UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI, 2021"

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES:

CHAMBI MAMANI, ALVARO ALEJANDRO

MACEDO SALDAÑA, CECIA

ASESOR:

DR. PINCHI FASANANDO, LIMBER

PUCALLPA - PERÚ

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TÍTULOS

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Siendo las 08:00 del día Viernes 22 de Julio del 2022, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Presidente), Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga (Miembro), y Mg. Olmedo Pizango Isuiza (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI, 2021"** por el/la/los Bachilleres en Administración: **Alvaro Alejandro Chambi Mamani, EN FORMA PRESENCIAL:**

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor (a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR UNANIMIDAD

Siendo las 08:55 del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Presidente

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO FUCALLPA

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Secretario Académico

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TÍTULOS

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Siendo las 08:00 del día Viernes 22 de Julio del 2022, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Presidente), Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga (Miembro), y Mg. Olmedo Pizango Isuiza (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI, 2021"** por el/la/los Bachilleres en Administración: **Cecia Macedo Saldaña, EN FORMA PRESENCIAL**:

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor (a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR UNANIMIDAD

Siendo las 08:55 del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Presidente

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO PUCALLPA

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Secretario Académico

ACTA DE APROBACIÓN

En la ciudad de Pucallpa, a los 22 días del mes Julio 2022 siendo las 8:55 en el salón de grados y títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, se instaló el Jurado examinador para la sustentación de la Tesis titulada: "Compromiso Organizacional y Desempeño Laboral en la Universidad Nacional de Ucayali, 2021, presentado por los Bachilleres, Alvaro Alejandro, Chambi Mamani y Cecia, Macedo Saldaña; para optar el título de Licenciados en Administración.

Luego de terminada la sustentación y absueltas las preguntas del jurado, los tesistas obtuvieron el siguiente resultado... Aprobado por unanimidad

En fe de lo cual, se asienta la presente **ACTA**, que firma el señor presidente del jurado y los demás miembros del jurado.

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes ..... Presidente

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga ..... Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza ..... Miembro

Dr. Limber Pinchi Fasanando ..... Asesor

Bach. Alvaro Alejandro Chambi Mamani ..... Tesista 1

Bach. Cecia Macedo Saldaña ..... Tesista 2

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

Nº V/0294-2022

La **Dirección de Producción Intelectual**, hace constar por la presente, que el Informe final de tesis**, titulado:**

"COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI, 2021".

Autor(es)	:	**CHAMBI MAMANI, ALVARO ALEJANDRO** **MACEDO SALDAÑA, CECIA**
Facultad	:	CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Escuela Profesional	:	ADMINISTRACIÓN
Asesor	:	DR. PINCHI FASANANDO, LIMBER

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 10%**

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación FIRMA Y CODIFICA la presente constancia.

FECHA 17/05/2022

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Alvaro Alejandro Chambi Mamani

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

Compromiso organizacional y desempeño laboral en la Universidad Nacional de Ucayali, 2021.

Sustentada el año: 2022

Con la asesoría de: Dr. Limber Pinchi Fasanando

En la Facultad: Cs. Económicas, Administrativas y Contables

Escuela profesional: Administración

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 10 / 08 / 2022

Email: alv.chm@gmail.com
Teléfono: 992352864

Firma:
DNI: 71562043

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

OEByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Cecia Macedo Saldaña

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

Compromiso organizacional y desempeño laboral en la Universidad Nacional de Ucayali, 2021.

Sustentada el año: 2022

Con la asesoría de: Dr. Limber Pinchi Fasanando

En la Facultad: Cs. Económicas, Administrativas y Contables

Escuela profesional: Administración

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero, por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 10 / 08 / 2022

Email: cecia97ms@gmail.com
Teléfono: 961948527

Firma:
DNI: 73136480

DEDICATORIA

A Dios, por permitirnos culminar
nuestros estudios universitarios,
a nuestros familiares más cercanos por
apoyarnos económica y anímicamente,
siempre creyeron en nosotros y nos
motivaron para llegar a este momento
tan importante de nuestras vidas,
a las personas que sin esperar nada a cambio,
siempre estuvieron alentándonos para seguir adelante,
cuando queríamos desistir.

AGRADECIMIENTO

A los docentes de la Escuela Profesional de Administración de nuestra prestigiosa Universidad Nacional de Ucayali, en especial a nuestro asesor de tesis, el Dr. Limber Pinchi Fasanando, por guiarnos en forma acertada y exigente hasta la culminación de la investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDO

ACTA DE APROBACIÓN ..... **ii**

DEDICATORIA ..... **iii**

AGRADECIMIENTO ..... **iv**

RESUMEN ..... **xi**

ABSTRACT ..... **xii**

INTRODUCCIÓN ..... **xiii**

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA **15**

1.1. Descripción del problema 15

1.2. Formulación del problema 18

1.2.1. Problema General 18

1.2.2. Problemas específicos 18

1.3. Objetivos 18

1.3.1. Objetivo general 18

1.3.2. Objetivos específicos 18

1.4. Hipótesis 19

1.4.1. Hipótesis general 19

1.4.2. Hipótesis específicas 19

1.5. Variables 19

1.5.1. Variable 1: compromiso organizacional 19

1.5.2. Variable 2: desempeño laboral 19

1.6. Operacionalización de variables 20

1.7. Justificación 20

1.7.1. Teórica 20

1.7.2. Metodológica 20

1.7.3. Práctica 21

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO **22**

2.1. Antecedentes 22

2.1.1. Antecedentes nacionales 22
2.2. Bases teóricas 23
2.2.1. Variable 1: compromiso organizacional 23
2.2.1.1. Definición de la variable compromiso organizacional 23
2.2.1.2. Definición de las dimensiones de la variable compromiso organizacional 24
2.2.1.3. Teorías de la variable compromiso organizacional 25
2.2.2. Variable 2: desempeño laboral 27
2.2.2.1. Definición de la variable desempeño laboral 28
2.2.2.2. Definición de las dimensiones de desempeño laboral 28
2.2.2.3. Teorías de la variable desempeño laboral 29
2.3. Definición de términos básicos 34
2.3.1. Variable 1: compromiso organizacional 34
2.3.2. Variable 2: desempeño laboral 37
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO 40
3.1. Método de investigación 40
3.1.1. Tipo de investigación 40
3.1.2. Nivel de investigación 40
3.1.3. Diseño de investigación 40
3.2. Población y muestra 41
3.2.1. Población 41
3.2.2. Muestra 41
3.3. Instrumentos de recolección de datos 42
3.3.1. Instrumentos de recolección de datos 42
3.3.2. Confiabilidad de los instrumentos 42
3.4. Procedimiento de recolección de datos 43
3.5. Tratamiento de los datos 43
3.5.1. Procesamiento de datos 43
3.5.2. Presentación de datos 44

3.5.3. Análisis de datos 44

CAPÍTULO IV: RESULTADOS 47

4.1. Descripción 47

4.1.1. Resultados de trabajo de campo de la variable compromiso organizacional 47

4.1.2. Resultados de trabajo de campo de la variable desempeño laboral 50

4.2. Prueba de hipótesis 51

4.2.1. Hipótesis general 51

4.2.2. Hipótesis específicas 52

4.3. Discusión de resultados 54

CONCLUSIONES 57

SUGERENCIAS 59

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 60

ANEXOS 68

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: *Operacionalización de la variable* *20*

Tabla 2: *Confiabilidad del instrumento de la variable compromiso organizacional* *42*

Tabla 3: *Confiabilidad del instrumento de la variable desempeño laboral* *43*

Tabla 4: *Prueba de normalidad de variables* *45*

Tabla 5: *Grado de relación según coeficiente de correlación* *46*

Tabla 6: *Niveles de la variable compromiso organizacional* *47*

Tabla 7: *Nivel de la dimensión compromiso afectivo* *48*

Tabla 8: *Nivel de la dimensión compromiso de continuidad* *48*

Tabla 9: *Nivel de la dimensión compromiso normativo* *49*

Tabla 10: *Nivel de la variable desempeño laboral* *50*

Tabla 11: *Relación entre el compromiso organizacional y desempeño laboral* *51*

Tabla 12: *Relación entre el compromiso afectivo y desempeño laboral* *52*

Tabla 13: *Relación entre el compromiso de continuidad y desempeño laboral* *53*

Tabla 14: *Relación entre el compromiso normativo y desempeño laboral* *53*

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: *Esquema del diseño de investigación*..... 41

Figura 2: *Formula para calcular la muestra*..... 41

Figura 3: *Distribución de frecuencias de la variable compromiso organizacional*..... 47

Figura 4: *Distribución de frecuencias de la dimensión compromiso afectivo*..... 48

Figura 5: *Distribución de frecuencias de la dimensión compromiso de continuidad*..... *49*

Figura 6: *Distribución de frecuencias de la dimensión compromiso normativo*..... 50

Figura 7: *Distribución de frecuencias de la variable desempeño laboral*..... 51

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: *Matriz de consistencia* *69*

Anexo 2: *Instrumento 1: compromiso organizacional* *70*

Anexo 3: *Instrumento 2: desempeño laboral* *71*

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general establecer la relación del compromiso organizacional y el desempeño laboral en la Universidad Nacional de Ucayali, 2021. El estudio realizado es de tipo aplicado, de nivel descriptivo, con diseño transeccional correlacional. Se tuvo como muestra para ambas variables, compromiso organizacional y desempeño laboral, un total de 87 trabajadores. Para la recolección de datos se ha empleado la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario elaborado mediante la técnica de preguntas cerradas. Los datos obtenidos se presentan en tablas y figuras extraídas del programa Excel y del programa SPPSv 26. Los resultados indican que existe influencia directa (0.640) y significativa (0.000) del compromiso organizacional en el desempeño laboral de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021. Esto significa que la forma cómo la universidad gestiona el compromiso afectivo, de continuidad y normativo de sus trabajadores, alcanza para lograr una influencia directa y significativa en el desempeño laboral.

Palabras clave: compromiso organizacional, desempeño laboral, motivación.

ABSTRACT

The general objective of this research is to establish the relationship between organizational commitment and work performance at the National University of Ucayali, 2021. The study is of applied type, descriptive level, with a trans-sectional correlational design. A total of 87 workers were sampled for both variables, organizational commitment and work performance. The survey technique was used for data collection and the questionnaire was elaborated using the closed-question technique. The data obtained are presented in tables and figures extracted from the Excel program and the SPPSv 26 program. The results indicate that there is a direct (0.640) and significant (0.000) influence of organizational commitment on work performance at the National University of Ucayali, 2021. This means that the way the university manages the affective commitment, continuity and normative, of its workers is enough to achieve a direct and significant influence on work performance.

Key words: organizational commitment, work performance, motivation.

INTRODUCCIÓN

Un alto nivel de compromiso organizacional coadyuva a que los integrantes de la institución sean parte del logro de los objetivos, en ese sentido se busca fortalecer la identidad de los trabajadores con la universidad. En todas las organizaciones se necesitan personas que se sientan como parte de una familia que trabaja para lograr un objetivo en común y que esto permita que haya mejores resultados en todas las áreas de una organización. Sin embargo, no siempre es así, en la Universidad Nacional de Ucayali, en un sondeo rápido, el 40% de los trabajadores considera que no laborará en la Universidad hasta su jubilación, otro 50% indica que son apáticos, no cumplen adecuadamente con su trabajo, no hay un trabajo por el cual se comprometan a cumplir los objetivos de la Universidad; estas deficiencias tiene sus efectos negativos en las actividades académicas y administrativas, problemática que se ve más marcada en el bajo desempeño laboral de los trabajadores.

El desempeño laboral se basa fundamentalmente cómo el trabajador contribuye al logro de los objetivos de la organización, para ello el trabajador debe estar dispuesto a cumplir con todas las reglas establecidas por la organización, actitud que no muestran los trabajadores de la Universidad Nacional de Ucayali, ya que sus actividades no se realiza de manera minuciosa, pulcra y con empeño, consideran que no hay liderazgo porque no se sienten capaces de expresar sus ideas y trabajar en equipo, no cumplen su labor de manera efectiva, se distraen con facilidad, no hay coordinación y falta compañerismo a la hora de realizar sus labores, problema que se ha generalizado en casi toda la universidad, el bajo desempeño se refleja en el mal servicio que brindan a los estudiantes y a la comunidad en general, por ello el interés de haber realizado el presente trabajo de investigación, desarrollado en los siguientes capítulos.

En el capítulo I, describimos y formulamos el problema general como específicos, asimismo se plantea el objetivo general y los objetivos específicos, también planteamos la hipótesis general y las hipótesis específicas, de igual forma consignamos las variables, su operacionalización, y la justificación respectiva.

En el capítulo II, se desarrolla los antecedentes, las bases teóricas y la definición de los términos básicos.

En el capítulo III, se presenta el método de investigación, la población y muestra, se indica la técnica para elaborar los instrumentos, se indica los procedimientos de recolección de datos y se precisa las técnicas para el análisis de datos.

En el capítulo IV, se muestra los resultados, la prueba de hipótesis y la discusión de resultados.

Finalmente, se presenta las conclusiones, las sugerencias, la bibliografía y los anexos respectivos.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

Según (AON Hewitt, 2015, citado en Mehech, et al. 2016) A nivel más general, el texto explica la diferencia en los niveles de compromiso de cada región geográfica. En primer lugar, se tiene América Latina, líder en nivel de compromiso a nivel mundial. Según el escrito, 7 de cada 10 empleados está fuertemente comprometido con su empresa. Esto se puede deber a atributos económicos y culturales de la región. Luego viene el área de África y el Medio Oriente. Es interesante el análisis y los cambios en cuanto a nivel de compromiso de la región, ya que en el 2012 contaba con un 53% de compromiso, el cual para el año 2015 era de 67%. Este cambio tan radical se puede deber al riesgo regional y a las oportunidades económicas de la zona. América del Norte está en tercer lugar con un 66% de compromiso, prácticamente idéntico al existente previo a la crisis económica. En cuarto lugar, se encuentra el área Asia Pacífico. Como es sabido, Asia se ha convertido en uno de los principales mercados del mundo, impulsado por países como China y Japón. Es por este desarrollo económico y aumento en las oportunidades económicas, es que el área Asia Pacífico aumentó en un 9% el nivel de compromiso en los últimos 5 años. Por último, se encuentra Europa con un nivel de compromiso del 57%. Este nivel se ha mantenido en los últimos años, fenómeno que puede ser explicado por el estancamiento en el crecimiento y oportunidades económicas últimamente en la región (pp.11-12).

De acuerdo con (Rosero, 2017, citado en Nieto, 2017) la situación en la que se encuentran los colaboradores del Instituto Tecnológico Superior Central Técnico en la actualidad demuestra que tanto la satisfacción laboral y el compromiso organizacional representan una problemática a trabajar, debido a que los colaboradores de esta institución deciden desvincularse de la misma o

muchos de ellos mencionan que realizan su trabajo por el simple hecho de necesitar un ingreso económico (p.11)

Pérez (2021) manifiesta en una universidad de Lima, se observa que cuando se realiza un trabajo que es solicitado por los jefes inmediatos los trabajadores no se sienten reconocidos por su buena labor, no están siendo recompensados de ninguna forma, por su parte los jefes inmediatos exigen más, critican el desempeño y de ninguna forma felicitan o premian al trabajador por el buen trabajo realizado ni económicamente ni mediante un reconocimiento personal, por lo cual los trabajadores no se sienten comprometidos en realizar mejor su trabajo. Por otra parte, en la Institución muchas veces se cae en la rutina, los trabajadores se sienten aburridos porque siempre hacen las mismas labores de forma repetitiva sin innovación, no se utilizan nuevas herramientas, los procedimientos para realizar las tareas son antiguas, el personal se muestra un poco reacio al cambio al aplicar nuevas herramientas, nueva tecnología (p.13).

En lo que respecta al compromiso organizacional en la Universidad Nacional de Ucayali, en un sondeo rápido, el 40% de los trabajadores considera que no laborará en la Universidad hasta su jubilación, otro 50% indica que son apáticos, no cumplen adecuadamente con su trabajo, dependiendo de las áreas donde laboran se limitan a cumplir sus funciones, muchos sólo piensan en sus intereses personales y no hay un trabajo en conjunto por el cual se comprometan a cumplir los objetivos de la Universidad; estas deficiencias de falta de compromiso de los trabajadores, tiene sus efectos negativos en las actividades académicas y administrativas que desarrolla la universidad, problemática que se ve más marcada en el bajo desempeño laboral de los trabajadores.

De acuerdo con Benavides (2019) se observa que Italia, España y Portugal son los países donde más horas de trabajo se realizan, muy por

encima de países como Reino Unido, Francia y Alemania. Así, por ejemplo, en 2017 la diferencia de horas trabajadas entre Alemania y España era de 330 horas al año. ningún país de la Unión Europea muestra aumentos significativos de la productividad. La tónica general viene siendo un crecimiento lento, un mantenimiento, incluso algún pequeño descenso en momentos determinados. Italia es el país con la productividad más baja, en concreto es un 6% menor que la de España, pese a que en términos de horas trabajadas estaban casi al mismo nivel, empleando ambos países un gran número de horas de trabajo (p.23).

Palacios (2019) manifiesta, en las organizaciones públicas de Ecuador, se ha evidenciado un bajo provecho de las potencialidades del talento humano de los colaboradores, esto obedece al deficiente proceso administrativo en la gestión de personal, ocasionando escaso desarrollo y mínima productividad de sus talentos, teniendo como resultado un insuficiente desempeño laboral, esto amerita conocer e identificar los problemas (p.6).

Mamani (2019) la Universidad José Carlos Mariátegui en su Sede de Ilo, experimenta dicha realidad problemática en su propio personal docente, pues los docentes con la intención de asegurar una remuneración adecuada, tienen que enseñar en más de una carrera profesional de las trece carreras profesionales que actualmente oferta la Universidad. El personal docente se ve afectado por el estrés y, por lo tanto, hay una baja en su desempeño laboral, las clases no se preparan adecuadamente, se convierten más lentos los diversos procesos académicos-administrativos. Se debe tener en cuenta que el estrés puede surgir en cualquier persona al implementarse diversas políticas que, tratando de buscar una mejor productividad o rentabilidad, generan todo lo contrario, es decir, una baja en el desempeño laboral (pp.2-3)

En el mismo orden el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Ucayali se torna preocupante, en una entrevista

rápida, un 10% considera que no realiza sus actividades de manera minuciosa, pulcra y con empeño, un 10% no se considera líder ni se siente capaz de expresar sus ideas y trabajar en equipo, un 40% considera que no cumplen con su labor de manera efectiva, se distraen con facilidad no hay coordinación y falta compañerismo a la hora de realizar sus labores, problema que se ha generalizado en casi toda la universidad, el bajo desempeño se refleja en el mal servicio que brindan a los estudiantes y a la comunidad en general, por ello el interés de haber realizado el trabajo de investigación.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Cómo se relaciona el compromiso organizacional y el desempeño laboral en la Universidad Nacional de Ucayali, 2021?

1.2.2. Problemas específicos

a) ¿Cómo se relaciona el compromiso afectivo y el desempeño laboral en la Universidad Nacional de Ucayali, 2021?

b) ¿Cómo se relaciona el compromiso de continuidad y el desempeño laboral en la Universidad Nacional de Ucayali, 2021?

c) ¿Cómo se relaciona el compromiso normativo y el desempeño laboral en la Universidad Nacional de Ucayali, 2021?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Establecer la relación del compromiso organizacional y el desempeño laboral en la Universidad Nacional de Ucayali, 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

a) Analizar el nivel del compromiso organizacional en la Universidad Nacional de Ucayali, 2021.

b) Evaluar el nivel del desempeño laboral en la Universidad Nacional de Ucayali, 2021.

c) Calificar la relación del compromiso afectivo y el desempeño laboral en la Universidad Nacional de Ucayali, 2021.

d) Precisar la relación del compromiso de continuidad y el desempeño laboral en la Universidad Nacional de Ucayali, 2021.

e) Determinar la relación del compromiso normativo y el desempeño laboral en la Universidad Nacional de Ucayali, 2021.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

La relación del compromiso organizacional y desempeño laboral en la Universidad Nacional de Ucayali, 2021 es directa y significativa.

1.4.2. Hipótesis específicas

a) La relación entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral en la Universidad Nacional de Ucayali, 2021 es directa y significativa.

b) La relación entre el compromiso de continuidad y el desempeño laboral en la Universidad Nacional de Ucayali, 2021 es directa y significativa.

c) La relación entre el compromiso normativo y el desempeño laboral en la Universidad Nacional de Ucayali, 2021 es directa y significativa.

1.5. Variables

1.5.1. Variable 1: compromiso organizacional

1.5.2. Variable 2: desempeño laboral

Operacionalización de variables

Tabla 1:

Operacionalización de la variable

Variable	Dimensiones	Indicadores
Compromiso organizacional	Compromiso afectivo	Vinculación afectiva con la organización
		Sentimiento de pertenencia
		Responsabilidad
	Compromiso de continuidad	Relaciones interpersonales
		Satisfacción laboral
		Política salarial
		Plan de incentivos
	Compromiso normativo	Reciprocidad
		Lealtad
		Retribución
Desempeño laboral	Eficacia laboral	Logro de objetivos
		Ambiente laboral
		Satisfacción del cliente
	Eficiencia Laboral	Autoestima
		Trabajo en equipo
		Capacitación del trabajador
	Calidad del trabajo	Confianza
		Capacidad de respuesta
		Tangibilidad
	Motivación	Motivación intrínseca
		Motivación extrínseca

Nota. Matriz de consistencia

1.6. Justificación

1.6.1. Teórica

Desde el enfoque teórico la investigación se justifica, porque entrega a la comunidad académica e investigadora teorías que explican el compromiso organizacional y el desempeño laboral, dentro de las organizaciones, ya sean públicas o privadas.

1.6.2. Metodológica

Desde el enfoque metodológico la investigación se justifica, porque hace entrega de una serie de técnicas para lograr el objetivo de la investigación, entre ellas el tipo y diseño, la forma de determinar la población y calcular el tamaño de muestra, la técnica para elaborar instrumentos de recolección de datos, técnicas

de procesamiento, presentación y análisis de datos, información importantísima para futuras investigaciones que pretendan evaluar las variables de estudio.

1.6.3. Práctica

Desde el enfoque práctico la investigación se justifica, porque entrega resultados validados a la Universidad Nacional de Ucayali, sobre el compromiso y desempeño laboral de sus trabajadores, información importantísima que podría convertirse en insumo para solucionar los problemas del tema de estudio.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes nacionales

En una investigación sobre relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal empleado de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2016, Saldaña & Cornejo (2017) concluyeron: 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 demuestra 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. (p.65).

Fuentes, (2018) en su tesis compromiso organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 – San Juan de Miraflores, 2018, concluye: Existe una relación positiva y significativa entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 – San Juan de Miraflores, 2018, con un coeficiente de correlación de 0.357 lo cual indicó una correlación positiva débil y p = 0.005 < 0.01, es decir a mejor compromiso normativo es mejor el desempeño laboral de los trabajadores (p.68).

Alvarado (2018) en su tesis compromiso organizacional y desempeño docente en las instituciones educativas del nivel primario de la red 02 - Puente Piedra, 2018, concluye: Existe relación positiva y significativa entre el compromiso de continuidad y el desempeño docente en las instituciones educativas del nivel primaria de la red 2 – Puente Piedra, 2018 con un

coeficiente de correlación de 0.731 lo cual indicó una correlación positiva considerable y p = 0.000 < 0.05, es decir a mayor compromiso de continuidad mayor es el desempeño de los docentes (p.66).

Raa (2019) en su tesis el clima organizacional y su influencia en el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua-2019, concluye que: Más del 80% de la población encuestada se siente poco comprometida con la universidad debido a un clima organizacional inadecuado. Los trabajadores nombrados (17.20%) manifiestan sentirse muy comprometidos con la universidad respecto de los contratados (p.86).

Córdova, et al. (2021) investigaron las habilidades blandas y desempeño laboral de los administrativos de la Universidad Nacional de Trujillo, 2021, concluyeron: que en la UNT sus servidores presentan un nivel regular de desempeño.

Rosales (2022) en su investigación relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del tecnólogo médico en radiología del Instituto de Imágenes Médicas, 2021, concluye: Se ha evidenciado una relación de significancia en la dimensión “compromiso normativo” y el “desempeño laboral” del Tecnólogo Médico en Radiología del Instituto de Imágenes Médicas, con una intensidad de relación positiva considerable (r=0,698 y p=0,000) (p.77).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable 1: compromiso organizacional

2.2.1.1. Definición de la variable compromiso organizacional

Según (Robbins y Judge, 2009, citados en citados en Chávez, 2018) Grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, y desea mantener su relación con ella (p.47).

2.2.1.2. Definición de las dimensiones de la variable compromiso organizacional

Compromiso afectivo

Según (Johnson & Chang, 2006, citados en Montoya, 2021) es visto como el vínculo emocional que los trabajadores sienten hacia su organización, caracterizada por su identificación e implicación con la misma, así como por su deseo de permanecer en ella. Es entonces, este vínculo el que promueve que los trabajadores disfruten y sientan placer de trabajar en su organización. De ahí que los trabajadores que poseen este tipo de compromiso están inclinados a trabajar para el beneficio y bien de la entidad a la que pertenecen (p.11).

Compromiso de continuidad

De acuerdo con Juscamayta et al. (2017) El individuo reconoce todos los costos que implica retirarse de la organización; muchas veces no son sólo costos financieros (sueldo) sino también físicos y psicológicos (el tiempo invertido en la institución y el esfuerzo realizado) ya que renunciar a ella implica perder todo lo anteriormente mencionado. Los colaboradores que tienen compromiso de continuidad permanecen en la institución porque tienen que hacerlo (p.38).

Compromiso normativo

Según (Meyer y Allen, 1997, citados en Cervera, 2018) el compromiso normativo es una dimensión con similitud del compromiso afectivo, apegado a las emociones y cuyo núcleo en ambos es la lealtad. Estos sentimientos tienen su origen en la formación de valores en el hogar o en otras organizaciones como es la escuela. Este trabajador siente deuda con la organización que le dio la oportunidad de trabajar y siente que sería una deslealtad abandonarla. Es pues, este tipo de colaborador, el trabajador “incondicional”. Resulta del sentimiento de obligación o deber moral hacia la reciprocidad: el desequilibrio cognitivo experimentado por la persona al ver que la organización le ha dado suficiente y

se siente con una deuda moral de lealtad y reciprocidad. En estas circunstancias la organización es vista más atractiva que otras, y por lo tanto el deseo de permanecer en ella es una obligación (pp.18-19).

2.2.1.3. Teorías de la variable compromiso organizacional

Teoría de Meyer y Allen (1991)

Citados en Guerrero, (2019) definieron el compromiso como un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual influye en la decisión para continuar en la organización o dejarla. Frente a ello, los autores, crearon un modelo tridimensional de 3 dimensiones o componentes del compromiso: afectivo, de continuidad y normativo; los cuales se pueden asumir de diferentes maneras, de acuerdo con las entidades relacionadas, bien sea el grupo de trabajo, el supervisor, la carrera o el sindicato.

- Componente afectivo, que comprende el deseo de permanecer en la organización.
- Componente continuo, relacionado a los costes de salida de la organización.
- Componente normativo, relacionado al sentimiento de obligación de permanecer en la organización.

En definitiva, los teóricos consideran que el compromiso refleja el deseo, la necesidad o el deber del colaborador para permanecer en la organización; en tal sentido un individuo puede relacionarse afectivamente a su organización al mismo tiempo que puede mantener, o no, en términos de vínculos costo-beneficio, y sentir, o no, la obligación de ser leal a su organización (p.20).

Modelo de Becker 1960

Citado en Guevara (2021) Según la teoría de Becker, la relación entre un empleado y la organización se basa en conductas limitadas por un "contrato" de ganancias económicas. Los empleados están comprometidos con la organización porque tienen algunas inversiones invisibles ocultas o apuestas secundarias. Estas apuestas secundarias son valoradas por el individuo debido a la acumulación de ciertos costos que hacen difícil la desconexión. De hecho, la teoría de Becker identifica el compromiso organizacional como un importante predictor de la rotación voluntaria. Aunque la teoría de las apuestas secundarias fue abandonada como una de las principales defensoras del concepto de compromiso organizacional, la influencia de este enfoque es muy evidente en Meyer y Allen's Scale (1991), mejor conocido como compromiso de permanencia (pp.52-52).

Teoría de atribución

Desarrollado por (Reichers, 1985, citado en Márquez, 2021) quien asocia que el compromiso se trata de una obligación que el trabajador asume con la empresa, a consecuencia de que ésta le ha dado la oportunidad laboral, las condiciones para que pueda crecer profesionalmente y como persona, otros; por tanto, debe existir un comportamiento ético en el individuo de que debe cumplir con las tareas encargadas, de forma eficiente e imprimiendo el máximo esfuerzo.

Dicha propuesta teórica se asocia con la dimensión normativa, en donde se resalta la existencia de un sentimiento moral de priorizar en seguir laborando en la entidad, sustentado principalmente en la existencia de un sentimiento de lealtad hacia la empresa, la cual ha cumplido satisfactoriamente con las expectativas del trabajador; por tanto, existe un comportamiento de cumplimiento con las metas y lineamientos institucionales, no solamente debido a que se desea continuar laborando en la empresa, sino porque la persona considera que es lo correcto y adecuado para que la institución siga creciendo

en la industria; finalmente, se precisa que existe un alineamiento de los objetivos personales con los de la empresa, sustentado principalmente en un componente subjetivo que es la lealtad y la responsabilidad (p.34).

Teoría del intercambio social

Según (Arcas L., Hernández E. & Munuera A. 2001, citados en Alvarez & Flores, 2019) La teoría del intercambio social apoyó a que todas las relaciones se forman y se mantienen debido a un costo- beneficio y dependiendo del resultado, se hará un balance que nos permita identificar si el estímulo es positivo tomará la decisión de mantenerlo y si es negativo se tomará la decisión de dejar la relación.

Aplicándolo a un contexto organizacional, mientras existan recompensas y beneficios, se reflejará una mejora en su interacción y satisfacción en el colaborador. Cabe resaltar que la recompensa va a depender de lo que hagamos, de la calidad y cantidad que se obtenga. Es por ello, que cuantas más veces se recompense una acción, el individuo repetirá con más frecuencia dicha acción (pp.16-17).

Teoría perspectiva psicológica

Según (O'Reilly y Chatman, 1986, citado en Ayay & Olano, 2020), se basa principalmente en las premisas de las ataduras psicológicas a través de una identificación e implicación entre empleado y organización que conllevan a dar respuestas cognitivas, cuyo argumento indica de una manera más precisa al estado emocional.

Esta teoría está relacionada con la dimensión compromiso afectivo, postulada por Meyer y Allen (1991), el cual es referido al apego psicológico del individuo a la organización a través de una atadura emocional, esto da entender que para el individuo la organización lo es todo (p.30).

2.2.2. Variable 2: desempeño laboral

2.2.2.1. Definición de la variable desempeño laboral

De acuerdo con (García, 2017, citado en Juarez & Palpa, 2020), el concepto de desempeño laboral hace énfasis a la manera de efectuar las labores, donde existe el valor del trabajador para la obtención de los objetivos. Incluyendo en la forma de realizar el trabajo. Por esta razón, se observan las capacidades que tiene el trabajador, de qué manera lo emplea en el desarrollo se sus tareas y en qué nivel las tiene. También puede estar en relación con un aumento en la remuneración fija, pero no es muy frecuente (p.19).

2.2.2.2. Definición de las dimensiones de desempeño laboral

Eficacia laboral

Según (Da Silva O. Reinaldo, 2008, citado en Villena, 2018) la eficacia "está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado" (p.23).

Eficiencia laboral

Según (Sánchez, 2013, citado en Estrada, 2018) la eficiencia es la capacidad de las unidades de producción para generar el máximo nivel de producto u output a partir de un uso óptimo de recursos o inputs. La eficiencia técnica se apoya en muchos casos de las técnicas benchmarking, donde se parte de la idea general de que la explotación eficiente puede ser utilizada como referente (la mejor práctica) para medir el desempeño de las otras explotaciones competitivas (p.38).

Calidad de vida laboral

Según (Baitul, 2012, citado en Cruz, 2018) la calidad de vida laboral (CVL) o calidad de vida en el trabajo (CVT) se basa en una percepción que expresan los empleados de una organización sobre su grado de satisfacción o insatisfacción con respecto al medio ambiente en el que laboran, lo que resulta en una evaluación del grado de bienestar y el desarrollo que estas condiciones

generan en los recursos humanos, la misma que cuando es negativa, en términos generales, impacta en el óptimo funcionar de la empresa (p.60).

Motivación

Según. (Navarro, P. 2010, citado en Burga & Wiesse, 2018) Son las fuerzas internas de una persona que afectan su dirección, intensidad y persistencia de conducta voluntaria, es decir, estar motivados para alcanzar un objetivo concreto (dirección), con un nivel de esfuerzo determinado (intensidad), durante un cierto período (persistencia) (pp.19-20).

2.2.2.3. Teorías de la variable desempeño laboral

Teoría de la equidad

De acuerdo con (John Stacey Adams, 1963, citado en Bermúdez, 2019) En sus estudios busca comprender la satisfacción en términos de equidad en la que se afirma que los individuos buscan mantener la equidad entre los insumos siendo la asignación de tareas, un tema de correcta distribución equitativa en la organización y como resultado las compensaciones equitativas por el esfuerzo de cada uno de los individuos.

En la teoría de la equidad Adams menciona que el justo equilibrio entre un individuo con respecto a los insumos o entradas (trabajo duro, nivel de habilidad, la tolerancia, el entusiasmo) y un empleado de los resultados (salario, beneficio, activos intangibles, como el reconocimiento etc.) según la teoría, la búsqueda de este equilibrio, sirve para garantizar una sólida y productiva relación que se logra con el empleado.

La equidad debe estar en la reciprocidad de lo entregado por un empleado a la empresa y de lo recibido y entregado de la empresa al empleado. Según Adam para que exista equidad debe existir Justicia, del cual resalta el Compromiso del empleado con la organización y el Compromiso de la misma con el empleado, un Compromiso que crearía Justicia entre las partes interactuantes (pp.30-31).

La teoría de la expectativa de Vroom (1964)

Citado en Guirado, (2019) parte de la idea de que los individuos operan según las esperanzas que perciben en sus acciones, y predice, entre otros resultados, que, para determinar la efectividad o rendimiento en el trabajo, la elección entre niveles de esfuerzo depende de la integración de tres variables psicológicas: la expectativa, o creencia del individuo sobre la relación que existe entre su nivel de esfuerzo y el desempeño, es decir, que su esfuerzo llevará a un resultado de desempeño determinado —que sería un resultado de primer nivel—; la instrumentalidad, o valor que se otorga a ese desempeño para el logro de lo que realmente se persigue con el esfuerzo (por ejemplo, salario, ascenso, etc.), siendo, por tanto, este rendimiento percibido por el individuo como un medio para obtener ciertos resultados de segundo nivel; y la valencia, o el atractivo anticipado, el valor que para el sujeto poseen en conjunto todos los resultados que se pretenden obtener (o evitar) con dicho esfuerzo.

La teorización de Vroom además de describir la fuerza de la motivación para un desempeño eficaz (lo que entiende el autor como “motivación para producir” o “motivación para un rendimiento efectivo”), también aspira a predecir la satisfacción laboral (que define como la fuerza de una persona para permanecer en un trabajo) y pronosticar la elección ocupacional de manera análoga.

En este sentido, los primeros hallazgos del profesor de Yale proceden del examen de la elección ocupacional entre graduados, demarcación donde la formulación suele mostrarse más compacta (Wanous, 1977), evidenciando una relación positiva entre la instrumentalidad percibida por el sujeto al seleccionar una organización donde postularse para el logro de los objetivos profesionales y la elección de dicha organización. (pp.138-139)

Teoría del Establecimiento de Metas

Esta teoría es planteada por (Edwin Locke, 1968, citado en Elespuru & Ipanaque, 2020), afirma que, cuando las metas que la persona se proyecta son claras y desafiantes conllevan a un mejor desempeño. Las metas que son claras y precisas incrementan el desempeño de los trabajadores, que las metas con bastante dificultad. Además, la retroalimentación influye considerablemente en el trabajador para obtener un desempeño agradable. La retroalimentación guía la conducta de los trabajadores, les facilita reflexionar por las acciones que han hecho y las que quieren realizar.

Existen tres factores que determinan el vínculo entre las metas y el desempeño:

Compromiso con las metas

Supone que una persona asume un compromiso y fija un objetivo hasta lograrlo, no desiste en dejarlo. En este factor nos indica que la meta es más probable que se ha alcanzada cuando se hace públicamente, será más cuidadoso y empeñoso en cumplir sus objetivos, además cumplirá con las mismas cuando el mismo establece sus propias metas sin necesidad que otra persona le asigne.

Características de la tarea

Las metas pueden contribuir en el desempeño más significativo, cuando las actividades son más sencillas en vez de complicadas, cuando las actividades se hacen rutinarias en vez de ser peculiares. Cabe resaltar que lo más probable, es cuando un trabajador no obtenga los resultados esperados tienda a desanimarse rápidamente.

Cultura Nacional

Las personas regulan sus pensamientos y conducta de manera diferente cuando se trata de alcanzar los objetivos. Hay personas que pertenecen al enfoque de promoción que es una estrategia de autocontrol que consiste en proponerse en cumplir las metas proyectadas por medio del progreso y el logro.

Por otra parte, hay personas que pertenecen al enfoque en la prevención, que al igual que el anterior enfoque es una estrategia que implica esforzarse por lograr las metas al cumplir con los deberes y obligaciones (pp.28-29).

Teoría motivacional de Maslow

(Maslow, 1970, citado en Maguiña, 2019), ofrece una teoría muy útil para analizar la motivación individual. Sugiere que las necesidades individuales se pueden disponer en una jerarquía. Los niveles inferiores de necesidad deben ser satisfechos antes de que la gente se preocupe por satisfacer los niveles de necesidades superiores. El hambre se considera una necesidad básica, incluso más importante que la seguridad. Cuando se satisface una necesidad, la gente avanza e intenta satisfacer la próxima necesidad. El tercer nivel de necesidades es el de las necesidades sociales, seguido del estatus. El mayor nivel de necesidades es el de la realización personal, que implica el desarrollo personal superando los retos de forma satisfactoria. (…). Si se amenaza un nivel de necesidades que ya ha sido satisfecho, los individuos volverán a centrar sus actividades para proteger ese nivel inferior.

El patrón de necesidades real varía según el individuo. Se pueden realizar intercambios entre necesidades de distintos niveles. Por ejemplo, algunas personas pueden estar dispuestas a asumir ciertos riesgos en cuanto a seguridad para poder satisfacer niveles de necesidades superiores, como la realización personal. El nivel de necesidad también puede variar en función de cada persona, por ejemplo, el nivel de estatus que se quiere alcanzar. Además, es probable que las necesidades cambien con el tiempo y en función de los requisitos de cada situación.

Según Ivancevich, Konopasque y Matteson (2005), señalan que: la esencia de la teoría de Maslow es que las necesidades forman parte de una jerarquía. Las necesidades de nivel inferior son las fisiológicas, y las

necesidades de nivel superior son las de autorrealización. Estas necesidades se definen de la siguiente manera:

a. Fisiológicas. Necesidades de alimento, bebida, refugio y alivio del dolor.
b. Salud y seguridad. Necesidad de estar libre de amenazas,es decir, la seguridad ante sucesos o entornos amenazadores.
c. Pertenencia social y Amor. Necesidad de amistad, afiliación, interacción y amor.
d. Estima. Necesidad de autoestima y estima de los demás.
e. Autorrealización: Necesidad de satisfacerse aprovechando al máximo las capacidades, habilidades y potencial (pp.25-26).

Teoría de adaptación al trabajo

De acuerdo con (Dawis y Lofquist, 1984, citado en Flores M., 2021), esta teoría se basa en la interacción entre el individuo y el ambiente de trabajo. consideran que los individuos tratan de desarrollar y mantener una cierta correspondencia con el ambiente de trabajo, según un proceso continuo y dinámico, al cual designan adaptación al trabajo.

Los autores destacan dos tipos de correspondencias la primera se caracteriza por los atributos individuales (capacidades y competencias propias y las exigencias de la función, asumiendo la designación de resultados satisfactorios) y el segundo es referido al grado de correspondencia entre el contexto de trabajo y las necesidades individuales.

Según esta teoría es posible considerar los siguientes enunciados:

1. La adaptación de la persona al trabajo se da por los resultados satisfactorios y la satisfacción del individuo con relación al trabajo.
2. Los resultados satisfactorios dependen de la relación entre las competencias y capacidades individuales necesarias para el desempeño de la función, implicando las recompensas y las

necesidades individuales;

3. La satisfacción en el trabajo depende también de la relación entre las necesidades individuales y el sistema de recompensas, relacionando las competencias individuales y las competencias requeridas.
4. Las relaciones entre los resultados satisfactorios y las competencias requeridas por la función son mediadas por la satisfacción en el trabajo.
5. Las relaciones entre la satisfacción en el trabajo y las necesidades aumentadas son mediadas por los resultados satisfactorios.
6. Los niveles inadecuados de satisfacción o de resultados satisfactorios pueden contribuir a la salida del trabajador de la organización (despido o abandono de la organización) (pp.33-34).

2.3. Definición de términos básicos

2.3.1. Variable 1: compromiso organizacional

Vinculación afectiva

(Allen & Meyer, 1990 citado en Chirinos & Josefina, 2017) definen el vínculo emocional o afectivo en la que el individuo se identifica y tiene sentimientos positivos de pertenencia y de lealtad hacia la organización" (p.18).

Sentimiento de pertenencia

(Méndez, 2004, citado en Gómez, 2017) define que el sentimiento de pertenencia es "La estrategia interna de socialización y aprendizaje de los principios y filosofía del proceso que perciben y apropian de manera diferente en las personas de la organización". De la misma manera, se manifiestan valores comunes como parte de la identidad organizacional y que refuerzan la cohesión reflejada en el compromiso que los empleados tengan con la empresa. (p.14)

Responsabilidad

De acuerdo con Garcia & Paulino (2021) Refiere a cuán centrado está el

sujeto en sus objetivos, formal y moderadamente bien organizado, además de cuán disciplinado se muestra para la consecución de dichos fines. Generalmente cuenta con objetivos claros, pero también es capaz de dejar de lado su trabajo; podríamos decir que la persona con alta puntuación en el factor C es un individuo organizado, con capacidad de concentración, que termina sus tareas y que piensa antes de tomar una decisión (p.34).

Relaciones interpersonales

Según (Kinicki, 2003 citado en Guarderas, 2018) “La necesidad de establecer relaciones con otras personas es uno de los más fuertes y constantes impulsos humanos. Es una característica básica, pues el hombre es un ser eminentemente social. Los empleados, si no tienen oportunidades de establecer contactos sociales en el servicio, tienden a hallar el trabajo desagradable, monótono y mecánico, lo que se puede reflejar en baja producción, elevación de la rotación de personal, baja de la moral, fatiga más rápida y reducción de los niveles de desempeño. La convivencia social y las experiencias compartidas con los colegas de trabajo se sitúan entre las fuentes más poderosas y significativas de satisfacción en el trabajo” (p.11).

Satisfacción laboral

(Locke, 1976, citado en Valdebenito, 2020) define la satisfacción laboral como “el sentimiento que un individuo tiene respecto a su trabajo y sus respectivas facetas, generalmente en el sentido de qué tan favorables positivos o negativos- esos sentimientos son” (p.20).

Política salarial

(Chiavenato, 2011, citado en Ramos, 2018) define la política salarial como el conjunto de principios y directrices que refleja la orientación y filosofía de la organización respecto de los asuntos de remuneración de sus colaboradores. Por tanto, esos principios y directrices deben guiar las normas presentes y futuras, así como las decisiones sobre cada caso individual. La

política salarial no es estática; por el contrario, es dinámica y evoluciona en razón del aprendizaje y se perfecciona gracias a su aplicación a situaciones que se modifican con rapidez (p.16).

Plan de incentivos

(Valdizón, 2015, citado en Reyes, 2017) define al plan de incetivos como un programa en el cual los colaboradores que contribuyan física e intelectualmente reciban una compensación por ello, pero dichos incentivos no son únicamente el pago de salarios, sino también aspectos no financieros que puedan contribuir en la motivación, satisfacción y estabilidad laboral, entre los cuales cabe mencionar: seguridad, comunicación efectiva, reconocimiento por méritos, ascensos, etc. Y entre los financieros encontramos: bonos de productividad, comisiones, incrementos por méritos, etc. (p.26).

Lealtad

(Morales, 2004, citado en De la Puente, 2017) manifiesta que la lealtad es una actitud consciente y espontanea necesaria para la consecución de responsabilidades obtenidas, y ajustarse a la palabra dada expresa o tácitamente (p.20).

Reciprocidad

De acuerdo con Aguilar (2017) es la acción equitativa de dar y recibir mutuamente algún elemento, objeto u actividad entre el individuo y la empresa (p.13).

Retribución

De acuerdo con Zúñiga (2020) Retribución se asocia al dinero que recibe una persona por su trabajo. Dicho dinero es entregado por el empleador, que puede ser el Estado o una empresa privada, a cambio de ciertas actividades que debe desarrollar el trabajador. Cabe destacar que la relación empleador-empleado está regulada por un contrato de trabajo y por las leyes laborales: la retribución, por lo tanto, se enmarca en dicha normativa (p.50).

2.3.2. Variable 2: desempeño laboral

Satisfacción del cliente

(Sultana & Rana, 2010, citado en Thomburne, (2017) definen la satisfacción como la percepción del cliente del pleno cumplimiento de todos los aspectos importantes en la entrega de un servicio (p.17).

Ambiente laboral

(Schein, citado en Quispe & Velarde, 2020) indica que el ambiente laboral, a veces llamada cultura organizacional, es el conjunto de suposiciones, creencias, normas y valores que comparten sus miembros (p.21).

Logro de objetivos organizacionales

Según (Chiavenato, 1999, citado en Vásquez, 2017) situación esperadaque la empresa busca mejorando su producción en base a organización para obtener frutos o resultados es la pretensión de mejora del futuro (p.52).

Autoestima

(Maslow, 1954, citado en Laguna, 2017) define la autoestima como “la necesidad que tiene el ser humano de valoración, seguridad, fuerza, logro, adecuación, maestría, competencia, confianza, independencia, libertad, reputación, prestigio, reconocimiento, atención, dignidad y aprecio” (p.43).

Trabajo en equipo

(Melchor & García, 2016, citados en Giraldo, et al. 2019) el trabajo en equipo es considerado como un conjunto de dos o más personas que se reúnen para lograr objetivos en común, estos grupos tiene dos clasificaciones las cuales son formales e informales. Los grupos formales son aquellos que precisan la estructura misma de la empresa, tomando trabajos específicos dedicados a las metas generales de la organización. Por otro lado, los grupos informales no tienen una estructura fija ni se definen por alguna organización en particular (p.13).

Capacitación del trabajador

(Drovett, 1992, citado en Mendez, 2017) explica que la capacitación deltrabajador “Es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible” (p.44).

Confianza

Gilbert (1998 citado en Sanabria, 2017) define que la confianza organizacional es un sentimiento de confidencia y apoyo en un empleado, es la creencia de que este empleado es honrado y cumple con los compromisos de la organización. La confianza es el corazón de todas las relaciones interpersonales, dando un sentimiento de seguridad. La confianza es frágil, ésta es ganada, crece con paso lento, y puede ser destruida en un instante. La confianza es también un predictor significativo de la satisfacción (p.27).

Capacidad de respuesta

Según (Blanco, 2009, citado en Gonzales & Huanca, 2020) esto se ve con la responsabilidad de la organización en brindar sus servicios esto se refiere a lo voluntario que se tiene como organización para brindar sus servicios al consumidor o prestar un servicio para ello se tiene que ser conocedor en que nos desenvolvemos hacer las cosas o sus deberes de forma rápida ser eficientes en lo que el cliente requiera para poder brindar un servicio de calidad según sea percibido esto depende de muchos factores según el establecimiento que quiera brindar este servicio ya que también influye los proveedores y mucho con el tiempo (p.25).

Elementos tangibles

(Matsumoto, 2014, citado en Sanchez, 2019) se refiere a lo que es visible o se puede interactuar en el departamento de servicio al cliente. Comprende los establecimientos, presentaciones de los colaboradores y los recursos, etc. Es así, que si el cliente se siente cómodo su evaluación será

positiva y si está incómodo su evaluación será negativa (p.10).

Motivación intrínseca

(Schunk, 2012, citado en Sánchez & Sifuentes, 2022) la motivación intrínseca se refiere a la satisfacción de haber realizado una actividad sin necesidad de haber recibido una recompensa por ello (p.13).

Motivación extrínseca

Según (León y Díaz, 2013, citados en Delgado, 2019) la motivación extrínseca es aquella inducida por medio de estímulos y premios de la tarea que un colaborador realiza para obtenerlos ya que se difunde por factores externos que son los reconocimientos por un logro, incentivos laborales y las condiciones de trabajo en las que se desempeña el trabajador para así alcanzar las metas y objetivos establecidos lo que genera una mayor efectividad y mejores resultados (p.12).

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. Método de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Se hizo uso del tipo de investigación aplicada, según Cevallos, et al. (2017) la Investigación Aplicada se centra en la resolución de problemas en un contexto determinado, es decir, busca la aplicación o utilización de conocimientos, desde una o varias áreas especializadas, con el propósito de implementarlos de forma práctica para satisfacer necesidades concretas, proporcionando una solución a problemas del sector social o productivo (p.12).

3.1.2. Nivel de investigación

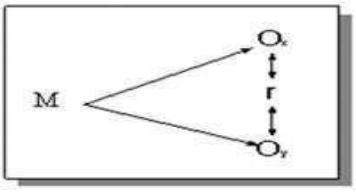
Se hizo uso del nivel de investigación descriptiva., de acuerdo con Guadalupe, et al. (2017) su objetivo es describir las características de una población o de un fenómeno que se está estudiando, por lo general esto es una investigación observable, esto quiere decir que el investigador observa cada una de las cosas que se están desarrollando en dicha población (p.33).

3.1.3. Diseño de investigación

Se hizo uso del diseño no experimental, transeccional correlacional, para autores como (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, citados en Lozano, 2017) es no experimental porque no se manipuló la variable compromiso organizacional para ver cambios en la variable desempeño laboral; es transeccional debido a que los datos se recolectaron en un momento único; es correlacional, debido a que se estableció relación entre compromiso organizacional y desempeño laboral (p.28).

Figura 1:

Esquema del diseño de investigación



Donde:

M: Muestra, trabajadores de la Universidad Nacional de Ucayali

OX: Observación de la variable compromiso organizacional

r: relación entre variables

OY: Observación de la variable desempeño laboral

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población para evaluar las dos variables compromiso organizacional y desempeño laboral, lo constituyeron los 324 trabajadores administrativos pertenecientes al ejercicio fiscal 2021, de la Universidad Nacional de Ucayali.

3.2.2. Muestra

El tamaño de muestra de las dos variables, se obtuvo siguiendo los criterios que ofrece la estadística, para ello se hizo uso del método probabilístico, a través de la formula estadística para poblaciones menores a 100000.

Figura 2:

Fórmula para calcular la muestra

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

Donde

n: Tamaño de la muestra necesaria.

P: Probabilidad de que el evento ocurra (50%)

Q: Probabilidad de que el evento no ocurra (50%)

$Z_{\alpha/2}$ =1,96

N: Población (324)

EE: 0,09

Desarrollo de la fórmula

n = (0.5*0.5*(1.96)^2*324)/(((0.09)^2*323)+(0.5*0.5*(1.96)^2))

n =87 trabajadores

3.3. Instrumentos de recolección de datos

3.3.1. Instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos de recolección de datos, se elaboraron mediante la técnica del cuestionario de preguntas cerradas, según Murillo (2020) también denominadas precodificadas o de respuesta fija, son las que tienen sus respuestas acotadas, ya que el/la investigador/a determina con anterioridad las diferentes opciones de respuesta posibles, limitándose la persona encuestada a señalar una o varias, en caso de respuesta múltiple, respuestas que reflejen su opinión o situación personal (p.7).

3.3.2. Confiabilidad de los instrumentos

La confiabilidad de los instrumentos se realizó mediante la prueba estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach, para lo cual se tomó en cuenta el 100% de los encuestados por variable

Tabla 2:

Confiabilidad del instrumento de la variable compromiso organizacional

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,634	20

El valor de Alfa de Cronbach del instrumento de la variable *compromiso organizacional* es 0.634, obteniendo el nivel de fiabilidad de bueno.

Tabla 3:

Confiabilidad del instrumento de la variable desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,781	20

El valor de Alfa de Cronbach del instrumento de la variable *desempeño laboral* es 0.781, obteniendo el nivel de fiabilidad de muy bueno.

3.4. Procedimiento de recolección de datos

Los datos fueron recolectados a través de la técnica de la encuesta, según (Lanuez y Fernández, 2014, citados en Feria, et al. 2020) La encuesta es considerada como una entrevista por cuestionario. Si se considera el carácter autoadministrado de ese método, no se puede compartir dicha aseveración, toda vez que el diálogo aquí es del encuestado es consigo mismo, mediado por elcuestionario del correspondiente instrumento metodológico. Sin embargo, dan de ella una adecuada definición, al considerarla como método empírico que utiliza un instrumento o formulario impreso o digital, destinado a obtener respuestas sobre el problema en estudio, y que los sujetos que aportan la información, llenan por sí mismos (p.72).

3.5. Tratamiento de los datos

3.5.1. Procesamiento de datos

Los datos se procesaron en el software Microsoft Excel, para lo cual se creó una base de datos por variable, diseñados por dimensiones, ítems y opciones de respuesta, información que facilitó el análisis del nivel de variables y dimensiones, resultados que a su vez fueron procesados en el programa

estadístico SPSSv26, información que facilitó el análisis de la relación entre variables y dimensiones.

3.5.2. Presentación de datos

Los datos se presentaron en tablas de frecuencias y figuras extraídas del software Microsoft Excel, donde se muestra el nivel de variables y dimensiones. Asimismo, se presentan en tablas extraídas del programa estadístico SPSSv26, donde se muestra la relación entre variables y dimensiones.

3.5.3. Análisis de datos

Para determinar el nivel de variables y dimensiones se hizo uso de la Escala de Clima Organizacional (EDCO), según (Acero Yusset, Echeverri Lina María, Lizarazo Sandra, Quevedo Ana Judith, Sanabria Bibiana, 2003, citado en Puma, 2021) el puntaje se considera alto o bajo según el número de preguntas o afirmaciones. Dado que el número de preguntas es 20, el puntaje mínimo es 20 y el máximo 100. El puntaje alto indicará una alta frecuencia, relacionado con un buen clima organizacional y el puntaje bajo indicará una baja frecuencia, relacionado con problemas dentro de la organización. Para indicar si el clima organizacional puntúa entre adecuado o alto, Promedio o inadecuado o bajo se realizará de la manera siguiente: entre el puntaje mínimo y el máximo posible de 20 a 100, luego se establecen tres intervalos de tamaño igual dividendo la diferencia de los dos puntajes entre 3 y a partir del puntaje mínimo se suma el resultado obtenido así:

- Nivel bajo: De 20 a 46 puntos
- Promedio: De 47 a 73 puntos
- Nivel alto: De 74 a 100 puntos

El coeficiente de correlación entre variables y dimensiones se determinó luego se realizar la prueba de normalidad.

Tabla 4:

Prueba de normalidad de variables

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Compromiso organizacional	,070	87	,200*	,989	87	,675
Desempeño laboral	,051	87	,200*	,993	87	,927

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

En vista que el número de encuestados es >30, se tomó en cuenta los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov[a], donde el valor sigma de la variable compromiso organizacional es > 0.05, y el valor sigma de la variable desempeño laboral es > 0.05, en vista que los valores de las dos variables son > 0.05, entonces la distribución de los datos sigue el supuesto de normalidad, por lo tanto, se deben aplicar pruebas paramétricas. Bajo el criterio expuesto, la prueba de hipótesis se hizo a través del coeficiente de correlación de Pearson, según Onofre, (2019) el coeficiente de correlación de Pearson toma valores entre n1 y 1: un valor de 1 indica relación lineal perfecta positiva; un valor de n1 indica relación lineal perfecta negativa (en ambos casos los puntos se encuentran dispuestos en una línea recta); un valor de 0 indica relación lineal nula. El coeficiente r es una medida simétrica: la correlación entre xi e yi es la misma que entre yi e xi (pág.26).

Tabla 5:

Grado de relación según coeficiente de correlación

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a+0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a+0.50	Correlación positiva media
+0.51 a+0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a+1.00	Correlación positiva perfecta

Nota: Hernández y Fernández (1998)

Regla de decisión:

- La relación se considera significativa si $P \leq 0.05$
- La relación no se considera significativa si $P > 0.05$

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Descripción

4.1.1. Resultados de trabajo de campo de la variable compromiso organizacional

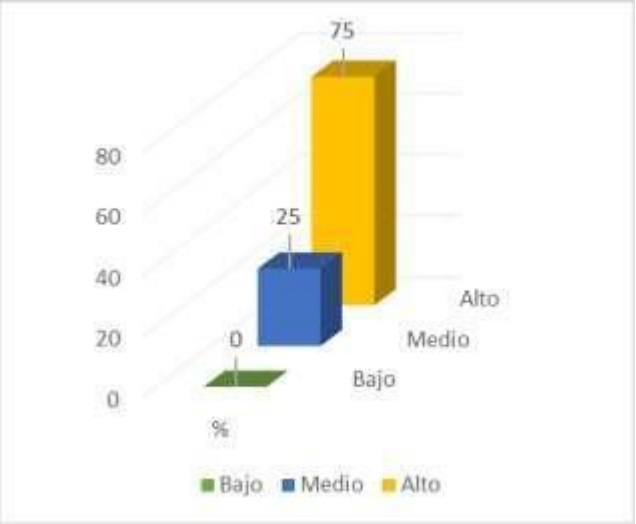
Tabla 6:

Niveles de la variable compromiso organizacional

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[20-46]	0	0
Medio	[47-73]	22	25
Alto	[74-100]	65	75
n		87	100

Figura 3:

Distribución de frecuencias de la variable compromiso organizacional



Nota. tabla 6

Análisis

El 25% de los trabajadores de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021, indica que el nivel de compromiso organizacional es medio, y el 75% indica que es alto, prevalece el nivel alto.

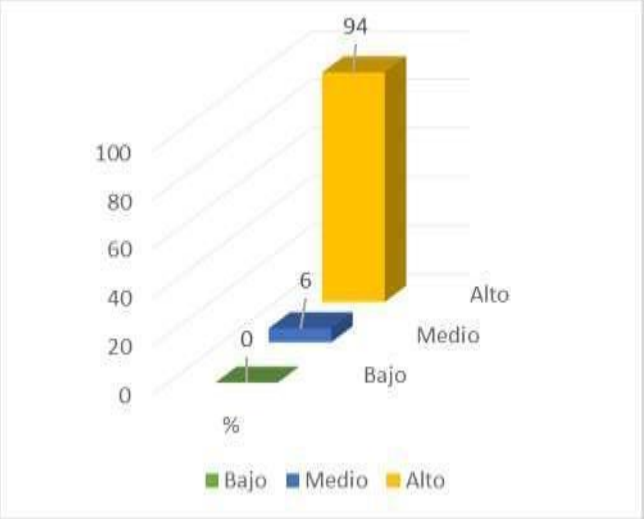
Tabla 7:

Nivel de la dimensión compromiso afectivo

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[8-18]	0	0
Medio	[19-29]	5	6
Alto	[30-40]	82	94
n		87	100

Figura 4:

Distribución de frecuencias de la dimensión compromiso afectivo



Nota. tabla 7

Análisis

El 6% de los trabajadores de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021, indica que el nivel de compromiso afectivo es medio, y el 94% indica que es alto, prevalece el nivel alto.

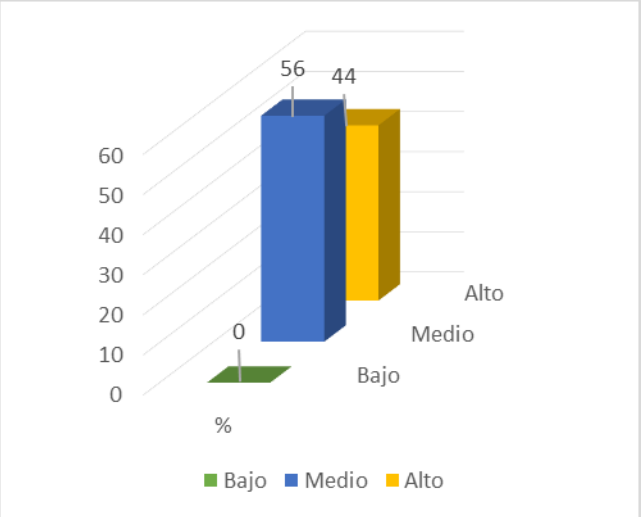
Tabla 8:

Nivel de la dimensión compromiso de continuidad

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[8-18]	0	0
Medio	[19-29]	49	56
Alto	[30-40]	38	44
n		87	100

Figura 5:

Distribución de frecuencias de la dimensión compromiso de continuidad



Nota. tabla 8

Análisis

El 56% de los trabajadores de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021, indica que el nivel de compromiso de continuidad es medio, y el 44% indica que es alto, prevalece el nivel medio.

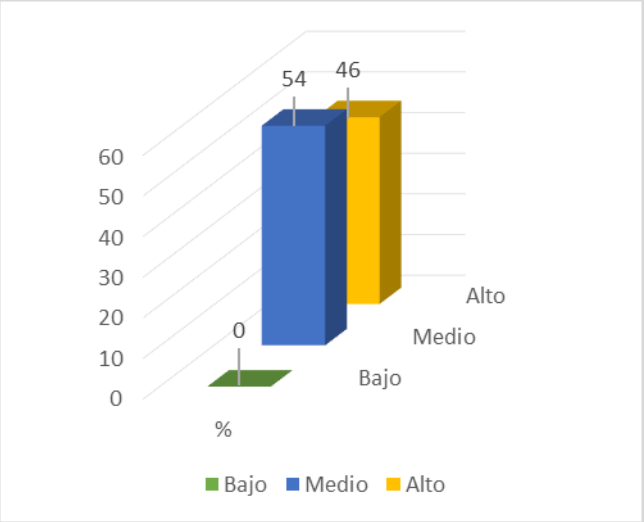
Tabla 9:

Nivel de la dimensión compromiso normativo

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[4-9]	0	0
Medio	[10-15]	47	54
Alto	[16-20]	40	46
n		87	100

Figura 6:

Distribución de frecuencias de la dimensión compromiso normativo



Nota. tabla 9

Análisis

El 54% de los trabajadores de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021, indica que el nivel de compromiso normativo es medio, y el 46% indica quees alto, prevalece el nivel medio.

4.1.2. Resultados de trabajo de campo de la variable desempeño laboral

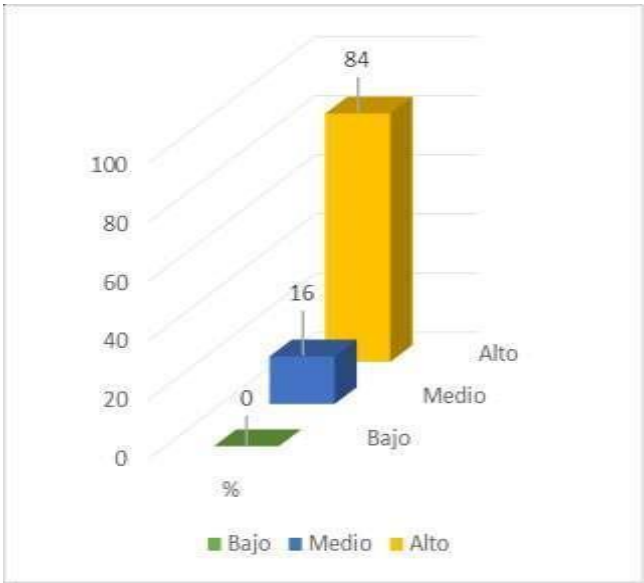
Tabla 10:

Nivel de la variable desempeño laboral

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[20-46]	0	0
Medio	[47-73]	14	16
Alto	[74-100]	73	84
n		87	100

Figura 7:

Distribución de frecuencias de la variable desempeño laboral



Nota. tabla 10

Análisis

El 16% de los trabajadores de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021, indica que el nivel de desempeño laboral es medio, y el 84% indica que es alto, prevalece el nivel alto.

4.2. Prueba de hipótesis

4.2.1. Hipótesis general

La influencia del compromiso organizacional en el desempeño laboral de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021, es directa y significativa.

Tabla 11:

Relación entre el compromiso organizacional y desempeño laboral

Compromiso organizacional	Correlación de Pearson	1	,640**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	87	87
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,640**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	87	87

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

Análisis

La correlación es positiva considerable (0.640) y significativa (0.000), en consecuencia, existe una relación directa y significativa entre el compromiso organizacional en el desempeño laboral de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021.

4.2.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

La influencia del compromiso afectivo en el desempeño laboral de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021, es directa y significativa.

Tabla 12:

Relación entre el compromiso afectivo y desempeño laboral

Compromiso afectivo	Correlación de Pearson	1	,347**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	87	87
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,347**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	87	87

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

Análisis

La correlación es positiva media (0.347) y significativa (0.001), en consecuencia, existe una relación directa y significativa entre el compromiso afectivo en el desempeño laboral de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021.

Hipótesis específica 2

La influencia del compromiso de continuidad en el desempeño laboral de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021, es directa y significativa.

Tabla 13:

Relación entre el compromiso de continuidad y desempeño laboral

Compromiso de continuidad	Correlación de Pearson	1	,633**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	87	87
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,633**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	87	87

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

Análisis

La correlación es positiva considerable (0.633) y significativa (0.000), en consecuencia, existe una relación directa y significativa entre el compromiso de continuidad en el desempeño laboral de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021.

Hipótesis específica 3

La influencia del compromiso de normativo en el desempeño laboral dela Universidad Nacional de Ucayali, 2021, es directa y significativa.

Tabla 14:

Relación entre el compromiso normativo y desempeño laboral

Compromiso normativo	Correlación de Pearson	1	,472**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	87	87
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,472**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	87	87

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

Análisis

La correlación es positiva media (0.472) y significativa (0.000), en consecuencia, existe una relación directa y significativa entre el compromiso normativo en el desempeño laboral de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021.

4.3. Discusión de resultados

La influencia es directa (0.640) y significativa (0.000), del compromiso organizacional en el desempeño laboral de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021, lo que significa de la forma como la universidad gestiona el compromiso afectivo, el compromiso de continuidad y el compromiso normativo, alcanza para lograr una influencia directa y significativa en el desempeño laboral. Resultado parecido obtuvieron Saldaña & Cornejo (2017) en su investigación sobre relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal empleado de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2016, quienes concluyeron, 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 demuestra 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. (p.65).

El 75% de los trabajadores de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021, indica que el nivel de compromiso organizacional es alto, lo que significa para la gran mayoría de trabajadores que el compromiso afectivo, el compromiso de continuidad y el compromiso normativo, lo muestran a un nivel alto. Resultado distinto obtuvo Raa (2019) en su tesis el clima organizacional y su influencia en el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Moquegua-2019, quien concluyó, que más del 80% de la población encuestada se siente poco comprometida con la universidad debido a un clima organizacional inadecuado. Los trabajadores nombrados (17.20%)

manifiestan sentirse muy comprometidos con la universidad respecto de los contratados (p.86).

El 84% de los trabajadores de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021, indica que el nivel de desempeño laboral es alto, lo que significa que la gran mayoría de trabajadores realiza un trabajo eficaz, eficiente, de calidad y se sienten super motivados. Resultado distinto obtuvo Córdova, et al. (2021) en su investigación habilidades blandas y desempeño laboral de los administrativos de la Universidad Nacional de Trujillo, 2021, quienes concluyeron: en la UNT sus servidores presentan un nivel regular de desempeño.

La influencia es directa (0.347) y significativa (0.001) del compromiso afectivo en el desempeño laboral de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021. Lo que significa de la forma como la universidad gestiona la vinculación afectiva, el sentimiento de pertenencia y la responsabilidad de sus trabajadores, alcanza para lograr una influencia directa y significativa en el desempeño laboral. Resultado parecido encontró Fuentes, (2018) en su tesis compromiso organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 – San Juan de Miraflores, 2018, quien concluye: existe una relación positiva y significativa entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 – San Juan de Miraflores, 2018, con un coeficiente de correlación de 0.357 lo cual indicó una correlación positiva débil y $p = 0.005 < 0.01$, es decir a mejor compromiso normativo es mejor el desempeño laboral de los trabajadores (p.68).

La influencia es directa (0.633) y significativa (0.000) del compromiso de continuidad en el desempeño laboral de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021, lo que significa de la forma como la universidad gestiona las relaciones interpersonales, la satisfacción laboral, la política salarial y el plan de incentivos de sus trabajadores, alcanza para lograr una influencia directa y significativa en

el desempeño laboral. Resultado parecido obtuvo Alvarado (2018) en su tesis compromiso organizacional y desempeño docente en las instituciones educativas del nivel primario de la red 02 - Puente Piedra, 2018, quien concluye, existe relación positiva y significativa entre el compromiso de continuidad y el desempeño docente en las instituciones educativas del nivel primaria de la red 2 – Puente Piedra, 2018 con un coeficiente de correlación de 0.731 lo cual indicó una correlación positiva considerable y $p = 0.000 < 0.05$, es decir a mayor compromiso de continuidad mayor es el desempeño de los docentes (p.66).

La influencia es directa (0.472) y significativa (0.000) del compromiso normativo en el desempeño laboral de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021, lo que significa de la forma como la universidad gestiona la reciprocidad, la lealtad y la retribución de sus trabajadores, alcanza para lograr una influencia directa y significativa en el desempeño laboral. Resultado parecido obtuvo Rosales (2022) en su investigación relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del tecnólogo médico en radiología del Instituto de Imágenes Médicas, 2021, quien concluye, se ha evidenciado una relación de significancia en la dimensión “compromiso normativo” y el “desempeño laboral” del Tecnólogo Médico en Radiología del Instituto de Imágenes Médicas, con una intensidad de relación positiva considerable (r=0,698 y p=0,000) (p.77).

CONCLUSIONES

Existe influencia directa (0.640) y significativa (0.000), del compromiso organizacional en el desempeño laboral de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021, lo que significa de la forma como la universidad gestiona el compromiso afectivo, de continuidad y normativo de sus trabajadores, alcanza para lograr una influencia directa y significativa en el desempeño laboral.

El nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021, es alto, con un 75%, ello se debe al alto grado de compromiso afectivo, de continuidad y normativo, que muestran con su centro laboral.

El nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021, es alto, con un 84%, ello se debe al gran esfuerzo que muestran para realizar un trabajo eficaz, eficiente, de calidad y de motivación.

Existe influencia directa (0.347) y significativa (0.001) del compromiso afectivo en el desempeño laboral de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021, ello se fundamenta en el hecho que la universidad gestiona la vinculación afectiva, el sentimiento de pertenencia y la responsabilidad de sus trabajadores, eficientemente, condición importante para alcanzar una influencia directa y significativa en el desempeño laboral.

Existe influencia directa (0.633) y significativa (0.000) del compromiso de continuidad en el desempeño laboral de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021, ello se fundamenta en el hecho que la universidad gestiona las relaciones interpersonales, la satisfacción laboral, la política salarial y el plan de incentivos de sus trabajadores, eficientemente, condición importante para alcanzar una influencia directa y significativa en el desempeño laboral.

Existe influencia directa (0.472) y significativa (0.000) del compromiso normativo en el desempeño laboral de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021,

ello se fundamenta en el hecho que la universidad gestiona la reciprocidad, la lealtad y la retribución de sus trabajadores, eficientemente, condición importante para alcanzar una influencia directa y significativa en el desempeño laboral.

SUGERENCIAS

Se debe comunicar los resultados a la Universidad Nacional de Ucayali, para hacer de conocimiento de los trabajadores, y a través de ellos fortalecer el compromiso afectivo, de continuidad y normativo, con el propósito de seguir conservando la influencia directa y significativa en el desempeño laboral.

La Universidad Nacional de Ucayali, a través de la oficina de personal, debe realizar talleres de sensibilización en temas referidos al compromiso afectivo, de continuidad y normativo, con el propósito de lograr niveles más altos de compromiso organizacional de los trabajadores.

La Universidad Nacional de Ucayali, debe socializar a los trabajadores los resultados de la investigación ya que muestran niveles altos de eficacia, eficiencia, de calidad y motivación de su desempeño laboral, resultados que podrían tomar como ejemplo para mejorar otras actividades que desarrolla la universidad.

La Universidad Nacional de Ucayali, debe mejorar la gestión de la vinculación afectiva, para crear mayores sentimientos de pertenencia y responsabilidad de los trabajadores, con el propósito de conservar la influencia directa y significativa del compromiso afectivo en el desempeño laboral.

La Universidad Nacional de Ucayali, debe continuar con las acciones de buenas relaciones interpersonales, con el propósito mantener los niveles de satisfacción laboral, mejorando la política salarial y el plan de incentivos, y de esta manera conservar la influencia directa y significativa del compromiso de continuidad en el desempeño laboral.

La Universidad Nacional de Ucayali, debe desarrollar talleres de sensibilización, para crear trabajadores más recíprocos, más leales, con capacidad retributiva con su centro laboral, con el propósito de conservar la influencia directa y significativa del compromiso normativo en el desempeño laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguilar, S. L. (2017). *Reciprocidad*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3158/Aguilar_ASL.pdf?sequence=6&isAllowed=y

Alvarado , M. (2018). *Compromiso organizacional y desempeño docente en las instituciones educativas del nivel primario de la red 02 -Puente Piedra, 2018 (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima-Perú)*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22427/Alvarado_CMM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Alvarez, G., & Flores, M. (2019). *Teoría del intercambio social*. Obtenido de https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/9651bcc7-4da6-4b52-8355-499532d0fefd/content

Ayay, G., & Olano, V. (2020). *Teoría perspectiva psicológica*. Obtenido de http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/719/1/Gladys%20Maruja%20Ayay%20De%20La%20Cruz.pdf

Benavides, D. (2019). *Evolución del crecimiento de la productividad en*. Obtenido de https://core.ac.uk/download/pdf/290002989.pdf

Bermúdez, E. (2019). *Teoría de la Equidad*. Obtenido de https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/3091/MCOMPORT-T030_44739990_M%20%20%20BERMUDEZ%20OSORIO%20ENRIQUE%20JES%C3%9AS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Burga, G., & Wiesse, S. (2018). *Motivación*. Obtenido de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1108/1/TM_BurgaVasquezGuisela_WiesseEslavaSandra.pdf.pdf

Cervera, F. (2018). *Compromiso Normativo*. Obtenido de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1179/1/TL_CerveraTimanaFlordeMaria.pdf.pdf

Cevallos , A., Polo , E., Salgado , D., & Orbea, M. (2017). *Métodos y técnicas de investigación.* © Ediciones Grupo Compás 2017. Obtenido de http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/498/3/metodolog%C3%ADa.pdf

Chávez , Y. (2018). *Concepto de compromiso organizacional*. Obtenido de http://repositorio.usanpedro.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/14336/Tesis_64435.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chirinos, D., & Josefina, V. (2017). *Vinculacion afectiva*. Obtenido de https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/d3f31905-15c3-4ca2-ad33-3ede92cce0a5/content

Córdova, F., Castañeda, J., Gómez, R., Mosqueira , G., & Dionicio, D. (2021). *Habilidades blandas y desempeñolaboral de los administrativos de la universidad nacional de Trujillo, 2021*. Obtenido de https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1184/1615

Cruz, J. (2018). *Calidad de vida laboral*. Obtenido de http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n45/2145-941X-pege-45-58.pdf

De la Puente, L. A. (2017). *Leatad, Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/298/delapuente_rl.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Delgado, F. (2019). *Motivacion extrinseca*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41015/Delgado_SFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Elespuru, C., & Ipanaque, R. (2020). *Teoría del Establecimiento de Metas*. Obtenido de https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2424/FCAD-ELE-IPA-2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Estrada , J. (2018). *Eficiencia laboral*. Obtenido de http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2358/ESTRADA%20BALDE%C3%93N%20%20JORGE%20%20ARMANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Feria, H., Matilla , M., & Mantecón, S. (2020). *La encuesta*. Obtenido de https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/view/992/997

Flores, M. (2021). *Teoría de adaptación al trabajo*. Obtenido de http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/4502/M-ENF-T030_46198096_M%20%20%20FLORES%20TEJADA%20MARIEL%20EDITH.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fuentes, K. (2018). *Compromiso organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 – San Juan de Miraflores, 2018 (Tesis de maestria, Universidad César Vallejo, Lima-Perú)* . Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19480/Fuentes_TKJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Garcia, R., & Paulino, A. (2021). *Responsabilidad*. Obtenido de https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/26362/Garcia%20Rodriguez%2c%20Renzon%20Wilfredo%20-%20Paulino%20Neyra%2c%20%20Angi%20Araceli.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Giraldo , P., Monroy, F., & Santamaria, L. (2019). *Trabajo en equipo*. Obtenido de https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/24011/1/TRABAJO%20EN%20EQUIPO%20PARA%20MEJORAR%20LA%20CALIDAD%20LABORAL.pdf

Gómez, L. (2017). *Sentimiento de pertenencia*. Obtenido de https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/4482/lopezangela2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gonzales, L., & Huanca, E. (2020). *Capacidad de respuesta*. Obtenido de https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Lucero%20Gonzales_Elena%20Huanca_Tesis_Titulo%20Profesional_Titulo%20Profesional_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Guadalupe , S., Castillo , R., Fernández , M., Herrera , J., Morales , J., & Gavilanes , V. (2017). *ENFERMERÍA INVESTIGATIVA.* editorial@uta.edu.ec. Obtenido de https://revistas.uta.edu.ec/Books/libros%202017/LIBRO%20CUATRO%20OK.pdf

Guarderas, D. (2018). *Relaciones interpersonales*. Obtenido de http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/5992/Tesis_57394.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Guerrero , P. (2019). *Teoría de Meyer y Allen*. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1635/3/TL_GuerreroMaldonadoPedro.pdf

Guevara, M. (2021). *Modelo de Becker*. Obtenido de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16699/Guevara_hm.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Guirado, D. (2019). *La teoría de la expectativa de Vroom* . Obtenido de http://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/4220/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Juarez , M., & Palpa , J. (2020). *Desempeño laboral*. Obtenido de http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/929/TESIS-JUAREZ%20ZEGARRA-PALPA%20RAMOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Juscamayta, L. (2017). *El Compromiso Organizacional y el Desempeño Laboral en el Área Administrativa de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle - año 2016 (Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima-Perú)*.

Laguna, N. (2017). *Autoestima*. Obtenido de http://repository.ut.edu.co/bitstream/001/2120/1/APROBADO%20NIRZA%20MARISOL%20LAGUNA%20PROAÑOS.pdf

Lozano Paz, R. E. (2017). *Estilos educativos parentales y su relación con las habilidades sociales en niños y niñas de 5 años de la Institución Educativa Nº 317 – Montecarmelo, Segunda Jerusalén, 2017. [Universidad César Vallejo, Perú]*. Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.12692/31502

Maguiña , N. (2019). *Teoría motivacional de Maslow*. Obtenido de http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/3608/T033_43165889_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mamani, Y. (2019). *Descripción de la realidad problemática*. Obtenido de http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/754/Yessenia_tesis_titulo_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Márquez, C. (2021). *Teoría de atribución*. Obtenido de https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1913/Marquez-Quinto-Carlos.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mehech, C., Cordero, A., & Gómez, T. (2016). *MEDICIÓN DEL COMPROMISO LABORAL Y SU IMPACTO EN LOS RESULTADOS DE LA EMPRESA*. Obtenido de https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/139537/Medici%C3%B3n%20del%20compromiso%20laboral%20y%20su.pdf?sequence=1

Mendez, Y. (2017). *Capacitacion del trabajador*. Obtenido de http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1333/TP%20-%20UNH%20ADMIN.%200148.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Montoya , E. (2021). *Compromiso afectivo*. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/581494/TESIS%20FINAL_Elizabeth%20Montoya.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Murillo , M. (2020). *Preguntas cerradas*. Obtenido de https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/111447/TFM%20Marta%20Murillo%20S%C3%A1nchez.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Nieto, E. (2017). *Planteamiento del problema*. Obtenido de http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/14304/Disertaci%C3%B3n%20Erika%20Estefan%C3%ADa%20Nieto%20Hidalgo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Onofre Cervantes, L. A. (2019). *Correlación entre la adicción por las redes sociales y el comportamiento de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ingeniería Civil de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno - 2018. Coeficiente de correlación de*

Pearson. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/11880/Onofre_Cervantes_Luz_Abigail.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Palacios, D. (2019). *Situación Problemática*. Obtenido de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10989/Palacios_md.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pérez , C. (2021). *Descripción del Problema*. Obtenido de http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/4526/M-COMP-T030_41921125_M%20%20%20PEREZ%20ARGUEDAS%20CLAUDIA%20GABRIELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Puma , Y. (2021). *Escala de Clima Organizacional (EDCO)*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62251/Puma_TY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Quispe, S., & Velarde , J. (2020). *Clima laboral*. Obtenido de http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/12008/ADvequj%26quials.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Raa, P. (2019). *El clima organizacional y su influencia en el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional De Moquegua-2019 (Tesis de pregrado, Universidad Privada De Tacna, Perú)*. Obtenido de http://161.132.207.135/bitstream/handle/20.500.12969/1294/Raa-Vilca-Paola.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramos, A. (2018). *Politica salarial*. Obtenido de http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6756/ADSraaral.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Reyes, S. (2017). *Plan de incentivos*. Obtenido de https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6155/1/T2585-MDTH-Reyes-La%20influencia.pdf

Rosales, R. (2022). *Relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del tecnólogo médico en radiología del Instituto de Imágenes Médicas, 2021 (Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú =*. Obtenido de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/17848/Rosales_ar.pdf?sequence=3

Saldaña, C., & Cornejo, F. (2017). *Relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal empleado de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2016 (Tesis de pregrado, UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN, Lima-Perú)*. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/738/Christian_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Sanabria, F. (2017). *Confianza Organizacional*. Obtenido de https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/14657/1/Tesis%20Confianza%20Organizacional.%20Fernando%20..pdf

Sánchez , N., & Sifuentes , A. (2022). *Motivacion intrinseca*. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/623805/Sanchez_CN.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Sanchez, D. (2019). *Elementos Tangibles*. Obtenido de http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2798/DANI%20OCTAVIANA%20SANCHEZ%20CIPRIANO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Thomburne, D. (2017). *Satisfaccion del cliente*. Obtenido de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3085/thomburne_cdb.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Valdebenito, S. (2020). *Satisfaccion laboral*. Obtenido de http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/176746/Efectividad-de-las-prácticas-de-gestión-de-personas-sobre-la-satisfacción-laboral-y-compromiso.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vásquez, S. (2017). *Logro de Objetivos Organizacionales* . Obtenido de https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/1777/Silvina_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Villena, L. (2018). *Dimensión eficacia laboral*. Obtenido de https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14493/Villena%20Ynfantes%2C%20Luis%20Fernando.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zúñiga, B. (2020). *Retribución*. Obtenido de http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3974/BRIAN%20CARLOS%20Z%C3%9A%C3%91IGA%20AG%C3%9CERO.pdf?sequence=1

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: Compromiso organizacional y desempeño laboral en la Universidad Nacional de Ucayali, 2021

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores
Problema general: ¿Cómo se relaciona el compromiso organizacional y el desempeño laboral en la Universidad Nacional de Ucayali, 2021? Problemas específicos: a) ¿Cómo se relaciona el compromiso afectivo y el desempeño laboral en la Universidad Nacional de Ucayali, 2021? b) Cómo se relaciona el compromiso de continuidad y el desempeño laboral en la Universidad Nacional de Ucayali, 2021. c) Cómo se relaciona el compromiso normativo y el desempeño laboral en la Universidad Nacional de Ucayali, 2021.	Objetivo general: Establecer la relación del compromiso organizacional y el desempeño laboral en la Universidad Nacional de Ucayali, 2021.Objetivos específicos a) Calificar la relación del compromiso afectivo y el desempeño laboral en la Universidad Nacional de Ucayali, 2021. b) Establecer la relación del compromiso de continuidad y el desempeño laboral en la Universidad Nacional de Ucayali, 2021. c) Determinar la relación del compromiso normativo y el desempeño laboral en la Universidad Nacional de Ucayali, 2021	Hipótesis general La relación del compromiso organizacional y desempeño laboral en la Universidad Nacional de Ucayali, 2021 es directa y significativa. Hipótesis específicas a) La relación entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral en la Universidad Nacional de Ucayali, 2021 es directa y significativa. b) La relación entre el compromiso de continuidad y el desempeño laboral en la Universidad Nacional de Ucayali, 2021 es directa y significativa. c) La relación entre el compromiso de continuidad y el desempeño laboral en la Universidad Nacional de Ucayali, 2021 es directa y significativa.	Compromiso organizacional	Compromiso afectivo	Vinculación afectiva con la organización
					Sentimiento de pertenencia
					Responsabilidad
				Compromiso de continuidad	Relaciones interpersonales
					Satisfacción laboral
					Política salarial
					Plan de incentivos
				Compromiso normativo	Reciprocidad
					Lealtad
					Retribución
			Desempeño laboral	Eficacia laboral	Logro de objetivos
					Ambiente laboral
					Satisfacción del cliente
				Eficiencia Laboral	Autoestima
					Trabajo en equipo
					Capacitación del trabajador
				Calidad del trabajo	Confianza
					Capacidad de respuesta
					Tangibilidad
				Motivación	Motivación intrínseca
					Motivación extrínseca

Anexo 2 Instrumento 1: compromiso organizacional

Estimado amigo (a), los que suscribimos Cecia Macedo Saldaña y Alvaro Alejandro Chambi Mamani, egresados de la Escuela de administración de la Universidad Nacional de Ucayali, actualmente desarrollamos la tesis, “compromiso organizacional y desempeño laboral en la Universidad Nacional de Ucayali, 2021”, por lo que le solicitamos su apoyo respondiendo el cuestionario sobre el compromiso organizacional.

Nº	ÍTEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	Se identifica con los objetivos y propósitos de la universidad					
02	Disfruta con el trabajo que realiza en la universidad					
03	Participa activamente en las reuniones que realiza la universidad					
04	Siente que la universidad es parte de su propiedad					
05	Se identifica con los principios y valores que práctica la universidad					
06	Considera que tiene una relación estrecha con la universidad					
07	Se preocupa por cumplir eficientemente su labor en la universidad					
08	Se esfuerza para cumplir eficientemente su trabajo en la universidad					
09	La convivencia con sus compañeros de trabajo es agradable					
10	Considera grata la experiencia compartida con sus compañeros de trabajo					
11	Se siente satisfecho con el trabajo que realiza en la universidad					
12	La remuneración que percibe satisface sus necesidades personales y familiares					
13	Ante una mejor propuesta remunerativa dejaría el trabajo de la universidad					
14	La universidad cuenta con un plan de motivación para mejorar el desempeño de sus trabajadores					
15	La universidad le brinda reconocimiento por el trabajo que realiza					
16	Cuenta con estabilidad laboral en la universidad					
17	Considera que da lo mejor en el desempeño de su trabajo					
18	Considera que la universidad le recompensa de acuerdo al desempeño de su trabajo					
19	Se siente comprometido con la gestión académica y administrativa de la universidad					
20	Considera que le retribuye a la universidad con el trabajo que realiza					

Anexo 3 Instrumento 2: desempeño laboral

Estimado amigo (a), los que suscribimos Cecia Macedo Saldaña y Alvaro Alejandro ChambiMamani, egresados de la Escuela de administración de la Universidad Nacional de Ucayali,actualmente desarrollamos la tesis, “compromiso organizacional y desempeño laboral en la Universidad Nacional de Ucayali, 2021”, por lo que le solicitamos su apoyo respondiendo elcuestionario sobre su desempeño laboral,

Nº	ÍTEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	La universidad cuenta con documentos de planeación					
02	La universidad cumple con sus metas establecidas					
03	Se considera un trabajador que se adapta a los cambios que exige la universidad					
04	Cuenta con la capacidad para identificar y resolver problemas de la universidad					
05	Considera que sus funciones satisfacen la necesidad de los usuarios					
06	Siente usted que su trabajo es valorado por la universidad					
07	Usted práctica el trabajo en equipo para cumplir los objetivos de la universidad					
08	Se considera un trabajador colaborador para lograr los objetivos de la universidad					
09	La universidad le capacita en forma permanente					
10	Considera que la capacitación mejora su desempeño laboral					
11	Considera que su trabajo genera confianza entre los miembros de su área					
12	El trabajo que realiza lo termina en el tiempo que fue programado					
13	Considera que brinda la respuesta adecuada para absolver las consultas de los estudiantes					
14	Considera que la respuesta que brinda al estudiante es rápida					
15	Considera que la infraestructura y los equipos que cuenta la universidad son las adecuadas					
16	Considera que cuenta con la motivación necesaria para realizar su trabajo					
17	Siente pasión por el trabajo que realiza					
18	Considera que la universidad le motiva adecuadamente para desarrollar su trabajo					
19	La universidad le brinda las condiciones adecuadas para realizar su trabajo					
20	La universidad le reconoce por el trabajo extraordinario que realiza					