costo más bajo. (Robbins & Judge, 2017)

Busca la relación costo-beneficio. “ Implica cumplir los estándares establecidos a partir de los estudios de tiempos y movimientos” (Chiavenato I. , 2017,p.494).

Un personal administrativo eficiente genera buenas iniciativas ,competencia y liderazgo. Tambien depende de factores como el conomiento, uso adecuado y optimización del tiempo, recursos o materiales.

- Calidad laboral

“Competencia de la empresa para responder de manera rápida y directa a las necesidades de sus usuarios. Sus caracteres de calidad: oportunidad, accesibilidad, continuidad y precisión, cortesía y comodidad en la atención” (Bonney & Armijo, 2005)

Tambien Chiavenato (2004) expresa, la calidad laboral se maniesta por el bienestar y la satisfacción en el trabajo realizado por parte del colaborador . Si se logra cumplir con todas las necesidades, se le entregue todos los recursos posibles se obtendrá mejor rendimiento a nivel organizacional.

Ademas agrega Gonzalez (2006) que, existen algunos factores que incrementan la satisfacción en la calidad laboral es decir mejoran las condiciones de trabajo del colaborador, estos son: la seguridad y salud laboral, un clima laboral positivo y colaborativo, condiciones laborales adecuados y realizar actividades de confraternidad.

- Economía laboral

Este concepto se puede definir como la capacidad de una institución para generar y movilizar adecuadamente los recursos financieros en pos del cumplimiento de sus objetivos. Todo organismo que administre fondos, especialmente cuando estos son públicos, es responsable del manejo eficiente de sus recursos de caja, ampliación y ejecución de su presupuesto y de la administración adecuada de su patrimonio. (Bonney & Armijo, 2005) . Es decir si la organización en base al presupuesto aprobado realiza gastos en recursos, materiales, que faciliten el desempeño del personal administrativo. Ya que para cumplir los objetivos se necesita realizar actividades cumplir tareas. Y para que éstas se cumplan necesitan recursos que son financiados del presupuesto institucional. El avance se dara gracias a la ejecución presupuestal.

3.3 Definición de terminos

Compromiso

- Es el nivel de identificación que tiene una persona con una organización en particular. Se identifica con sus valores, metas traendole como efecto la permanencia ya que un alto compromiso organizacional significa identificarse con la organización como todo. (Robbins, 2004)

Incentivos salariales

- Son estímulos o recompensas que una organización otorga a su colaborador por su desempeño laboral. Estas pueden ser premios, reconocimientos, bonificaciones, oportunidades de crecimiento, pagos en especie, etc. (Chiavenato , 2011)

Actitud

- Es un estado mental que nos conduce a un comportamiento en particular. Determinan la vida anímica de cada persona. (Werther & Davis, 2009).

Politica

- Son reglas establecidos para la buena gestión de funciones y garantizar su rendimiento de acuerdo con los objetivos. Son guias para dar respuesta y soluciones a situaciones se presentan con frecuencia. (Chiavenato , 2011)

Desempeño

- Es la forma en que los colaboradores cumplen con sus funciones para alcanzar los objetivos. El nivel de desempeño se mide a partir de los resultados alcanzados pero maximizando recursos en el menor tiempo, un desempeño excelente facilita el éxito de la organización. (Chiavenato , 2017)

Evaluación del desempeño

- Es un proceso mediante el cual se realiza una evaluación formal acerca de que tan bien, el personal se desempeña en su puesto de trabajo. Se debe de realizar de manera regular la evaluación del desempeño ya que son importantes para la toma de decisiones, validar instrumentos de selección y retroalimentar al personal acerca de su redimiento. Al final la clave importante es sí despues de la evaluación del desempeño del trabajador, mejoró. (Griffin, 2011)

Habilidad

- Es la capacidad que tiene cada persona para realizar una actividad o tarea encomendada relacionada con el puesto de trabajo. Para llevar a cabo una actividad se necesita de esfuerzos mentales, vigor, destrezas, fuerza, coordinación, etc. (Robbins , 2004)

Capacidad

- Es un conjunto de condiciones, cualidades o aptitudes de una persona que le permita realizar una función, tarea o actividad en beneficio de una organización. Cada persona posee diferentes capacidades según su experiencia y formación profesional. (Robbins , 2004).

Comportamiento

- Es la manera o conducta en el que una persona actúa dentro de la organización . Es decir, el comportamiento es la forma de proceder que tienen las personas u organismos ante los diferentes estímulos que reciben y en relación al entorno en el cual se desenvuelven. (Ucha, 2011).

Escalas de medición

- Es el conjunto de los posibles valores que una cierta variable puede tomar. Es un continuo de valores ordenados correlativamente, que admite un punto inicial y otro final, es decir, la forma en que un variable de estudio va ser medida o cuantificada. Con la siguiente pregunta que se va medir. (Sanchez & Reyes, 2009)

Eficacia laboral

- Es la capacidad que tiene una organización para alcanzar los objetivos. Utilizando todos los recursos posibles para satisfacer las necesidades del entorno. Es decir a los fines perseguidos. (Chiavenato, 2017)

Eficiencia laboral

- Es la capacidad que tiene una organización para alcanzar los objetivos pero optimizando recursos, tiempo y movimientos. Es decir es hacer las cosas correctamente y centrarnos en los medios utilizados. (Chiavenato , 2017)

Clima laboral

- Es el espacio o ambiente interno de una organización donde un trabajador se encuentra satisfecho específicamente con el trabajo que realiza. Gracias a las buenas relaciones interpersonales y una buena comunicación asertiva que son pilares para una buena productividad. (Chiavenato , 2017)

4. ASPECTO METODOLÓGICO

4.1 Tipo de estudio

Según su propósito o finalidad la investigación fue aplicada, porque busca la utilización de los conocimientos obtenidos y teorías existentes para aplicarlos a una determinada situación o dar una solución práctica a un determinado problema. (Murillo, 2015)

En ese sentido se buscó apoyarse en nuestro marco teórico que sirve como base para tratar de analizar nuestras variables de estudio y posteriormente dar mejoras(recomendaciones).

Ahora de acuerdo al tipo de investigación fue correlacional, el cual tuvo como finalidad “ Conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos en un contexto en particular” (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2018, pág. 81). En ese sentido se busca conocer el nivel o grado de relación entre las variables de estudio: Compromiso organizacional y desempeño laboral.

4.2 Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue no experimental-transeccional o transversal. Es no experimental porque no se va manipuló ninguna variable, es decir se estudió las variables en su estado natural, tal como se encuentran. También es transeccional o transversal, debido a que la recolección de datos se realizó en una sola ocasión, en un solo momento.

4.3 Población

Para el estudio se consideró como población al personal administrativo nombrado y CAS de la universidad nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz-2021, que este laborando como mínimo un año. Según información de la unidad de registro y control , el personal administrativo se encuentra clasificado según su condicion laboral: nombrado y contratado bajo modalidad de contrato administrativo de servicios CAS.

Se encontró 122 nombrados que laboran bajo la modalidad presencial,mixto y remoto a la vez 138 CAS que también laboran en la modalidad antes mencionado.

Tambien se tomó como población a los jefes y directores de cada dependencia siendo estos un total de 55, el cual evaluaron el desempeño laboral del personal administrativo.

Total de la población que labora según :

NOMBRADOS	122
CAS	138
TOTAL	260

4.4 Unidad de análisis y muestra

Unidad de análisis: Está definida por cada uno del personal administrativo de la universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz-2021.

Muestra: Se utilizó un muestreo probabilístico simple o aleatorio, para determinar la muestra representativa de la población. A continuación se usó la siguiente formula matemática:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{(N - 1) \times E^2 + Z^2 \times p \times q}$$

Donde:

- n= tamaño de la muestra.
- N= Población.
- Z=Nivel de confianza.
- P= Probabilidad de éxito.
- q= Probabilidad de fracaso.
- E= Error de estimación.

Entonces : N=260, Z=0.95(1.96), p=0.5, q=0.5, E= 0.05

$$n = \frac{260 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{(260 - 1) \times 0.05^2 + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

n= 154 trabajadores.

En cuanto a la muestra de los jefes de cada dependencia se tomó el total de su población siendo 55, por ser una población pequeña en número, es decir un censo.

4.5 Técnicas e instrumentos de recopilación de datos

Las técnicas de recopilación de datos que se usarán en la presente investigación es la encuesta y entrevista que fueron aplicados al personal administrativo y a los jefes inmediatos de la universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz-2021.

En cuanto a los instrumentos son el cuestionario y la guía de entrevista. Entre los representativos para la investigación es el cuestionario, que fue elaborado por el investigador para medir las variables de la investigación bajo una escala de medición ordinal, con alternativas de respuesta tipo escala de likert, que fueron puestos a pruebas de validez por juicio de expertos y a la confiabilidad del Alpha de Cronbach. Los cuestionarios a presentar es uno para cada variable, el cual el cuestionario de compromiso fue aplicado al total de la muestra del personal administrativo y desempeño fue aplicado a los jefes inmediatos. También tomando como importancia a la guía de entrevista que fue aplicada a los jefes inmediatos para descartar cualquier sesgo en la presente investigación.

4.6 Análisis estadístico e interpretación de datos

Para el análisis de datos se utilizó programas como el spss v.20 y el excel 2018 donde nos permitió realizar la tabulación, procesamiento y análisis de los resultados. Además la información obtenida se sometió a técnicas estadísticas como: media, moda, frecuencias, correlaciones, etc. A través de la estadística descriptiva. El programa spss v.20 nos indicó los porcentajes de acuerdo al número de incidencias de las variables. Los porcentajes obtenidos facilitaron la elaboración de gráficas de cada una de las variables establecidas para este aporte de investigación. De los resultados del análisis de datos se obtuvieron las conclusiones y recomendaciones.

Para contrastar la hipótesis se utilizó la prueba no paramétrica el coeficiente de correlación Rho de Spearman por no presentar los datos del estudio una distribución normal. En la interpretación de datos se analizaron y procesaron los datos mediante los programas anteriormente mencionados, fueron presentados mediante tablas descriptivas cada una con su respectiva interpretación.

5. RESULTADOS

5.1 Datos generales

A continuación se evidencia el análisis e interpretación de los resultados acerca de los datos generales del personal administrativo y jefes-directores de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo.

- **Compromiso organizacional**

Tabla 2:

Género

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Masculino	74	48,1	48,1	48,1
Femenino	80	51,9	51,9	100,0
Total	154	100,0	100,0	

Fuente: Procesamiento de datos del cuestionario.

Interpretación: Se aprecia que el 48,1 % del personal administrativo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo son del género masculino y el 51.9% del género femenino.

Tabla 3:

Condición Laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nombrado	87	56,5	56,5
CAS	67	43,5	100,0
Total	154	100,0	

Fuente: Procesamiento de datos del cuestionario.

Interpretación: Se aprecia que el 56,5 % del personal administrativo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo encuestada nombrados y el 43.5% son CAS.

- **Desempeño laboral**

Tabla 4 :

Género

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Masculino	35	63,6	63,6
Femenino	20	36,4	100,0
Total	55	100,0	

Fuente: Procesamiento de datos del cuestionario.

Interpretación: Se aprecia que el 63,6 % de los fejes o directores de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo es del género masculino y el 36,4 % femenino.

Tabla 5 :

Modalidad de contrato

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Contrato permanente	26	47,3	47,3
Contrato temporal	29	52,7	100,0
Total	55	100,0	

Fuente: Procesamiento de datos del cuestionario.

Interpretación: Se aprecia que el 47,3 % de los fejes o directores de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo tienen un contrato permanente y el 52,7% contrato temporal.

5.2 Resultados de las variables de estudio

5.2.1 Compromiso organizacional

- COMPROMISO AFECTIVO

Tabla 6 :

Me siento identificado con la universidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	17	11,0	11,0
Totalmente de acuerdo	137	89,0	100,0
Total	154	100,0	

Fuente: Procesamiento de datos del cuestionario.

Interpretación: Se observa que el 89,0 % del personal administrativo nombrado y CAS están totalmente de acuerdo con la identificación hacia con la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo.

Tabla 7 :

Realmente siento los problemas de la universidad como si fueran míos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
NI en desacuerdo ni en acuerdo	3	1,9	1,9
De acuerdo	59	38,3	40,3
Totalmente de acuerdo	92	59,7	100,0
Total	154	100,0	

Fuente: Procesamiento de datos del cuestionario.

Interpretación: Se observa que el 59,7 % del personal administrativo nombrado y CAS están totalmente de acuerdo con respecto a que sienten los problemas de la universidad como si fueran suyos y un 3% están ni en desacuerdo ni en acuerdo.

Tabla 8 :

Tengo una creencia en los valores, normas de la universidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
NI en desacuerdo ni en acuerdo	50	32,5	32,5
De acuerdo	94	61,0	93,5
Totalmente de acuerdo	10	6,5	100,0
Total	154	100,0	

Fuente: Procesamiento de datos del cuestionario.

Interpretación: Se observa que el 61,0 % del personal administrativo nombrado y CAS están de acuerdo respecto a que tienen una creencia en los valores, normas de la universidad y un 32,5% están ni en desacuerdo ni en acuerdo.

Tabla 9 :

Tengo un fuerte sentido de pertenencia hacia la universidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
NI en desacuerdo ni en acuerdo	1	,6	,6
De acuerdo	50	32,5	33,1
Totalmente de acuerdo	103	66,9	100,0
Total	154	100,0	

Fuente: Procesamiento de datos del cuestionario.

Interpretación: Se observa que el 66,9 % del personal administrativo nombrado y CAS están totalmente de acuerdo respecto a que tienen un fuerte sentido de pertenencia hacia la universidad y un 0,6% están ni en desacuerdo ni en acuerdo.

Tabla 10 :

Estoy predispuesto participar en todas las actividades realizadas por la universidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
NI en desacuerdo ni en acuerdo	9	5,8	5,8
De acuerdo	43	27,9	33,8
Totalmente de acuerdo	102	66,2	100,0
Total	154	100,0	

Fuente: Procesamiento de datos del cuestionario.

Interpretación: Se observa que el 66,2 % del personal administrativo nombrado y CAS están totalmente de acuerdo en participar en todas las actividades realizadas por la universidad y un 5,8% están ni en desacuerdo ni en acuerdo.

Tabla 11 :

Estoy predispuesto a quedarme por más tiempo para cumplir algún tipo de asignación laboral incluso si es fuera del horario habitual de trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
NI en desacuerdo ni en acuerdo	3	1,9	1,9
De acuerdo	21	13,6	15,6
Totalmente de acuerdo	130	84,4	100,0
Total	154	100,0	

Fuente: Procesamiento de datos del cuestionario

Interpretación: Se observa que el 84,4 % del personal administrativo nombrado y CAS están totalmente de acuerdo en quedarse por más tiempo para cumplir algún tipo de asignación laboral incluso si es fuera del horario habitual de trabajo y un 1,9% están ni en desacuerdo ni en acuerdo.

Tabla 12 :

Dimensión 1 Compromiso Afectivo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	17	11,0	11,0
Medio	116	75,3	86,4
Alto	21	13,6	100,0
Total	154	100,0	

Fuente: Procesamiento de datos del cuestionario

Interpretación: Se observa que el compromiso afectivo del personal administrativo hacia la universidad se encuentra en un nivel medio con un 75,3% y un 11,7 % de nivel bajo.

- **COMPROMISO DE CONTINUIDAD**

Tabla 13 :

Creo que tengo pocas alternativas de conseguir otro trabajo igual o mejor como para considerar la posibilidad de dejar la universidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	4	2,6	2,6
NI en desacuerdo ni en acuerdo	56	36,4	39,0
De acuerdo	93	60,4	99,4
Totalmente de acuerdo	1	,6	100,0
Total	154	100,0	

Fuente: Procesamiento de datos del cuestionario

Interpretación: Se observa, el 60,4% del personal administrativo nombrado y CAS están de acuerdo que tienen pocas alternativas de conseguir otro trabajo igual o mejor como para considerar la posibilidad de dejar la universidad y un 2,6% se encuentran en desacuerdo.

Tabla 14 :

No dejaría la universidad porque otra institución no podría igualar ciertos beneficios que percibo aquí.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	25	16,2	16,2
NI en desacuerdo ni en acuerdo	97	63,0	79,2
De acuerdo	31	20,1	99,4
Totalmente de acuerdo	1	,6	100,0
Total	154	100,0	

Fuente: Procesamiento de datos del cuestionario

Interpretación: Se observa, el 63,0% del personal administrativo nombrado y CAS están ni en desacuerdo ni en acuerdo respecto a que no dejarían la universidad porque otra institución no podría igualar ciertos beneficios que perciben y un 16,2% se encuentran en desacuerdo.

Tabla 15 :

Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora la universidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	5	3,2	3,2
NI en desacuerdo ni en acuerdo	53	34,4	37,7
De acuerdo	93	60,4	98,1
Totalmente de acuerdo	3	1,9	100,0
Total	154	100,0	

Fuente: Procesamiento de datos del cuestionario

Interpretación: Se observa, el 60,4% del personal administrativo nombrado y CAS están de acuerdo a que demasiadas cosas en su vida se verían interrumpidas si decidieran dejar ahora la universidad y un 3,2% se encuentran en desacuerdo.

Tabla 16 :

Unas de las razones principales por la que continuo trabajando es porque siento que he invertido tanto de mí mismo hacía con la universidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	,6	,6
NI en desacuerdo ni en acuerdo	6	3,9	4,5
De acuerdo	40	26,0	30,5
Totalmente de acuerdo	107	69,5	100,0
Total	154	100,0	

Fuente: Procesamiento de datos del cuestionario

Interpretación: Se observa, el 69,5% del personal administrativo nombrado y CAS están totalmente de acuerdo a que continúan trabajando en la universidad porque sienten que han invertido tanto de sí mismo y un 3,9% se encuentran ni en descuerdo ni en acuerdo.

Tabla 17 :

Uno de los motivos por lo que sigo trabajando en la universidad es porque me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	3	1,9	1,9
NI en desacuerdo ni en acuerdo	75	48,7	50,6
De acuerdo	72	46,8	97,4
Totalmente de acuerdo	4	2,6	100,0
Total	154	100,0	

Fuente: Procesamiento de datos del cuestionario

Interpretación: Se observa, el 48,7% del personal administrativo nombrado y CAS están ni en desacuerdo ni en acuerdo respecto a que siguen trabajando en la universidad porque les resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tienen y un 1,9% se encuentran en desacuerdo.

Tabla 18 :

Compromiso de Continuidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	19	12,3	12,3
Medio	97	63,0	75,3
Alto	38	24,7	100,0
Total	154	100,0	

Fuente: Procesamiento de datos del cuestionario

Interpretación: Se observa, el compromiso de continuidad del personal administrativo nombrado y CAS de la universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo se encuentra en un nivel medio con un 63,0%.

- **COMPROMISO NORMATIVO**

Tabla 19 :

Siento que estoy en deuda con la universidad por la oportunidad de crecimiento profesional que brinda.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	1,3	1,3
NI en desacuerdo ni en acuerdo	61	39,6	40,9
De acuerdo	91	59,1	100,0
Total	154	100,0	

Fuente: Procesamiento de datos del cuestionario

Interpretación: Se observa, el 59,1% del personal administrativo nombrado y CAS están de acuerdo respecto a que sienten que estan en deuda con la universidad por la oportunidad de crecimiento profesional que brinda y un 39,6% se encuentran en en ni en desacuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 20 :

Siento que estoy en deuda con la universidad porque se preocupa en desarrollar mis capacidades y el apoyo que brinda al personal administrativo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	5	3,2	3,2
NI en desacuerdo ni en acuerdo	88	57,1	60,4
De acuerdo	61	39,6	100,0
Total	154	100,0	

Fuente: Procesamiento de datos del cuestionario

Interpretación: Se observa, el 57,1% del personal administrativo nombrado y CAS están en ni en desacuerdo ni en acuerdo respecto a que sienten que estan en deuda con la universidad porque se preocupa por desarrollar sus capacidades y el apoyo que brinda y un 39,6% se encuentran en de acuerdo.

Tabla 21 :

Creo que le debo muchísimo a la universidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	1,3	1,3
NI en desacuerdo ni en acuerdo	41	26,6	27,9
De acuerdo	90	58,4	86,4
Totalmente de acuerdo	21	13,6	100,0
Total	154	100,0	

Fuente: Procesamiento de datos del cuestionario

Interpretación: Se observa, el 58,4% del personal administrativo nombrado y CAS están de acuerdo respecto a que le deben muchísimo a la universidad y un 26,6% se encuentran en ni en desacuerdo ni de acuerdo.

Tabla 22 :

Me sentiría culpable si dejara ahora la universidad porque tengo un sentido de obligación con las personas que trabajan allí.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	,6	,6
NI en desacuerdo ni en acuerdo	8	5,2	5,8
De acuerdo	35	22,7	28,6
Totalmente de acuerdo	110	71,4	100,0
Total	154	100,0	

Fuente: Procesamiento de datos del cuestionario

Interpretación: Se observa, el 71,4% del personal administrativo nombrado y CAS están totalmente de acuerdo respecto a que se sentirían culpable si dejaran ahora la universidad porque tienen un sentido de obligación con las personas que trabajan allí y un 22,7% se encuentran de acuerdo.

Tabla 23 :

La universidad merece mi lealtad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	12	7,8	7,8
Totalmente de acuerdo	142	92,2	100,0
Total	154	100,0	

Fuente: Procesamiento de datos del cuestionario

Interpretación: Se observa, el 92,2% del personal administrativo nombrado y CAS están totalmente de acuerdo respecto a que la universidad merece su lealtad.

Tabla 24 :

Compromiso Normativo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	12	7,8	7,8
Medio	55	35,7	43,5
Alto	87	56,5	100,0
Total	154	100,0	

Fuente: Procesamiento de datos del cuestionario

Interpretación: Se observa, el compromiso normativo del personal administrativo nombrado y CAS de la universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo se encuentra en un nivel alto con un 56,5%.

5.2.2 DESEMPEÑO LABORAL

• EFICACIA LABORAL

Tabla 25 :

El trabajador logra cumplir con los objetivos establecidos en la dependencia.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi siempre	122	79,2	79,2
Siempre	32	20,8	100,0
Total	154	100,0	

Fuente: Procesamiento de datos del cuestionario

Interpretación: Se observa, el 79,2% del personal administrativo nombrado y CAS logra cumplir casi siempre los objetivos establecidos en la dependencia y un 20,8% siempre.

Tabla 26 :

El trabajador cumple con todas las normas establecidas en función a la labor que desempeña

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi siempre	27	17,5	17,5
Siempre	127	82,5	100,0
Total	154	100,0	

Fuente: Procesamiento de datos del cuestionario

Interpretación: Se observa, el 82,5% del personal administrativo nombrado y CAS logra cumplir siempre con todas las normas establecidas en función a la labor que desempeña y un 17,5% casi siempre.

Tabla 27 :

El trabajador cumple con todas sus funciones encomendadas de acuerdo a la labor que desempeña.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi siempre	23	14,9	14,9
Siempre	131	85,1	100,0
Total	154	100,0	

Fuente: Procesamiento de datos del cuestionario

Interpretación: Se observa, el 85,1% del personal administrativo nombrado y CAS logra cumplir siempre con todas las funciones encomendadas de acuerdo a la labor que desempeña y un 14,9% casi siempre.

Tabla 28 :

El trabajador conoce las funciones que debe realizar dentro del puesto de trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi siempre	58	37,7	37,7
Siempre	96	62,3	100,0
Total	154	100,0	

Fuente: Procesamiento de datos del cuestionario

Interpretación: Se observa, el 62,3% del personal administrativo nombrado y CAS conoce siempre las funciones que debe realizar dentro del puesto de trabajo y un 37,7% casi siempre.

Tabla 29 :

Eficacia laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Malo	23	14,9	14,9
Regular	119	77,3	92,2
Bueno	12	7,8	100,0
Total	154	100,0	

Fuente: Procesamiento de datos del cuestionario

Interpretación: Se observa, la eficacia laboral del desempeño del personal administrativo nombrado y CAS de la universidad nacional Santiago Antúnez de Mayolo se encuentra un nivel regular con un 77,3%.

• **EFICIENCIA LABORAL**

Tabla 30 :

El trabajador labora con responsabilidad dentro de sus funciones.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	1	,6	,6
Casi siempre	16	10,4	11,0
Siempre	137	89,0	100,0
Total	154	100,0	

Fuente: Procesamiento de datos del cuestionario

Interpretación: Se observa, el 89,0% del personal administrativo nombrado y CAS labora siempre con responsabilidad dentro de sus funciones y un 10,4% casi siempre.

Tabla 31 :

El trabajador propicia el liderazgo dentro del puesto de trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	31	20,1	20,1
Casi siempre	105	68,2	88,3
Siempre	18	11,7	100,0
Total	154	100,0	

Fuente: Procesamiento de datos del cuestionario

Interpretación: Se observa, el 68,2% del personal administrativo nombrado y CAS casi siempre propicia el liderazgo dentro del puesto de trabajo y un 20,1% a veces.

Tabla 32 :

El trabajador fomenta el compañerismo dentro del puesto de trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	59	38,3	38,3
Casi siempre	89	57,8	96,1
Siempre	6	3,9	100,0
Total	154	100,0	

Fuente: Procesamiento de datos del cuestionario

Interpretación: Se observa, el 57,8% del personal administrativo nombrado y CAS casi siempre fomenta el compañerismo dentro del puesto de trabajo y un 38,3% a veces.

Tabla 33 :

El trabajador propone iniciativas o propuestas en búsqueda de alguna mejora o solución de problemas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	80	51,9	51,9
Casi siempre	72	46,8	98,7
Siempre	2	1,3	100,0
Total	154	100,0	

Fuente: Procesamiento de datos del cuestionario

Interpretación: Se observa, el 51,9% del personal administrativo nombrado y CAS a veces propone iniciativas o propuestas en búsqueda de alguna mejora o solución de problemas y un 46,8% casi siempre.

Tabla 34 :

El trabajador utiliza adecuadamente los materiales o recursos que le permitan desempeñar mejor sus labores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	10	6,5	6,5
Casi siempre	74	48,1	54,5
Siempre	70	45,5	100,0
Total	154	100,0	

Fuente: Procesamiento de datos del cuestionario

Interpretación: Se observa, el 48,1% del personal administrativo nombrado y CAS casi siempre utilizan adecuadamente los materiales o recursos que le permitan desempeñar mejor sus labores y un 6,5% a veces.

Tabla 35 :

Eficiencia laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Malo	25	16,2	16,2
Regular	81	52,6	68,8
Bueno	48	31,2	100,0
Total	154	100,0	

Fuente: Procesamiento de datos del cuestionario

Interpretación: Se observa, la eficiencia laboral del desempeño del personal administrativo nombrado y CAS de la universidad nacional Santiago Antúnez de Mayolo se encuentra un nivel regular con un 52,6%.

- **CALIDAD LABORAL**

Tabla 36 :

El trabajador se esmera por brindar una buena atención al usuario.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi siempre	24	15,6	15,6
Siempre	130	84,4	100,0
Total	154	100,0	

Fuente: Procesamiento de datos del cuestionario

Interpretación: Se observa, el 84,4% del personal administrativo nombrado y CAS siempre se esmeran por brindar una buena atención al usuario y un 15,6% casi siempre.

Tabla 37 :

El trabajador realiza los trámites de manera rápida

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	3	1,9	1,9
Casi siempre	132	85,7	87,7
Siempre	19	12,3	100,0
Total	154	100,0	

Fuente: Procesamiento de datos del cuestionario

Interpretación: Se observa, el 85,7% del personal administrativo nombrado y CAS casi siempre realiza los trámites de manera rápida y un 12,3% siempre.

Tabla 38 :

El trabajador muestra satisfacción con la labor que realiza en su área o dependencia.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	13	8,4	8,4
Casi siempre	73	47,4	55,8
Siempre	68	44,2	100,0
Total	154	100,0	

Fuente: Procesamiento de datos del cuestionario

Interpretación: Se observa, el 47,4% del personal administrativo nombrado y CAS muestra casi siempre satisfacción con la labor que realiza en su área o dependencia y un 44,2% siempre.

Tabla 39 :

Calidad laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Malo	23	14,9	14,9
Regular	120	77,9	92,9
Bueno	11	7,1	100,0
Total	154	100,0	

Fuente: Procesamiento de datos del cuestionario

Interpretación: Se observa, la calidad laboral del desempeño del personal administrativo nombrado y CAS de la universidad nacional Santiago Antúnez de Mayolo se encuentra un nivel regular con un 77,9%.

- **ECONOMÍA LABORAL**

Tabla 40 :

La universidad le ofrece los recursos necesarios para realizar las labores dentro de su dependencia.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Raras veces	2	1,3	1,3
A veces	110	71,4	72,7
Casi siempre	42	27,3	100,0
Total	154	100,0	

Fuente: Procesamiento de datos del cuestionario

Interpretación: Se observa, el 71,4% del personal administrativo nombrado y CAS manifiesta que a veces la universidad les ofrece los recursos necesarios para realizar las labores dentro de su dependencia y un 27,3% casi siempre.

Tabla 41 :

La universidad brinda el presupuesto óptimo a la dependencia o área para realizar labores y alcanzar los objetivos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	126	81,8	81,8
Casi siempre	28	18,2	100,0
Total	154	100,0	

Fuente: Procesamiento de datos del cuestionario

Interpretación: Se observa, el 81,8% del personal administrativo nombrado y CAS manifiesta que a veces la universidad les brinda el presupuesto óptimo a la dependencia para realizar labores y alcanzar los objetivos y un 18,2% casi siempre.

Tabla 42 :

Economía laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Malo	104	67,5	67,5
Regular	30	19,5	87,0
Bueno	20	13,0	100,0
Total	154	100,0	

Fuente: Procesamiento de datos del cuestionario

Interpretación: Se observa, la economía laboral que manifiestan el personal administrativo nombrado y cas sobre la universidad nacional Santiago Antúnez de Mayolo se encuentra un nivel malo con un 67,5%.

5.3 Prueba de normalidad

Tabla 43 :

Prueba de normalidad de datos

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
V1COMPROMISO	,197	154	,000
V2DESEMPEÑO LABORAL	,193	154	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: La muestra es mayor a 50, por lo tanto se procedió a tomar la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Los resultados muestran que los datos obtenidos del cuestionario no presentan una distribución normal, tanto para la variable independiente (compromiso organizacional) como la dependiente (desempeño laboral) dado que el “p. valor significativo” (sig.) es menor a 5%.

5.4 Matriz de interpretación de correlación Rho de Sperman

Tabla 44 :

Matriz de interpretación del valor de RHO de Sperman

GRADO DE CORRELACIÓN	INTERPRETACIÓN
0	Relación nula
0-0,2	Relación muy baja
0,2-0,4	Relación baja
0,4-0,6	Relación moderada
0,6-0,8	Relación alta
0,8-1	Relación muy alta
1	Relación perfecta

Fuente: Hernandez, Fernández, & Baptista (2010)

5.5 Prueba de hipótesis

5.5.1 Prueba de hipótesis general

- **Hipótesis estadístico**

H₀: El compromiso organizacional no se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz-2021.

H₁: El compromiso organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz-2021.

- **Nivel de significancia**

$\alpha = 0,05$, que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

- **Estadística de prueba**

De acuerdo a los datos recopilados por la población muestral no presentan una distribución normal. Para el cálculo de la prueba de hipótesis se utilizaron la prueba no paramétrica Rho de spearman.

- **Regla de decisión**

Si el "p"-value es < al nivel de significancia, se debe de rechazar la H₀ y aceptar la H₁.

Si el "p"-value es >= al nivel de significancia, no se debe de rechazar la H₀.

- **Cálculo**

Tabla 45 :

Correlación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral.

		V1COMPR OMISO	V2DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	V1COMPROMISO	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	154
	V2DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,660**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	154

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

Interpretación :

Se puede observar que el nivel de significancia observada es $0,000 < 0,05$, este resultado permite rechazar la hipótesis nula H_0 , y aceptar la hipótesis alterna o de la investigación H_1 , es decir existe una relación directa y significativa entre el compromiso organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la universidad nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz-2021. Al existir un coeficiente de correlación de Rho spearman de 0,660 se puede afirmar que el compromiso organizacional y desempeño laboral presentan una relación alta.

5.5.2 Prueba de hipótesis específicos

a) Hipótesis específica 1

- **Hipótesis estadístico**

Ho: El compromiso afectivo no se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz-2021.

H1. El compromiso afectivo se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz-2021.

- **Nivel de significancia**

$\alpha = 0,05$, que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

- **Estadística de prueba**

De acuerdo a los datos recopilados por la población muestral no presentan una distribución normal. Para el cálculo de la prueba de hipótesis específicos se utilizaron la prueba no paramétrica Rho de spearman.

- **Regla de decisión**

Si el "p"-value es < al nivel de significancia, se debe de rechazar la Ho y aceptar la H1.

Si el "p"-value es \geq al nivel de significancia, no se debe de rechazar la Ho.

- **Cálculo**

Tabla 46 :

Correlación en el compromiso afectivo y el desempeño laboral.

		D1AFECTI	V2DESEMPEÑO
		VO	LABORAL
D1AFECTIVO	Coefficiente de correlación	1,000	,402*
	Sig. (bilateral)	.	,012
Rho de Spearman	N	154	154
V2DESEMPEÑO	Coefficiente de correlación	,402*	1,000
	Sig. (bilateral)	,012	.
	N	154	154

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

Interpretación :

Se puede observar que el nivel de significancia observada es $0,012 < 0,05$, este resultado permite rechazar la hipótesis nula H_0 , y aceptar la hipótesis alterna o de la investigación H_1 , es decir existe una relación directa y significativa entre el compromiso afectivo y desempeño laboral del personal administrativo de la universidad nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz-2021. Al existir un coeficiente de correlación de Rho spearman de 0,402 se puede afirmar que entre el compromiso afectivo y desempeño laboral presentan una relación moderada.

b) Hipótesis específica 2

- **Hipótesis estadístico**

Ho: El compromiso continuo no se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz-2021.

H1. El compromiso continuo se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz-2021.

- **Nivel de significancia**

$\alpha = 0,05$, que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

- **Estadística de prueba**

De acuerdo a los datos recopilados por la población muestral no presentan una distribución normal. Para el cálculo de la prueba de hipótesis específicos se utilizaron la prueba no paramétrica Rho de spearman.

- **Regla de decisión**

Si el "p"-value es $<$ al nivel de significancia, se debe de rechazar la H_0 y aceptar la H_1 .

Si el "p"-value es \geq al nivel de significancia, no se debe de rechazar la H_0 .

- **Cálculo**

Tabla 47 :

Correlación entre el compromiso de continuidad y desempeño laboral

		D2	V2DESEMPEÑO
		CONTINUIDAD	LABORAL
Rho de Spearman	D2	Coefficiente de correlación	1,000
	CONTINUIDAD	Sig. (bilateral)	,540**
		N	,000
			154
	V2DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,540**
	AL	Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
			154

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

Interpretación :

Se puede observar que el nivel de significancia observada es $0,000 < 0,05$, este resultado permite rechazar la hipótesis nula H_0 , y aceptar la hipótesis alterna o de la investigación H_1 , es decir existe una relación directa y significativa entre el compromiso de continuidad y desempeño laboral del personal administrativo de la universidad nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz-2021. Al existir un coeficiente de correlación de Rho spearman de 0,540 se puede afirmar que entre el compromiso de continuidad y desempeño laboral presentan una relación moderada.

c) Hipótesis específica 3

- **Hipótesis estadístico**

Ho: El compromiso normativo no se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz-2021.

H1. El compromiso normativo se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz-2021.

- **Nivel de significancia**

$\alpha = 0,05$, que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

- **Estadística de prueba**

De acuerdo a los datos recopilados por la población muestral no presentan una distribución normal. Para el cálculo de la prueba de hipótesis específicos se utilizaron la prueba no paramétrica Rho de spearman.

- **Regla de decisión**

Si el "p"-value es < al nivel de significancia, se debe de rechazar la Ho y aceptar la H1.

Si el "p"-value es \geq al nivel de significancia, no se debe de rechazar la Ho.

- **Cálculo**

Tabla 48 :

Correlación entre el compromiso normativo y el desempeño laboral.

		D3 NORMATIVO	V2DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	D3	1,000	,430**
	NORMATIVO	.	,000
	N	154	154
	V2DESEMPEÑO	,430**	1,000
	LABORAL	,000	.
	N	154	154

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

Interpretación :

Se puede observar que el nivel de significancia observada es $0,000 < 0,05$, este resultado permite rechazar la hipótesis nula H_0 , y aceptar la hipótesis alterna o de la investigación H_1 , es decir existe una relación directa y significativa entre el compromiso normativo y desempeño laboral del personal administrativo de la universidad nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz-2021. Al existir un coeficiente de correlación de Rho spearman de 0,430 se puede afirmar que entre el compromiso normativo y desempeño laboral presentan una relación moderada

6. DISCUSIÓN

La consolidación del compromiso organizacional se genera con el tiempo y la buena experiencia vivida dentro de una entidad ya sea pública o privada por parte del colaborador. Éste involucramiento trae consigo una mejora en el desempeño que mas adelante ayuda a cumplir con los objetivos institucionales. En la presente investigación tuvo como propósito determinar la relación del compromiso organizacional con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz-2021. Posterior al análisis de los resultados de nuestra investigación, podemos señalar que el objetivo se ha logrado.

Con respecto a las afirmaciones relacionados a la hipótesis general se mencionó que el compromiso organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz-2021; se realizó la prueba de hipótesis con la correlación de RHO de Spearman al no presentar los datos del estudio una distribución normal, se logró comprobar que existe un grado de relación alta entre las variables de estudio con un coeficiente de correlación de 0,660, con un sig(bilateral) de 0,000 lo cual es menor a 0,05. En base a los resultados obtenidos nos conlleva a rechazar la hipótesis nula (H0) y aceptar la hipótesis alterna o de la investigación (H1), lo cual significa que existe una relación directa y significativa entre el compromiso organizacional y desempeño laboral de la universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz-2021. El resultado obtenido coincide con el estudio realizado por Tejada Díaz (2022) en donde se determinó que existe una correlación directa y significativa entre las variables compromiso organizacional y desempeño laboral con un Rho de Spearman de 57.5% , así también Fuentes Torres (2018) determinó que existe relación con un Rho de Spearman de 50.5%. Considerando estos resultados se puede afirmar que si el colaborador se siente comprometido e identificado hacia con su institución esto repercutirá en su nivel de desempeño de manera positiva y le sería favorable a la institución con respecto a lograr los objetivos y metas propuesta en su plan operativo institucional. De acuerdo a Hellriegel & Slocum (2009) los trabajadores que presentan un alto nivel de compromiso son aquellos que apoyan, aceptan las metas y valores de la organización, ejercen un esfuerzo considerable y un deseo por permanecer dentro de la institución, traendo consigo un esfuerzo de desempeñarse mejor con toda responsabilidad y ganas, sin

verse afecto por problemas secundarios, que así logren alcanzar objetivos. También menciona Bayona & Goñi (2007) el personal que trabaje con actitud, responsabilidad y tengan el sentido de identificación con la organización entonces la eficacia prevalecerá el cual ayuda mejorar el desempeño y alcanzar objetivos.

Con respecto a la primera hipótesis específica, se planteó el compromiso afectivo se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz-2021. Donde se pudo lograr el primer objetivo específico. Se obtuvo como resultado un sig. (bilateral) de 0.012 menor a 0,05 por ende se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna o de la investigación (H1). El grado de asociación (coeficiente de correlación) es 0,402 indicando que existe una relación moderada. Lo afirmado coincide con el estudio realizado por Palomino V. (2020) en donde se determinó que existe una relación directa y significativa entre el compromiso afectivo y desempeño laboral con un coeficiente de relación de 35.7%, así como Condor Carhuachin (2021) señala que existe una relación de 49,1% . También concuerda que la participación del trabajador, la creencia en los valores y la identificación son importantes para generar un gran nivel de compromiso afectivo del colaborador hacia con la institución. De los resultados encontrados en la investigación respecto a la pregunta “Me siento identificado con la universidad” obtuvo un 70% como respuesta a que el personal está totalmente de acuerdo siendo un porcentaje muy aceptable, además la pregunta “Estoy predispuesto a participar en todas las actividades realizadas por la universidad” obtuvo un 66% como respuesta a que el personal está totalmente de acuerdo siendo un porcentaje muy aceptable. Es evidente según los resultados al realizar la baremación se obtuvo un nivel de compromiso afectivo medio, ya que la creencia en los valores es un factor que no se asocia tanto. Dado que el nivel de compromiso afectivo del personal administrativo hacia la universidad se encuentra por encima del promedio es relativamente buena. Lo dicho por Rivera (2010) señala que un nivel favorable del compromiso afectivo se da por la fuerte identificación, creencia en los valores y sentido de participación. también Robbins & Judge (2017), afirma el personal presenta apego emocional, participación y creencia en los valores.

Con respecto a la segunda hipótesis específica, se planteó el compromiso continuo se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz-2021. Donde se pudo lograr el segundo objetivo específico. Se obtuvo como resultado un sig. (bilateral) de 0.000 menor a 0,05 por ende se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna o de la investigación (H1). El grado de asociación (coeficiente de correlación) es 0,540 indicando que existe una relación moderado. El resultado obtenido coincide con el estudio realizado por Flores & Pujadas (2018) donde se determinó que existe una correlación positiva media entre el compromiso continuo y desempeño laboral con un coeficiente de 72.7%. también afirma que los trabajadores con mayor antigüedad generan mayor confianza y apego hacia con la organización porque la mayor parte de su vida lo han dedicado a la institución invirtiendo tiempo. Además las pocas oportunidades laborales que presentan por su avanzada edad sintiendo un mayor vínculo en su puesto de trabajo y con la institución. De acuerdo a lo afirmado coincide con los resultados de nuestra investigación, en la pregunta que manifiesta “Creo que tengo pocas alternativas de conseguir otro trabajo igual o mejor como para considerar la posibilidad de dejar la universidad” con una respuesta del 60 % del personal se encuentran de acuerdo, así como la pregunta donde manifiesta “ Unas de las razones principales por la que continuo trabajando es porque siento que he invertido tanto de mí mismo hacia con la universidad” con una respuesta del 69,5% del personal se encuentran totalmente de acuerdo. Hellriegel & Slocum (2009) y Robbins & Judge (2017) menciona el compromiso de continuidad se manifiesta en el personal cuando se compara frente a una situación externa laboral con el valor económico que percibe por permanecer en la institución. También que si piensan en abandonar perjudicaría su vida personal, familiar y laboral he allí donde se refleja el compromiso. Lo último afirmado coincide con lo que se manifiesta en la tabla 15. Los resultados del estudio también concuendan con Gómez & Ñope (2014) donde expresan, existe una correlación directa y moderadamente significativa entre el compromiso de continuidad y desempeño laboral.

Con respecto a la tercera hipótesis específica, se planteó el compromiso normativo se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz-2021. Donde se pudo lograr el tercer objetivo específico. Se obtuvo como resultado un sig. (bilateral) de 0.000 menor a

0,05 por ende se debe de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna o de la investigación (H1). El grado de asociación (coeficiente de correlación) es 0,430 indicando que existe una relación moderado. Lo afirmado coincide con el estudio realizado por Pérez (2013) donde manifiesta que existe relación positiva significativa entre el compromiso normativo y el desempeño laboral. Así como Flores & Pujadas (2018) también expresa, existe una correlación positiva media de 71.2%. Manifiesta, el mayor apoyo de desarrollo de los empleados, comprometerse con la actualización, promover asensos, generar sentido de obligación con el compañero y ofrecer actividades de desarrollo son directrices para incrementar el compromiso afectivo, el cual coincide con lo manifestado por Luthans (2008). En los resultados de la investigación anterior del personal nombrado de la universidad nacional Jose Faustino Sanchez Carrión muestra , un 86 % del personal siente que le debe (desarrollo profesional) mucho a la universidad en mención con una respuesta que se encuentran de acuerdo, un 54 % del personal tienen un sentido de obligación con sus compañeros teniendo como respuesta que se encuentran de acuerdo, siendo resultados moderados de compromiso normativo. Lo afirmado concuerda con nuestro estudio respecto al compromiso normativo donde muestra un 59,1 % del personal administrativo siente que esta en deuda con la universidad por la oportunidad de crecimiento profesional que brinda, el 71,4% muestra un sentido de obligación hacia con las personas que trabajan allí. Palomino V. (2020) manifiestan que existe relación directa y moderadamente significativa entre el compromiso normativo y desempeño laboral , el indicador que tiene mayor asociación con el desempeño laboral es el sentido de obligación moral. También menciona Meyer & Allen (1991) que la relación del empleado con la organización se da cuando se siente un sentido de obligación por haberle dado oportunidades de crecimiento laboral.

7. CONCLUSIONES

- Se determinó que existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz-2021. En razón a los resultados obtenidos con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,660 lo que significa un relación positiva alta. Por lo que se afirma cuanto mayor sea el compromiso organizacional del personal administrativo nombrado y CAS que esten laborando como mínimo un año, mayor será el desempeño laboral en la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz-2021.
- Se determinó que existe una relación significativa entre el compromiso afectivo y desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz-2021. En razón a los resultados obtenidos con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,402 lo que significa un relación positiva moderada. Por lo que se afirma cuanto mayor sea el compromiso afectivo del personal administrativo nombrado y CAS que esten laborando como mínimo un año, mayor será el desempeño laboral en la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz-2021.
- Se determinó que existe una relación significativa entre el compromiso de continuidad y desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz-2021. En razón a los resultados obtenidos con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,540 lo que significa un relación positiva moderada. Por lo que se afirma cuanto mayor sea el compromiso de continuidad del personal administrativo nombrado y CAS que esten laborando como mínimo un año, mayor será el desempeño laboral en la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz-2021.

- Se determinó que existe una relación significativa entre el compromiso normativo y desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz-2021. En razón a los resultados obtenidos con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,430 lo que significa un relación positiva moderada. Por lo que se afirma cuanto mayor sea el compromiso normativo del personal administrativo nombrado y CAS que esten laborando como mínimo un año, mayor será el desempeño laboral en la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz-2021.

8. RECOMENDACIONES

- Si bien la correlación entre el compromiso organizacional y desempeño laboral es positivo y alto para el beneficio de la universidad, se le recomienda fortalecer el compromiso en tiempos de pandemia buscando expertos para que puedan dar charlas de sensibilización sobre la importancia del compromiso, así se pueda mejorar un poco más y mantener un buen desempeño a lo largo del tiempo por parte del personal administrativo. Fomentar el liderazgo y realizar actividades de confraternidad con el motivo de sensibilizar y afianzar más el compañerismo. Apoyarse en un experto en gestión por procesos para mejorar los procedimientos de los trámites para que estas sean atendidas de manera rápida.
- Si bien la correlación entre el compromiso afectivo y desempeño laboral es positivo y moderado para el beneficio de la universidad se recomienda fortalecer la creencia en las normas y valores de la universidad haciendo participar a todo el personal en la elaboración del plan estratégico de la universidad. También adecuar algunas políticas y normas de acuerdo al interés del personal.
- Si bien la correlación entre el compromiso de continuidad y desempeño laboral es positivo y moderado, se recomienda mejorar el sistema de recompensas premiando mensualmente al personal por la buena labor realizada. Dándole ciertos premios, generando un cuadro de mérito para cada personal cada vez que se desempeñe mejor ya que por ser una entidad pública no existe normatividad que avale la entrega de recompensas de manera económica.
- Si bien la correlación entre el compromiso normativo y desempeño laboral es positivo y moderado, se recomienda ofrecer oportunidades de crecimiento laboral como ascensos en base a proceso por competencias y mérito. Además ofrecer más capacitaciones respecto a cada temario dentro de los sistemas administrativos del sector público. Otorgar mayores responsabilidades y cargos al personal.

9. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alvarez , S., & Mendoza, C. (2019). *Compromiso organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Autónoma San Francisco, 2019 [tesis de licenciatura, Universidad Nacional De San Agustín de Arequipa]*. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9975>
- Barcelo, J. C. (s.f.). *7 factores que afectan el rendimiento laboral*. Obtenido de IMF.Blog de recursos humanos: <https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/gestion-talento/7-factores-que-afectan-al-rendimiento-laboral/>
- Bayona, C., & Goñi, S. (2007). *Compromiso Organizacional*. Mexico: Pearson Educacion.
- Bisetti, j. (2015). *Motivacion y desempeño laboral en el personal subalterno de una institucion armada del Peru, 2015 [tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/110>
- Bonnefoy, J., & Armijo, M. (2005). Indicadores de desempeño en el sector público. *CEPAL*, 45(36). Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5611/4/S05900_es.pdf
- Chávez, Y. (2018). *Compromiso Organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ESMAC S.A. Huaraz, 2018 [tesis de licenciatura, Universidad San Pedro]*. Obtenido de <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/14336>
- Chiavenato, I. (2004). *Calidad de vida laboral. En gestion del talento humano*. Colombia: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administracion de recursos humanos. El capital humano en las organizaciones* (8a ed.). Mexico: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. la dinamica del exito en las organizaciones* (2a ed.). Mexico: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administracin de recursos humanos. EL capital humano de las organizaciones* (9a ed.). Mexico: McGrav-Hill.
- Chiavenato, I. (2017). *Administracion de recursos humanos el capital humano de las organizaciones* (10a ed.). colombia: McGraw-Hill.
- Condor Carhuachin, Y. (2021). *Compromiso organizacional y desempeño laboral del personal de salud en un hospital público de lima*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84235/Condor_CY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Dessler, G. (2015). *Administracion de recursos humanos* (14va ed.). Mexico: Pearson educacion.
- Dessler, G., & Varela Juarez, R. (2011). *Administracion de recursos humanos Enfoque latinoamericano* (5ta ed.). Mexico: Pearson Educacion.

- Dominguez , B., & Vásquez , D. (2018). *Compromiso organizacional y su relación con el desempeño laboral de los administrativos de la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote-2018 [tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28965>
- Edel, R., Garcia, A., & Rocio, C. (2007). *Clima y Compromiso organizacional*. Mexico: Universidad Veracruzana.
- Flores, B., & Pujadas, A. (2018). *El compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores nombrados de la universidad Nacional Jose Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2017[Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Jose Faustino Sánchez Carrión]]*. Universidad Nacional Jose Faustino Sánchez Carrión. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/1931>
- Fuentes Torres, K. J. (2018). *Compromiso organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la unidad de Gestión Educativa Local 01-San Juan de Miraflores*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19480/Fuentes_TKJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gómez , H., & Ñope , W. (2014). *Compromiso organizacional y desempeño de los trabajadores administrativos de la universidad Cesar Vallejo sede Huaraz, Año 2014 [tesis de licenciatura, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo*. Obtenido de <http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/920/COMPROMISO%20ORGANIZACIONAL%20Y%20DESEMPE%C3%91O%20DE%20LOS%20TRABAJADORES%20ADMINISTRATIVOS%20DE%20LA%20UNIVERSIDAD%20CESAR%20VALLEJO%20SEDE%20HUARAZ%2C%20A%C3%91O%202014.pdf?sequence=1&isAllow>
- Gonzalez, L. (2006). *Calidad de vida laboral*. Obtenido de <http://biblioteca.clacso.edu.ar/ar/libros/cuba/if/marx/documentos/22/Calidad%20de%20Vida%20Laboral.pdf>
- Griffin, R. (2011). *Administracion* (10a ed.). colombia: Cengage learning.
- Hellriegel, D., & Slocum, J. (2009). *Comportamiento Organizacional* (12a. ed.). Mexico: Cengage learning Editores.
- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2018). *Metodología de la investigación* (5ta ed.). Mexico: McGraw-Hill.
- Hurtado Arrieta, M. (2017). *Bases Conceptuales de compromiso organizacional. Una visión de implicación, según Meyer y Allen, Y su medición en dos empresas del sector retail de Piura [Tesis de licenciatura, Universidad de Piura]*. Obtenido de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2883/AE_291.pdf
- Ibañez Machicao, M. (2010). *Administracion de recurso humanos* . Lima: San Marcos.
- Juscamayta, I. (2017). *El compromiso organizacional y el desempeño laboral en el área Administrativa de la Univesidad de Educacion Enrique Guzman y Valle-año 2016 [tesis de maestria, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]*. Obtenido de <https://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1356>
- Luthans, F. (2011). *Comportamiento Organizacional* (11a ed.). Mexico: McGraw-Hill.

- Meyer, J., & Allen, N. (1991). Tres componentes, Conceptualización del compromiso organizacionales . *Human Resource Management Review*(1), 61-98.
- Meyer, J., Allen, N., & Catherine, S. (1993). *Commitment to organizations and occupations: extension and test of a threecomponent conceptualization*. Obtenido de ResearchGate: https://www.researchgate.net/publication/211391140_Commitment_to_Organizations_and_Occupations_Extension_and_Test_of_a_Three-Component_Conceptualization
- Moran, E. (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 licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/26961>
- Murillo, W. (2015). *La investigación científica*. Obtenido de monografias.com: <https://www.monografias.com/trabajos15/invest-cientifica/invest-cientifica.shtml>
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo* (13a ed.). Mexico: McGraw-Hill.
- Nieto, E. (2017). *Análisis de la satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores del instituto tecnológico superior central, en el año 2017 [tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]*. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/14304>
- Palomino , M., & Peña , R. (2016). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería veneplast LTDA [tesis de grado,Universidad de Cartagena]*. Obtenido de <https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/3991/clima%20or?squence=1>
- Palomino, V. (2020). *Compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Paramonga, 2020 [tesis licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63157?show=full>
- Pérez, C. (2013). *Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesional de la salud de un hospital público. (Tesis de maestría)*. Universidad Autónoma de Nuevo León. Mexico. Obtenido de <http://eprints.uanl.mx/3646/>
- Rivera, O. (2010). *Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa de lima metropolitana y su correlacion con variables demograficas [tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]*. Obtenido de <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/4807>
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional* (10a ed.). Mexico: Pearson Educacion.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional* (10a ed.). Mexico: Pearson educacion.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2018). *Administración* (13a ed.). México: Pearson Educación.
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional* (17a ed.). Mexico: Pearson Educacion.
- Robbins, S., DeCenzo, D., & H, M. (2009). *Fundamentos de administración* (6ta ed.). Mexico: Pearson Educacion.

- Roque, S. (2020). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional de la institución educativa San Cristobal de Paria- Distrito de Idenpendencia-Huaraz, Año 2019* [tesis de licenciatura, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo]. Obtenido de <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/4403>
- Sanchez, H., & Reyes, C. (2009). *Metodología y diseños en la investigacion científica*. Lima: Vision universitaria.
- Sapacayo, L., & Espinoza, C. (2014). *Compromiso Organizacional y desempeño laboral en el reniec, Oficina Zonal de Huaraz, 2014* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo]. Obtenido de <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/2074>
- Stoner, J. (1994). *Administracion* (5a ed.). Mexico: Prentice-Hall.
- Tejada Díaz, S. K. (2022). *Compromiso organizacional y desempeño laboral de profesionales sanitarios durante la pandemia por COVID 19 en un Hospital de Jaén*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78424/Tejada_DSK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ucha, F. (2011). *Comportamiento*. Obtenido de DefiniciónABC: <https://www.definicionabc.com/social/comportamiento.php>
- Werther, W., & Davis, K. (2009). *Administracion de recursos humanos. El capital humano de las empresas* (7a ed.). Mexico: McGraw-Hill.
- Zans , A. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN-Managua en el periodo 2016* [Tesis grado, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/4744/>

ANEXO

ANEXO 1 : Matriz de consistencia

TITULO: Compromiso organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz, 2021.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
PG= ¿ De qué manera el compromiso organizacional se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz-2021?.	OG= Determinar la relación del compromiso organizacional con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz-2021?.	HG= El compromiso organizacional se significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz-2021.	Compromiso Organizacional	Compromiso afectivo	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación con la organización. • Creencia en valores. • Pertenencia. • Participación del personal.
				Compromiso continuo	<ul style="list-style-type: none"> • Alternativas laborales. • Necesidad de trabajo. • Inversión hacia con la organización. • Permanencia.
				Compromiso normativo	<ul style="list-style-type: none"> • Obligación moral con la organización. • Obligación moral con el personal. • Lealtad.
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPTESIS ESPECIFICOS			
PE1= ¿Cuál es la relación entre el compromiso afectivo con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Santiago	OE1= Demostrar la relación del compromiso afectivo con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Santiago	HE1= El compromiso afectivo se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Santiago	Desempeño Organizacional	Eficacia laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Logro de objetivos. • Cumplimiento de normas. • Cumplimiento de tareas.

<p>Antúnez de Mayolo, Huaraz-2021?.</p> <p>PE2= ¿Cuál es la relación entre el compromiso continuo con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz-2021?.</p> <p>PE3= ¿Cuál es la relación entre el compromiso normativo con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz-2021?.</p>	<p>Antúnez de Mayolo, Huaraz-2021.</p> <p>OE2= Determinar la relación del compromiso continuo con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz-2021.</p> <p>OE3= Demostrar la relación del compromiso normativo con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz-2021.</p>	<p>Antúnez de Mayolo, Huaraz-2021.</p> <p>HE2= El compromiso continuo se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz-2021.</p> <p>HE3= El compromiso normativo se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz-2021.</p>			<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento dentro del puesto de trabajo. • Responsabilidad. • Liderazgo y cooperación. • Iniciativa. • Uso adecuado de recursos. • Atención al público. • Rapidez de trámites. • Satisfacción al puesto de trabajo. • Adaptabilidad del trabajador. • Distribución de recursos y materiales. • Presupuesto.
			Eficiencia laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad. • Liderazgo y cooperación. • Iniciativa. • Uso adecuado de recursos. 	
			Calidad laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Atención al público. • Rapidez de trámites. • Satisfacción al puesto de trabajo. • Adaptabilidad del trabajador. 	
			Economía laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Distribución de recursos y materiales. • Presupuesto. 	



ANEXO 2 : CUESTIONARIOS

a) Compromiso organizacional

“ Compromiso organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz-2021”

OBJETIVO: La presente investigación tiene como finalidad conocer el nivel de relación del compromiso organizacional con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz-2021.

INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente cada pregunta y marca con una “x” la alternativa según corresponda. Se necesita su absoluta sinceridad en sus respuestas. De antemano: ¡ Muchas gracias!.

CUESTIONARIO PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO

I. Datos generales

1. Genero:
 - a) Masculino
 - b) Femenino

2. Condición laboral:
 - a) Nombrado
 - b) CAS

3. Cargo que ocupa:.....

II. Datos del estudio

- a) Compromiso organizacional

1. Totalmente en desacuerdo.	2. En desacuerdo.	3. Ni en desacuerdo ni en acuerdo.	4. De acuerdo.	5. Totalmente de acuerdo.
------------------------------	-------------------	------------------------------------	----------------	---------------------------

N°	PREGUNTAS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
Compromiso Afectivo						
01	Me siento identificado con la universidad.					
02	Realmente siento los problemas de la universidad como si fueran míos.					
03	Tengo una creencia en los valores, normas de la universidad.					
04	Tengo un fuerte sentido de pertenencia hacia la universidad.					
05	Estoy predispuesto a participar en todas las actividades realizadas por la universidad.					
06	Estoy predispuesto a quedarme por más tiempo para cumplir algún tipo de asignación laboral incluso si es fuera del horario habitual de trabajo.					
Compromiso de continuidad						
07	Creo que tengo pocas alternativas de conseguir otro trabajo igual o mejor como para considerar la posibilidad de dejar la universidad					

08	No dejaría la universidad porque otra institución no podría igualar ciertos beneficios que percibo aquí.					
09	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora la universidad.					
10	Unas de las razones principales por la que continuo trabajando es porque siento que he invertido tanto de mí mismo hacia con la universidad.					
11	Uno de los motivos por lo que sigo trabajando en la universidad es porque me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo.					
Compromiso normativo						
12	Siento que estoy en deuda con la universidad por la oportunidad de crecimiento profesional que brinda.					
13	Siento que estoy en deuda con la universidad porque se preocupa en desarrollar mis capacidades y el apoyo que brinda al personal administrativo					
14	Creo que le debo muchísimo a la universidad.					
15	Me sentiría culpable si dejara ahora la universidad porque tengo un sentido de obligación con las personas que trabajan allí.					
16	La universidad merece mi lealtad.					

- SE APLICÓ UN CUESTIONARIO VIRTUAL AL PERSONAL ADMINISTRATIVO NOMBRADO Y CAS QUE LABORA BAJO LA MODALIDAD REMOTO, CON LA PLATAFORMA GOOGLE FORMS ATRAVES DE LOS CORREOS INSTITUCIONALES DE CADA PERSONAL QUE FUERON OTORGADOS CON LA OFICINA DE LA UNIDAD DE REGISTRO Y CONTROL. CON EL SIGUIENTE LINK:

<https://forms.gle/frWhYMtCeoAjzFH79>

b) Desempeño laboral

“ Compromiso organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz-2021”

OBJETIVO: La presente investigación tiene como finalidad conocer el nivel de relación del compromiso organizacional con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz-2021.

INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente cada pregunta y marca con una “x” la alternativa según corresponda. Se necesita su absoluta sinceridad en sus respuestas. De antemano: ¡ Muchas gracias!.

CUESTIONARIO PARA LOS JEFES

III. Datos generales

4. Genero:
 - c) Masculino
 - d) Femenino

5. Modalidad de contrato
 - c) Contrato permanente
 - d) Contrato temporal

6. Cargo que ocupa:

IV. Datos del estudio

- a) Desempeño laboral

6. Nunca	7. Raras veces	8. A veces	9. Casi siempre	10. Siempre
----------	----------------	------------	-----------------	-------------

N°	PREGUNTAS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
Eficacia laboral						
01	El trabajador logra cumplir con los objetivos establecidos en la dependencia.					
02	El trabajador cumple con todas las normas establecidas en función a la labor que desempeña.					
03	El trabajador cumple con todas sus funciones encomendadas de acuerdo a la labor que desempeña.					
04	El trabajador conoce las funciones que debe realizar dentro del puesto de trabajo.					
Eficiencia laboral						
05	El trabajador labora con responsabilidad dentro de sus funciones.					
06	El trabajador propicia el liderazgo dentro del puesto de trabajo.					
07	El trabajador fomenta el compañerismo dentro del puesto de trabajo.					

08	El trabajador propone iniciativas o propuestas en búsqueda de alguna mejora o solución de problemas.					
09	El trabajador utiliza adecuadamente los materiales o recursos que le permitan desempeñar mejor sus labores.					
Calidad laboral						
10	El trabajador se esmera por brindar una buena atención al usuario.					
11	El trabajador realiza los trámites de manera rápida.					
12	El trabajador muestra satisfacción con la labor que realiza en su área o dependencia.					
Economía laboral						
13	La universidad le ofrece los recursos necesarios para realizar las labores dentro de su dependencia.					
14	La universidad brinda el presupuesto óptimo a la dependencia o área para realizar labores y alcanzar los objetivos.					

- SE APLICÓ UN CUESTIONARIO VIRTUAL AQUELLOS JEFES Y DIRECTORES QUE NO SE PUDIERON UBICAR , QUIENES EVALUARON EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO NOMBRADO Y CAS, CON LA PLATAFORMA GOOGLE FORMS ATRAVES DE LOS CORREOS INSTITUCIONALES DE CADA JEFE Y DIRECTOR QUE FUERON OTORGADOS CON LA OFICINA DE LA UNIDAD DE REGISTRO Y CONTROL. CON EL SIGUIENTE LINK:

<https://forms.gle/JfEzru2We7iDAhDo6>

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del informante	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Fernández Celestino Willian Josue	Docente / UNASAM	Cuestionario	Arnold Fedor Vega Vigilio
Título del estudio: Compromiso organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz-2021.			

Coloque el porcentaje, según intervalo.

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%				SUB TOTAL																						
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96																							
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100																							
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.																						78	78																				
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas actividades, observables en una organización.																							78	78																			
3. ACTUALIDAD	Adecuado el avance de la ciencia y la tecnología.																							82	82																			
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente.																							81	81																			
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos(indicadores,sub escalas, dimensiones) en cantidad y calidad.																							73	73																			
6. INTENCIONALIDAD	Adecuada para valorar la influencia de la V.I. en la V.D. o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto.																							74	74																			
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.																							73	73																			
8. COHERENCIA	Entre los indices, indicadores y las dimensiones.																							78	78																			
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																							78	78																			
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación.																							81	81																			
PROMEDIO																																												78

OPINION DE APLICABILIDAD:

Procede su aplicación.

Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.

No procede su aplicación.

Huaraz, 11 de febrero de 2022	41401992	 Lic. Willian J. Fernández Celestino N° CLAD 06686	920671404
LUGAR Y FECHA	DNI	FIRMA DEL EXPERTO	TELÉFONO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del informante	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Carlos Humberto Chunga Antón	Docente - UNASAM	Cuestionario	Arnold Fedor Vega Vigilio
Título del estudio: Compromiso organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz-2021.			

Coloque el porcentaje, según intervalo.

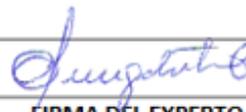
INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%				SUB TOTAL																					
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96																						
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100																						
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.																						74																				
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas actividades, observables en una organización.																							75																			
3. ACTUALIDAD	Adecuado el avance de la ciencia y la tecnología.																							75																			
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente.																							74																			
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos(indicadores,sub escalas, dimensiones) en cantidad y calidad.																							75																			
6. INTENCIONALIDAD	Adecuada para valorar la influencia de la V.I. en la V.D. o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto.																							75																			
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.																							80																			
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.																							75																			
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																							80																			
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación.																							75																			
PROMEDIO																																											76

OPINION DE APLICABILIDAD:

Procede su aplicación.

Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.

No procede su aplicación.

Huaraz, 13/02/2022	17863438		957848888
LUGAR Y FECHA	DNI	FIRMA DEL EXPERTO	TELÉFONO





ANEXO 4 : AUTORIZACIÓN PARA LLEVAR ACABO INVESTIGACIÓN

01
00/00

SOLICITO: Permiso para realizar trabajo de investigación (TESIS)

**RECTOR DE LA UNIVERSIDAD SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO
DR. CARLOS ANTONIO REYES PAREJA**

Yo, Arnold Fedor Vega Vigilio, identificado con DNI N° 73682866, bachiller de la Carrera Profesional de Administración en la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, con Código N° 141.1304.313, con domicilio legal en: Malecón sur S/N distrito de Huaraz, ante usted me presento y expongo:

Que, siendo requisito principal realizar la tesis para la obtención del TITULO PROFESIONAL solicito permiso para realizar en la UNASAM mi trabajo de investigación cuyo tema a tratar es Compromiso Organizacional y desempeño laboral del personal administrativo. Al finalizar se le entregara el trabajo con los resultados obtenidos y las alternativas de solución correspondientes.

Recurso a su digno despacho, a bien de que se sirva, a bien acceder a mi solicitud de suma urgencia.

Es gracia que espero alcanzar por ser de justicia.

Huaraz, ~~27~~ de septiembre del 2021.


FIRMA

- ADJUNTO:
1. Diploma de bachiller
2. DNI
3. Tema de tesis
4.

El Sr. Arnold Vega V. queda autorizado para el ingreso a las dependencias de esta entidad, con la finalidad de realizar su trabajo de investigación

07.09.2021


Abdul Moza Barrón

ANEXO 5 : BASE DE DATOS

Microsoft Excel interface showing a data table with columns V1, V2, D1, D2, D3, and D4. The table contains numerical data from row 1 to 33. The ribbon includes options like ARCHIVO, INICIO, INSERTAR, DISEÑO DE PÁGINA, FÓRMULAS, DATOS, REVISAR, VISTA, and DESARROLLADOR. The status bar at the bottom shows 'Hoja1' and 'Hoja3'.

V1						V2																									
D1			D2			D3			D1		D2		D3		D4																
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30		
5	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	3			
5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	5	4	4	3	3		
5	5	4	5	4	5	4	3	3	5	4	3	3	3	3	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	3	3		
4	5	3	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3		
5	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	3	3		
4	5	4	4	3	5	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	3	3	3	4	5	4	4	4	
4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
5	4	4	4	5	5	3	3	3	4	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
5	4	4	5	4	5	4	3	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
5	4	4	5	4	5	4	3	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	
5	5	3	4	5	5	4	3	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	
5	5	4	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4	3	3	5	4	3	3	3	3	
5	5	3	5	5	5	3	2	3	5	4	3	3	3	5	4	4	5	5	5	5	4	3	3	4	5	4	4	4	3	3	
5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	
5	4	4	5	5	5	4	3	3	2	2	4	3	3	3	5	4	4	4	4	5	3	3	3	3	5	4	3	2	3	3	
5	4	4	5	5	5	3	3	4	3	4	3	4	3	5	5	4	5	5	4	5	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	
5	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	3
4	5	3	4	3	5	3	3	3	5	3	4	4	4	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3	4	5	4	4	3	3	3	
5	5	4	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4	3	3	5	4	3	3	3	3	
5	5	3	5	5	5	3	2	3	5	4	3	3	3	5	4	4	5	5	5	5	4	3	3	4	5	4	4	4	3	3	
5	5	4	5	5	5	3	3	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	3	3	4	5	4	5	3	3	
5	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	
5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	3	3	3	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	3	3	3	
4	4	3	4	5	5	3	3	3	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	3	4	5	4	4	3	3	3	3	
4	4	4	4	3	4	4	3	3	5	4	4	3	3	5	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	4	3	3	3	3	
4	4	4	4	3	4	4	3	3	5	4	4	3	3	5	5	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	4	3	3	3	3	





ANEXO 6 : ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD

Con el propósito de conocer la confiabilidad y coherencia de los cuestionarios, respecto al compromiso organizacional y desempeño laboral, se procedió a realizar el análisis de fiabilidad por medio del coeficiente del Alfa de Cronbach.

Tabla 49 :

Interpretación del coeficiente de confiabilidad

RANGOS	MAGNITUD
0.81 a 1. 00	Muy alta
0.61 a 0. 80	Alta
0.41 a 0. 60	Moderada
0.21 a 0. 40	Baja
0.01 a 0. 20	Muy baja

Fuente : Hernandez, Fernández, & Baptista (2010)

Tabla 50 :

*Análisis de confiabilidad
compromiso orgnizacional*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,807	16

Fuente : Procesamiento de datos del cuestionar

Tabla 51:

Análisis de confiabilidad desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,828	14

Fuente : Procesamiento de datos del cuestionario.

Interpretación : El resultado obtenido de ALFA DE CONBRACH aplicado al instrumento de la variable independiente Compromiso organizacional es 0,807 y la variable dependiente desempeño laboral es de 0, 828, siendo una confiabilidad alta y muy alta respectivamente por lo tanto el instrumento es aceptable y confiable.

ANEXO 7: GUIA DE ENTREVISTA

GUIA DE ENTREVISTA ACERCA DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNASAM, 2021.

1) ¿Usted cree que hay compromiso por parte del personal administrativo hacia con la universidad?

Directora de la Dirección de Recursos Humanos: “Si, la identificación se nota hacia con la universidad a pesar de la los riesgos que puede tener la pandemia.”

2) ¿Usted como jefe de area cree que la universidad hace participar al personal en la planificación de la mision, vision, valores, políticas? Directora de la Dirección de Recursos Humanos: “Si, La universidad ha estado haciendo de conocimiento por medio de las normas internas, directivas e incluso de forma muy especial en la comunicación con avisos al personal.

3) ¿ El personal administrativo muestran apego hacia las normas y reglas de la universidad?

Directora de la Dirección de Recursos Humanos: “ Si, la mayor parte del personal que siente conforme lo cual tienen que cumplir obligatoriamente a pesar de que algunos piensen lo contrario”.

4) ¿ Desarrollan algún plan de compensaciones o incentivos hacia el personal administrativo?

Directora de la Dirección de Recursos Humanos: “ las normas de la administración pública nos hablan de incentivos y beneficios al personal administrativo pero no en el estricto término económico, por ejemplo a la puntualidad o al mejor trabajador reconocerlo con una resolución , pero no tenemos un plan que pueda resaltar las cualidades de un trabajador y ofrecer una compensación económica.

5) ¿ Premian o recompensan la buena labor que realizo el personal?

Directora de la Dirección de Recursos Humanos: “Se ha estado haciendo pero en estos últimos años debido a la pandemia no”.

6) ¿ Ofrecen programas de desarrollo profesional al personal?

Directora de la Dirección de Recursos Humanos: “ Si, nosotros como entidad tenemos un plan de desarrollo de capacidades para cada ejercicio, en ese plan tenemos planificado el cual son muy importantes”.

7) ¿ Usted como percibe el desempeño laboral por parte de sus colaboradores?

Directora de la Dirección de Recursos Humanos: “ Según las anteriores evaluaciones los resultados fueron óptimos mostrando un buen desempeño, en la actualidad esto se vio un poco afectado debedido a que la modalidad de trabajo fue distinto y por la propia emergencia sanitaria, el cual podemos decir que sufrió un pequeña desvarianza.

8) ¿ Cree usted que influye el compromiso laboral en el desempeño de sus trabajadores? ¿ Como lo percibe?

Si, ya que un jefe o colaborador comprometido con la institución se vera reflejado en su desempeño el cual será óptimo. Aca en la universidad eso se cumple ya que todos estan comprometidos a las labores de las mismas.

