



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

TESIS

**COMPROMISO Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA UGEL HUAMANGA-AYACUCHO-2016**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN:
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

PRESENTADO POR EL BACHILLER

Alejandro MEDINA CASTRO

AYACUCHO – PERÚ

2017

DEDICATORIA

A Dios por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el período de estudio.

A mi Madre Aquilina Castro Viuda de Medina, por darme la vida quererme mucho, creer en mi y porque siempre me apoyarme. Mamá, gracias por darme una carrera para mi futuro, todo esto te lo debo a ti.

A mis hermanos, Zósimo, Rubén, Julia, Victoria, Dora, Carlos Darío y familiares,

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por bendecirme para llegar hasta a aquí y hacer realidad mi sueño de ser profesional.

A mis distinguidos Maestros de la UAP Ayacucho, por compartir conmigo sus sabias enseñanzas durante la etapa de mis estudios.

A mi alma Mater, Universidad Alas Peruanas, por haberme abierto sus aulas donde recibí los conocimientos más exquisitos que marcan mi competencia profesional.

A mi sobrino Roger Zúñiga Medina, por haber sido el soporte emocional y por el cariño brindado, también agradezco el apoyo incondicional de mi amigo Antonio Ccahuana Peceros.

RESUMEN

Problema: Actualmente la UGEL-Huamanga no cuenta con alguna investigación que le permita conocer el compromiso y desempeño laboral de sus trabajadores. En ese sentido, es necesario levantar información científica sobre la problemática que viene aquejando a estos dos temas en esta institución, con la finalidad de plantear mejoras en la gestión del factor humano por ende de la institución. Tipo de investigación: Aplicada. Metodología: Inductivo y deductivo. Diseño: descriptivo-explicativo y no experimental. Población: 52 trabajadores permanentes; el instrumento de recolección de datos correspondió al cuestionario auto administrado; en la tabulación, utilizamos la estadística descriptiva, porque trabajamos a nivel de toda la población. Resultados: la mayoría de los trabajadores de la UGEL Huamanga no muestran compromiso laboral adecuado situación que repercute en bajo rendimiento laboral.

Palabra clave: Compromiso y desempeño laboral.

ABSTRAC

Problem: Nowadays the UGEL-Huamanga does not rely on any investigation that it allows him to know the commitment and labor performance of his workers. In this sense, it is necessary to raise scientific information about the problematics that comes afflicting to these two topics in this institution, with the purpose of raising improvements in the management of the human factor for the end of the institution. Type of investigation: Applied. Methodology: Inductive and deductive. Design: descriptive - explanatory and not experimental. Population: 52 permanent workers; the instrument of compilation of information corresponded to the questionnaire administered in person; in the tabulation, we use the descriptive statistics, because we work at the level of the whole population. Results: the majority of the workers of the UGEL Huamanga do not show a suitable commitment situation that reverberates in low labor performance.

Key word: Commitment and labor performance.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
ÍNDICE	vi
ÍNDECE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	ix
INTRODUCCIÓN	x
CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	11
1.1. Planteamiento del problema	11
1.2. Formulación del problema	13
1.2.1. Problema general	13
1.2.2. Problemas específicos	13
1.3. Objetivos de la investigación	13
1.3.1. Objetivo general	13
1.3.2. Objetivos específicos	14
1.4. Justificación del estudio	14
1.5. Limitaciones	14
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	16
2.1. Antecedentes del estudio	16
2.1.1. A nivel internacional	16
2.1.2. A nivel nacional	20
2.1.3. A nivel local	23
2.2. Bases teóricas	23
2.2.1. Compromiso laboral	23
2.2.2. Desempeño laboral	28
2.3. Definición de términos	33
2.4. Hipótesis	33
2.4.1. Hipótesis general	33
2.5.2. Hipótesis específicas	33
2.5 Variables	33
2.5.1. Definición Conceptual	33
2.5.2. Definición operacional	34
2.5.3. Operacionalización de variables	35
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	37
3.1. Tipo y Nivel de investigación	37
a) Tipo de Investigación	37
b) Nivel de Investigación	37
3.2. Descripción del ámbito de la investigación	37
3.3 Población y Muestra	39
a) Población	39
b) Muestra	39
3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	39
a) Técnicas	39
b) Instrumentos	39
3.5 Validez y confiabilidad del instrumento	39
3.6 Plan de recolección y procesamiento de datos	40
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	41
4.1 Presentación	41

4.2 Datos generales	41
4.3 Análisis de relación entre compromiso y desempeño laboral	44
4.4 Contrastación de hipótesis	50
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	55
CONCLUSIONES	59
RECOMENDACIONES	60
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	61
ANEXOS	65
Matriz de consistencia	66
Cuestionario	67
Alfa de Cronbach	69
Validación de experto 01	70
Validación de experto 02	71

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01: Edad de trabajadores	26
Tabla N° 02: Género de clientes	27
Tabla N° 03: Condición laboral	27
Tabla N°: 04: Nivel de instrucción	28
Tabla N° 05: Apego emocional y optimidad de labores realizadas	29
Tabla N° 06: Pertinencia a la institución y disponibilidad y optimada de recursos	30
Tabla N° 07: Vínculo con la institución y logro de objetivos	31
Tabla N° 08: Oportunidad de desarrollo laboral y uso eficiente de recursos	32
Tabla N° 09: Lealtad con la institución y utilidad de labores realizadas	33
Tabla N° 10: Recompensa a labores positivas y calidad de labores realizadas	34

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 01: Edad de trabajadores	26
Gráfico N° 02: Género de clientes	27
Gráfico N° 03: Condición laboral	27
Gráfico N°: 04: Nivel de instrucción	28
Gráfico N° 05: Apego emocional y optimizad de labores realizadas	29
Gráfico N° 06: Pertinencia a la institución y disponibilidad y optimada de recurso	30
Gráfico N° 07: Vínculo con la institución y logro de objetivos	31
Gráfico N° 08: Oportunidad de desarrollo laboral y uso eficiente de recursos	32
Gráfico N° 09: Lealtad con la institución y utilidad de labores realizadas	33
Gráfico N° 10: Recompensa a labores positivas y calidad de labores realizadas	34

INTRODUCCIÓN

La presente tesis investigó los temas referidos al compromiso laboral y su influencia en el desempeño laboral, entendiéndose como compromiso laboral al involucramiento intelectual y emocional de los trabajadores para coadyuvar al éxito institucional. Mientras, el desempeño laboral es la eficiencia, eficacia, y efectividad de las actividades laborales.

La característica problemática de compromiso laboral está relacionado al compromiso afectivo, compromiso de continuación, y compromiso normativo. En la misma lógica, el desempeño laboral, a la productividad, cumplimiento de objetivos institucionales y utilidad de las labores realizadas.

Entre las causas principales de este problema está que la UGEL-Huamanga entidad, sus funcionarios y asesores no están preparados en las estrategias de gestión de desempeño laboral.

La investigación fue realizada con el interés de conocer por qué la UGEL-Huamanga tiene un mal imagen social. Además, nos permitirá percibir el nivel de conflicto entre la UGEL y sus trabajadores, así como, los niveles de preparación de los funcionarios frente a las exigencias objetivas de los usuarios de esta importante institución.

El interés académico corresponde al grado de profundización sobre el compromiso laboral y su influencia en el rendimiento laboral.

El interés profesional fue saber, cómo la falta de compromiso laboral de los trabajadores implica en el rendimiento laboral en la UGEL-Huamanga-Ayacucho.

Los métodos de investigación correspondieron a inductivo y deductivo, la técnica a la encuesta, el instrumento al cuestionario aplicado a los trabajadores y funcionarios, así como a los usuarios de esta institución. Los datos se procesaron estadísticamente en el contexto descriptivo. Se contrastaron las hipótesis por el método de chi cuadrado.

El objetivo de investigación fue demostrar, mediante encuesta, que el compromiso laboral influye en rendimiento laboral de los trabajadores de la UGEL-Huamanga-Ayacucho.

El supuesto o la hipótesis de investigación contrastada correspondió a que, el compromiso laboral influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL-Huamanga-Ayacucho.

La estructura de la presente contiene lo siguiente:

Capítulo I, sistematiza el problema de investigación; planteamiento del problema, formulación del problema, objetivos, justificación y limitaciones de investigación.

El capítulo II, consolida el marco teórico que corresponde a los antecedentes, bases teóricas, definición de términos, hipótesis, variables de investigación.

El capítulo III, contiene la metodología; tipo y nivel de investigación, descripción del ámbito de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recojo de datos, validez y confiabilidad del instrumento y plan de recolección de datos.

El Capítulo IV, resultados de investigación; presentación, datos generales y análisis e interpretación de resultados.

Capítulo V, Discusión

Anexos

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Vivimos en un mundo altamente competitivo, más aún cuando se refiere al mundo empresarial o institucional, donde uno de los desafíos y retos más relevantes es lograr las metas y los objetivos organizacionales.

Para que esto suceda, es decir, para que las organizaciones puedan lograr sus propósitos, es imprescindible fomentar un alto nivel de compromiso de los trabajadores, puesto que un trabajador comprometido genera valor a su empresa o institución, por ejemplo, manteniendo un buen clima laboral y minimizando la rotación del personal.

Sin embargo, en nuestra realidad hay poca preocupación por conocer y aplicar estas herramientas en la gestión de talento humano, por parte de los directivos de las organizaciones e instituciones, observándose una serie de deficiencias de los directivos en el fomento de compromiso laboral.

Estas anomalías, se perciben con mayor relevancia en la UGEL-Huamanga, donde las estrategias básicas de fomento de compromiso laboral se desconocen, como, por ejemplo, los objetivos estratégicos no están establecidas menos difundidas adecuadamente, no se atiza retos y desafíos para carrera profesional.

El flujo de comunicación es bastante inapropiado generando distorsiones de significado entre lo que quieren transmitir los directivos hacia los trabajadores y éstos a los directivos.

No se adoptan estrategias para minimizar el estrés laboral, para simplificar los procesos operativos, tampoco para reducir la complejidad de los procesos de trabajo, no hay replanteamiento de capacidades humanas equilibradas a las capacidades de software.

A todos esto se agrega, las características de los trabajadores no comprometidos, tales como: aquellos que, y no son pocos indudablemente, no se ponen activamente la camiseta institucional revelando su insatisfacción, minimizan el logro de compañeros de trabajo comprometidos, muestran actitudes frecuentes de enojo y alienados hacia revanchismo, envidia, hipocresía, ambiciosos, desmotivados, holgazanes, etc.

La mayoría, por no decir todos, los trabajadores se sienten subutilizados y nada identificados con la institución, generando un clima de negatividad contagiosa.

Sabemos que muchos trabajadores quisieran estar en otro trabajo, pero como no pueden acceder, en donde están no trabajan bien perjudicando la productividad y la imagen de la institución. Situación que revela que insatisfacción y falta de compromiso laboral perjudica desempeño buen desempeño de los trabajadores.

Otro problema frecuente en este análisis es la rotación alta del personal contratado que no tienen interés en luchar por quedarse en la institución, sino solamente cumplir el período de contrata y buscar otras oportunidades mejores.

Estos trabajadores casi nunca se encuentran satisfechos con las tareas que realizan, con sus compañeros de trabajo, sus jefes, con la retribución económica, no buscan el progreso, no se comunican bien con sus similares, etc.

En resumen, estos problemas se sintetizan en cuatro aspectos:

1. Primero, problemas afiliativos: no se sienten orgullosos con la institución, no se identifican con la institución, menos con su finalidad, sus colores y con el logo.
2. Segundo, problemas motivacionales: no disfrutan del trabajo, no buscan desafíos ni retos, trabajan bajo presión, no se auto exigen, el trabajo, sus compañeros sus jefes y su entorno no es parte de su autoestima y motivación.

3. Tercero, problemas instrumentales: descontento remunerativo, falta de oportunidades de aprendizaje y desarrollo profesional.
4. Cuarto, problemas morales: el maltrato entre compañeros y en los niveles de jerárquicos, falta de participación en las decisiones, irrespeto, falta de reconocimiento, poca atención, falta de equidad, etc.

Actualmente la UGEL-Huamanga no cuenta con alguna investigación que le permita conocer el compromiso y desempeño laboral de sus trabajadores. En ese sentido, es necesario levantar información científica sobre la problemática que viene aquejando a estos dos temas en esta institución, con la finalidad de plantear mejoras en la gestión del factor humano por ende de la institución.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema principal

¿Cómo el compromiso laboral influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL - Huamanga -Ayacucho-2016?

1.2.2. Problemas específicos

1. ¿De qué manera el compromiso afectivo influye en la productividad laboral?
2. ¿En qué forma el compromiso de continuación influye en el cumplimiento de los objetivos organizacionales?
3. ¿En qué forma en el compromiso normativo influye en la calidad de labores desempeñadas?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar mediante una encuesta que el compromiso laboral influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL - Huamanga -Ayacucho-2016.

1.3.2 Objetivo específico

1. Analizar que el compromiso afectivo influye en la productividad laboral.
2. Explicar que el compromiso de continuación influye en el cumplimiento de los objetivos organizacionales.
3. Examinar que el compromiso normativo influye en la calidad de labores desempeñadas.

1.4. Justificación del estudio

La presente investigación se justifica por las siguientes razones:

1. Analizamos los aspectos de compromiso laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Ayacucho, ya que está considerada una de las instituciones de pésima gestión institucional, generando el descontento de los usuarios, quienes perciben un mal desempeño laboral de los trabajadores que laboran en esta institución, a pesar de que existen mejoras logísticas, tecnológicas, normativas, etc. para que estas instituciones puedan agilizar sus procesos operativos internos y externos. De esta manera la investigación permitió identificar las falencias de compromiso laboral de los trabajadores y cómo esta influye en el desempeño laboral, además, de profundizar los conocimientos teóricos sobre el compromiso laboral y su repercusión en el desempeño laboral que permitió los procesos de adaptación acelerada.
2. Las motivaciones que nos indujeron a investigar los efectos de compromiso con el trabajo en el desempeño laboral se centran en que esta institución tiene que ver con el sector educación, pudiendo ser un modelo de institución en cuanto a la gestión eficiente, eficaz y efectivo. Intentamos coadyuvar a mejorar esta mala imagen, así como proponer las herramientas básicas para incrementar el compromiso laboral de los trabajadores y que puedan implicar en mejor rendimiento laboral.

3. En ese sentido, el capital humano es uno de los elementos o activos más importantes dentro de cualquier organización que merece investigación permanente, pues de ello depende el correcto desempeño de sus actividades y el cumplimiento de los objetivos establecidos, ese es el propósito de nuestra investigación.

1.5. Limitaciones de la investigación.

En el desarrollo de la presente investigación enfrentamos las siguientes limitaciones:

- Escasez de investigaciones similares.
- Insuficiencia de bibliotecas en la región.
- Escasez de material bibliográfico con versión actualizada.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Antecedentes del estudio

2.1.1 A nivel internacional

TESIS: "COMPROMISO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA CENTRAL DE UNA INSTITUCIÓN BANCARIA QUE OPERA EN LA CIUDAD DE GUATEMALA, SEGÚN SEXO". CAMPUS CENTRAL GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, DICIEMBRE DE 2013
JENNIFER ALDANA PEÑA CARNET 10621-09 TESIS DE GRADO

Autor: JENNIFER ALDANA PEÑA

Tesis para obtener. Grado Académico de Licenciada en Psicología Industrial.

Año: 2013

País: Guatemala

Universidad de: RAFAEL LANDÍVAR

Conclusiones:

1. Las personas encuestadas mediante el instrumento demostraron un alto compromiso organizacional con la empresa, no existiendo una diferencia significativa entre el compromiso de hombres y mujeres.

2. En el grado de compromiso organizacional según el conocimiento y cumplimiento de la misión y objetivos, no existe una diferencia significativa entre hombres y mujeres. El conocimiento y cumplimiento de la misión y objetivos según el instrumento es totalmente compartido por los trabajadores quienes se sienten satisfechos al cumplir con los objetivos que la empresa solicita y conocer la misión a cabalidad.
3. En cuanto al grado de compromiso organizacional según la práctica de los valores institucionales, no existe una diferencia significativa entre hombres y mujeres. La práctica de los valores según el instrumento es totalmente compartida por los trabajadores quienes conocen a cabalidad todos los valores que la empresa considera como propios, así como sus implicaciones, estando de acuerdo con ellos.
4. En cuanto al grado de compromiso organizacional según la disposición a la adopción y generación de cambios planteados por la alta gerencia en beneficio a los trabajadores, no existe una diferencia significativa entre hombres y mujeres. La adopción a cambios planteados por la alta gerencia según el instrumento es totalmente compartida por los empleados quienes están bastante dispuestos a adoptar los cambios estando conscientes que estos contribuirán a alcanzar la mayor efectividad en el trabajo.
5. Asimismo, en el grado de compromiso organizacional según la diligencia para lograr aprendizaje institucional, no existe una diferencia significativa entre hombres y mujeres. La diligencia para lograr aprendizaje dentro de la organización según el instrumento es totalmente compartida por los trabajadores quienes demuestran aceptación e interés en capacitarse continuamente para el bienestar tanto de ellos como de la organización.
6. En el grado de compromiso organizacional según la frustración con respecto a la empresa, no existe una diferencia significativa entre hombres y mujeres. La frustración con respecto a la empresa según el instrumento es totalmente compartida por los trabajadores quienes mencionan sentirse orgullosos de la organización a pesar de cualquier

situación desfavorable por la que esta atraviese. 7. En cuanto al grado de compromiso organizacional según el orgullo institucional, no existe una diferencia significativa entre hombres y mujeres. El orgullo institucional según el instrumento es compartido por los empleados quienes quieren seguir formando parte de la organización por mucho tiempo más y se interesan en transmitir el orgullo que sienten del formar parte de esta. 8. No existe una correlación en el grado de compromiso organizacional según la edad de los trabajadores de la organización y el punteo de cada uno de los indicadores planteados en el cuestionario aplicado. 9. Por último en el grado de compromiso organizacional según el puesto de trabajo no se encontró ninguna diferencia significativa entre hombres y mujeres de puestos operativos y administrativos.

TESIS: “CLIMA LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN DOCENTES UNIVERSITARIOS.”

Autor: YERALDIN D. FLOREZ RIVERO – 2014

Tesis de Grado para obtener el título de: Licenciatura en Psicología.

Año: 2014

País: Venezuela.

Ubicación: UNIVERSIDAD CENT OCCIDENTAL “LISANDRO ALVARADO” DECANATO EXPERIMENTAL DE HUMANIDADES Y ARTES PROGRAMA LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA.

Conclusiones:

El compromiso laboral se ha convertido en una de las variables más estudiadas en cuanto al comportamiento organizacional. Una de las razones fundamentales de que esto haya sucedido, es que varias investigaciones han podido demostrar que el compromiso con la organización suele ser un mejor predictor de la rotación y de la puntualidad, que la misma satisfacción laboral. Quizás más importantes

aún, han sido las evidencias de que las organizaciones cuyos integrantes poseen niveles altos de compromiso, registran altos niveles de desempeño y productividad, y bajos índices de ausentismo

TESIS: “LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN MABETEX DISTRIBUIDORA TEXTIL DE LA CIUDAD DE AMBATO.”

Autor: Otoma Orobles – 2010

Año: 2010

País: Ecuador

Ubicación: Universidad técnica de Ambato

Conclusiones:

La distribuidora textil no cuenta con un modelo de gestión de talento humano para mejorar el desempeño laboral, por esta razón no existe un entrenamiento hacia su personal, lo cual no se mide el grado de eficiencia y calidad de desempeño.

La capacitación actual que realiza la dirección de la empresa es deficiente para mejorar o explotar el talento que cada empleado posee.

Es muy importante darle siempre motivos al personal para que se comprometa con la empresa y de esta manera aumentar su nivel de desempeño laboral y personal.

El departamento de administración del personal no cuenta con un equipo de cómputo que les permita el manejo real de la información, en cuanto a horarios de trabajo, registro de horas extras, motivaciones o desempeño laboral de los empleados, por esta razón sus colaboradores no se sienten conformes con el pago de su tiempo extra, por la atención personalizado para los clientes.

El departamento administrativo no posee un control en cuanto a la distribución de funciones de desempeño para cada carga de trabajo del empleado.

La administración del personal para el análisis de puestos siempre lo realizan mediante entrevistas o la observación directa, con estas técnicas no pueden conocer con exactitud las capacidades que posee el trabajador para desempeñar con eficiencia el puesto que le otorgan.

El estrés y conflicto del personal en la distribuidora textil se presenta en los días de feria, ya que los clientes realizan los pagos de los créditos y la compra de mercadería.

La recopilación de la información se tornó un poco complicada al momento de analizar y estudiar lo necesario para el desarrollo de la investigación del tema de la tesis, cabe recalcar que es la primera vez que se realiza una investigación y un análisis a la gestión del talento humano para mejorar su desempeño laboral en una PYME.

Una empresa para ser productiva debe contar con un talento humano motivado, siempre mejorando sus destrezas y habilidades para que su desempeño laboral sea eficiente, efectivo y productivo.

2.1.2 A nivel nacional

TESIS: Relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal empleado de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2016.

Autor: Saldaña y Cornejo.

Para optar título de: Lic. En Administración

Año: 2017

País: Perú

Ubicación: Universidad Peruana Unión.

Conclusiones:

Considerando la prueba estadística de Spearman, se pudo identificar que el grado de Compromiso Organizacional Afectivo con el desempeño laboral tiene una correlación positiva de significancia débil de $r = 0.276^{**}$ con un valor $p = 0.00 (< 0.05)$. No obstante, a ello, el personal empleado muestra solida identificación con la práctica de los principios axiológicos,

fidelidad y autonomía en la decisión que toma en relación al respeto de los valores que practica el colaborador.

Comúnmente, los colaboradores de la Universidad Peruana Unión con un alto compromiso afectivo se esfuerzan por manifestar una buena predisposición a los cambios organizacionales, aceptan a sus administradores y están dispuestos a trabajar con ellos más de lo que está establecido. Actitudes que son altamente reconocidos por los jefes de cada área administrativa de la universidad. El compromiso afectivo de los colaboradores tiende a aumentar en la medida en que éstos experimentan mayor importancia en sus trabajos que realizan con autonomía.

El grado de correlación entre el Compromiso Organizacional Continuo y el Desempeño Laboral tuvo un nivel de significancia positivo débil de $r = 0.276^{**}$ con un valor $p = 0.00 (<0.05)$. Esta variable es baja en relación al Compromiso Organizacional Afectivo, sin embargo, los colaboradores tienen gran apego e invierten su tiempo y esfuerzo por haber recibido de una u otra manera ayuda en capacitación profesional, atención médica, casa y becas de estudio para sus hijos. Este tipo de atención que hace la universidad a su personal empleado le permite fidelizar a su personal y fomentar la estabilidad laboral.

La estabilidad laboral que gozan los colaboradores del personal empleado de la universidad hace que influya en un mayor compromiso continuo en sus respectivas áreas administrativas que no es puramente situacional sino, macroeconómico como el estado laboral. Su dedicación y entrega al trabajo se centra en alcanzar niveles de rendimientos aceptables, donde el empleado no sólo cumple con su actividad necesario sino, capitaliza las oportunidades para mejorar su situación laboral y deja el pensamiento de laboral en otra organización.

Por su parte, el Compromiso Organizacional Normativo y el Desempeño Laboral tuvo un nivel de significancia positivo débil de $r = 0.382^{**}$ con un valor $p = 0.00 (<0.05)$. Esta variable es la más alta en relación a las otras variables analizadas. No obstante, de ser baja, se torna significativa e

importante para los intereses de la universidad, toda vez que el colaborador inspira pertenencia y lealtad en sus actividades laborales y con la institución. El Compromiso Organizacional Normativo del personal empleado de la Universidad Peruana Unión, evidencia sus orígenes en la formación del valor de lealtad desde su niñez, su adolescencia, juventud e inclusive en sus primeras experiencias laborales. Esto explica porque el colaborador está arraigado trabajar en la universidad y ser leal a ella.

Finalmente, la investigación halló que existe una correlación entre Compromiso Organizacional y Desempeño Laboral positiva y con un nivel de significancia importante de $r = 0.354^{**}$ con un valor $p = 0.00 (< 0.05)$. Ante este escenario las variables Afectivo, Continuo y Normativo, no obstante, de tener niveles de significancia baja, juegan un papel relevante en el Desempeño Laboral. Su relevancia de muestra por el grado de identificación, fidelidad, apego, sentimiento de pertenencia y lealtad de los colaboradores de la universidad. Que en conjunto permiten que el Desempeño Laboral que desarrollan los colaboradores en sus diferentes centros de trabajo sean productivos y de calidad.

TESIS: Satisfacción y Compromiso Organizacional de los trabajadores de un Hospital de Salud Mental”

Autor: Portilla Barreto, Rosa

Para optar grado académico de Licenciada en Psicología.

Año: 2017

País: Perú

Ubicación: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

Conclusiones:

Como resultado de la investigación presentada, es posible concluir que existe una relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, esto se comprobó mediante los análisis estadísticos y las teorías presentadas, de manera que se comprueba la hipótesis presentada al inicio del texto. Asimismo, al analizar los componentes de

cada variable, se pudo notar que las teorías e investigaciones realizadas permitieron conocer con exactitud cómo influye la satisfacción y el compromiso organizacional. La muestra de 200 colaboradores se realizó a los diferentes trabajadores que pertenecen a áreas distintas con el propósito de saber la existencia de ambos componentes estudiados para la presente investigación.

Las teorías de ambas variables, en el caso de la teoría de Herzberg, hace hincapié a los factores de la satisfacción laboral, y estos como se relacionan de manera directa con la Teoría de Meyer y Allen que menciona sobre el compromiso organizacional, permite que junto con las 37 investigaciones realizadas en diferentes muestras se comprueba la relación positiva de ambas variables.

Finalmente, esta investigación es de suma utilidad para cualquier contexto que se pueda aplicar, teniendo en cuenta la validez y confiabilidad de los instrumentos, así como las teorías, investigaciones y limitaciones que se encontraron en el presente estudio.

TESIS: Compromiso organizacional y su relación con el desempeño laboral en la empresa transportes DECO S.C.R.L, Callao - 2017

Autor: Betancur Ponte Marilyn Yanina

Para optar el Título profesional de licenciado en Administración.

Año: 2017

País: Perú

Ubicación: Universidad César Vallejo.

Conclusiones:

Existe relación entre moderada y fuerte del compromiso organizacional con el desempeño laboral de la empresa.

Se ha determinado que existe relación entre moderada y fuerte del compromiso organizacional con la eficacia de la empresa.

Se ha determinado que existe relación entre moderada y fuerte del compromiso organizacional con la eficiencia de la empresa.

2.1.3 A nivel nacional

A nivel nacional y local no se ha encontrado ningún antecedente.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Compromiso laboral

Según Porter (1979) el compromiso se define por tres aspectos: Un fuerte deseo de permanecer siendo un miembro de la organización, una disposición de hacer grandes esfuerzos en favor de la organización y una creencia sólida en y aceptación de los valores y objetivos de la organización. Y el nivel de compromiso se ve reflejado en varios aspectos de la vida laboral. A saber, la calidad, el rendimiento, la asistencia y permanencia.

Para Gordon (1980) hay cuatro factores que explican el compromiso y estos son la lealtad, la responsabilidad, la disposición hacia el trabajo y la convicción o fe en la unidad. El compromiso es observado en esta escala desde una perspectiva diferente, pero con elementos equivalentes como son la lealtad, la participación en lugar de responsabilidad, identificación en lugar de disposición hacia el trabajo y pertenencia en lugar de la convicción o fe en la unidad. Se consideran de esta manera porque implican una observación desde la perspectiva de las actitudes del empleado y no de una conducta observada.

De acuerdo con Steers (1977), citados por Galicia (2001), lo definió como la fuerza relativa de la identificación y del involucramiento de un individuo con la organización. Es la aceptación afectiva de los objetivos y valores de la organización (Buchman 1974, mencionado por Marín, 2003). Robbins (1999), mencionado por Marín (2003), señala que el compromiso organizacional, es una de tres tipos de actitudes que una persona tiene

relacionadas con su trabajo y lo define como un estado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular y con sus metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros.

Para el presente estudio, se asume que el compromiso organizacional es un factor determinante en el logro de los objetivos de las instituciones, considerándose cuatro dimensiones: participación, lealtad, identificación y pertenencia.

LA PARTICIPACIÓN

Consiste en permitir que el empleado se involucre en las decisiones que debe hacer la institución. Estas decisiones pueden afectar su actuar laboral o pueden afectarle a nivel personal. La participación permite contribuir, obtener una mayor comprensión, incrementar la productividad, una mayor flexibilidad, como también una mayor satisfacción y bienestar laboral que tienen como consecuencia un menor ausentismo, rotación. El interés, la motivación, la moral se ven fortalecidas, lo que los lleva a disfrutar su vida laboral. El respecto Robbins (1994) refiere que la participación permite que los empleados participen en las decisiones que les afectan. Los empleados pueden contribuir a una serie de decisiones que les afectan: Establecer metas laborales, elegir sus propios paquetes de prestaciones; seleccionar los horarios de trabajo que prefieran y demás. Esto puede aumentar la productividad de los empleados, la dedicación a las metas laborales, la motivación y la satisfacción laboral.

(Saunders, 1991), Quienes propician la participación señalan que hay una serie de ventajas entre las cuales se encuentran las siguientes: Cuando a la gente se le da la oportunidad de ejercer alguna influencia sobre lo que se haga, se desarrolla un espíritu de compromiso con los fines de la organización. Por el contrario, las personas se sienten con menos poder cuando no se les permite influir sobre los hechos, y se reduce su sentido de compromiso. El empleado que está más involucrado y tiene mayor participación, aumenta la comprensión de los fines y objetivos organizacionales; también genera una mayor apreciación por el interés común y la interdependencia mutua. La participación conduce entonces a un

mejor clima de relaciones industriales y a una fuerza laboral más cooperativa; se reduce la relación nosotros versus ellos.

LA IDENTIFICACIÓN

Se muestra como los empleados comprometidos están dispuestos a identificarse firmemente con la institución, desean trabajar por los objetivos y misión institucionales, se adhieren a ella. Sienten que su trabajo, su contribución es importante para alcanzar los objetivos y misión institucionales. Buscan nuevos retos, desafíos con entusiasmo y cooperación. Pero medida que la organización crece, disminuye la capacidad de las personas para identificarse con los logros del grupo (Robbins, 1994).

La Identificación se entiende como el deseo de estar involucrado con una institución en todo su accionar y desarrollo. El empleado identificado trabaja para alcanzar los objetivos y misión institucionales, sienten a la institución como algo propio donde su trabajo es una contribución importante, se sienten orgullosos de ella, comentan a otros de las bondades institucionales. Están atentos a nuevos retos, desafíos, para alcanzarlos con entusiasmo, optimismo y plena cooperación. Se preocupan por los niveles de calidad de los productos y servicios, aportan ideas creativas para el mejoramiento.

LA PERTENENCIA

Es el sentido de pertenecer a una institución hace que el trabajador se sienta a gusto en ella, desarrolle su actividad con alegría, ante cualquier situación que pudiera afectar a la institución, la elige el lugar para trabajar y defender se siente partícipe y comprometido. Conforme el tamaño aumenta, las oportunidades de participación e interacción social disminuyen, al igual que la capacidad de los miembros para identificarse con los logros del grupo. Al mismo tiempo, el hecho de tener más miembros también propicia la disensión, el conflicto y la formación de subgrupos, que hacen que pertenecer al grupo resulte menos agradable (Robbins, 1994).

Las dimensiones del compromiso laboral según Gómez (2012), están referidas al compromiso afectivo, de continuidad y normativo.

COMPROMISO AFECTIVO

Se refiere a la relación emocional que las personas forjan con la organización, ya que refleja el apego emocional y sentimental al percibir la satisfacción de necesidades (especialmente las psicológicas) y expectativas, disfrutan de su permanencia en la organización. Los trabajadores con este tipo de compromiso se sienten orgullosos de pertenecer a la organización (puede ser un deseo). (Meyer y Allen, 1999).

COMPROMISO DE CONTINUIDAD

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 institución 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, se incrementa su apego con la empresa (es una necesidad). (Meyer y Allen, 1997 citados por Marín, 2003).

COMPROMISO NORMATIVO

Es aquel que encuentra la creencia en la lealtad a la organización, en un sentido moral, de alguna manera como pago, quizá por recibir ciertas prestaciones; por ejemplo, cuando la institución cubre la colegiatura de la capacitación; se crea un sentido de reciprocidad con la organización. En este tipo de compromiso se desarrolla un fuerte sentimiento de permanecer en la institución, como efecto de experimentar una sensación de deuda hacia la organización por haberle dado una oportunidad o recompensa que fue valorada por el trabajador.

Arciniega (2002), explica que todo colaborador experimenta las tres dimensiones, aunque desde luego, con distinto énfasis y al hacer una analogía de las olimpiadas, el grado sería: Oro para el afectivo; plata, para

el normativo y bronce, para el de continuidad; esto porque en el compromiso afectivo el colaborador manifiesta actitudes tales como un marcado orgullo de pertenencia hacia la empresa, y así se emociona al decir que trabaja para la institución o habla mucho de ella en reuniones con amigos y familiares.

En la actualidad es posible identificar dos enfoques conceptuales del término compromiso organizacional: el centrado en el concepto de compromisos múltiples y el que lo ve como un concepto multidimensional.

2.2.2 DESEMPEÑO LABORAL

Chiavenato (2009), “Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”.

Porque se evalúa el desempeño laboral:

Primero, desde un punto de vista práctico, la mayoría de los patrones basan sus decisiones de pagos y ascensos en las evaluaciones de sus empleados.

Segundo, las evaluaciones juegan un papel integral en el proceso de administración del desempeño. No tiene mucho sentido convertir las metas estratégicas del patrón en objetivos específicos para los empleados si no se revisa periódicamente el desempeño.

Tercero, la evaluación permite que el jefe y el subordinado desarrollen un plan para corregir cualquier deficiencia y para reforzar las cuestiones que el subordinado hace correctamente.

Cuarto, las evaluaciones deben tener un propósito útil para la planeación de carrera; ofrecen la oportunidad de revisar los planes de carrera del empleado a partir de la manifestación de sus fortalezas y debilidades.

Métodos de evaluación: por lo general el gerente realiza la evaluación con la ayuda de una herramienta predeterminada y formal. Es necesario considerar

dos aspectos al diseñar una herramienta de evaluación: qué se va a medir y como medirlo, es posible medir el desempeño del empleado en términos de dimensiones genéricas, como la calidad, la cantidad y la rapidez del trabajo. O bien medir el desempeño en cuanto al desarrollo de las competencias o el logro de las propias metas.

En lo que respecta a cómo medirlo, hay varios métodos, como las escalas gráficas de calificaciones, el método de calificación interna la "APO".

Esteedman, Hillary (1994), menciona que las evaluaciones del desempeño tradicionalmente utilizada en la gestión de recursos humanos han venido incluyendo progresivamente el concepto de competencias. En sus más reconocidas versiones la tradicional evaluación del desempeño se basaba en factores de desempeño tales como la puntualidad, el cuidado de los bienes, el manejo de las relaciones, la dinámica y motivación que eran colocados en escalas y calificados por los superiores inmediatos con base en su observación del desempeño de la trabajadora o trabajador.

A diferencia de esta evaluación tradicional del desempeño las nuevas formas se acercan a definir competencias, es decir logros o capacidades laborales y agrega evidencias de tales logros para reducir al máximo la subjetividad.

GARY (2012), menciona que, "Toda organización necesita desarrollar un sistema para medir el desempeño, que consiste en los procedimientos establecidos para calificar periódicamente la labor de los empleados. Este proceso es importante no solo para asegurar que la organización logre sus objetivos, sino también para asegurar que los empleados entiendan completamente y estén calificados para su trabajo".

El sistema de reconocimiento del desempeño puede servir no solo para determinar si un empleado efectúa bien su trabajo, sino también para decidir la manera como puede mejorarse el desempeño. Durante el proceso de revisión, las capacidades y debilidades de un trabajador, puede discutirse y es posible desarrollar métodos para obtener el máximo de estas capacidades y encontrar maneras para corregir o minimizar las debilidades,

por ejemplo, con la capacitación adicional, puede lograrse el crecimiento y desarrollo del trabajador.

SHERMAN & BOHLANDER, Definición: “la evaluación del desempeño puede influir en la conducta de los empleados, generando directamente con ello un mejor desempeño organizacional. Además, proporciona a la persona la retroalimentación esencial para un buen desempeño”.

Enfoques: Los enfoques más nuevos de la evaluación del desempeño hacen énfasis en el entrenamiento, así como en los planes de desarrollo y crecimiento para los empleados.

Este enfoque se dirige al problema del aumento en los costos y el menor desempeño organizacional que surge por la subutilización o mala administración de los recursos humanos. Para atacar este problema, las organizaciones deben desarrollar sistemas de evaluación que midan el desempeño de los empleados contra estándares objetivos, que estén relacionados con el puesto.

WHERTHER (1991), “La evaluación del desempeño constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado e identifica problemas en el sistema de información sobre recursos humanos, además las personas que se desempeñan de manera insuficiente pueden poner en evidencia procesos equivocados de selección, orientación, y capacitación o pueden indicar que el diseño del puesto o los desafíos externos no han sido considerados en todas sus facetas”.

SALINAS (2003), hace referencia que “La evaluación del desempeño busca medir el potencial humano y determinar su plena aplicación por parte del empleado. De igual manera da cabida y participación a los empleados dentro de la empresa, permitiéndoles crecer dentro de la misma uniendo los objetivos individuales con los de la empresa”.

INNOVACION Y GESTION (2015), La producción de resultados organizacionales tiene como fundamento el desempeño de la persona lo que resulta de un conjunto de elementos que deben estar presentes simultáneamente. Entre estos una adecuada selección de personal;

motivación por el aprendizaje y desarrollo de habilidades y conocimientos. Sin embargo, uno de los factores que tiene mayor influencia en el desarrollo del desempeño de la persona es la presencia de una buena capacidad de manejar lo que se denomina el ciclo de administración del desempeño proceso a través del cual se planifica documenta, guía y evalúa el desempeño de la persona.

PÉREZ (2009), Considera que la administración del desempeño es un enfoque sistémico cuando se integran las acciones administrativas para disminuir individual y colectivamente los desempeños no deseados e incrementa los deseados. También con ellos se pretende dejar claros los resultados esperados; previniendo un buen desempeño al acompañar al empleado y plantearle mejoras en los procesos que ejecute con los resultados que debe de alcanzar.

2.3 Definición de términos básicos

Apego emocional. Vínculo emocional intensa y permanente que siente el trabajador con la institución.

Aprendizaje institucional. Búsqueda o creación de conocimientos institucionales para adaptarse al entorno cambiante.

Aprendizaje laboral. Capacidad de aprender el trabajo asignado más la capacidad de aprender de ser trabajador.

Calidad de labores. Logro del 100% de las especificaciones del trabajo realizado.

Calidad laboral. Satisfacción de los trabajadores con sus puestos de trabajo y con sus compañeros.

Capital humano. Relación entre la cantidad, calidad de formación y productividad de los trabajadores de una organización.

Compromiso afectivo. Apego apasionado de los trabajadores con la institución en base a la satisfacción de las necesidades y expectativas.

Compromiso de continuación. Atractividad de la institución u organización en base a la inversión de esfuerzo y tiempo en ella.

Compromiso laboral. Involucramiento intelectual y emocional de los trabajadores para coadyuvar al éxito institucional.

Compromiso normativo. Compromiso del trabajador para cumplir todas las normas institucionales u organizacionales, tanto extra o intra a ella.

Compromiso organizacional. Identificación de los trabajadores con la institución en todos sus aspectos.

Cumplimiento de objetivos. Logro de resultados inmediato, mediatos y a largo plazo de la institución u organización.

Desempeño laboral. Es la eficiencia, eficacia, y efectividad en el rendimiento laboral.

Eficacia laboral. Es la autonomía, capacidad, autogestión, actitud, simplificación y responsabilidad en la realización bien el trabajo asignado.

Eficiencia laboral. El valor del coeficiente entre el tiempo estimado para desarrollar el trabajo y el tiempo insumido en su realización.

Lealtad organizacional. Intra responsabilidad de los trabajadores con la institución u organización.

Motivación laboral. Oferta de estímulos positivos de la institución u organización hacia los trabajadores para que permanezcan en ella.

Oportunidad de desarrollo. Oferta de transición o ascenso de niveles laborales en la institución u organización.

Orgullo institucional. Sentimiento positivo permanente de los trabajadores para con su institución u organización.

Productividad laboral. Cantidad promedio de labores realizadas en un tiempo determinado.

Recompensa de necesidades. Satisfacción de las necesidades laborales de los trabajadores por parte de la institución u organización.

Utilidad laboral. Utilidad de las labores realizadas para lograr los objetivos institucionales u organizacionales.

Vínculo laboral. Relación jurídica laboral entre un trabajador y la organización o institución.

2.4 Hipótesis

2.4.1 Hipótesis general

El compromiso laboral influye persuasivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL-Huamanga-Ayacucho-2016.

2.4.2 Hipótesis específicas

- La participación laboral influye directamente en la productividad laboral.
- El compromiso de continuación influye llanamente en el cumplimiento de los objetivos organizacionales.
- El compromiso normativo influye implícitamente en la calidad de labores desempeñadas.

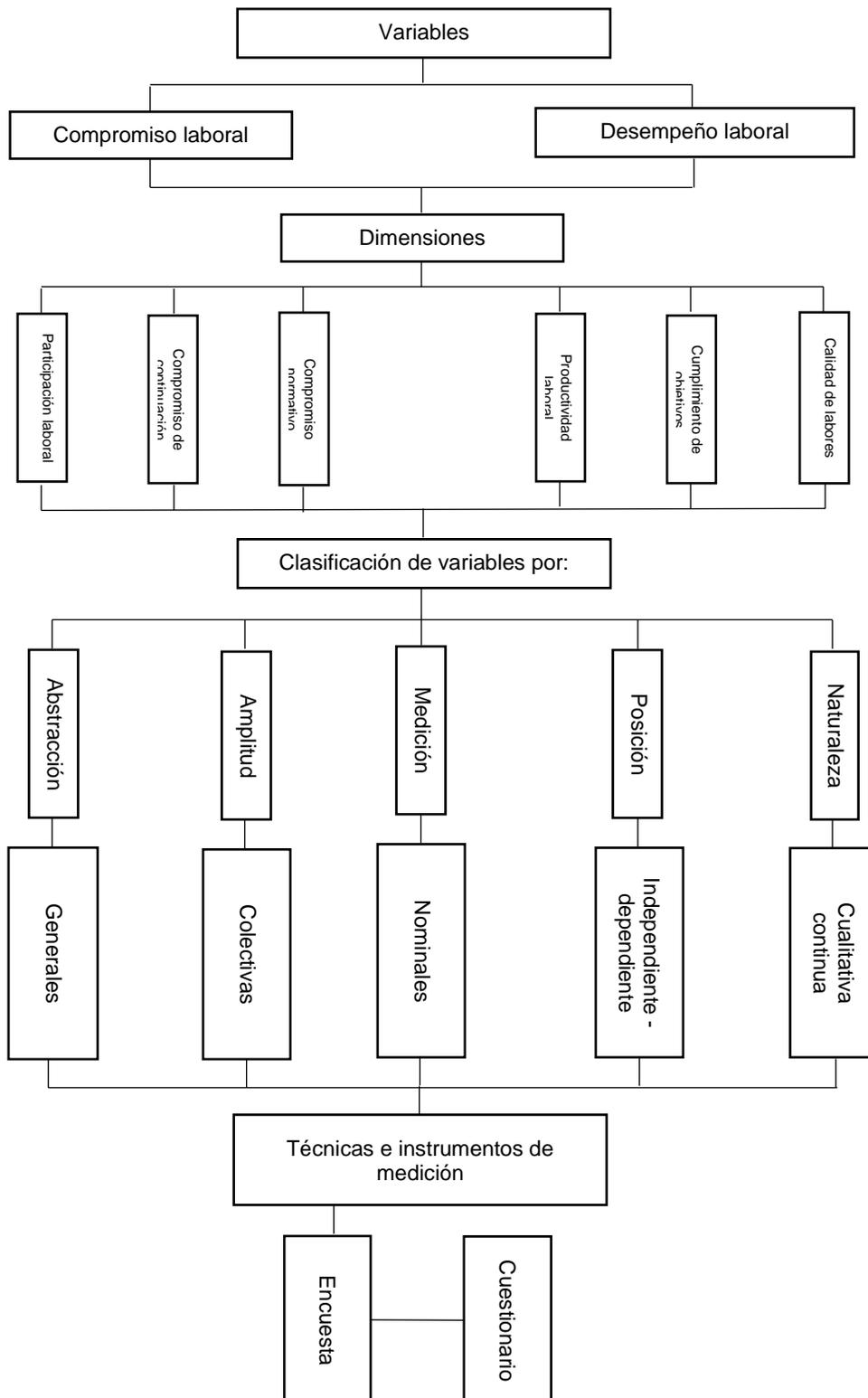
2.5 Variables

2.5.1 Definición conceptual

Compromiso laboral	Vínculo de lealtad por el cual el trabajador desea permanecer en la organización, debido a su motivación implícita. Thinking People Consultores Recursos Humanos. http://www.thinkingpeoplerecursoshumanos.es/es/desarrollo-de-rr-hh/compromiso-del-empleado/ .
Desempeño	es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el

laboral	trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad. EcuRed. https://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o_laboral . 2017
---------	--

2.5.2 Definición Operacional de la variable



Modelo tomado del Libro ABC de la Tesis con contrastación de hipótesis. 2da. Ed. 2017. Eusterio Oré Gutiérrez

2.5.3 Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	DEFINICIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	RANGO DE RESP.	INSTRUMENTO
COMPROMISO LABORAL (X)	Compromiso afectivo	Se refiere a la relación emocional que las personas forjan con la organización, ya que refleja el apego emocional y sentimental al percibir la satisfacción de necesidades (especialmente las psicológicas) y expectativas, disfrutan de su permanencia en la organización. Los trabajadores con este tipo de compromiso se sienten orgullosos de pertenecer a la organización (puede ser un deseo). (Meyer y Allen, 1999).	1. Apego emocional 2. Orgullo de pertenencia	¿Los trabajadores sienten apego a la institución?	1. Siempre 2. Casi siempre 3. A veces 4. Muy pocas veces 5. Nunca	Cuestionario
	Compromiso de continuación	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 institución 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, se incrementa su apego con la empresa (es una necesidad). (Meyer y Allen, 1997 citados por Marín, 2003).	6. Vínculo con la institucional 7. Oportunidad de desarrollo	¿Los trabajadores están vinculados a la institución?	1. Siempre 2. Casi siempre 3. A veces 4. Muy pocas veces 5. Nunca	
	Compromiso normativo	(Arias, 2001), es aquel que encuentra la creencia en la lealtad a la organización, en un sentido moral, de alguna manera como pago, quizá por recibir ciertas prestaciones; por ejemplo, cuando la institución cubre la colegiatura de la capacitación; se crea un sentido de reciprocidad con la organización. En este tipo de compromiso se desarrolla un fuerte sentimiento de permanecer en la institución, como efecto de experimentar una sensación de deuda hacia la organización por haberle dado una oportunidad o recompensa que fue valorada por el trabajador.	8. Lealtad a la organización 9. Recompensa a las necesidades	¿Los trabajadores son leales a la institución?	1. Siempre 2. Casi siempre 3. A veces 4. Muy pocas veces 5. Nunca	
	Productividad	Es la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos	10. Cantidad de labores	¿La cantidad de labores realizadas por los	1. Siempre	

DESEMPEÑO LABORAL (Y)		utilizados (Business Solutions (2016)	realizadas 11. cantidad de insumos utilizados	trabajadores son óptimas?	2. Casi siempre 3. A veces 4. Muy pocas veces 5. Nunca	Cuestionario
	Cumplimiento de objetivos organizacionales	Son resultados que una empresa o institución pretende alcanzar, o situaciones hacia donde ésta pretende llegar en un tiempo determinado	12. Eficacia 13. Eficiencia	¿Los objetivos se logran con eficacia?	1. Siempre 2. Casi siempre 3. A veces 4. Muy pocas veces 5. Nunca	
	Labores desempeñadas	Es la utilidad, rendimiento o productividad que una persona puede aportar en cuanto al cumplimiento de actividades a las cuales se está obligado a ejecutar (Altuve, 1999).	14. Utilidad de labores 15. Calidad	¿Las labores de los trabajadores son de calidad?	1. Siempre 2. Casi siempre 3. A veces 4. Muy pocas veces 5. Nunca	

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Tipo y nivel de investigación

3.1.1 Tipo de Investigación

La Investigación fue de tipo aplicada, ya que se plantea la solución al problema que da origen al presente estudio, basándonos en teorías existentes.

3.1.2 Nivel de Investigación

La presente investigación fue de nivel descriptivo, correlacional y transversal.

3.2. Descripción del ámbito de la investigación

Según, Municipalidad Provincial de Huamanga (2017). La región Ayacucho es atravesada por dos cordilleras que la dividen en tres unidades geográficas: de altiplanicies hacia el sur, de abrupta serranía al centro y selvático-tropical al noreste. Tiene una topografía accidentada y clima variado. La temperatura media anual máxima es de 23,8 C (74,9 F) y la mínima 9,3 C (48,7F). La temporada de lluvias se da entre los meses de noviembre y abril. La ciudad de Ayacucho posee un clima seco, templado y muy saludable; con brillo solar durante todo el año. Según la clasificación efectuada por el Dr. Javier Pulgar Vidal, en su libro "Las 8

Regiones Naturales del Perú”, precisa que en la provincia de Huamanga presenta 3 regiones naturales diferenciadas y son las siguientes:

Yunga Fluvial



Ubicada entre los 650 m.s.n.m. y los 2,300 m.s.n.m., corresponde a las zonas del Valle, caracterizados por su clima cálido y de tupida vegetación entre la margen del río Yucaes, con zonas áridas y rocosas. Los principales cultivos en esta zona son las hortalizas, frutales en verde y tropicales con posesión de grandes extensiones de tierra en secano.

La ciudad tiene un clima agradable, templado y seco, con cielo azul permanente y un resplandeciente sol, que se caracteriza por su persistente aire primaveral, considerado como uno de los climas más generosos y saludables del país. La presencia de los Andes ha configurado una topografía heterogénea y diversidad pisos ecológicos que le imprimen un maravilloso paisaje variado, como picos, nevados, planicies, quebrados, valles interandinos y ceja selvática, propicias para la práctica del ecoturismo (trekking y camping).

Altitud: 2761 m.s.n.m. / **Superficie:** 43 814.80 Km2 / **Temperatura:** Promedio 17.5°C. **Latitud sur:** 13° 09' 26" / **Longitud oeste:** 74° 13' 22".

Ayacucho está ubicada climatológicamente según la altura en la zona quechua de acuerdo con la clasificación hecha por el estudioso Javier Pulgar Vidal; que dividió

el territorio del Perú en ocho regiones naturales. Esta zona se caracteriza por tener quebradas amplias con fondos planos. El clima es templado y seco, con una temperatura promedio de 17.5 °C y una humedad relativa promedio de 56 %. Este clima está considerado como adecuado para la vida.

3.3. Población y Muestra

3.3.1. Población

La población de informantes fue 52 trabajadores de la UGEL Huamanga, Ayacucho.

4.3.2. Muestra

Por ser una población finita y pequeña no fue necesario realizar el muestreo.

3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

3.4.1. Técnica

La técnica de recolección de datos correspondió a la encuesta.

3.4.2. Instrumento

Como la técnica para recoger datos correspondió a la encuesta, el instrumento obviamente fue el cuestionario.

3.5. Validez y confiabilidad del instrumento.

3.5.1 Pertinencia y validez del instrumento

El instrumento aplicado a los sujetos informantes tuvo la confiabilidad de medición con grado de precisión o exactitud confiable (Anexo 03), con posibilidad de aplicar tantas veces que sea necesaria arrojaría los mismos resultados.

La validez del instrumento (Anexo 04 y 05), en cuanto a su contenido, tuvo suficiente nivel o grado para medir las variables y sus dimensiones.

3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos.

El proceso de recolección de datos se cumplió dentro del cronograma de actividades que se plantó en plan de tesis, entre mayo y junio de 2017.

Mientras el procesamiento, presentación, análisis e interpretación de datos se hizo con empleo de programas informáticos como el Excel. Los resultados se consolidan en tablas, gráficos y cuadros estadísticos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 PRESENTACIÓN

En los siguientes puntos, luego de haberse aplicado el instrumento de recojo de datos a los sujetos informantes, detallamos procesamiento, análisis e interpretación de los resultados, con respecto al compromiso laboral que sienten los trabajadores de la UGEL Huamanga y su repercusión en el desempeño laboral de ellos mismos. A partir de estos resultados, se plantean las conclusiones a que llega la presente conclusión.

4.2 DATOS GENERALES

TABLA 01

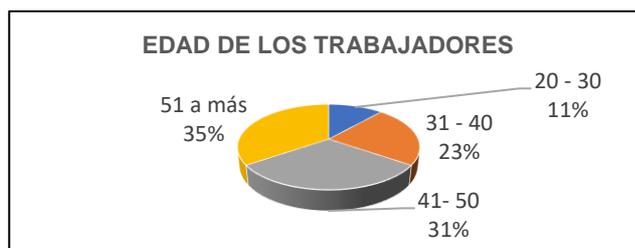
EDAD

Edad de los trabajadores	TOTAL	%
20 - 30	6	12%
31 - 40	12	23%
41- 50	16	31%
51 a más	18	35%
TOTAL	52	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propio

GRÁFICO 01



Fuente: Encuesta
Elaboración: Propio

La distribución de edad de los trabajadores de la UGEL Huamanga (Tabla y Gráfico 01) tiene el siguiente comportamiento, entre 20 y 30 años; 12%, entre 31 a 40; 23%, 41 a 50 años; 31% y más de 51 años; 35%. Resultado que refleja que la mayoría (66%) estaría sobrepasando los 40 años, corroborando a las teorías que consideran cuanto mayor edad de los trabajadores de una organización, menor rendimiento laboral disminuye, más aún si no se capacitan o se actualizan con constancia, en muchos secundados con problemas de salud.

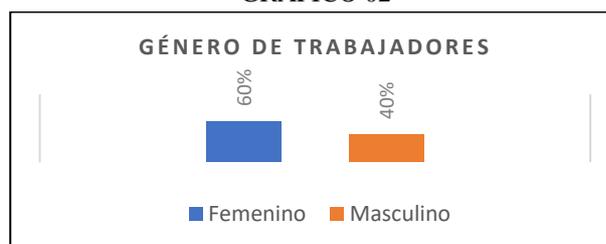
TABLA 02

GÉNERO

Género de trabajadores	TOTAL	%
Femenino	31	60%
Masculino	21	40%
TOTAL	52	100%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propio

GRÁFICO 02



Fuente: Encuesta
Elaboración: Propio

En cuanto al género, la Tabla y Gráfico 02, nos muestra que, 60% de los trabajadores corresponde al género femenino y 40% al género masculino. Indicador que refuerza la interpretación anterior, en el sentido que las mujeres si bien son más eficientes que los varones, pero el problema está en que, por mayor responsabilidad materna y hogareña, en la mayoría de los casos descuidan sus responsabilidades laborales.

TABLA 03

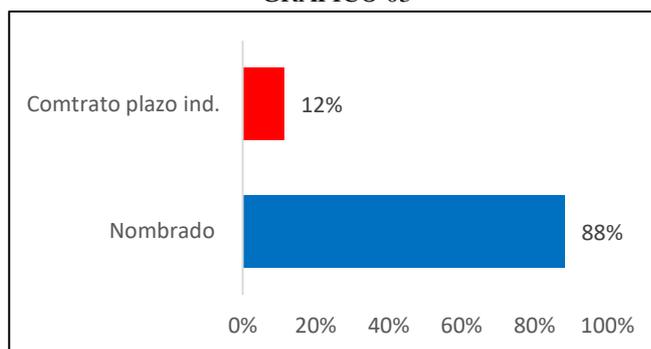
CONDICIÓN LABORAL

Condición laboral de los trabajadores	TOTAL	%
Nombrado	46	88%
Contrato plazo ind.	6	12%
TOTAL	52	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propio

GRÁFICO 03



Fuente: Encuesta

Elaboración: Propio

Con respecto, a la condición laboral (Tabla y gráfico 03), muestra que, el 88% de la fuerza laboral está en condición de nombrados y 12% en condición de plazo indeterminado. Otro indicador que corrobora al problema bajo desempeño laboral en esta institución porque, cuando un trabajador logra su estabilidad laboral bajo la condición de nombrado, se vuelve pasivo, conformista, improductivo, poca identificación con el trabajo baja su nivel de responsabilidad, genera conflicto y discordia, despreocupación por las tareas, etc. tal como sabemos por experiencia y por teorías de parte de los estudiosos sobre el tema.

TABLA 04

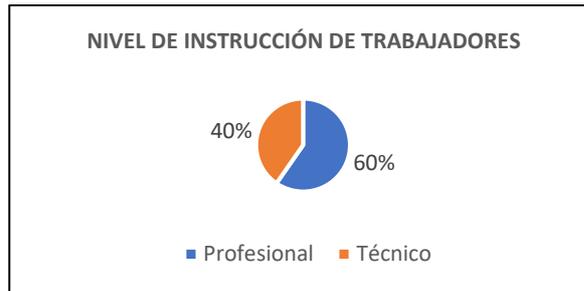
NIVEL DE INSTRUCCIÓN

Nivel de instrucción	TOTAL	%
Profesional	31	60%
Técnico	21	40%
TOTAL	52	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Propio

GRÁFICO 04



Fuente: Encuesta
Elaboración: Propio

Según la Tabla y Gráfico 04, el nivel de instrucción de los trabajadores de la UGEL Huamanga tiene la siguiente estructura: nivel profesional 60%, en condición de técnicos 40%. Si bien la mayoría son profesionales, pero la estructura de edad y la condición de ser nombrados son las restricciones o limitantes significativos para el buen desempeño laboral de estos trabajadores.

4.3 ANÁLISIS DE RELACIÓN ENTRE EL COMPROMISO EN EL DESEMPEÑO LABORAL

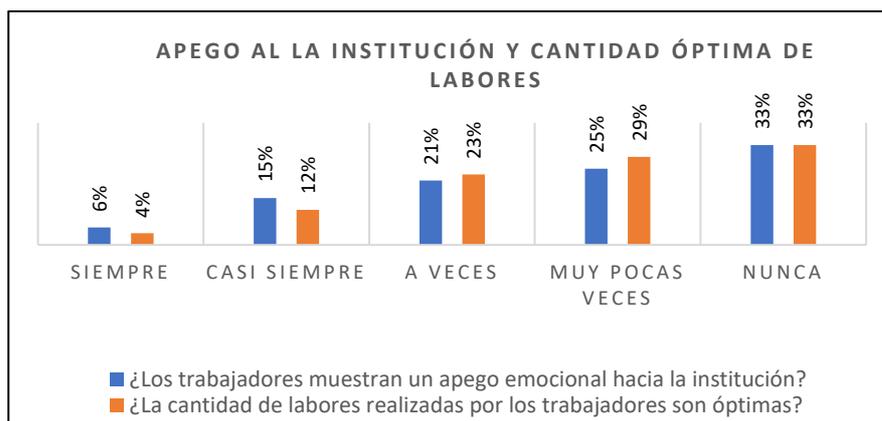
TABLA 05

APEGO EMOCIONAL Y OPTIMIDAD DE LABORES REALIZADAS

¿Los trabajadores muestran un apego emocional hacia la institución?	TOTAL	%	¿La cantidad de labores realizadas por los trabajadores son óptimas?	TOTAL	%
Siempre	3	6%	Siempre	2	4%
Casi siempre	8	15%	Casi siempre	6	12%
A veces	11	21%	A veces	12	23%
Muy pocas veces	13	25%	Muy pocas veces	15	29%
Nunca	17	33%	Nunca	17	33%
TOTAL	52	100%	TOTAL	52	100%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propio

GRÁFICO 05



Fuente: Encuesta
 Elaboración: Propio

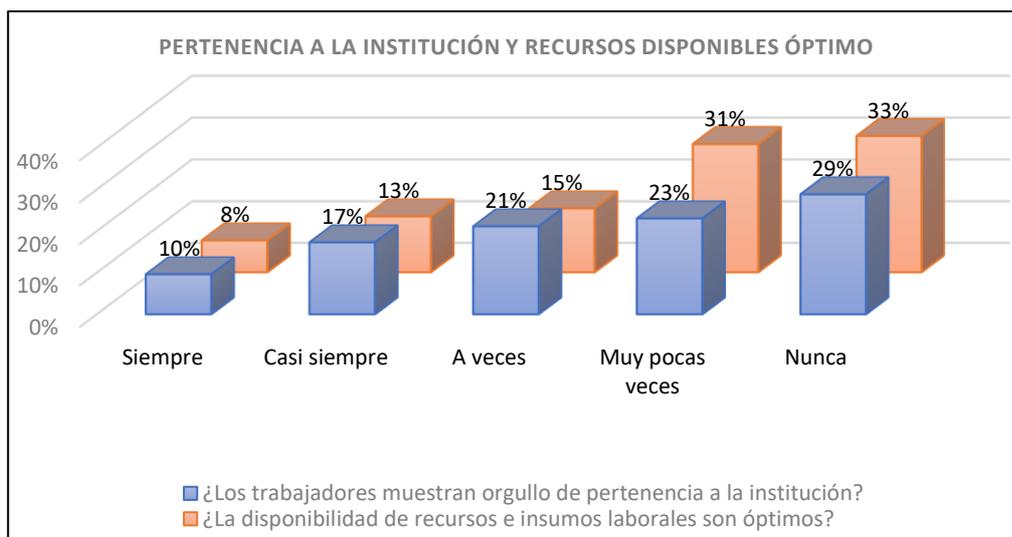
Tabla y Gráfico 05, revela los resultados con respecto al sentimiento de apego de los trabajadores hacia la institución, el instrumento arroja los siguientes resultados, siempre, 6%, casi siempre 15%, a veces, 21%, muy pocas veces, 25% y nunca, 33%. Relacionado este aspecto a la pregunta, si las labores que realizan los trabajadores se logran con optimidad, 4% de respondió siempre, 12% casi siempre, 23% a veces, 29% muy pocas veces y 33% nunca. Este resultado no parece interesante, porque arroja como dato, valioso en el sentido que cuando un trabajador no tiene un sentimiento de apego a la institución su actitud repercute en la eficiencia de las labores que realiza, es decir, menos apego a la institución menos efectividad laboral, situación que sucede en la UGEL Huamanga.

TABLA 06
 PERTENENCIA A LA INSTITUCIÓN Y DISPONIBILIDAD
 Y OPTIMIDAD DE RECURSOS

¿Los trabajadores muestran orgullo de pertenencia a la institución?	TOTAL	%	¿La disponibilidad de recursos e insumos laborales son óptimos?	TOTAL	%
Siempre	5	10%	Siempre	4	8%
Casi siempre	9	17%	Casi siempre	7	13%
A veces	11	21%	A veces	8	15%
Muy pocas veces	12	23%	Muy pocas veces	16	31%
Nunca	15	29%	Nunca	17	33%
TOTAL	52	100%	TOTAL	52	100%

Fuente: Encuesta
 Elaboración: Propio

GRÁFICO 06



Fuente: Encuesta
 Elaboración: Propio

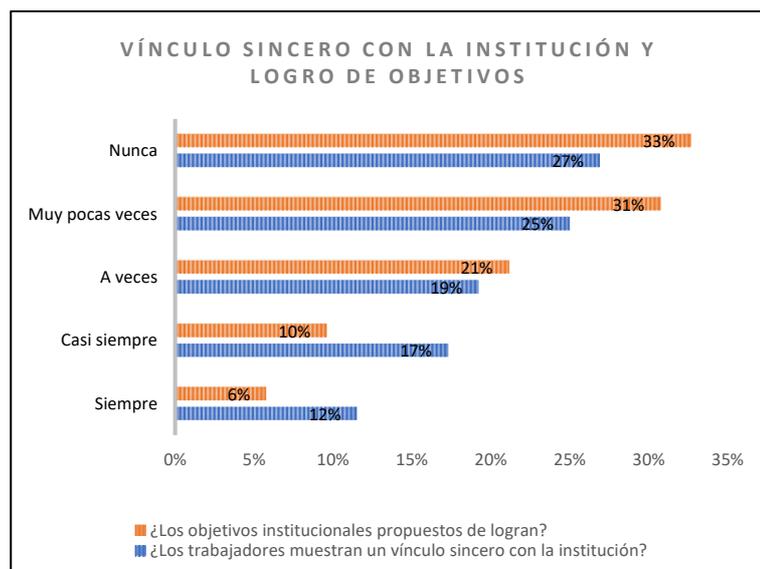
Frente a la pregunta, si los trabajadores muestran orgullo de pertenencia a la institución (Tabla y Gráfico 06), el 10% manifestó la opción siempre, 17% casi siempre, 21% a veces, 23% muy pocas veces y 29% nunca. Con respecto, si los recursos disponibles son óptimos, 8% manifestó siempre, 13% casi siempre, 15% a veces, 31% muy pocas veces y 33% nunca. Esto demuestra que los trabajadores tienen limitado compromiso e identificación hacia la empresa por falta de políticas de integración, capacitación, deficiente suministro de los recursos e implementos para que realicen sus actividades y la no participación en la toma de decisiones.

TABLA 07
 VINCULO CON LA INSTITUCIÓN Y LOGRO DE OBJETIVOS

¿Los trabajadores muestran un vínculo sincero con la institución?	TOTAL	%	¿Los objetivos institucionales propuestos se logran?	TOTAL	%
Siempre	6	12%	Siempre	3	6%
Casi siempre	9	17%	Casi siempre	5	10%
A veces	10	19%	A veces	11	21%
Muy pocas veces	13	25%	Muy pocas veces	16	31%
Nunca	14	27%	Nunca	17	33%
TOTAL	52	100%	TOTAL	52	100%

Fuente: Encuesta
 Elaboración: Propio

GRÁFICO 07



Fuente: Encuesta
 Elaboración: Propio

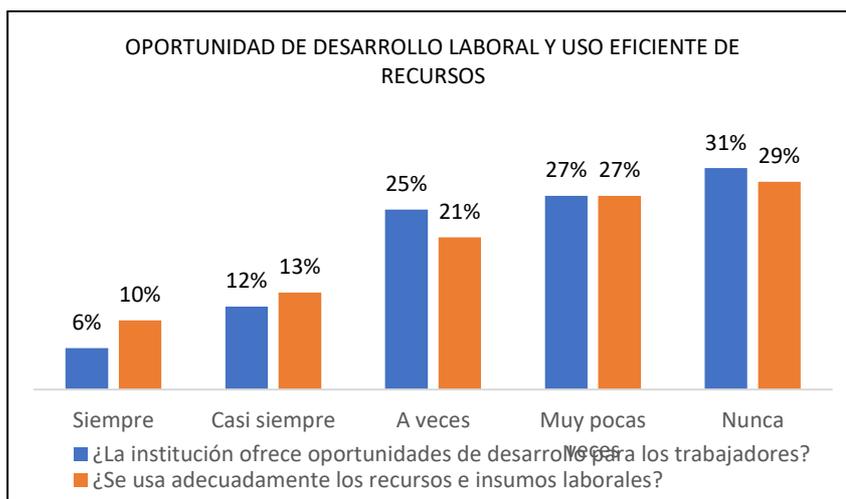
A la pregunta, vínculo sincero de los trabajadores con la institución, Tabla y Gráfico N° 07, 12% respondió siempre, 17% casi siempre, 19% a veces, 25% muy pocas veces y 27% nunca. Efecto que implica en el logro de los objetivos, para 6% siempre, 10% casi siempre, 21% a veces, 31% a veces y 33% nunca. Este resultado refleja que los trabajadores no muestran una buena relación con la institución; no manifiestan sensibilidad, para escuchar, para involucrarse en las actividades institucionales, no se comprometen al cien por ciento con sus tareas cotidianas, etc. Situaciones que restringen lograr los objetivos de manera óptima.

TABLA 08
 OPORTUNIDAD DE DESARROLLO LABORAL
 Y USO EFICIENTE DE RECURSOS

¿La institución ofrece oportunidades de desarrollo para los trabajadores?	TOTAL	%	¿Se usa adecuadamente los recursos e insumos laborales?	TOTAL	%
Siempre	3	6%	Siempre	5	10%
Casi siempre	6	12%	Casi siempre	7	13%
A veces	13	25%	A veces	11	21%
Muy pocas veces	14	27%	Muy pocas veces	14	27%
Nunca	16	31%	Nunca	15	29%
TOTAL	52	100%	TOTAL	52	100%

Fuente: Encuesta
 Elaboración: Propio

GRÁFICO 08



Fuente: Encuesta
Elaboración: Propio

La Tabla y Gráfico N° 08, expone la percepción que tienen los trabajadores con respecto, si la institución ofrece oportunidades de desarrollo laboral, para 6% siempre, 12% casi siempre, 25% a veces, 27% muy pocas veces y 31% nunca. Igualmente, si se usan adecuadamente los recursos institucionales, 10% manifestó siempre, 13% casi siempre, 21% a veces, 27% muy pocas veces y 29% nunca. La institución no ofrece retos laborales ni profesionales a sus trabajadores, porque los asensos son manejados político-partidaristamente, no hay rotaciones de promoción, no se secuencian la ocupación de puestos, no se transfieren trabajadores para mejorar destrezas, experiencias y rendimientos, por ejemplo. Todo ello genera desmotivación y desinterés en los trabajadores para optimizar el uso de los recursos e insumos en la ejecución de sus funciones cotidianas.

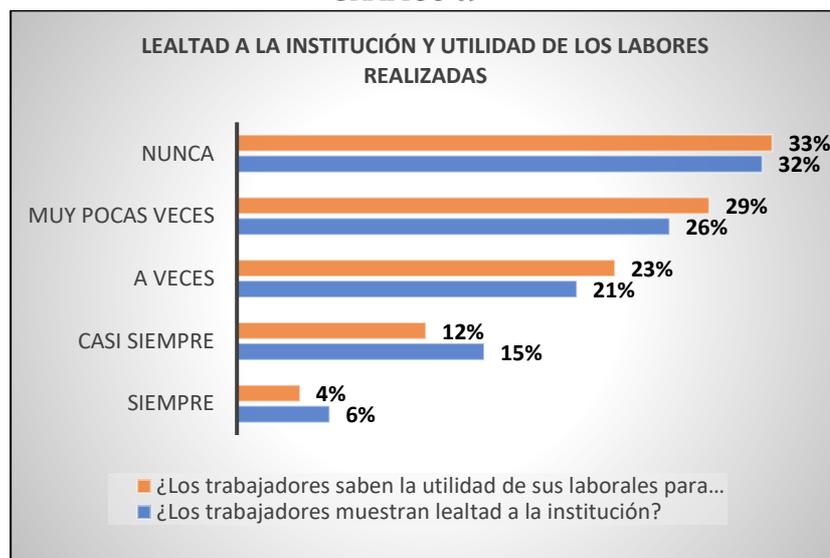
TABLA 09

LEALTAD CON LA INSTITUCIÓN Y UTILIDAD DE LABORES REALIZADAS

¿Los trabajadores muestran lealtad a la institución?	TOTAL	%	¿Los trabajadores saben la utilidad de sus labores para la institución?	TOTAL	%
Siempre	3	6%	Siempre	2	4%
Casi siempre	8	15%	Casi siempre	6	12%
A veces	11	21%	A veces	12	23%
Muy pocas veces	14	26%	Muy pocas veces	15	29%
Nunca	17	32%	Nunca	17	33%
TOTAL	53	100%	TOTAL	52	100%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propio

GRÁFICO 09



Fuente: Encuesta
Elaboración: Propio

Con respecto a la lealtad de los trabajadores con la institución, Tabla y Gráfico 09, los resultados arrojan lo siguiente: para 6% siempre, 15% casi siempre, 21% a veces, 26% muy pocas veces y para 32% nunca. Igualmente, a la pregunta, si los trabajadores saben la utilidad de sus labores para la institución, para 4% siempre, 12% casi siempre, 23% a veces, 26% muy pocas veces y 33% nunca. Esto quiere decir que la mayoría de los trabajadores no muestran actitud de compromiso con la institución, por ello observamos frecuentemente ausentismo laboral, robo, comentarios negativos de la institución, desconociendo con objetividad la utilidad de sus labores desarrollados.

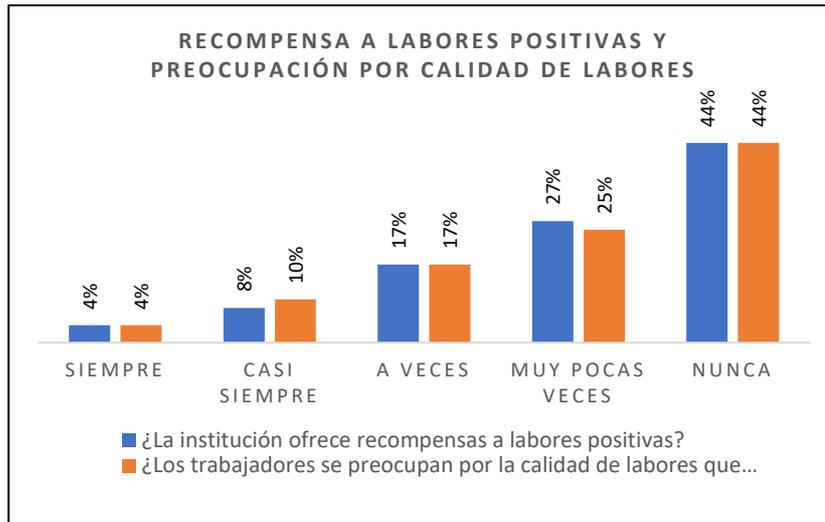
TABLA 10

RECOMPENSA A LABORES POSITIVAS Y CALIDA DE LABORES REALIZADAS

¿La institución ofrece recompensas a labores positivas?	TOTAL	%	¿Los trabajadores se preocupan por la calidad de labores que realizan?	TOTAL	%
Siempre	2	4%	Siempre	2	4%
Casi siempre	4	8%	Casi siempre	5	10%
A veces	9	17%	A veces	9	17%
Muy pocas veces	14	27%	Muy pocas veces	13	25%
Nunca	23	44%	Nunca	23	44%
TOTAL	52	100%	TOTAL	52	100%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propio

GRÁFICO 10



Fuente: Encuesta
Elaboración: Propio

La Tabla y Gráfico 10 muestra que se recompensa a las labores positivas, para 4% siempre, 8% casi siempre, 17% a veces, 27% muy pocas veces y 44% nunca. Ahora, a la interrogante si los trabajadores se preocupan por calidad de las labores encomendadas, 4% respondió siempre, 10% casi siempre, 17% a veces y 44% nunca. Resultado que indica que la institución no emplea una de las estrategias más motivadoras, como es la recompensa por un trabajo bien hecho para mejorar el desempeño laboral, situación que desmedra la calidad de las labores que realizan los trabajadores.

4.4. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

4.4.1 EL COMPROMISO AFECTIVO Y LA PRODUCTIVIDAD

i) PLANTEAMIENTO DE HIPÓTESIS:

H_0 = El compromiso afectivo no se relaciona con la productividad.

H_A = El compromiso afectivo se relaciona con la productividad.

ii) TABULACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE DATOS OBSERVADOS:

Consolidación de frecuencias de respuestas sobre la relación o no del compromiso afectivo y la productividad:

	S	AV	MPV	N	SR	TOTAL
Se relaciona	17	11	10	2	2	42

No se relaciona	1	1	3	4	1	10
TOTAL	18	12	13	6	3	52

LEYENDA:

S	=	Siempre
CS	=	Casi siempre
AV	=	A veces
N	=	Nunca

iii) CÁLCULO DE VALORES ESPERADOS:

PRIMERA FILA:

$$Celda(1,1) = \frac{18 \times 42}{52} = 14.54$$

$$Celda(1,2) = \frac{12 \times 42}{52} = 9.69$$

$$Celda(1,3) = \frac{13 \times 42}{52} = 10.50$$

$$Celda(1,4) = \frac{6 \times 42}{52} = 4.85$$

$$Celda(1,5) = \frac{3 \times 42}{52} = 2.42$$

SEGUNDA FILA:

$$Celda(2,1) = \frac{18 \times 10}{52} = 3.46$$

$$Celda(2,2) = \frac{12 \times 10}{52} = 2.31$$

$$Celda(2,3) = \frac{13 \times 10}{52} = 2.50$$

$$Celda(2,4) = \frac{6 \times 10}{52} = 1.15$$

$$Celda(2,5) = \frac{3 \times 10}{52} = 0.58$$

	S	AV	MPV	N	SR
Se relaciona	14.54	9.69	10.50	4.85	2.42
No se relaciona	3.46	2.31	2.50	1.15	0.58

**iv) TABULACIÓN DE DATOS OBSERVADOS (O) Y ESPERADOS(E)
PARA DETERMINAR (X_c^2)**

	O	E	(O - E)	(O - E) ²	(O - E) ² /E
S - R	17	14.54	2.46	6.06	0.42
AV - R	11	9.69	1.31	1.71	0.18
MPV - R	10	10.50	-0.50	0.25	0.02
N - R	2	4.85	-2.85	8.10	1.67
SR - R	2	2.42	-0.42	0.18	0.07
S - NR	1	3.46	-2.46	6.0592	1.75
AV - NR	1	2.31	-1.31	1.71	0.74
MPV - NR	3	2.50	0.50	0.25	0.10
N - NR	4	1.15	2.85	8.10	7.02
SR - NR	0	0.58	-0.58	0.33	0.58
					12.55

X_c^2 Calculada = 12.55

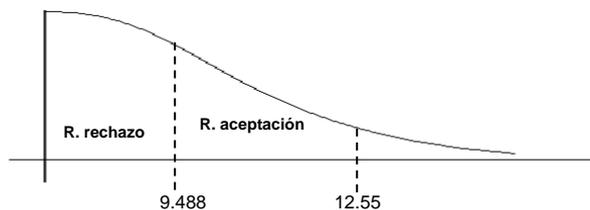
v) CALCULANDO X_t^2 (tabla)

Ji Tabla

a) Grado de libertad: $(Q_f = 2)$, $(Q_c = 5) = (2 - 1) (5 - 1) = 4$

b) $X_t^2 = X_{4,0.05}^2 = 9.488$

vi) RESULTADO Y DECISIÓN:



Cómo ($X_c^2 = 12.55$) $>$ ($X_t^2 = 9.48$) se acepta la H_A ; es decir, el compromiso afectivo se relaciona la productividad, al nivel de significancia de 0.05.

4.4.2 EL COMPROMISO DE CONTINUACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES

i) PLANTEAMIENTO DE HIPÓTESIS:

H_0 = El compromiso de continuación no se relaciona con el cumplimiento de los objetivos institucionales.

H_A = El compromiso de continuación se relaciona con el cumplimiento de los objetivos institucionales.

ii) TABULACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE DATOS OBSERVADOS:

Consolidación de frecuencias de respuestas sobre la relación o no del compromiso de continuación con el cumplimiento de los objetivos institucionales:

	S	AV	MPV	N	SR	TOTAL
Se relaciona	15	14	10	3	1	43
No se relaciona	0	0	4	4	1	9
TOTAL	15	14	14	7	2	52

LEYENDA:

S = Siempre
CS = Casi siempre
AV = A veces
N = Nunca

iii) CÁLCULO DE VALORES ESPERADOS:

PRIMERA FILA:

$$Celda(1,1) = \frac{15 \times 9}{52} = 2.60$$

$$Celda(1,2) = \frac{14 \times 9}{52} = 2.42$$

$$Celda(1,3) = \frac{7 \times 9}{52} = 2.42$$

$$Celda(1,4) = \frac{6 \times 42}{52} = 4.85$$

$$Celda(1,4) = \frac{3 \times 42}{52} = 2.42$$

SEGUNDA FILA:

$$Celda(2,1) = \frac{18 \times 10}{52} = 2.60$$

$$Celda(2,2) = \frac{12 \times 10}{52} = 2.42$$

$$Celda(2,4) = \frac{14 \times 10}{52} = 2.42$$

$$Celda(2,5) = \frac{14 \times 9}{52} = 1.21$$

$$Celda(2,5) = \frac{7 \times 9}{52} = 0.35$$

	S	AV	MPV	N	SR
Se relaciona	12.40	11.58	11.58	5.79	1.65
No se relaciona	2.60	2.42	2.42	1.21	0.35

iv) TABULACIÓN DE DATOS OBSERVADOS (O) Y ESPERADOS (E) PARA DETERMINAR (X_c^2)

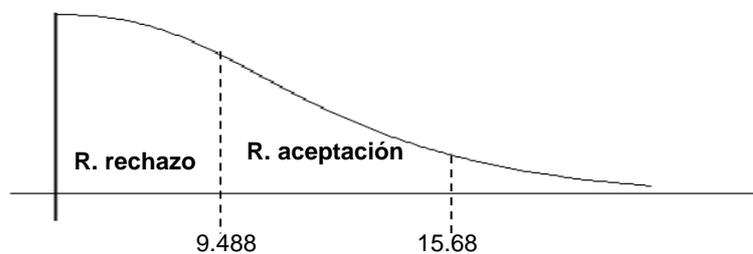
	O	E	(O - E)	(O - E) ²	(O - E) ² /E
S - R	15	12.40	2.60	6.74	0.54
AV - R	14	11.58	2.42	5.87	0.51
MPV - R	10	11.58	-1.58	2.49	0.21
N - R	3	5.79	-2.79	7.78	1.34
SR - R	1	1.65	-0.65	0.43	0.26
S - NR	0	2.60	-2.60	6.74	2.60
AV - NR	0	2.42	-2.42	5.87	2.42
MPV - NR	4	2.42	1.58	2.49	1.03
N - NR	4	1.21	2.79	7.78	6.42
SR - NR	0	0.35	-0.35	0.12	0.35
					15.68

vi)

a) Grado de libertad: $(Q_f = 2), (Q_c = 5) = (2 - 1) (5 - 1) = 4$
 X_c^2 Calculada = 15.68

b) $X_t^2 = X_{4,0.05}^2 = 9.488$

RESULTADO Y DECISIÓN:



Cómo ($X_c^2 = 15.68$) > ($X_t^2 = 9.488$) se acepta la H_A ; es decir, el compromiso de continuación se relaciona con el cumplimiento de los objetivos institucionales, al nivel de significancia de 0.05.

4.4.3 EL COMPROMISO NORMATIVO Y CALIDAD DE LABORES DESEMPEÑADAS

i) PLANTEAMIENTO DE HIPÓTESIS

H_0 = El compromiso normativo no se relaciona con la calidad de las labores realizadas programadas.

H_A = El compromiso normativo se relaciona con la calidad de las labores realizadas programadas.

ii) CONSOLIDACIÓN DE DATOS OBSERVADOS

	S	AV	MPV	N	SR	TOTAL
Se relaciona	16	16	10	3	2	47
No se relaciona	0	0	3	2	0	5
	16	16	13	5	2	52

iii) CÁLCULO DE VALORES ESPERADOS

	S	AV	MPV	N	SR
Se relaciona	14.46	14.46	11.75	4.52	1.81
No se relaciona	1.54	1.54	1.25	0.48	0.19

iv) TABULACIÓN DE O Y E

	O	E	(O - E)	(O - E) ²	(O - E) ² /E
S - R	16	14.46	1.54	2.37	0.16
AV - R	16	14.46	1.54	2.37	0.16
MPV - R	10	11.75	-1.75	3.06	0.26
N - R	3	4.52	-1.52	2.31	0.51
SR - R	2	1.81	0.19	0.04	0.02
S - NR	0	1.54	-1.54	2.3669	1.54
AV - NR	0	1.54	-1.54	2.37	1.54
MPV - NR	3	1.25	1.75	3.06	2.45
N - NR	2	0.48	1.52	2.31	4.80
SR - NR	0	0.19	-0.19	0.04	0.19
					11.64

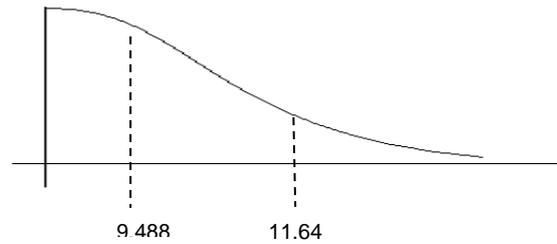
X_C^2 : Calculada = 11.64

v) CALCULANDO X_i^2 (tabla)

a) Grado de libertad: $(Q_f = 2) (Q_c = 5) = (2 - 1) (5 - 1) = 4$

b) $X_t^2 = X_{4,0.05}^2 = 9.488$

vi) RESULTADO Y DECISIÓN



Cómo $(X_C^2 = 9.488) > (X_t^2 = 11.64)$, se acepta la H_A , es decir, el compromiso normativo se relaciona con la calidad de labores realizadas, al nivel de significancia de 0.05.

CAPITULO V

DISCUSIÓN

Los resultados de la presente investigación demuestran nuestras hipótesis específicas alternativas, indicando que existe una relación estadística significativa entre el

compromiso laboral y desempeño de los trabajadores de la UGEL- Huamanga, a nivel de significancia de 0.05.

Los resultados concretos de la contrastación de las hipótesis específicas de la investigación arrojaron los siguientes resultados:

En la contrastación de la hipótesis específica 1, queda demostrada nuestra hipótesis alternativa que, indica la relación entre el compromiso afectivo y la baja productividad a nivel de significancia de 0.05. Situación que muestra que si los trabajadores no tienen sentimientos afectivos hacia la organización implica en bajo rendimiento laboral, por ende, en baja productividad, o en sentido inverso con la misma tendencia. Los factores principales que intervienen en el componente afectivo están las características personales, características organizacionales y antigüedad o experiencia en la organización. Al respecto a las características organizacionales, Alle y Meyer (1990), manifiestan que, *tiene las percepciones del trabajador en materia de políticas de la empresa, donde el estilo o canales convencionales usados en la transmisión de las mismas juegan un papel importante en el desarrollo del componente afectivo*. Los mismos autores en (1997), manifestaban que, *la incidencia de las experiencias organizacionales con el compromiso, se reportan las correlaciones más significativas, pues a medida que un individuo siente que la organización en la cual trabaja llena sus principales expectativas y les satisface sus primordiales necesidades, en esta misma medida él se va sintiendo atado a su organización y va desarrollando altos grados de compromiso afectivo*.

Así también, sabemos que si un trabajador ya lleva buen tiempo en una organización se eleva su posibilidad de mayor compromiso con ella. Es así como, Guzley (1992), manifiesta que, *el compromiso es más sólido cuando es resultado de la paulatina implicación del individuo con su entorno laboral*.

Igualmente, en la contrastación de hipótesis específica 2, referidas a la relación entre el compromiso de continuación en la organización y cumplimiento óptimo de los objetivos institucionales queda demostrada la hipótesis alternativa, a nivel de significancia de 0.05. Resultado que indica si, los trabajadores no tienen apego hacia la organización repercute negativamente en el incumplimiento de los objetivos institucionales. Al respecto, Rusbult y Farrel (1983), indican que, *en la medida de que aumente la antigüedad del trabajador, las inversiones son mayores y por tanto se*

incrementa los costos de romper el vínculo laboral, consecuentemente el compromiso calculador se hace más fuerte. Meyer y Allen (1997), la relación es bastante simple, pues en la medida que se piensa que se tiene más alternativas el individuo tiende a disminuir su compromiso de continuidad.

Todo esto nos indica, cuando uno permanece más tiempo en un trabajo adquiere destrezas y habilidades, por qué no conocimientos relacionados al trabajo que desempeña, por tanto, antes de cambiar de organización se tendrá que pensar mil veces en el costo y el nivel de afectación a este acumulo de competencias.

En la contrastación de hipótesis específica 3; que relaciona el compromiso normativo y calidad de labores realizadas, queda, igualmente demostrado la hipótesis alternativa, a nivel de significancia de 0.05. Esto quiere decir, que el trabajador puede sentirse legamente obligado de una manera positiva o negativa a la organización, cualquiera de los sentimientos tiene una relación directa, en la misma tendencia; negativa o positiva en la calidad de las labores realizadas.

Robinson, Kratz y Roseau (1994,1997), respectivamente, mencionan que, *el contrato psicológico es el responsable del involucramiento de tipo normativo, pues se establecen una serie de obligaciones entre empresa y trabajador, consideradas importantes y por tanto respetadas hasta que se crea que se ha cumplido o han sido violentadas por alguna de las partes involucradas.*

Meyer y Allen (1997), revelan que, *el componente normativo también está influido por la percepción que tenga el trabajador, de las inversiones que la organización le hace directamente (por ejemplo el pago de un adiestramiento muy costoso) o las que están dirigidas a mejorar la calidad de vida de su grupo familiar (disfrute de becas o ayudas económicas para la educación de los hijos) resultando de la evaluación de estos beneficios un sentimiento de deuda moral en la medida que se considere difícil retribuirle a la empresa la ayuda recibida.*

Como vemos en las comparaciones que hacen estos autores, ninguna de las dimensiones es excluyen entre ellas, más constituyen complementaria necesarias, tanto para la satisfacción del trabajador como para eficiencia, eficacia y efectividad de cualquier organización, por ello, Arciniega (2002), *recomienda que todo colaborador experimente las tres dimensiones, aunque desde luego, con distintos énfasis y al*

hacer analogía de las olimpiadas el orden de mérito sería: oro para el afectivo; plata, para el normativo y bronce, para el continuo; esto porque en el compromiso efectivo el colaborador manifiesta actitudes tales como un marcado orgullo de pertenencia hacia la empresa y así se emociona al decir que trabaja para la empresa o habla mucho de ella en reuniones con amigos y familiares.

Finalmente podemos manifestar que el compromiso laboral incluye las tres dimensiones, por tanto, las organizaciones deben saber manejarla adecuadamente, porque constituye soporte básico y fundamental para un buen desempeño laboral. Con esta percepción concuerda Villegas (1998), *el trabajador no solo se interesa por los aspectos externos al trabajo, como bonos promociones, sino que intenta lograr, día a día la satisfacción personal y otras retribuciones monetarias.*

CONCLUSIONES

El objetivo de la investigación fue determinar que el compromiso laboral influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL - Huamanga –Ayacucho. Para recopilar los datos se aplicó el cuestionario a los trabajadores

Acabada la investigación, con respecto a la influencia de compromiso laboral en el desempeño laboral en la UGEL Huamanga, se arriba a las siguientes conclusiones:

1. Los trabajadores de la UGEL Huamanga poseen poco compromiso afectivo con la institución lo que repercute en la baja productividad laboral. Resultado que queda demostrado con la contrastación de hipótesis específica 1; cómo ($X_c^2 = 12.55$) > ($X_t^2 = 9.48$) se acepta la H_A ; es decir, el compromiso afectivo se relaciona la productividad, al nivel de significancia de 0.05.

2. Igualmente, tienen limitado compromiso de continuación en la institución que implica generalmente en el incumplimiento de los objetivos institucionales. Resultado que queda demostrado con la contrastación de hipótesis específica 2; cómo ($\chi^2_C = 15.68$) > ($\chi^2_I = 9.488$) se acepta la H_A ; es decir, el compromiso de continuación se relaciona con el cumplimiento de los objetivos institucionales, al nivel de significancia de 0.05.
3. Tampoco demuestran compromiso normativo; lo que repercute en la baja calidad de las labores desempeñadas. Resultado que queda demostrado con la contrastación de hipótesis; cómo ($\chi^2_C = 9.488$) > ($\chi^2_I = 11.64$), se acepta la H_A , es decir, el compromiso normativo se relaciona con la calidad de labores realizadas, al nivel de significancia de 0.05.
4. Estas contrastaciones de las hipótesis específicas demuestran que el compromiso laboral influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL - Huamanga -Ayacucho.

RECOMENDACIONES

Las recomendaciones que resultan de los aprendizajes de la presente investigación son:

1. Desarrollar programas de capacitación y motivacionales para generar compromiso afectivo de los trabajadores de la UGEL Huamanga para mejorar la productividad laboral.
2. Desarrollar actividades y crear factores motivacionales para fomentar el compromiso de continuación en la institución que implique inductores para lograr los objetivos institucionales.

3. Adoptar estrategias atractivas para promover compromiso normativo de los trabajadores para lograr calidad de las labores desempeñadas.
4. Desarrollar estrategias que integren las tres anteriores para mejorar el compromiso laboral que propendan a fortalecer en el desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL - Huamanga -Ayacucho.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Arciniega, L. (2002). Compromiso Organizacional en México: ¿Cómo hacer que la gente se ponga la camiseta? Dirección Estratégica, Revista de Negocios del ITAM, 2(1), 21-23.
- Aronés, E. & Hinostroza, F. (2014) Motivación laboral y desempeño docente en Instituciones Educativas Públicas de Carmen Alto. Ayacucho, 2014 (tesis de maestría). Ayacucho: Universidad César Vallejo.
- Barraza, A. (2008). Compromiso organizacional de los docentes de una institución de educación media superior. Innovación Educativa, vol. 8, núm. 45, octubre-diciembre, 2008, pp. 20-35.
- Bischof, A. (1999) Enculturación Matemática “la educación matemática desde la perspectiva cultural”. Paidós: Barcelona- España.

- Blau, G. et al (1993) On developing a general index of work commitment. *Journal of Vocational Behavior*; 42 (1).
- Bretel, S. (2002) *Evaluating Teachers for Career Awards and Merit Pay*. Beverly Hills: Darling Hammond.
- Castañeda R. (2001) *Las Organizaciones de Alto Desempeño* (tesis doctoral). México: Universidad Juárez del Estado de Durango.
- Castro, J. (1989) *Were did the Gung-Ho go?* Washington: Time International.
- Chiroque, S. (2006) *Evaluación de desempeños docentes*. Informe 45.IPP.Lima-Peru.
- CHIAVENATO, Idalberto, *Gestión Del Talento Humano*, Mac Graw Hill, 3ra edición, México 2009.
- Correa, E. & Ramírez, P. (2014) *Compromiso Laboral y Desempeño docente en Instituciones Educativas Públicas de Querobamba-Sucre*. Ayacucho, 2014 (tesis de maestría). Ayacucho: Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga.
- Steedman, Hillary, *Evaluación, Certificación y Reconocimiento de las Destrezas y Competencias Profesionales*, en *Revista Europea de Formación Profesional* No. 1, CEDEFOP, Berlín, 1994.
- Fernández, J. (2007) *La evaluación del desempeño docente y su impacto en el mejoramiento de la calidad de la educación* (tesis de maestría). Chile: Universidad La República.
- Fernández, L. (2008). *La situación de los profesores noveles*. España: I Seminario Iberoamericano sobre el desarrollo profesional de los docentes, *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 13 (4), 43–51 45.
- Galicia, F. (2001) *El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento*. México. Recuperado de www.ejournal.unam.mx/rca/200/RCA20001.pdf.
- Gallego, R. (1997) *La reforma educativa en Colombia, una oportunidad para el desarrollo y la cualificación de la docencia*. *Revista FECODE*; 43 (1).
- Gary, D., R. V. (2012). *Administración de Recursos Humanos. Enfoque latinoamericano*. 5ta Edic. Edit. Pearso.
- Gómez, D. (2012) *Compromiso organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los empleados en Rioverde, S.L.P.* México: Primer Congreso de Retos y Alcances de la Investigación Conductual.
- Gordon, M. et al. (1980) *Commitment to the union: development of a measure and an examination of its correlates*. *Journal of Applied Psychology* Mongraph; 65 (4).
- Grajales, T. (2000) *Manual de la Escala Grado de Compromiso de los Empleados en Instituciones Universitarias ASD*. México: Universidad de Morelos.

- Guerra, M. & Guerra, M. (2011). Desempeño laboral docente y su relación con la deserción de estudiantes del CETPRO Rosa de América. Tesis de Postgrado – UCV. Trujillo.
- Mateo, J. (2001) La evaluación educativa. En Enciclopedia General de la Educación. Barcelona: Océano.
- Mathieu, J. y Zajac, D. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates and consequences of organizational commitment. *Psychological Boletín*; 108 (02): 171-194.
- MED: Ministerio de Educación (2013) Marco de Buen Desempeño Docente. Lima: MED.
- Meyer, J. & Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human resource management review*; 1 (1): 61-98.
- Morrisey, G. (1996). Planeación táctica. México: Prentice-Hall Hispanoamericana S.A.
- Natividad, J. (2010) Relación entre el aprendizaje organizacional y el desempeño laboral de los docentes de la facultad de agropecuaria y nutrición de la UNE Enrique Guzmán Y Valle 2010 (investigación docente). Lima.
- Pérez Perea L, Soler Cárdenas SF, Díaz Hernández L. Ambiente Laboral en los policlínicos universitarios. *Educ. Méd. Super.* 2009.
- Porter, L. y Smith, F. (1979). The etiology of the initial stages of employee-organizational reactions. Unpublished manuscript. Graduate School of Administration, California: University of California at Irvine.
- Reyes, L. (2006) Estándares de desempeño docente. Chile: Universidad Católica Silva Hernández.
- Rivera, O. (2010) Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de Lima Metropolitana y su correlación con variables demográficas (tesis de maestría). Lima: PUCP.
- Robbins, S. (1994) Comportamiento organizacional. México: Prentice-Hall. Santoyo, R. (1988) Notas acerca de la valoración educativa y evaluación del trabajo académico. *Revista de la Educación Superior*; 66 (1).
- Salinas OJ. Evaluación del desempeño. 3th ed. México; 2003.
- Saunders, G. (1991) El compromiso empresarial. Colombia: Fondo Editorial. LEGIS.
- Sherman, A. Bohlander, George y SNELL, Scott, Administración de Recursos Humanos, (México, Thomson Learning, 12° Edición, 2001).
- Simbrón, M. (2010) Clima organizacional y su incidencia en el grado de compromiso laboral de los docentes. Informe docente de la Facultad de Ciencias Sociales. Ayacucho: Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga.
- Simbrón, M. (2014) Cultura organizacional y su incidencia en el grado de compromiso laboral de los docentes. UNSCH, Ayacucho – 2011 (tesis de maestría).

Ayacucho: UNSCH. Universidad Nacional de Educación "Enrique Guzmán y Valle.

Valdés, H. (2000) En un mundo de cambios rápidos, sólo el fomento de la innovación en las escuelas permitirá al sistema educacional mantenerse al día con los otros sectores. Ponencia presentada en el Encuentro Iberoamericano sobre Evaluación del Desempeño Docente. OEI, México, del 23 al 25 de mayo de 2000.

Varona, F. (1993) Conceptualización y supervisión de la comunicación y el compromiso organizacional. DIA-LOGOS de la comunicación; 35 (1): 68-77.
Werner, W. & Davis, K. (1995). Administración de personal y recursos humanos. México: McGraw Hill Interamericana.

Wilson, J. (1992) Cómo valorar la calidad de la enseñanza. Barcelona: Paidós/MEC.

Aldana P., J. (2013). Tesis: "Compromiso Laboral de los Trabajadores del Área Central de una Institución Bancaria que Opera en la Ciudad de Guatemala, según Sexo". Campus Central Guatemala de la Asunción.

Florez R., Y. (2014). Tesis: Clima Laboral y Compromiso Organizacional en Docentes Universitarios. Venezuela.

Orobles, O. (2010). Tesis: La Gestión del Talento Humano y su Incidencia en el Desempeño Laboral en Mabetex Distribuidora Textil de la Ciudad de Ambato. Ecuador.

Uría C., D. E. (2011). Tesis: El Clima Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de Andelas Cía. Ltda. de la Ciudad de Ambato. Ecuador.

Arriaga G., Y. L. (2009). Tesis: Influencia de la Motivación en el Desempeño Laboral. México.

WHERTHER, William & DAVIS, Keith Jr, Administración de Personal y Recursos Humanos, (México, Mc Graw Hill, 3ra Edición, 1991).

Municipalidad Provincial de Huamanga (2015). <http://www.munihuamanga.gob.pe/turismo/index.php/ciudad/geografia-y-clima>.

Saldaña & Cornejo (2017). Relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal empleado de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2016.

Portilla (2017). Tesis: Satisfacción y Compromiso Organizacional de los trabajadores de un Hospital de Salud Mental. Lima -Perú.

Betancur, P., M. Y. (2017). Compromiso Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral en la Empresa Transportes DECO S.C.R.L, CALLAO – 2017.

WEB GRAFÍAS

Thinking People Consultores Recursos Humanos.
<http://www.thinkingpeoplerecursoshumanos.es/es/desarrollo-de-rr-hh/compromiso-del-empleado/>.

EcuRed. https://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o_laboral. 2017

ANEXOS

ANEXOS 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

COMPROMISO Y DESEMPEÑO LABORAL-UGEL-AYACUCHO

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES, CATEGORÍAS E INDICADORES	METODOLOGÍA	UNIVERSO Y MUESTRA
<p align="center">Problema general</p> <p>¿Cómo el compromiso laboral influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL - Huamanga - Ayacucho-2016?</p> <p align="center">Objetivos específicos</p> <p>1. ¿De qué manera el compromiso afectivo influye en la productividad? 2. ¿En qué forma el compromiso de continuación influye en el cumplimiento de los objetivos organizacionales? 3. ¿En qué forma en el compromiso normativo influye en la calidad de labores desempeñadas?</p>	<p align="center">Objetivo general</p> <p>Determinar mediante una encuesta que el compromiso laboral influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL - Huamanga -Ayacucho-2016.</p> <p align="center">Objetivos específicos</p> <p>1. Analizar que el compromiso afectivo influye en la productividad. 2. Explicar que el compromiso de continuación influye en el cumplimiento de los objetivos organizacionales. 3. Examinar que el compromiso normativo influye en la calidad de labores desempeñadas.</p>	<p align="center">Hipótesis general</p> <p>El compromiso afectivo influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL- Huamanga-Ayacucho-2016.</p> <p align="center">Hipótesis específicas</p> <p>1. La participación laboral influye directamente en la productividad laboral. 2. El compromiso de continuación influye llanamente en el cumplimiento de los objetivos organizacionales. 3. El compromiso normativo influye implícitamente en la calidad de labores desempeñadas</p>	<p align="center">V. Independiente</p> <p align="center">Compromiso Laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <p>1. Participación laboral 2. Compromiso de continuación 3. Compromiso normativo</p> <p align="center">Variable dependiente</p> <p align="center">Desempeño laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <p>4. Productividad 5. Cumplimiento de objetivos 6. Calidad de labores</p>	<p align="center">Tipo de investigación</p> <p>Aplicada</p> <p align="center">Nivel de investigación</p> <p>Descriptivo-correlacional</p> <p align="center">Diseño de investigación</p> <p>No experimental</p> <p align="center">Métodos de investigación</p> <p>Deductivo Inductivo Análisis Síntesis.</p>	<p align="center">Universo</p> <p>Contexto teórico de compromiso laboral y desempeño laboral.</p> <p align="center">Población</p> <p>120 trabajadores</p> <p align="center">Muestras</p> <p>No se determina, por ser una población reducida.</p> <p align="center">Procesamiento de datos</p> <p>Programas estadística descriptiva</p> <p align="center">Métodos de contraste de hipótesis</p> <p>Chi cuadrado</p>

ANEXOS 02

CUESTIONARIO

Señor trabajador(a), el presente cuestionario tiene por objetivo recolectar información sobre el compromiso laboral y su influencia en el desempeño laboral. Aclaramos que este documento no es un examen, puesto que no existe respuestas correctas o incorrectas, la opinión es personal y confidencial.

INSTRUCCIONES: A continuación, se plantean diversas interrogantes sobre cuestiones que conciernen al compromiso laboral y desempeño laboral:

1. Califique en una escala de 1 a 5, de acuerdo con las opciones planteadas.
2. Responda marcando con una X en la casilla de su elección.
3. Su respuesta debe revelar la situación actual y no sobre lo que debería ser.
4. Le pedimos conteste de forma espontánea y franca.

A) DATOS GENERALES

Edad.....
Género.....
Condición laboral.....
Tiempo de servicio.....
Profesional Técnico

B) COMPROMISO LABORAL

¿Los trabajadores muestran un apego emocional hacia la institución?

5: Siempre () 4: Casi siempre () 3: Algunas veces () 2: Muy pocas veces 1: Nunca ()

¿Los trabajadores muestran orgullo de pertenencia a la institución?

5: Siempre () 4: Casi siempre () 3: Algunas veces () 2: Muy pocas veces 1: Nunca ()

¿Los trabajadores muestran un vínculo sincero con la institución?

5: Siempre () 4: Casi siempre () 3: Algunas veces () 2: Muy pocas veces 1: Nunca ()

¿La institución ofrece oportunidades de desarrollo para los trabajadores?

5: Siempre () 4: Casi siempre () 3: Algunas veces () 2: Muy pocas veces 1: Nunca ()

¿Los trabajadores muestran lealtad a la institución?

5: Siempre () 4: Casi siempre () 3: Algunas veces () 2: Muy pocas veces 1: Nunca ()

¿La institución ofrece recompensas a las necesidades laborales a los trabajadores?

5: Siempre () 4: Casi siempre () 3: Algunas veces () 2: Muy pocas veces 1: Nunca ()

C) DESEMPEÑO LABORAL

¿La cantidad de labores realizadas por los trabajadores son óptimas?

5: Siempre () 4: Casi siempre () 3: Algunas veces () 2: Muy pocas veces 1: Nunca ()

¿La disponibilidad de recursos e insumos laborales son óptimos?

5: Siempre () 4: Casi siempre () 3: Algunas veces () 2: Muy pocas veces 1: Nunca ()

¿Los objetivos institucionales propuestos se logran?

5: Siempre () 4: Casi siempre () 3: Algunas veces () 2: Muy pocas veces 1: Nunca ()

¿Se usa adecuadamente los recursos e insumos laborales?

5: Siempre () 4: Casi siempre () 3: Algunas veces () 2: Muy pocas veces 1: Nunca ()

¿Los trabajadores saben la utilidad de sus labores para la institución?

5: Siempre () 4: Casi siempre () 3: Algunas veces () 2: Muy pocas veces 1: Nunca ()

¿Los trabajadores se preocupan por la calidad de labores que realizan?

5: Siempre () 4: Casi siempre () 3: Algunas veces () 2: Muy pocas veces 1: Nunca ()

D) PREGUNTAS PARA CONTRASTE DE HIPÓTESIS

El compromiso afectivo influye en la productividad

5: Siempre () 4: Casi siempre () 3: Algunas veces () 2: Muy pocas veces 1: Nunca ()

El compromiso afectivo no influye en la productividad

5: Siempre () 4: Casi siempre () 3: Algunas veces () 2: Muy pocas veces 1: Nunca ()

El compromiso de continuación influye en el cumplimiento de los objetivos institucionales

5: Siempre () 4: Casi siempre () 3: Algunas veces () 2: Muy pocas veces 1: Nunca ()

El compromiso de continuación no influye en el cumplimiento de los objetivos institucionales

5: Siempre () 4: Casi siempre () 3: Algunas veces () 2: Muy pocas veces 1: Nunca ()

El compromiso normativo influye en la calidad de labores desempeñadas

5: Siempre () 4: Casi siempre () 3: Algunas veces () 2: Muy pocas veces 1: Nunca ()

El compromiso normativo no influye en la calidad de labores desempeñadas

5: Siempre () 4: Casi siempre () 3: Algunas veces () 2: Muy pocas veces 1: Nunca ()

Muchas gracias por su colaboración

Anexo 03

Calculo de Alpha de Cronbach

Encuestados	Cantidad de preguntas			Total
	1	2	3	
1	1	0	1	2
2	1	0	0	1
3	5	2	4	11
4	2	0	2	4
5	5	2	4	11
6	3	4	3	10
7	4	3	4	11
8	5	3	3	11
9	3	3	2	8
10	4	3	4	11
11	3	3	2	8
12	4	3	4	11
13	4	3	5	12
14	5	4	5	14
15	4	3	5	12
16	2	3	2	7
17	4	3	4	11
18	3	4	5	12
Varianzas	1,58	1,58	1,983	12,4

$$V_t = 12,4$$

$$V_i = 5,144$$

$$\alpha = \left[\frac{3}{3-1} \right] \left[1 - \frac{5,144}{V_i 12,4} \right]$$

$$\alpha = \left[\frac{3}{3-1} \right] \left[1 - \frac{V_i}{V_t} \right] = 0.88$$

Coeficiente de Cronbach	Valores	Nivel de aceptación
α	0.00 a 0.20	Muy baja
	0.21 a 0.40	Baja
	0.41 a 0.60	Regular
	0.61 a 0.80	Aceptable
	0.81 a 1.00	Elevada

ANEXO 04

Validación experto 1



UAP | UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y DE EDUCACIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y nombres del informante: Mg. SARA MARGOT HUAMAN BARRIENTOS

1.2 Institución donde labora: ESSALUD

1.3 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: COMPROMISO Y DESEMPEÑO LABORAL

1.4 Autor del instrumento: Alejandro Medina Castro

1.5 Título de la Investigación: COMPROMISO Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA UGEL - HUAMANGA - AYACUCHO - 2016

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la investigación.																				
4. ORGANIZACIÓN	Existe un constructo lógico en los ítems.																				
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad																				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados.																				
7. CONSISTENCIA	Utiliza suficientes referentes bibliográficos.																				
8. COHERENCIA	Entre Hipótesis dimensiones e indicadores.																				
9. METODOLOGÍA	Cumple con los lineamientos metodológicos.																				
10. PERTINENCIA	Es asertivo y funcional para la Ciencia																				

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE PARA LA INVESTIGACION

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 83.20 //

LUGAR Y FECHA: AYACUCHO 07.04.2017 //


 DNI: 28224096 Teléfono: 999212044

ANEXO 05

Validación experto 2



UAP | UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y DE EDUCACIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y nombres del informante: DR. EUSTORGIO ORE GUTIERREZ

1.2 Institución donde labora: UAP - AYACUCHO

1.3 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: COMPROMISO Y DESEMPEÑO LABORAL

1.4 Autor del instrumento: ALEXANDRA MORAÑA CASTRO

1.5 Título de la Investigación: COMPROMISO Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA UPEL-HUAMANGA-AYACUCHO - 2016

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																				82	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																				83	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la investigación.																				82	
4. ORGANIZACIÓN	Existe un constructo lógico en los ítems.																				84	
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad																				85	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados.																				85	
7. CONSISTENCIA	Utiliza suficientes referentes bibliográficos.																				85	
8. COHERENCIA	Entre Hipótesis dimensiones e indicadores.																				85	
9. METODOLOGÍA	Cumple con los lineamientos metodológicos.																				85	
10. PERTINENCIA	Es asertivo y funcional para la Ciencia																				84	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Instrumento aplicable de propósito de Per
ESTUDIO.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 84 //

LUGAR Y FECHA: Ayacucho, 07-ABRIL 2017 //



DR. EUSTORGIO ORE G.

DNI 28227213 Teléfono 999424451