

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**ROL DEL COMPROMISO EN RELACIÓN AL DISEÑO Y LA
EFICACIA ORGANIZACIONAL: CASO DE UNA EMPRESA DE
TRANSPORTES**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE

LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

AUTORES

LORENA DIAZ LIZA

GONZALO SERNAQUE CHAVESTA

ASESOR

Mgtr. RAFAEL CAMILO GIRÓN CÓRDOVA

Chiclayo, 2019

DEDICATORIA

A Dios, por guiarnos y permitirnos llegar hasta este punto y por brindarnos salud para lograr el primer objetivo de nuestra vida profesional.

A nuestros padres, por ser el pilar fundamental en todo lo que hoy somos, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos.

AGRADECIMIENTO

A nuestros padres, por el apoyo incondicional y la motivación constante a lo largo de todo el desarrollo de esta investigación.

A nuestro asesor, por compartirnos conocimientos básicos e indispensables para que esta investigación sea posible, y por creer en nuestras capacidades e incentivarnos a apostar siempre por más.

RESUMEN

La presente investigación, es el resultado del análisis de tres constructos Compromiso Organizacional, Diseño Organizacional y Eficacia organizacional a una empresa chiclayana del sector transportes. Los autores se enfocaron en evaluar e identificar el rol y la importancia que asume el compromiso organizacional en la empresa “TRANSA” perteneciente a la corporación Santa Ana, dedicada al transporte de carga pesada por carretera a todos los destinos del Perú. Planteándose como objetivo general determinar el rol que asume el compromiso dentro de la organización en la relación del diseño y eficacia organizacional. Se tuvo como objeto de estudio a los 35 colaboradores de la empresa de transportes “Santa Ana”, para lo cual se realizó una exhaustiva investigación cuantitativa de cada uno de los constructos a través de una encuesta de 67 ítems abarcando cada una de sus dimensiones, Por lo tanto el análisis de los resultados se realizó con base a las respuestas que los trabajadores brindaron directamente. De esta manera se obtuvo que el compromiso no cumple un rol mediador ni moderador en la relación al diseño y eficacia organizacional de los colaboradores de la empresa “TRANSA”, sino que por el contrario el compromiso organizacional asume de manera independiente un rol potenciador a la relación antes mencionada.

PALABRAS CLAVE

Diseño Organizacional, Compromiso Organizacional, Eficacia Organizacional, Moderación, Mediación.

CLASIFICACIÓN JEL: M12 , M14, M54

ABSTRACT

The present investigation is the result of the analysis of three constructs Organizational Commitment, Organizational Design and Organizational Efficiency to a company from the transport sector in Chiclayo. The authors focused on evaluating and identifying the role and importance assumed by the organizational commitment in the company "TRANSA" belonging to the Santa Ana corporation, dedicated to the transport of heavy cargo by road to all destinations in Peru. Setting as a general objective to determine the role assumed by the commitment within the organization in the relationship of design and organizational effectiveness. The object of study was the 35 employees of the transport company "Santa Ana", for which a exhaustive quantitative research of each of the constructs through a survey of 76 items covering each of its dimensions, therefore the analysis of the results was made based on the answers that the workers provided directly. In this way, it was obtained that the commitment does not fulfill a mediating or moderating role in relation to the design and organizational effectiveness of the employees of the company "TRANSA", but on the contrary, the organizational commitment independently assumes an empowering role to the above mentioned relationship.

KEYWORDS

Organizational Design, Organizational Commitment, Organizational Efficiency, Moderation, Mediation.

JEL CLASSIFICATION: M12 , M14, M54

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
RESUMEN	4
ABSTRACT.....	5
ÍNDICE.....	6
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MARCO TEÓRICO	11
2.1 Antecedentes del problema	11
2.2 Bases teórico científicas	13
2.2.1 DISEÑO ORGANIZACIONAL.....	13
2.2.2 COMPROMISO ORGANIZACIONAL.....	20
2.2.3 EFICACIA ORGANIZACIONAL	24
III. METODOLOGÍA.....	32
3.1 Tipo y nivel de investigación:	32
3.2 Diseño de investigación:	32
3.3 Población, muestra y muestreo	32
3.4 Operacionalización de variables:	33
3.5 Métodos, Técnica, Instrumentos de recolección de datos.....	36
MATRICES DE COMPONENTES ROTADOS	38
Compromiso Organizacional	38
Eficacia Organizacional	39
3.5.1 Diseño Organizacional.....	40
3.6 Plan de procesamiento para análisis de datos	41
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	44
4.1 Resumen de datos sociodemográficos	44
4.2 COMPARACIÓN DE PROMEDIOS POR VARIABLE DE ESTUDIO.	45
4.2.1 Análisis del constructo compromiso organizacional	45
4.2.2 Análisis del constructo eficacia organizacional.....	45
4.2.3 Análisis del constructo diseño organizacional.....	46
4.2.4 Modelos Conceptuales de Variables.....	48
V. DISCUSIÓN	54
VI. CONCLUSIÓN.....	56
VII. RECOMENDACIONES.....	57
VIII. LISTA DE REFERENCIAS	58
IX. ANEXOS	59

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Comparación de teorías de Diseño Organizacional.....	13
Tabla 2 Comparación de teorías de Compromiso Organizacional	20
Tabla 3 Clasificación de Compromiso Organizacional e indicadores.....	24
Tabla 4 Comparación teórica de Eficacia Organizacional.....	25
Tabla 5 Modelos de Eficacia	28
Tabla 6 Operacionalización de Diseño Organizacional.....	33
Tabla 7 Operacionalización de Compromiso Organizacional	34
Tabla 8 Operacionalización de Eficacia Organizacional.....	35
Tabla 9 Ficha técnica de la aplicación del instrumento	36
Tabla 10 Fiabilidad de Instrumentos	37
Tabla 11 Matriz de Consistencia de la Investigación	42

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Modelo de Ailed Labrada Sosa	17
Figura 2 Modelo de Henry Mintsberg	18
Figura 3 Modelo de Richard L. Daft	19
Figura 4 Modelo Conceptual con Variable Moderadora	48
Figura 5 Modelo Conceptual con Variable Mediadora	50
Figura 6 Modelo Conceptual con dos Variables independientes	52

I. INTRODUCCIÓN

Grandes equipos administrativos desconocen los importantes efectos que el diseño y cambio organizacional tienen en el desempeño y productividad de su empresa y colaboradores. Asimismo el comportamiento que los miembros muestran dentro de la organización se controla con una estructura y cultura organizacional establecidas, sin embargo los gerentes no están conscientes de los factores que afectan a esta relación, prestando escasa atención a la forma en que los empleados se comportan y a su papel en la organización. Jones, Reyes Ponce, & Pacas (2013).

La investigación que se aborda tiene un valor trascendente para rescatar la importancia que se debe tener al momento de organizar, planificar, dirigir y controlar los múltiples procesos de una empresa de transportes, resaltando la vital importancia que tiene el talento humano dentro de toda organización.

Asimismo La eficacia dentro de la organización; es uno de los constructos que puede y debe ser aprendido tanto por altos mandos como por los equipos de operaciones, puesto que no surge por sí misma, ya que es algo que se adquiere con la práctica y el desarrollo de las actividades diarias. (Drucker, 1972)

Lo cual facilita el desarrollo de las actividades cotidianas en la organización, direccionándose en una misma visión, apoyando el trabajo colaborativo teniendo un punto de partida para formar la base que la empresa de transporte debe tener.

Los autores resaltan la importancia de tener un buen diseño organizacional, que a su vez logre alcanzar con eficacia las metas y objetivos de la organización, teniendo un impacto positivo en el comportamiento de los colaboradores en el ambiente donde se desarrollan.

Tal es el caso de la empresa de transporte santa Ana, ubicada en la ciudad de Chiclayo – La victoria, la cual se dedica al transporte de carga de mercancías a destino nacional. El dueño viene ejerciendo su labor a base de tradición familia, originada hace 31 años,

dirigiendo de forma empírica la toma de decisiones, sin tomar en cuenta los nuevos retos, cambios del entorno y un mercado creciente en el rubro de transporte.

Por tal motivo los autores se plantean como principal objetivo determinar el rol que asume el compromiso organizacional en la relación del diseño y eficacia organizacional de una empresa de transporte.

El beneficio de la investigación se direcciona a la mejora de los procesos y funciones que realiza la organización generando sinergia, optimización de tiempos y proyección de la alta dirección a largo plazo.

Asimismo, la investigación analiza la hipótesis que afirma que el compromiso organizacional cumple un rol importante en relación al diseño y eficacia organizacional de una empresa de transporte, no obstante los resultados permiten evidenciar que el compromiso organizacional no cumple roles mediadores ni moderadores en relación al diseño y eficacia organizacional, de igual modo al efectuar un análisis del compromiso organizacional como variable independiente

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del problema

Según Vásquez Luz (2014) en su estudio “PROPUESTA DE REDISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA HYD CONSTRUCCIONES EN GENERAL EIRL AÑO 2014”, evaluó y analizó el diseño presente en la organización ,en donde propuso un rediseño organizacional para mejorar los procesos en el que se desarrollaba la empresa a fin de aumentar la productividad.

En el artículo mencionado se destaca la significancia de la implementación formal de un diseño organizacional, con fines de propagar efectividad en los diferentes equipos de trabajos y el manejo de la organización con una misión y visión establecida, desplegada a través de estrategias organizacionales que revelan el compromiso de los colaboradores.

Asimismo Adrianzén Tineo (2014) quien elaboró “PROPUESTA DE REDISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA ASOCIACIÓN DE TEXTILEROS ARTESANALES AWAKUQ MAKIKUNA DE PORCÓN ALTO – CAJAMARCA” , tuvo como proposito lograr que los colaboradores tengan conocimiento acerca de la estructura , funciones y procesos existentes en toda la organización. Destaco así al diseño organizacional como pilar fundamental en el desarrollo de los colaboradores dentro de la organización. Finalmente obtuvo un impacto positivo en los miembros que integran la organización, por ende mayor compromiso y efectividad de los mismos.

En relación a la variable eficacia, los autores preponderan la estrecha relación entre eficacia y efectividad, debido a que los antecedentes y bases teóricas investigadas justifican la relación existente entre ambas definiciones.

Por consiguiente, en la investigación “NUEVAS PERSPECTIVAS DE LA CALIDAD LABORAL Y SUS RELACIONES CON LA EFICACIA ORGANIZACIONAL “sustentada por da Silva (2006), elaboró el estudio del constructo eficacia organizacional, originando una aportación veraz en donde se

fundamenta que la existencia de una calidad laboral favorecedora aumenta la eficacia dentro de una organización.

En consecuencia se afirma que cuando el colaborador se siente acorde con la tareas y el ambiente en donde se desarrolla, realizará sus roles eficazmente. Con el efecto de mayor compromiso, satisfacción e identificación en la organización a la cual pertenece.

Paralelamente en el estudio realizado por Nieto Sánchez (2007) “LA EFECTIVIDAD ORGANIZACIONAL Y LA PERSONALIDAD TIPO "A" EN DIRECTIVOS DE TALLERES AERONÁUTICOS DE LA ZONA METROPOLITANA DEL VALLE” tuvo como objetivo determinar la relación de la personalidad de los colaboradores con la efectividad organizacional.

El estudio mencionado propició un aumento en la efectividad de los colaboradores en relación a la competitividad de los líderes de la organización, de manera que se obtuvo un aumento en el desempeño de toda la organización y un trabajo en sinergia.

Por otro lado, Díaz & Quijada (2005) en su investigación “RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL” optó por medir la satisfacción laboral y tipos de compromiso que desarrolla la organización, asimismo determinó la relación entre ambos constructos.

Por ello en la investigación mencionada anteriormente se evidenció que el compromiso cumple un rol importante para la organización, en relación al tipo de compromiso presente en los colaboradores, con el fin de que los miembros del CEO (chief executive officer) opten por la mejor toma de decisión, siendo los resultados estadísticos el respaldo de dicha afirmación en la variable compromiso.

Por último, según Bacillo Alejandro (2013) en su investigación “DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LOGRAR LA EFECTIVIDAD OPERATIVA DEL CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL” analizó a la organización administrativa y su incidencia con la efectividad, que permiten elaborar un diseño organizacional acorde a la empresa.

Destacó la considerable importancia del diseño organizacional en el proceso de planificación, organización, dirección y control de la organización, minimizando al desarrollo de las funciones de manera empírica en toda la organización, lo cual servirá de guía para todas las actividades que se desarrollan internamente.

2.2 Bases teórico científicas

2.2.1 DISEÑO ORGANIZACIONAL

Daft (2013), argumenta que la elaboración de un diseño organizacional se instaura por medio de decisiones relacionadas a la forma estructural de la organización, que incluye si la organización se diseñara para aprendizaje o innovación.

De otro lado , Jones en el 2013 menciona que el diseño organizacional es una evolución por medio del cual los altos mandos de la organización clasifican y administran los aspectos de estructura y cultura organizacional para que se puedan controlar las actividades necesarias y alcanzar las metas establecidas.

Tabla 1
Comparación de teorías de Diseño Organizacional

RICHARD L. DAFT (2013)	Dimensión estructural	Formalización	Cantidad de documentación escrita en la organización
		Especialización	Grado en que las tareas se encuentran divididas
		Jerarquía de la autoridad	Reflejado en el organigrama
		Centralización	Nivel jerárquico que tiene la autoridad para tomar decisión
	Factores de contingencia	Cultura	Conjunto de creencias, valores, entendimientos y normas
		Entorno	Incluye todos los elementos fuera de la organización
		metas y estrategia	Definen el propósito y las técnicas competitivas
		Tamaño	Medir como un todo o por sus componentes específicos
		Tecnología	Herramientas, técnicas, y acciones empleadas para transformar
HENRY MINTZBER G (1979)		La departamentalización funcional	Se abordó aquella que implicaba una unidad clara y estrictamente diferenciada de las demás a partir de la división técnica del trabajo.
		El puesto de trabajo	La particularidad de esta categoría está dada por el diseño y la descripción del cargo
		La Jerarquía	Directrices emanadas de la dirección y a los flujos ascendentes y descendentes de la comunicación
		Las Normas y las Reglas	Los reglamentos internos de trabajo, los manuales de convivencia

Nota. Elaboración propia, Fuente: Higueta (2011)

En referencia al cuadro comparativo en mención, se observa que ambos autores proponen modelos con ciertas similitudes en sus dimensiones, siendo para efectos de la investigación Richard Daft el referente para aplicar el modelo de diseño organizacional, considerando su gran aporte de investigación en relación a la teoría y diseño organizacional.

Por consiguiente se detallará la explicación de las dimensiones que el autor en mención propone para la variable de diseño organizacional

Formalización

Daft (2013) sustenta que la formalización perteneciente al diseño organizacional se refiere a toda la documentación que incluye procesos, descripción en puestos, regulaciones y manuales de políticas. Mientras que Jones (2013) lo define como el establecimiento de reglas, políticas y procedimientos con el fin de estandarizar las operaciones. En donde no hay cabida para el ajuste mutuo, puesto a que las reglas especifican como desempeñar las funciones.

Especialización

Daft (2013) fundamenta que la especialización es muy amplia, pues cada colaborador realiza solo un rango limitado de tareas. Por lo tanto define a la especialización como la división del trabajo.

Jerarquía

Daft (2013) afirma que la jerarquía muestra una estrecha relación con el tramo de control, que requiere de la especificación del número de colaboradores que le reportan a un supervisor. Cuando el tramo de control es corto la jerarquía abarca un rango más alto mientras que cuando el tramo de control es amplio, la jerarquía de la autoridad será más corta. Asimismo Fischman (2005) en un artículo publicado menciona que el establecimiento de la jerarquía de los cargos depende mucho de la estrategia de la organización .

Centralización

Jones (2013) manifiesta que los colaboradores reciben órdenes de la parte más alta, por lo tanto son responsables de obedecerlas y no tienen autoridad para iniciar o fomentar nuevas acciones utilizando recursos para propósitos que crean importantes. Cuando los gerentes en lo más alto de la jerarquía conservan la autoridad para tomar decisiones importantes se dice que la autoridad está altamente centralizada.

Por consiguiente, Daft (2013) refiere que cuando la toma de decisiones de la organización se mantiene en el nivel superior, específicamente solo en los altos mandos la organización está centralizada. Mientras que cuando las decisiones son delegadas a niveles organizacionales más bajos, existe una organización descentralizada, y todos los colaboradores pueden formar parte de la toma de decisiones.

Tamaño

Daft (2013) afirma que la organización se puede calibrar como un todo o de lo contrario por sus componentes específicos, como una planta o subdivisión. Generalmente, el tamaño se mide por el número de colaboradores dentro de la organización, otras medidas como el volumen de ventas totales o los activos totales reflejan también la magnitud, pero sin embargo estas medidas no indican el tamaño de la parte humana del sistema existente.

Tecnología

Daft (2013) fundamenta que la tecnología se alude a las herramientas, técnicas y acciones empleadas para transformar la materia prima en productos finales. De hecho esta relacionado con la forma en que la organización produce realmente los bienes y servicios que ofrece a sus clientes en donde se incluyen elementos como una manufactura flexible, sistemas de información avanzados e internet.

Entorno

Daft (2013) sustenta que el entorno se refiere a todos los elementos fuera de los límites de la organización. Aquellos elementos clave que incluyen la industria, el gobierno, los clientes, los proveedores y la continuidad financiera.

Mientras que Jones (2013) contribuye a la literatura en cuanto a entorno, mencionando que los cambios en el ambiente que afectan la capacidad de la organización para obtener los recursos escasos pueden provocar su declive. Las principales fuentes de incertidumbre del ambiente son la complejidad, la cantidad de fuerzas diferentes que una organización tiene que administrar, es decir, la cantidad de recursos disponibles en el ambiente.

Las metas y la estrategia

Daft (2013) manifiesta que constantemente, las metas se consideran como una declaración duradera, parte de la misión de una empresa. Una estrategia es el plan de acción que detalla la distribución de los recursos y las actividades para enfrentar al entorno y alcanzar las metas de la organización. Las metas y estrategias definen el alcance de las operaciones y la relación con colaboradores, clientes y competidores.

La cultura

La cultura es una temática que ha tenido gran relevancia aún desde los años 70 u 80; por lo tanto es indispensable que las organizaciones determinen una cultura organizacional marcada en sus colaboradores, ya que ésta es la encargada de medir el rendimiento tanto individual como colectivo de los mismos (Robbins, 2005, citado por Pedraza, Obispo, Vásquez, & Gómez, 2015)

De la misma manera Daft (2013) revela que la cultura es el conjunto subyacente de valores, creencias, entendimientos y normas clave de compartidos por los colaboradores. Los mismos que pueden estar relacionados con el comportamiento ético, el compromiso con los colaboradores, la eficiencia o el servicio al cliente, que provocan el familiarismo de los miembros de la organización con la empresa.

MODELOS DE DISEÑO ORGANIZACIONAL

MODELO DE AILED LABRADA SOSA

Labrada (2008) Sustenta que el diseño organizacional ha ido evolucionando, transitando el enfoque funcional al enfoque integrado. El modelo de diseño organizacional que propone, responde a la necesidad de contar con una herramienta que permita la introducción de formas organizativas complementadas con el enfoque estratégico de procesos y de competencias teniendo en cuenta las bases metodológicas específicas de cada organización y la integración con los sistemas y tecnologías de la información.

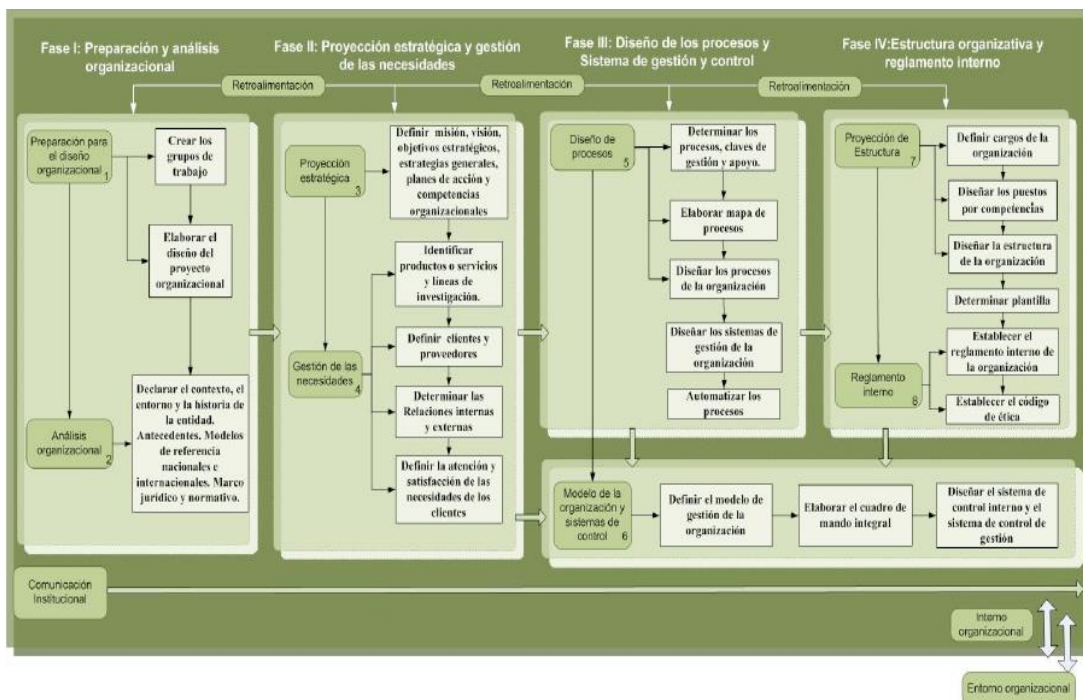


Figura 1 Modelo de Ailed Labrada Sosa

Fuente: (Labrada, 2008)

En el modelo propuesto, se muestra la cuatros fases del diseño: preparación y análisis organizacional, proyección estratégica y gestión de las necesidades, diseño de los procesos y sistemas de gestión y control, por ultimo estructura organizativa y reglamento interno.

MODELO DE HENRY MINTZBERG

Ramírez Guerra (1996) expone que no existe una única manera de diseñar y administrar organizaciones, al igual que ocurre con aquellos autores del denominado enfoque de contingencias, su tesis fundamental sostiene que los elementos de la estructura deben estar clasificados para lograr una consistencia interna o armonía, tanto como una consistencia básica con la situación de la organización: su dimensión, antigüedad, el tipo de ambiente en que funciona y los sistemas técnicos que utiliza.

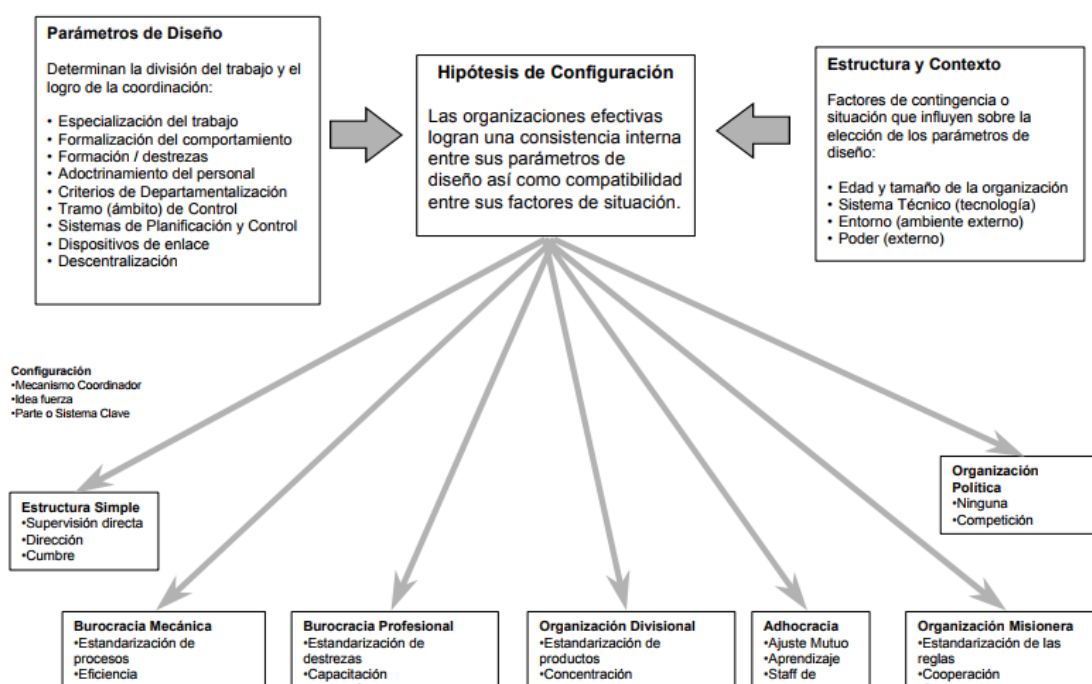


Figura 2 Modelo de Henry Mintsberg

Fuente: Ramírez Guerra (1996)

MODELO DE RICHARD L. DAFT

Daft (2013) menciona que las estrategias con frecuencia se crean de la estructura actual de la organización, de modo que el diseño actual limita las metas y estrategias que pueden ser utilizadas.

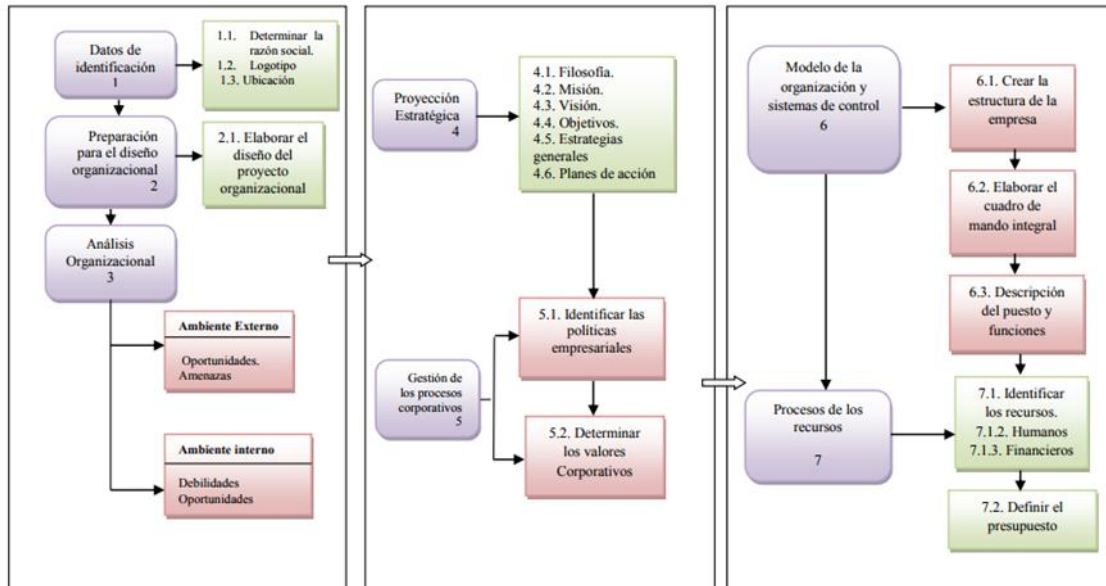


Figura 3 Modelo de Richard L. Daft

Fuente: Daft (2013)

El autor del modelo mostrado, Daft (2013) comenta que El modelo muestra cómo los gerentes evalúan la efectividad de sus metas y estrategias de acuerdo a la productividad de sus colaboradores, pues bien esta figura refleja las formas más populares de determinar el desempeño laboral en función a las metas y objetivos planteados.

2.2.2 COMPROMISO ORGANIZACIONAL

El compromiso Organizacional es uno de los constructos más estudiados por grandes científicos en los últimos tiempos debido a la gran importancia que tiene hoy en día la relación existente entre el colaborador y la organización a la que pertenece, es por tal motivo que los autores pondrán a relieve la existencia de los diferentes enfoques del constructo en mención.

Tabla 2
Comparación de teorías de Compromiso Organizacional

Año	Autor	Hallazgos
1979	Mowday, R., Steers, R. y Porter, L.	Generó constructos que daban ciertos parámetros o características respecto a la actitud de compromiso, incluyendo una fuerte creencia en la interrelación de objetivos y valores de la organización.
1990	Mathieu y Zajac	Resaltan que el compromiso es solo un vínculo o lazo del individuo con la organización.
(1997-2001)	Meyer & Allen	El compromiso es un constructo tridimensional conformado por la interacción de componentes de continuidad, normativo y afectivo.
1998	Stephen P. Robbins	Señala que el compromiso organizacional es el mejor pronosticador de la rotación que la misma satisfacción laboral, ya que un colaborador podría estar insatisfecho con la organización.
2001	Fernando Arias Galicia	El compromiso es la fuerza relativa de identificación y de involucramiento de un individuo con su organización.

Fuente: Rivera, 2010

Meyer y Allen proponen una conceptualización más completa del constructo Compromiso Organizacional, realizando un análisis más profundo ya que no se encasillan solo en la participación y la identificación de los colaboradores con su organización, sino que dividen al compromiso organizacional en tres componentes que miden el grado de compromiso: compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo. (Rivera, 2010)

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, los autores de la presente investigación se basaran en la teoría explicada por Meyer & Allen (1997) quienes definen al compromiso como un constructo tridimensional conformado por la interacción de los componentes de continuidad, normativo y afectivo. Debido a que se evidenció el acercamiento teórico que presentan

como el resultado de la literatura existente, es por tal motivo que en la sección siguiente se explicara el modelo de los tres componentes.

COMPROMISO AFECTIVO, DE CONTINUACION Y NORMATIVO

Meyer y Allen (2001) definieron el compromiso como un estado psicológico abarcando sensaciones y/o creencias referentes a la organización que caracteriza principalmente a la relación entre una persona y una organización, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar en una organización o dejarla. Reflejando un deseo, una necesidad y/o una obligación de mantenerse dentro de una organización.(Díaz & Quijada, 2005)

Díaz & Quijada (2005) afirman que son muchas las definiciones que existen respecto al compromiso, sin embargo, los componentes que consideran más generales y que son más explícitos son el compromiso afectivo, el compromiso de continuidad y el compromiso normativo, que pueden tener origen en el deseo, la necesidad o el deber de permanecer en una institución, respectivamente.

COMPROMISO AFECTIVO

Es el tipo de compromiso que describe la orientación afectiva que siente el colaborador hacia la organización (Meyer y Allen, 1991), siendo la fuerza de identificación de un individuo con la organización a la que pertenece y a su participación en la misma (Mowday, steers y porter, 1979 citado en Bayona, 1995).

Así también se menciona que el compromiso afectivo es el grado en que un individuo se involucra emocionalmente con su organización. Refiriéndose a los lazos emocionales que las personas forjan con la organización al percibir la satisfacción de sus necesidades (especialmente las psicológicas) y expectativas, por consecuente disfrutan de su permanencia en la organización. Mowday Porter y Steers(1982 citados en Meyer y Allen,1991) consideraron

que el compromiso afectivo se compone de cuatro categorías: (Díaz & Quijada, 2005)

Características Personales: Son aquellas características como la edad, el sexo y la educación, y que se han visto relacionadas con el compromiso (Meyer y Allen, 1991, citado por Díaz & Quijada, 2005)

Características Estructurales: Directamente, las relaciones de colaborador a supervisor, tener un puesto definido y establecido, así como la sensación de la importancia del talento humano dentro de la organización. (Meyer y Allen, 1991, citado por Díaz & Quijada, 2005)

Características Relativas al Trabajo: Participación en la toma de decisiones (Mowday, Porter & Steers, 1982 citado por Meyer y Allen, 1991). El colaborador busca que sean compatibles dentro de la organización el cumplimiento de necesidades, la utilización de capacidades y la expresión de valores. (Díaz & Quijada, 2005)

Las Experiencias Profesionales: Acoplamiento de la experiencia profesional y el compromiso afectivo (Meyer y Allen, 1991, citado por Díaz & Quijada, 2005)

COMPROMISO DE CONTINUIDAD

Es el grado en el que un individuo percibe que debe permanecer en su organización. En el compromiso de continuación que hace referencia a la necesidad que muestra el colaborador de pertenecer indefinidamente a una organización, en este grado de compromiso es muy posible encontrar una consistencia de la persona respecto a inversiones en tiempo y esfuerzo que se perderían en caso de dejar la organización, o sea de los costos en los cuales incurriría al retirarse, es decir, aquí existe un beneficio asociado con continuar participando en la organización y un costo asociado a irse. (Meyer y Allen, 1991 citado por Díaz & Quijada, 2005)

Reflejando una faceta calculadora, pues se refiere a la prosecución de inversiones (planes de pensiones, primas de antigüedad, aprendizaje, etc.) acumuladas y resultantes de la pertenencia a la organización. Creando un compromiso de omisión.(Meyer y Allen,1991 citado por Díaz & Quijada, 2005)

COMPROMISO NORMATIVO

Es el aquel sentimiento de obligación que tiene el individuo a permanecer en la organización porque piensa que eso es lo correcto. Este sentimiento de lealtad del individuo con la organización puede deberse a presiones de tipo cultural o familiar (Morrow, 1993 citado en Bayona, 1995), sin importar la satisfacción con su trabajo (Meyer & Allen, 1991).

Este es el grado en que un individuo se siente obligado moralmente a permanecer a su organización. En el compromiso normativo (deber), se encuentra la creencia en la lealtad a la organización(sentido moral), quizá por percibir ciertas prestaciones (por ejemplo, capacitación o pago de colegiaturas) o incentivos , lo que hace que el colaborador sienta una obligación a permanecer ahí hasta que la deuda sea cubierta(Meyer & Allen,1991).Este aspecto va en concordancia con la teoría de la reciprocidad: quien recibe algún beneficio adquiere el precepto moral interno de retribuir al donante(Gouldner,1960 citado por Díaz & Quijada, 2005)

A través del siguiente gráfico, basado en Rivera (2010) ,comprenderemos la descomposición de los componentes del compromiso organizacional gracias a la teoría de Meyer y Allen (1991).

Tabla 3
Clasificación de Compromiso Organizacional e indicadores

COMPONENTE	INDICADORES
COMPROMISO AFECTIVO	3 Lazos emocionales. 4 Percepción de satisfacción de necesidades. 5 Orgullo de pertenencia a la organización.
COMPROMISO DE CONTINUIDAD	6 Necesidad de trabajo en la institución. 7 Opciones Laborales. 8 Evaluación de permanencia.
COMPROMISO NORMATIVO	9 Reciprocidad con la institución.

Fuente: Rivera, 2010

2.2.3 EFICACIA ORGANIZACIONAL

El concepto de Eficacia Organizacional (EFO), fue entendido y evaluado de distintas formas, según los objetivos de estudio, contextos geográficos, históricos y campos de actuación de los investigadores. (Da Silva, 2006). Es por lo ya mencionado, que los autores mediante un cuadro comparativo expondrán las diferentes definiciones brindadas por diversos investigadores que estudiaron el constructo en mención.

Tabla 4
Comparación teórica de Eficacia Organizacional

AUTOR/AÑO	HALLAZGOS DE EFICACIA ORGANIZACIONAL
Gelade y Gilbert (2003)	“La eficacia puede ser entendida como la proporción entre la cantidad de salidas o rendimiento producidos, por la cantidad de recursos o entradas consumidos”
Quijano y Navarro (1999)	“Definiríamos la eficacia como la relación outputs conseguidos/outputs esperados o estándares (O/S), y la eficiencia incluiría los costos... aspecto este que junto con la eficacia completaría de forma importante el concepto de efectividad”
Fernandez-Rios y Sánchez (1997)	“La eficacia es el grado de correspondencia que existe entre la organización en cuanto sistema de significados y el resultado de transformar dicho sistema en una realidad objetiva”
Daft y Steers (1992)	“La eficacia se refiere al desempeño logrado por la organización en el logro de sus metas”
Morin (1989)	“La eficacia organizacional es un juicio que pronuncia un individuo o un grupo sobre la organización, y más concretamente sobre las actividades, los productos, los resultados o los efectos que se espera de ella”
Tosin y Slocum (1984)	“Grado en que una organización obtiene un número muy limitado de resultados altamente deseables”
Seashore(1983)	“La organización eficaz es flexible, productiva, satisface a sus miembros, es rentable, adquiere recursos, minimiza a tensión, controla el entorno, es eficiente, retiene a los empleados, crece, está integrada, mantiene comunicaciones abiertas y sobrevive”
Weick y Daft (1983)	“La eficacia es una función de la interpretación de avisos sobre el entorno, la eficacia organizativa es similar a una interpretación exacta”
Cummings (1983)	“Una organización eficaz es aquella en la que el mayor porcentaje de participantes se perciben a sí mismos como libres para utilizar la organización y sus subsistemas como instrumentos para sus propias necesidades. Cuanto mayor es el grado de instrumentalidad organizacional percibida por cada participante, más eficaz es la organización”
Zammuto (1982)	“... La efectividad proviene de la habilidad de una organización de satisfacer preferencias cambiantes de sus grupos de interés a través del tiempo”
Cunnigham (1978)	“Habilidad de la organización ya sea en términos absolutos o relativos, para explorar su medio ambiente en la adquisición de recursos escasos y valiosos”
Pennings y Goodman (1977)	“La eficacia está asociada con las atribuciones de las subunidades (...) ya que las subunidades son interdependientes cada una influye en la eficacia organizativa, directamente por su influencia en la eficacia de las otras subunidades, bien indirectamente por su contribución al bienestar organizativo”

Fuente: Da Silva, adaptada de Fernández-Ríos y Sánchez (1997),2006

La revisión de la literatura demuestra que existen diferentes modelos explicativos, una multitud de estudios y, sin embargo, hay poco consenso respecto al significado y criterios de Eficacia Organizacional (EFO).

Atkin Y Shoorman (1983), Argumentan la carencia de una teoría consolidada y la poca utilidad de los estudios empíricos realizados hasta aquel momento. Sus críticas resaltan, sobretodo, la inadecuada identificación de los indicadores de la EFO, la ignorancia de las relaciones entre diferentes indicadores, falta de estudios transversales y generalizaciones a organizaciones o unidades no comparables (Cameron,1986 citado por Da Silva, 2006)

Así mismo, Mokate (1999) menciona que eficacia y efectividad son sinónimas y pueden ser utilizadas en forma intercambiable. Vienen las dos palabras de la misma raíz etimológica y sus definiciones generales son parecidas. El Diccionario Webster's asocia los dos términos directamente, pues utiliza efectividad para definir eficacia.

Mientras que Fernández Ríos y Sánchez (1997) afirman que la eficacia organizacional ha suscitado más polémicas que acuerdos. Esto se hace visible en las distintas definiciones, modelos e indicadores utilizados para evaluar a un mismo constructo .(Citados por Da Silva, 2006)

Del mismo modo Daft (2013) realizó un estudio amplio y detallado acerca de la literatura en discusión mencionando que para comprender los objetivos y estrategias de la organización, así como el concepto de diseño apropiado para diversas contingencias, es un primer paso hacia la comprensión de la eficacia o efectividad organizacional. Las metas organizacionales representan la razón de ser de una organización y el resultado que pretende lograr.

Daft (2013) afirma que la eficacia organizacional es el grado en que una organización cumple con sus metas y objetivos. Implícitamente evalúa el grado al que alcancen múltiples metas, oficiales u operativas.

Del mismo modo Daft (2013) resalta que la eficiencia es un concepto más limitado que pertenece al trabajo interno de la organización. La eficiencia organizacional es la cantidad de recursos utilizada para producir una unidad de operación. Se puede medir como la proporción de insumos y productos. Por lo tanto si una organización logra un nivel de producción determinado con menos recursos que otra, se describiría como más eficiente.

Determinar la eficacia general de las organizaciones es muy complejo, ya que son grandes, diversas y fragmentadas. Llevan a cabo muchas actividades simultáneamente, buscan múltiples metas y generan numerosos resultados, algunos de ellos a propósito y otros sin querer. Los gerentes determinan los indicadores que se medirán a fin de indicar la efectividad de sus organizaciones.(Daft ,2013)

MODELOS DE EFICACIA

En el siguiente cuadro comparativo los autores de la presente investigación pondrán a relieve todos los modelos del constructo eficacia (EFO).

Tabla 5
Modelos de Eficacia

Modelo Multidimensional		
Dimensión sistémica	Mejora constante de la calidad de los productos y servicios	
	Mantenimiento de la competitividad	
	Satisfacción de los grupos de interés	
Dimensión económica	El criterio de rentabilidad	
	El criterio del Valor	Crear competitividad
		Ser rara
		Ser inimitables
		Ser intransferible o no transable
Ser insustituibles		
Dimensión psicosocial	El criterio compromiso	
	El criterio clima de trabajo	
	El criterio rendimiento	
	El criterio competencias	
	El criterio salud/seguridad	
Dimensión ecológica	El criterio del contexto en el que se desenvuelven las organizaciones	
	El criterio de las decisiones que se toman dentro de las organizaciones	
Modelo de Objetivos		
El criterio cumplimiento de metas	Las organizaciones se dirigen a un objetivo	
	Los objetivos pueden ser identificados, definidos y medidos	
Modelo de Sistemas		
El criterio de una visión integradora	Marco Espacial	Nivel Individual
		Nivel supersistema
	Marco Temporal	Corto o largo plazo
Modelo de componentes múltiples		
Los entornos pueden amenazar la supervivencia organizacional		Evalúa la Satisfacción
		Presión de actores externos
El criterio poder		Grupo de interés dominante
El criterio rendimiento organizacional	Sensibilidad a las demandas	
	Actividades innovadoras	
	La organización no puede sobrevivir sin el entorno	
Modelo de la Auditoria del nlsistema humano (ASH)		
Nivel individual	Nivel grupal	Nivel organizacional
Calidad de los	Calidad de los procesos	Los sistemas de

recursos humanos		gestión
Motivación	Compromiso	Liderazgo
Modelo de la fundación europea para la gestión de la calidad (EFQM)		
Criterio agentes	El liderazgo	Resultados en los clientes
	El político y de estrategia	Resultados en las personas
	El personal	Resultados en la sociedad
	Colaboradores y recursos	Resultados e indicadores claves
	Procesos	

Fuente: Ordóñez, 2015

Por consecuente, con el análisis de los modelos existentes del constructo eficacia, los autores de la presente investigación se enfocaran en el modelo de objetivos, puesto a que el cumplimiento de objetivos es un criterio para evaluar la EFO por lo tanto es el modelo que más se adecua a la investigación que realizarán.

MODELO DE OBJETIVOS

El modelo de objetivos se basa en que la organización se vista como un sistema racional abierto, donde se reconocen dos aspectos fundamentales, por una parte, el papel central del cumplimiento de las metas como criterio para evaluar la EFO, por otra una relación indisoluble con el entorno como determinante en el desarrollo de procesos y el diseño de la estructura.(Ordóñez, 2015)

En este sentido, Fernandez-Rios y Sánchez (1997) aportan que en el análisis de la EFO se tiene la característica de la naturalidad, pues las experiencias obvias en la vida colectiva requieren análisis, explicaciones y soluciones, que presentan un acercamiento apropiado para que los objetivos organizacionales sean claros, en consenso y se puedan medir de forma lógica y coherente en sí misma. (Ordóñez, 2015)

Es por tal motivo, que a continuación se explicara detalladamente la administración por objetivos argumentada por Drucker (1972), puesto a que dicho autor mejoro la teoría propuesta por Mintzberg quien argumenta que el grado de cumplimiento de los objetivos de una organización incide en el grado de eficacia de la misma. Teoría que será utilizada por los autores de la presente investigación para la medición del constructo eficacia.(Ordóñez, 2015)

ADMINISTRACIÓN POR OBJETIVOS (APO)

La administración por objetivos (APO) o administración por resultados constituye el modelo administrativo identificado como el espíritu pragmático y democrático de la teoría Neoclásica aparición ocurrió en 1972, cuando Peter F. Drucker, considerado como padre de la APO, quien publicó un libro sobre administración por objetivos.(Chiavenato, 2007)

La APO es un método por el cual el gerente y sus subordinados definen las metas en conjunto; las responsabilidades se especifican para cada uno en función de los resultados esperados, que constituyen los indicadores o patrones de desempeño bajo los cuales se evaluara a ambos. Analizando el resultado final, el desempeño del gerente y del subordinado puede evaluarse objetivamente y los resultados alcanzados se pueden comparar con los esperados.(Chiavenato, 2007)

LA APO PRESENTA LAS SIGUIENTES CARACTERISTICAS

1. El establecimiento conjunto de objetivos entre el gerente y su superior.
Tanto el gerente como su subordinado participan activamente en el proceso de definir y establecer objetivos.(Chiavenato, 2007)
2. El establecimiento de objetivos para cada departamento o posición.
Determinar los resultados que el gerente y el subordinado deberán alcanzar.
(Chiavenato, 2007)
3. Interrelación entre os objetivos departamentales.
Los objetivos de los diversos departamentos o gerentes involucrados deben estar correlacionados de forma muy cercana y clara. (Chiavenato, 2007)
4. Énfasis en la medición y en el control de resultados.
La APO enfatiza en la cuantificación, la medición y el control. Se hace necesario medir los resultados alcanzados y compararlos con los planeados. (Chiavenato, 2007)
5. Continúa evaluación, revisión y modificación de los planes.
Implican la evaluación y la revisión regular del proceso y de los objetivos por alcanzar permitiendo que se tomen las providencias y que se establezcan nuevos objetivos para el siguiente periodo. (Chiavenato, 2007)
6. Participación activa de las gerencias y de los subordinados.

Cuando el gerente define los objetivos, se los vende a los subordinados, los mide y evalúa el progreso. (Chiavenato, 2007)

7. Apoyo intensivo del personal.

La APO exige coordinación e integración de esfuerzos, lo que puede ser llevado a cabo por el personal. (Chiavenato, 2007)

JERARQUÍA DE OBJETIVOS

Debido a que las organizaciones persiguen varios objetivos, surge el problema de cuáles son los más importantes y prioritarios. Los objetivos necesitan clasificarse en un orden gradual de importancia, de relevancia o de prioridad, en una jerarquía de objetivos, o en función de su contribución a la organización como un todo. Cada organización tiene su jerarquía de objetivos. (Chiavenato, 2007)

Así, existen tres niveles de objetivos; estratégicos, tácticos y operacionales.

- a. Objetivos estratégicos: llamados también objetivos organizacionales, es decir, objetivos amplios que abarcan a la organización como una totalidad. Sus características básicas son: globalidad y largo plazo. (Chiavenato, 2007)
- b. Objetivos tácticos: son los llamados objetivos departamentales, es decir, objetivos referentes a cada departamento de la organización. Sus características básicas son: conexión con cada departamento y mediano plazo. (Chiavenato, 2007)
- c. Objetivos operacionales: Son objetivos referentes a cada actividad o tarea. Sus características básicas son: desglose y corto plazo. (Chiavenato, 2007)

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y nivel de investigación:

El enfoque del documento de investigación es cuantitativo y de tipo aplicada. Pues aplicará medios estadísticos para procesar, medir variables de estudio: Percepción del diseño organizacional, eficacia organizacional y compromiso organizacional, por ello se determinará el rol del compromiso en relación a la percepción del diseño y de la eficacia organizacional.

Así mismo la investigación es de diseño correlación- causal debido a que se determinará la relación entre los tres constructos de estudio, primero describiendo las variables del estudio para su posterior análisis de relación entre las mismas.

3.2 Diseño de investigación:

El diseño de investigación de este estudio es no experimental , transversal y prospectivo, pues los autores no generarán situaciones dentro de la organización, sino analizarán sucesos que ya están pasando en la corporación, por consiguiente es transversal ya que se medirá todo en un mismo momento. Asimismo es una investigación prospectiva ya que se obtendrán datos de una fuente primaria.

3.3 Población, muestra y muestreo

La presente investigación se aplicará a los 35 colaboradores que laboran en la empresa de transportes de carga “Santa Ana” ubicada en Chosica del norte ‘MZ 37 Lot 7 - la victoria Chiclayo, se levantara información mediante un censo a todo el personal, debido a que la población de la organización es perfectamente medible, en el mes de abril del 2018, respetando los horarios tanto diurno y nocturno. Del mismo modo es eminente señalar que se excluirán del siguiente estudio a aquellos trabajadores que se encuentren bajo contrato de prácticas pre-profesionales.

3.4 Operacionalización de variables:

Tabla 6
Operacionalización de Diseño Organizacional

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Sub-dimensiones	Definición conceptual	Indicadores	TECNICA	INSTRUMENTO
DISEÑO ORGANIZACIONAL (DAFT, 2013)	Administración y ejecución del plan estratégico	Dimensión estructural	Formalización	cantidad de documentación escrita en la organización	Documentos escritos, procedimientos, descripciones de puesto, y manuales de políticas.	ENCUESTA	CUESTIONARIO
			Especialización	grado en que las tareas se encuentran divididas	División de trabajo		
			jerarquía de la autoridad	reflejado en el organigrama	Organigrama, jerarquía y tramo de control		
			Centralización	nivel jerárquico que tiene la autoridad para tomar decisión	Establecimiento de metas, elección de proveedores, fijación de precios, contratación		
		Factores de contingencia	Cultura	conjunto de creencias, valores y normas	Valores, creencias, normas claves		
			Entorno	elementos fuera de la organización	La industria, gobierno, clientes, proveedores y comunidad financiera		
			metas y estrategia	definen el propósito y las técnicas competitivas	Metas para misión		
			Tamaño	medir como un todo o por sus componentes específicos	Número de empleados		
			Tecnología	herramientas, técnicas, y acciones empleadas para transformar	Bienes o servicios producidos		

Fuente: DAFT (2013)

Tabla 7
Operacionalización de Compromiso Organizacional

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSION	DEFINICION CONCEPTUAL	INDICADORES	TÉCNICA	INSTRUMENTO
COMPROMISO ORGANIZACIONAL (MEYER & ALLEN,2001)	Estado psicológico (sensaciones y/o creencias referentes del empleado hacia la organización) que caracteriza la relación entre una persona y una organización	Continuidad	Los individuos se comprometen a valorar el coste de oportunidad de dejar la organización.	Desempeño	Encuesta	Cuestionario
				Necesidades		
				Rotación		
				Intención de abandono		
				Años en la empresa		
		Afectivo	Un estado mental caracterizado por el deseo de comprometerse con la organización.	Aceptación al cambio		
				Satisfacción laboral		
				Iniciativa		
				Espíritu cooperativo		
				Deseo de Permanencia		
		Normativo	Sienten la obligación moral de comprometerse con la organización.	Contribución a los objetivos		
				Implicación con la misión		
				Conocimiento de Funciones		
				Canales de comunicación e información		
				Ayuda al desarrollo de otras personas.		

Fuente: MEYER & ALLEN (2001)

Tabla 8
Operacionalización de Eficacia Organizacional

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSION	DEFINICION CONCEPTUAL	INDICADORES	TÉCNICA	INSTRUMENTO
EFICACIA ORGANIZACIONAL (PETER F. DRUCKER,1972)	Es un constructo que puede y debe ser aprendido, puesto que no surge por sí misma, ya que es algo que se adquiere con la práctica.	D1: OBJETIVOS ORGANIZACIONALES	Objetivos amplios que abarcan la organización como una totalidad	Reducción de la inversión	ENCUESTA	CUESTIONARIO
				Aumento del Retorno		
		D2: OBJETIVOS DEPARTAMENTALES	Objetivos referentes a cada departamento de la organización	Aumento de la facturación		
				Reducción de costos		
		D3: OBJETIVOS OPERACIONALES	Son objetivos referentes a cada actividad o tarea	Utilización eficiente de recursos actuales		
				Adquisición de recursos Adicionales		

Fuente: PETER F. DRUCKER (1972)

3.5 Métodos, Técnica, Instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos que se utilizaran para el siguiente estudio, se aplicara cuestionarios a 35 colaboradores de distintas áreas de la empresa TRANSPORTES SANTA ANA, mediante la técnica de la encuesta y formularios de entrevista, con la finalidad de recolectar información que faciliten determinar los propósitos de cada variable para su posterior análisis de relación.

El método que se desarrollará estará bajo tres tipos de modelos conceptuales para analizar su validación basado en tres constructos: “compromiso organizacional” el cual cuenta con 3 dimensiones de estudio, “diseño organizacional” con 9 dimensiones de estudio siendo en la investigación la variable independiente y finalmente “eficacia organizacional” que cuenta con 3 dimensiones en el modelo de la administración por objetivos, siendo en la investigación la variable dependiente.

Tabla 9
Ficha técnica de la aplicación del instrumento

Población	Colaboradores de empresa “Santa Ana”
Ámbito geográfico	Ciudad de Chiclayo
Método de recogida de la información	Encuesta Personal
Lugar de realización de la encuesta	Empresa de Transportes “Santa Ana”
Tamaño de Población	35 Colaboradores
Fecha de trabajo de campo	Abril- Mayo del 2018

Mediante el análisis de fiabilidad de los instrumentos, los resultados de alfa de cronbach de los constructos con cada una de sus dimensiones, Compromiso Organizacional (Afectivo, Normativo y continuidad), Eficacia Organizacional (Objetivos organizacionales, objetivos departamentales y objetivos operacionales) y Diseño organizacional (formalización, jerarquía, especialización, centralización, cultura, entorno, metas y estrategias, tecnología) fueron mayores a 0,7 por lo tanto se encuentra dentro de los

estándares permitidos para determinar la fiabilidad del mismo acorde a lo estipulado a Cronbach (1970).

Tabla 10
Fiabilidad de Instrumentos

Dimensiones	Alfa de Cronbach	Apreciación
Compromiso Organizacional		
Afectivo	0,71	Bueno
Continuidad	0,70	Respetable
Normatividad	0,70	Respetable
Eficacia Organizacional		
Obejtivos Operacionales	0,70	Respetable
Obejtivos Departamentales	0,74	Bueno
Obejtivos organizacionales	0,80	Muy bueno
Diseño Organizacional		
Formalizacion	0,70	Respetable
Especializacion	0,71	Bueno
Jerarquia	0,69	Aceptable
Centralizacion	0,70	Respetable
Cultura	0,70	Respetable
Entorno	0,72	Bueno
Metas y Estrategias	0,77	Bueno
Tamaño	0,71	Bueno
Tecnologia	0,74	Bueno

MATRICES DE COMPONENTES ROTADOS

Compromiso Organizacional

	Componente							
	1	2	3	4	5	6	7	8
COMP NOR5	,826							
COMP NOR4	,784							
COMP NOR6	,760							
COMP NOR7	,690							
COMP AFE3	,522							
COMP AFE7		-,807						
COMP AFE5		-,767						
COMP NOR3		,756						
COMP CONT3		,652						
COMP NOR8			,821					
COMP CONT5			-,652					
COMP CONT4			,570					
COMP AFE6			,533					
COMP AFE1				,778				
COMP AFE2				,732				
COMP AFE4								
COMP CONT6					,815			
COMP AFE8					,675			
COMP CONT1						,902		
COMP CONT8						,619		
COMP NOR2							,915	
COMP CONT2								,842
COMP CONT7								,564
COMP NOR1								,539

Eficacia Organizacional

	Componente				
	1	2	3	4	5
EFIORG4	,831				
EFIORG5	,751				
EFIDEP5	,698				
EFIORG6	,671				
EFIOPE5	,663				
EFIDEP3		,887			
EFIDEP4		,738			
EFIDEP6		,651			
EFIDEP1			,799		
EFIORG2			,678		
EFIOPE3			,563		
EFIDEP2			,411		
EFIOPE4				,880	
EFIORG3				,655	
EFIOPE2					,797
EFIOPE1					,721

3.5.1 Diseño Organizacional

Matriz de componente rotado^a											
	Componente										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
DISENT1	,803										
DISMET4	,756										
DISESP3	,735										
DISCEN3	,666										
DISESP1	,624										
DISTAM1									-,468		
DISTAM2								-,425			
DISCEN1										,439	
DISMET2		,926									
DISMET1		,852									
DISMET3		,565									
DISTEC2			,828								
DISTEC3			,787								
DISTEC1			,588								
DISTAM3			,489								
DISENT5				,842							
DISENT4				,801							
DISFOR2					,896						
DISFOR1					,706						
DISFOR3					,641						
DISCUL3						,801					
DISCUL2						,581					
DISCUL4						,561					
DISJER2							,891				
DISJER1							,712				
DISCUL1								,757			
DISENT2								,596			
DISENT3								,492			
DISCEN2									,736		
DISESP2									,657		
DISJER3									,479		
DISESP4										,914	

En las tablas presentadas, en relación a los tres constructores en mención con cada una de sus dimensiones, se observa que la gran cantidad de preguntas se encuentran ubicadas en la dimensión correcta, asimismo las preguntas de las dimensiones que su relación no se encuentre en el lugar correcto, se genera por la similitud que tienen las preguntas para cada dimensión en el instrumento propuesto.

3.6 Plan de procesamiento para análisis de datos

Para fines de la presente investigación, la validación del instrumento será para los tres constructos: Diseño Organizacional, Eficacia Organizacional y Compromiso Organizacional, así como en cada una de sus respectivas dimensiones. La prueba indicada es el análisis de consistencia interna Alfa de Cronbach, en la que se espera que se supere el valor mínimo aceptado de 0.7.

Asimismo, para la validez de contenido de los instrumentos se realizará análisis factorial acompañado de juicio de expertos para determinar el índice de validez de concordancia y evidenciar el acuerdo entre ellos; para posteriormente, verificar si el instrumento está apto para su aplicación y recolección de datos en una matriz. Para ello, se utilizará la hoja de cálculo Excel para procesar los principales indicadores a través de métodos estadísticos descriptivos como son las medidas de tendencia central (media, mediana y moda), tablas de distribución de frecuencias y gráficas descriptivas que permitan caracterizar o describir las variables de estudio.

Para efectos de medición del rol moderador y mediador que cumple el compromiso organizacional, se utilizará el software SPSS mediante MACRO: PROCESS, colocando los TEMPLATES 1 y 4 para los procesos de medición correspondiente.

Finalmente con respecto al análisis del rol de variable independiente que cumple el compromiso organizacional, también se utilizara SPSS, mediante la aplicación de regresión lineal.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Tabla 11
Matriz de Consistencia de la Investigación

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES	PROCEDIMIENTOS
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál es el rol que cumple el compromiso organizacional en la relación del diseño y eficacia organizacional de una empresa de transporte?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar el rol que cumple el compromiso organizacional en relación al diseño y eficacia organizacional de una empresa de transporte</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL</p> <p>El compromiso organizacional cumple un rol significativo y positivo en relación al diseño y eficacia organizacional de una empresa de transporte</p>	<p>DISEÑO ORGANIZACIONAL</p> <p>Metas para misión</p> <p>Valores, creencias, normas claves</p> <p>La industria, el gobierno, los clientes, proveedores y comunidad financiera</p> <hr/> <p>EFICACIA ORGANIZACIONAL</p> <p>Reducción de la inversión</p> <p>Aumento de la facturación</p> <p>Reducción de costos</p>	<p>Los instrumentos que se utilizaran para el siguiente estudio, se aplicara cuestionarios a 35 colaboradores de distintas áreas de la empresa</p> <p>TRANSPORTES SANTA ANA, mediante la técnica de la encuesta y formularios de entrevista, con la finalidad de recolectar información que faciliten determinar los propósitos de cada variable para su posterior análisis de relación.</p> <p>Para fines de la presente investigación, la validación del instrumento será para los tres constructos: Diseño Organizacional, Eficacia Organizacional y Compromiso</p>
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>¿El compromiso organizacional cumple un rol moderador en</p>	<p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar el grado de compromiso organizacional en la empresa TRANSA • Determinar el grado de 	<p>HIPOTESIS ESPECIFICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe un alto grado de compromiso organizacional en la 	<p>COMPROMISO ORGANIZACIONAL</p> <p>Desempeño</p>	

<p>relación al diseño y eficacia organizacional? ¿El compromiso organizacional cumple un rol mediador en relación al diseño y eficacia organizacional? ¿El compromiso organizacional y el diseño organizacional potencian a la eficacia organizacional?</p>	<p>eficacia organizacional en la empresa TRANSA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar el grado de diseño organizacional en la empresa TRANSA • Analizar si el compromiso organizacional cumple un rol moderador en relación al diseño y eficacia organizacional • Analizar si el compromiso organizacional cumple un rol mediador en relación al diseño y eficacia organizacional • Analizar si el compromiso organizacional y el diseño organizacional potencian a la eficacia organizacional 	<p>empresa TRANSA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe un alto grado de eficacia organizacional en la empresa TRANSA • Existe un alto grado de diseño organizacional en la empresa TRANSA • el compromiso organizacional cumple un rol moderador en relación al diseño y eficacia organizacional • el compromiso organizacional cumple un rol mediador en relación al diseño y eficacia organizacional <p>el compromiso organizacional y el diseño organizacional potencian a la eficacia organizacional</p>	<p>Necesidades</p> <p>Intención de abandono</p> <p>Deseo de Permanencia</p>	<p>Organizacional, así como en cada una de sus respectivas dimensiones. La prueba indicada es el análisis de consistencia interna Alfa de Cronbach, en la que se espera que se supere el valor mínimo aceptado de 0.7.</p>
---	--	---	---	--

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

- RESULTADOS

4.1 Resumen de datos sociodemográficos

RANGO DE EDADES	FEMENINO	MASCULINO
27-29	2	0
32-39	8	6
40-45	0	9
46-49	0	10
TOTAL	10	25

CARGO	CASADO	SOLTERO	
ADMINISTRADOR	1		
CHOFER	14	6	
CONTADORA		1	
GEOLOCALIZACIÓN	2		
MARKETING		1	
MECÁNICO	1	1	
RR.HH	2		
SECRETARIA		1	
VENTAS	2	3	
Total general	22	13	35

Se muestra que en la organización 9 y 10 personas de sexo masculino laboran en las edades de 40 – 45 y 46-49 años de edad respectivamente, por otro lado 8 personas de sexo femenino se encuentra entre los 32 -39 años de edad. Asimismo 22 de ellos con estado civil casado, mientras que 13 colaboradores se encuentran en estado civil soltero.

4.2 COMPARACIÓN DE PROMEDIOS POR VARIABLE DE ESTUDIO.

4.2.1 Análisis del constructo compromiso organizacional

	Media	Desviación estándar	95.0% CL superior para percentil 25
PROMAFE	5,92	,48	5,88
PROMCONT	3,60	,73	3,50
PROMNOR	4,83	,83	4,75

De los hallazgos obtenidos, se pudo evidenciar que dentro del análisis al constructo compromiso organizacional y sus tres dimensiones, Compromiso Afectivo, Compromiso de continuidad y compromiso normativo. Se obtuvo que la dimensión más desarrollada en los colaboradores de Transa es la dimensión del compromiso afectivo debido a que posee el mayor ponderado dentro del constructo compromiso organizacional. Por lo tanto se confirma que los colaboradores presentan un lazo emotivo con la organización mostrándose emocionalmente identificados con ella. Asimismo se evidencia una tendencia en la medida de dispersión orientada al compromiso normativo debido a que posee el ponderado más alto, lo cual indica que es la dimensión con menor influencia o inexistencia en los colaboradores de Transa.

4.2.2 Análisis del constructo eficacia organizacional

	Media	Desviación estándar	95.0% CL superior para percentil 25
PROEFICORG	5,55	,75	5,50
PROEFIDEP	5,31	,70	5,17
PROEFIOPE	5,57	,67	5,60

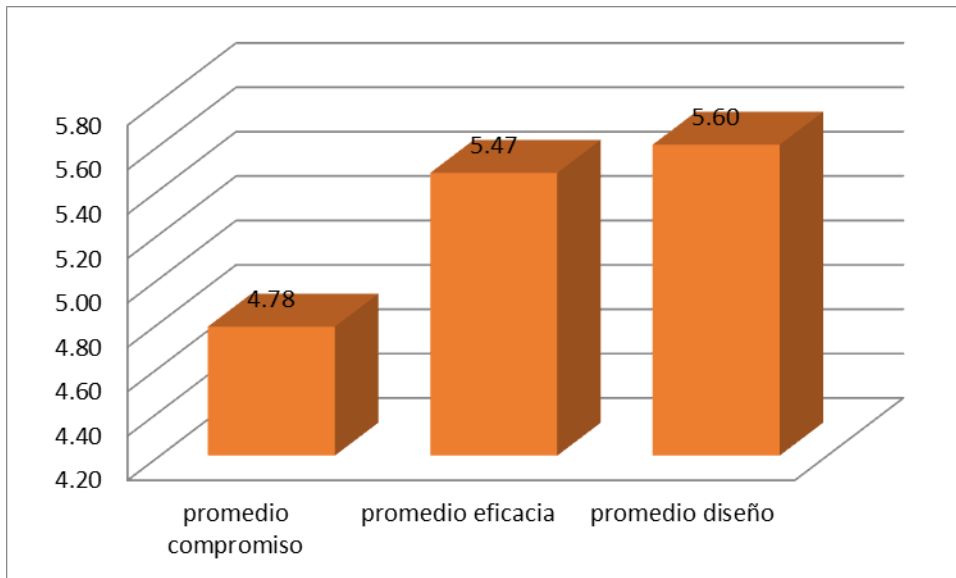
Como se evidencia en la tabla mostrada referente al constructo eficacia organizacional, y las dimensiones pertenecientes a administración por objetivos; objetivos organizacionales, objetivos departamentales y objetivos operacionales. La dimensión con mayor índice de presencia en los colaboradores de Transa son los objetivos operacionales debido a que posee mayor ponderado por consiguiente se afirma que los colaboradores poseen mayor conocimiento e información acerca de los objetivos operacionales de la empresa; mientras que a consecuencia de la medida con mayor dispersión afirma que la dimensión perteneciente a los objetivos organizacionales no influye en los colaboradores siendo ajena a ellos, debido a que posee el índice mayor, y esto puede ser a causa de la mala comunicación existente en la organización, en donde no se retroalimentan los objetivos y las metas organizacionales de Transa.

4.2.3 Análisis del constructo diseño organizacional

	Media	Desviación estándar	95.0% CL superior para percentil 25
PRODIFOR	5,47	,82	5,67
PRODIESP	5,34	,75	5,25
PRODIJER	5,46	,85	5,33
PRODICEN	5,21	,85	5,33
PRODICUL	5,64	,66	5,50
PRODIENT	5,94	,59	6,00
PRODIMET	5,65	,86	5,75
PRODITAM	5,61	,78	5,33
PRODITEC	5,92	,72	6,33

En la tabla expuesta, se evidencia que dentro del estudio del constructo diseño organizacional, las dimensiones con mayor presencia en los colaboradores son tecnología y entorno debido a que ambas poseen los mayores ponderados en relación a todo el constructo, asimismo la dimensión con mayor dispersión perteneciente a metas y estrategias es aquella que menos presencia tiene en los colaboradores de Transa, provocando que el desarrollo del diseño organizacional se vea afectado por la falta de familiaridad de los colaboradores con las metas establecidas y las estrategias a desarrollar de la organización.

Promedios Generales por constructo



Los resultados del análisis de promedio de las tres variables de estudio muestran que el diseño organizacional es la variable con mayor ponderación, entendiendo que mediante un buen diseño organizacional se puede lograr la eficacia en los objetivos

4.2.4 Modelos Conceptuales de Variables

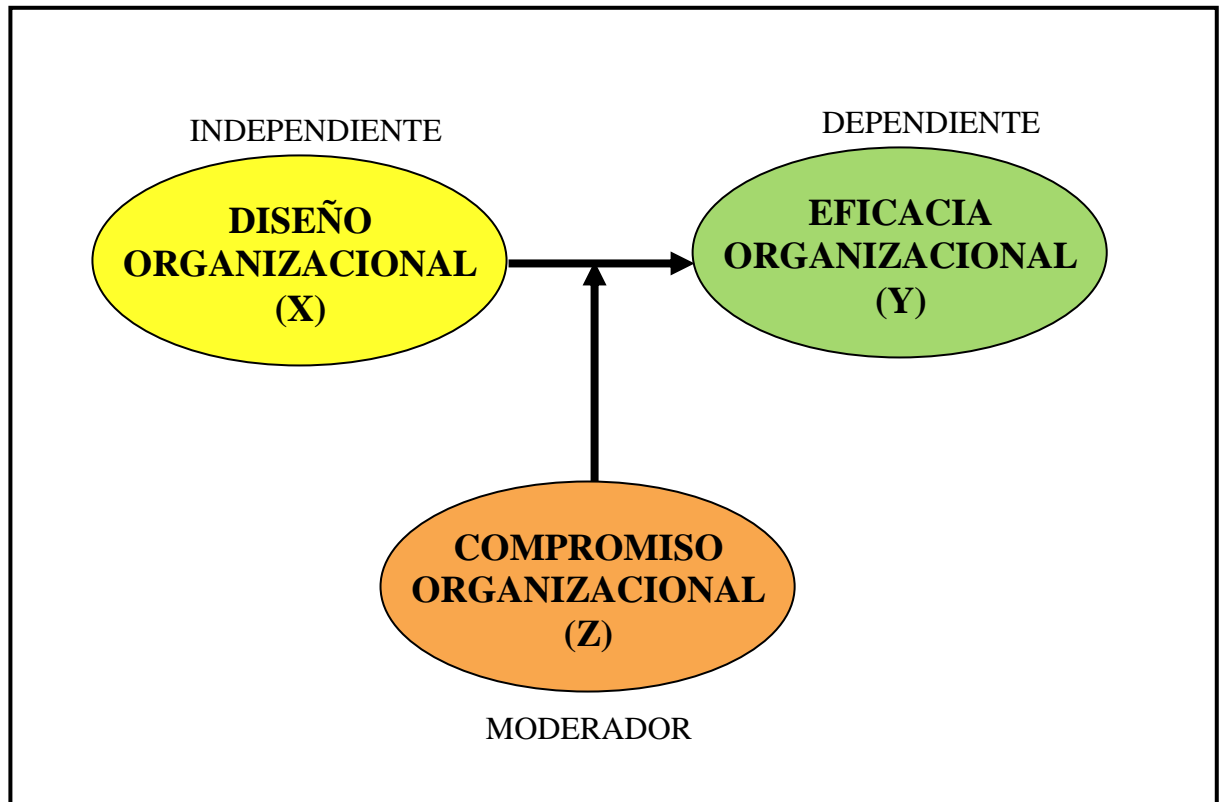


Figura 4 Modelo Conceptual con Variable Moderadora

Model = 1

Y = PROMEFI

X = PROMDIS

M = PROMCOMP

Sample size

35

Outcome: PROMEFI

Model Summary

	R	R-sq	MSE	F	df1	df2
p	.7661	.5869	.1589	14.6818	3.0000	31.0000
	.0000					

Model

ULCI	coeff	se	t	p	LLCI
0constant 38.2868	15.7567	11.0466	1.4264	.1638	-6.7734
PROMCOMP 1.3969	-3.2905	2.2983	-1.4317	.1622	-7.9780
PROMDIS 1.9048	-1.9960	1.9126	-1.0436	.3047	-5.8969
int_1 1.4219	.6188	.3938	1.5714	.1262	-.1843

En el modelo mostrado en la figura 4, busca efectuar un análisis de como la consolidación de un potente diseño organizacional moderado por el compromiso organizacional de todos sus colaboradores aumenta la eficacia organizacional aplicado a la empresa de transportes Santa Ana. Por lo antes mencionado, se rechaza la primera hipótesis puesto que los niveles de significancia de los promedios de la variable moderadora compromiso organizacional, de la variable dependiente eficacia organizacional y la variable independiente diseño organizacional; son mayores a 0,1 lo cual indica que no existe moderación por parte de la variable compromiso organizacional.

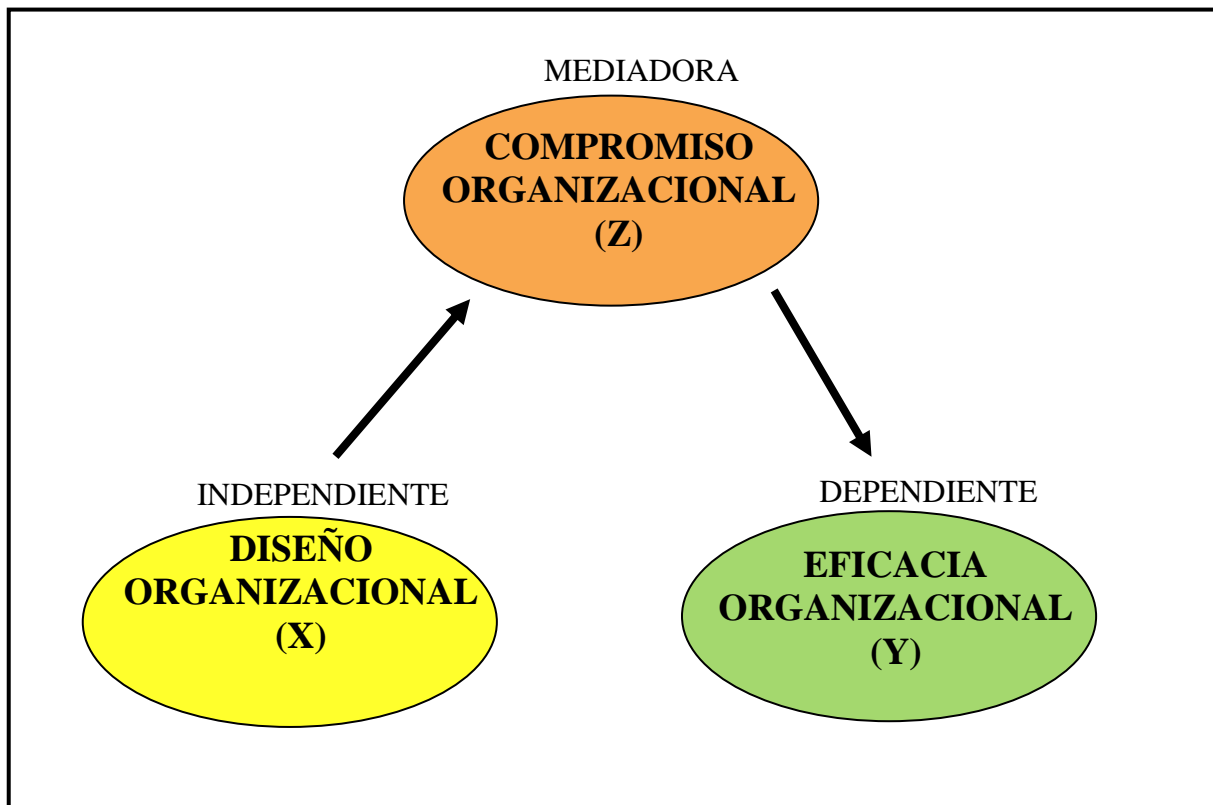


Figura 5 Modelo Conceptual con Variable Mediadora

Validado
parcialmente
Model = 4
Y = PROMEFI
X = PROMDIS
M = PROMCOMP

Sample size
35

Outcome: PROMCOMP

Model Summary

	R	R-sq	MSE	F	df1	df2
p	.6115	.3739	.1438	19.7085	1.0000	33.0000
	.0001					

Model

	coeff	se	t	p	LLCI
ULCI					
constant	.0498	1.0676	.0467	.9631	-2.1224
	2.2220				
PROMDIS	.8447	.1903	4.4394	.0001	.4576
	1.2318				

Outcome: PROMEFI

Model Summary

	R	R-sq	MSE	F	df1	df2
p	.7443	.5540	.1662	19.8754	2.0000	32.0000
	.0000					

Model

	coeff	se	t	p	LLCI
ULCI					
constant	-1.5124	1.1479	-1.3175	.1970	-3.8506
	.8258				
PROMCOMP	.3096	.1872	1.6541	.1079	-.0717
	.6908				
PROMDIS	.9831	.2585	3.8025	.0006	.4565
	1.5097				

Total effect of X on Y

Effect	SE	t	p	LLCI	ULCI
1.2446	.2099	5.9300	.0000	.8176	1.6716

Direct effect of X on Y

Effect	SE	t	p	LLCI	ULCI
.9831	.2585	3.8025	.0006	.4565	1.5097

Indirect effect of X on Y

	Effect	Boot SE	BootLLCI	BootULCI
PROMCOMP	.2615	.1145	.0720	.5317

En el modelo mostrado en la figura 5, busca efectuar un análisis del mediador del compromiso organizacional en la relación diseño y eficacia organizacional, por consiguiente se valida la hipótesis de mediación parcial puesto que la variable independiente tiene un efecto directo con la variable dependiente con un nivel de significancia de 0.0006. Asimismo, muestra un efecto indirecto con un bootLLCI de 0.0720 por lo tanto se puede obtener eficacia organizacional mediante el diseño organizacional mediado parcialmente por el compromiso, como también se puede lograr la eficacia organizacional mediante el diseño organizacional.

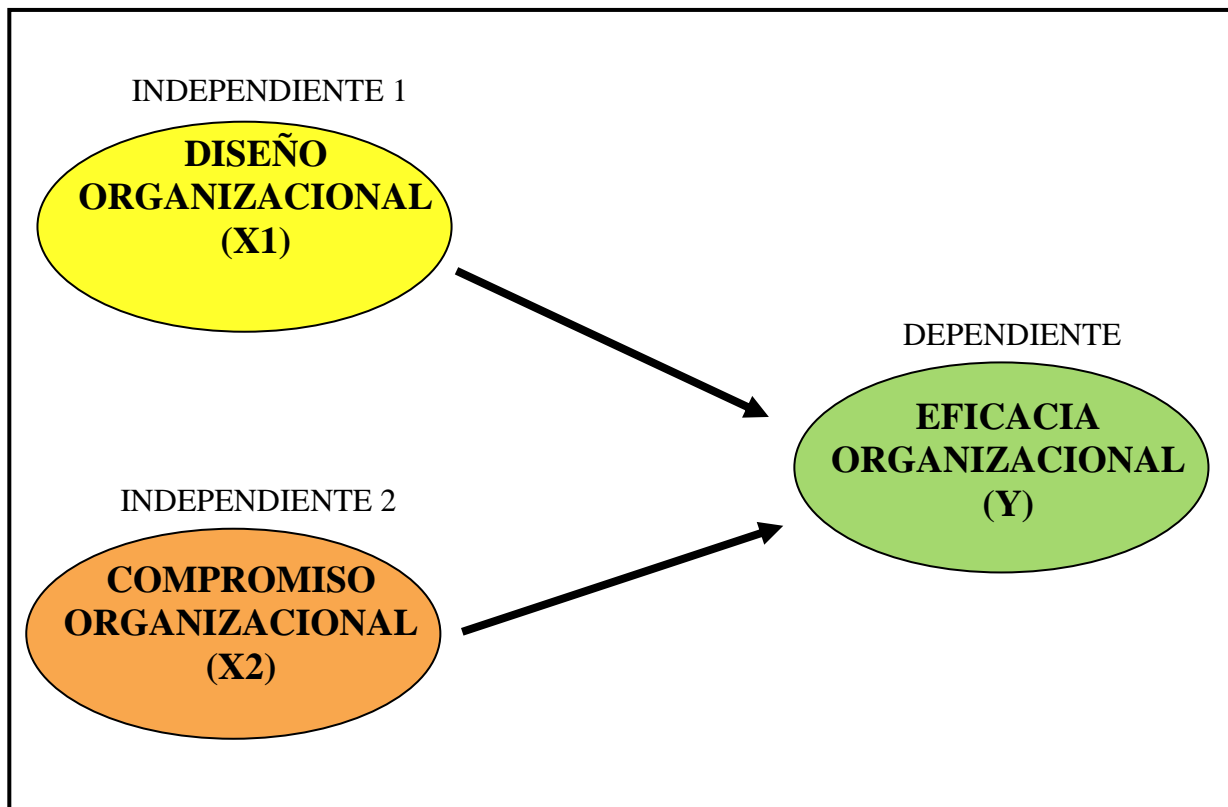


Figura 6 Modelo Conceptual con dos Variables independientes

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,744 ^a	,554	,526	,40765

a. Predictores: (Constante), X, M

ANOVA^a

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	6,606	2	3,303	19,875	,000 ^p
	Residuo	5,318	32	,166		
	Total	11,923	34			

		Coeficientes				
		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
Modelo		B	Error estándar	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	-1,512	1,148		-1,318	,197
	M	,310	,187	,247	1,654	,108
	X	,983	,259	,567	3,803	,001

a. Variable dependiente: Y

En el modelo mostrado en la figura 6, busca efectuar un análisis del compromiso organizacional como variable independiente, debido a que se muestra un valor de R cuadrado mayor a 0,5, asimismo el nivel de significancia de compromiso organizacional y diseño organizacional son 0,108 y 0,001 respectivamente. Por lo tanto, se valida la siguiente hipótesis, resaltando que el diseño organizacional influye significativamente en la eficacia de lograr los objetivos en la organización.

V. DISCUSIÓN

El objetivo de la investigación radica en determinar el rol que cumple la variable compromiso organizacional en la relación diseño y eficacia organizacional en el caso de una empresa de transportes. Debido a que actualmente, y como lo argumentan Jones, Reyes Ponce, & Pacas (2013) Muchos equipos de administración no logran comprender los importantes efectos que el diseño y cambio organizacionales pueden tener en el desempeño y eficiencia de su empresa. Del mismo modo Garces (2011) afirma que el diseño interior empresarial entra a jugar un papel importante en el tema de la producción y efectividad, porque además de asumir la responsabilidad de proyectar la imagen organizacional y de determinar la seria estabilidad de la compañía también logra hacer confortables y óptimas las funciones.

Asimismo el compromiso organizacional definido por Meyer y Allen (2001) como un estado psicológico (sensaciones y/o creencias referentes a la organización) que caracteriza principalmente a la relación entre una persona y una organización, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar en una organización o dejarla, representa a la variable fundamental de la presente investigación puesto que se prueba si inicialmente el compromiso organizacional cumple un rol moderador en la relación diseño y eficacia organizacional; acto seguido si el compromiso organizacional cumple un rol mediador en la relación diseño y eficacia organizacional, y finalmente si el compromiso organizacional cumple un rol independiente en la relación diseño y eficacia organizacional.

En lo referente a compromiso organizacional y su cumplimiento como rol moderador, muestra que la variable en mención no potencia la relación diseño y eficacia organizacional en el caso de esta organización dedicada al rubro de transporte, caso contrario (López, 2011) en el sector industrial pone énfasis en la importancia del orden para lograr una productividad, asimismo requiere la cooperación de la alta dirección para encaminar al logro de los objetivos, lo cual implica un diseño organizacional en relación al contribuir al cumplimiento de la proyecciones de la empresa. Sin embargo, lo ideal es que la productividad también

tenga impacto en los colaboradores, y que la disposición en diseñar contribuya en fomentar un ambiente de trabajo, porque cuando una persona tiene satisfacción laboral, se siente con el compromiso para desarrollar con mayor desempeño sus metas trazadas. Por consiguiente el compromiso puede moderar según el sector en donde radica la organización, puesto que las exigencias y funciones son totalmente distintas.

Referente al rol mediador que cumple el compromiso organizacional, se validó la mediación parcial, interpretándose que la elaboración de un buen diseño organizacional influye en la eficacia que tiene la organización para lograr sus objetivos y también que lograr la eficacia de los objetivos se puede lograr bajo el compromiso de los colaboradores. En efecto respaldado por (Rico , 2004) pues señala que la eficacia organizacional se logra si existe una necesidad de conocimiento de los objetivos en toda la organización, por otro lado pone énfasis en las competencias y formación que tiene que tienen los miembros de la empresa para servir como medio de solución a los problemas que se presentan. No obstante la dimensión de especialización del variable diseño organizacional tiene una gran relevancia para alcanzar los objetivos en transporte Santa Ana, como menciona (Alba, 2013) en sus investigación, que uno de factores para fomentar el compromiso es el entrenamiento de los colaboradores, pues la preparación de los colaboradores tiene un impacto positivo en la calidad del servicio.

Por último, la influencia del compromiso y diseño organización como variable independiente relacionado con la eficacia organizacional, se fundamenta con la mediación parcial que tiene el compromiso organizacional, pues se demuestra que mediante el compromiso organizacional se puede cumplir la eficacia en los objetivos y también mediante la elaboración de un diseño organización, siendo la última la relación con mayor significancia que tiene el modelo propuesto, Tejada (2005) menciona que, la percepción del compromiso influye en los procesos que tienen resultados positivos y significativos en los objetivos de la empresa, por tanto el nivel de las prácticas de los trabajadores en las empresas de calidad, mediante la elaboración de planes y objetivos refleja efectividad en toda la organización.

VI. CONCLUSIÓN

La alta dirección de la empresa TRANSA propone objetivos organizacionales, pero no determina el alcance corto, mediano o largo plazo. Por tanto, la gran parte de los colaboradores se encuentran laborando de manera empírica y tratando de imitar lo que quieren lograr el equipo de trabajo.

La organización viene atravesando un proceso de cambio de adoptar un diseño organizacional estructurado, por tanto aún existe colaboradores que muestran un grado de indiferencia en relación a los objetivos, misión y visión de la organización.

Para los colaboradores no le causaría dificultad en dejar la organización si fuera el caso, Asimismo se determina que algunos colaboradores entraron a trabajar en la empresa por una necesidad económica.

Los hallazgos determinan que el constructo en mención cumple un rol mediador parcial y también puede ejercer el rol de variable independiente, puesto que los objetivos rentables de la organización tienen que cumplirse de manera general para mantenerse en el mercado.

En la organización de transportes, el compromiso de los colaboradores no potencia los procesos y actividades para lograr los objetivos establecidos por la empresa, por ello el compromiso organizacional no cumple un rol moderador.

Para lograr el cumplimiento de los objetivos organizacionales en la empresa Santa Ana, se puede lograr mediante la implementación de un buen diseño organizacional y la fusión del mismo con el compromiso organizacional, interpretándose que la organización busca el logro de los objetivos utilizando los medios que sea necesarios para alcanzar los mismos.

El diseño organización se relaciona de manera significativa en el cumplimiento de las metas trazadas, por tanto para la empresa constituir la base para generar los procesos y actividades resulta de vital importancia para competir en el mercado.

VII. RECOMENDACIONES

Desarrollar los objetivos estratégicos en relación a la misión y visión de la empresa, resaltando énfasis en los tiempos que se deben cumplir, con la finalidad que los de trabajo tengan conocimiento hacia dónde va la organización y en la etapa en donde encuentra.

Involucrar a todos los colaboradores a la formulación de la visión y objetivos de la empresa, puesto que los mismos son el principal factor por el cual la organización alcanzará las metas trazadas.

Determinar los motivos por los cuales los trabajadores se rigen para pertenecer en la organización y aplicar estrategias de compensación, reconocimiento u estudios para generar lealtad y compromiso por aumentar la productividad de la empresa

Generar un ambiente organizacional positivo constante en los colaboradores, puesto que el compromiso que se puede tener en la organización facilitará el cumplimiento de los objetivos trazados, asimismo actualizar de manera continua la visión organizacional, pues lo mencionado marcará el horizonte a donde toda la organización pretende llegar.

Implementar estrategias de involucramiento de los colaboradores, pretendiendo lograr que el personal participe en la toma de decisiones y aporte valor en la misión y visión de empresa, tomando a la organización como un todo logrará los objetivos trazados.

Para posteriores investigaciones, se recomienda abarca las dimensiones de compromiso organizacional en las empresas de transporte, puesto que se determinó que la organización logrará los objetivos con los medios y herramientas que se necesiten con tal de alcanzar los mismos.

VIII. LISTA DE REFERENCIAS

- Adrianzén Tineo, R. L. (2014). PROPUESTA DE REDISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA ASOCIACIÓN DE TEXTILEROS ARTESANALES AWAKUQ MAKIKUNA DE PORCÓN ALTO - CAJAMARCA.
- Bacillo Alejandro, E. N. (2013). DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LOGRAR LA EFECTIVIDAD OPERATIVA DEL CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL. Tesis.
- Chiavenato, A. (2007). Introducción a la Teoría General de la Administración (7ma edición).
- da Silva, M. (2006). Nuevas Perspectivas de la calidad de vida laboral y sus relaciones con la eficacia organizacional. Tesis Doctoral.
- Daft, R. (2013). Teoría y diseño organizacional (undécima).
- Díaz, Y., & Quijada, A. (2005). RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL. Retrieved from <http://148.206.53.84/tesiuami/uami12428.pdf>
- Fischman, D. (2005). Opinion-La jerarquía de los cargos depende de la estrategia de la organización; [Source: El Comercio], 1–3.
- Higueta, D. (2011). Parámetros De Diseño Organizacional : Incidencia En La Productividad y En Los Vínculos Sociales, XIX(1), 73–90.
- Jones, G. R. (2013). Teoría organizacional : diseño y cambio en las organizaciones. Pearson. Retrieved from <https://www.casadellibro.com/libro-teoria-organizacional-diseno-y-cambio-en-las-organizaciones/9786073221177/2235827>
- Labrada, A. (2008). Modelo de Diseño Organizacional, 1–2.
- Meyer, J., & Allen, N. (1997). Commitment in the Workplace: Theory, Research, and Application. 2455 Teller Road, Thousand Oaks California 91320 United States: SAGE Publications, Inc. <https://doi.org/10.4135/9781452231556>
- Mokate, K. (1999). Eficacia, eficiencia, equidad y sostenibilidad: ¿qué queremos decir?, 1–37.
- Nieto Sánchez, F. de J. (2007). LA EFECTIVIDAD ORGANIZACIONAL Y LA PERSONALIDAD TIPO “A” EN DIRECTIVOS DE TALLERES AERONÁUTICOS DE LA ZONA METROPOLITANA DEL VALLE DE MÉXICO.
- Ordóñez, M. (2015). Indagación teórica respecto al concepto de eficacia organizacional *, 20(2), 101–117.
- Pedraza, L., Obispo, K., Vásquez, L., & Gómez, L. (2015). Cultura organizacional desde la teoría de Edgar Schein : Estudio fenomenológico. Clío América, 9(17), 17–25.
- Ramírez Guerra, C. (1996). Modelo de las Configuraciones de Henry Mintzberg. Gestion, 1–26.
- Rivera, O. (2010). COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA DE LIMA METROPOLITANA Y SU CORRELACIÓN CON VARIABLES DEMOGRÁFICAS.
- Vásquez Luz, A. B. (2014). PROPUESTA DE REDISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA HYD CONSTRUCCIONES EN GENERAL EIRL AÑO 2104.

IX. ANEXOS

ANEXO 1: DISEÑO DE INSTRUMENTOS

COMPROMISO ORGANIZACIONAL								
		1	2	3	4	5	6	7
1	Me encantaría pasar el resto de mi carrera en esta organización							
2	Disfruto debatir sobre mi organización con personas ajenas a ella							
3	Realmente siento que los problemas de esta organización son míos							
4	Creo que podría adaptarme a otra organización como a ésta							
5	No me siento como "parte de la familia" en mi organización							
6	No me siento "emocionalmente identificado" a esta organización							
7	Esta organización tiene un gran significado personal para mí							
8	No siento un fuerte sentido de pertenencia a mi organización							
9	No tengo miedo de lo que podría pasar si renuncio a mi trabajo sin tener otra oferta laboral							
10	Sería muy difícil para mí abandonar mi organización ahora mismo, aunque quisiera							
11	Mi vida se vería afectada si decido abandonar mi organización ahora							
12	No sería demasiado costoso para mí dejar mi organización ahora							
13	En este momento, permanecer en la organización representa más una necesidad que un deseo							
14	Siento que tengo muy pocas opciones para considerar abandonar esta organización							
15	Una de las pocas consecuencias serias de abandonar esta organización es la escasez de alternativas laborales disponibles							
16	Una de las principales razones por las que sigo trabajando para esta organización es que al dejarla requeriría un considerable sacrificio personal., otra organización puede que no coincida con los beneficios generales que tengo aquí							
17	Creo que la gente en estos días pasa de una compañía a otra con demasiada frecuencia.							
18	No creo que una persona siempre deba ser leal a su organización							
19	Saltar de una organización a otra no parece ético para mi							
20	Una de las principales razones por las que sigo trabajando en esta organización es que Creo que la lealtad es importante y, por lo tanto, siento un sentido de obligación moral de permanecer en la organización.							
21	Si obtuviera otra oferta para un trabajo mejor en otro lugar, no sentiría que era correcto deja mi organización							
22	Me enseñaron a creer en el valor de permanecer fiel a una organización							
23	Las cosas eran mejores en los días cuando la gente se quedaba en una organización para la mayoría de sus carreras							
24	Creo que ser un "hombre de compañía" o una "mujer de compañía" sea lo mas correcto							

EFICACIA ORGANIZACIONAL		1	2	3	4	5	6	7
25	Los objetivos proporcionan una directriz o una finalidad común							
26	La organización dirige su destino en lugar de someterse a la casualidad							
27	existe Énfasis en la medición y en el control de los objetivos							
28	se proponen objetivos a largo plazo y tiene conocimiento de los mismo							
29	los objetivos van acorde con la realidad de la empresa							
30	la objetivos son medibles para buscar resultados en la organización							
31	existe Interacción entre superior-subordinado							
32	Superior y subordinado negocian entro olios y establecen objetivos a alcanzar							
33	Superior y subordinado determinan criterios da evaluación del desempeño.							
34	se establecen objetivos a mediano plazo y tiene conocimiento del mismo							
35	todos los órganos de la empresa; contribuyan con una parte del esfuerzo general							
36	después de fijar cada objetivo se les detalla las metas parciales							
37	Permiten el trabajo en equipo y eliminan las tendencias egocéntricas de grupos existentes en la organización							
38	los Objetivos van relacionados con el trabajo actual y con la carrera futura del colaborador							
39	existen comunicación de los objetivos que se debe lograr							
40	se establecen objetivos a corto plazo y tiene conocimiento del mismo							
41	los objetivos van en relación a la misión y visión de la organización							

	DISEÑO ORGANIZACIONAL	1	2	3	4	5	6	7
42	Se siente identificado con la misión y visión de la organización							
43	Tiene conocimiento del reglamento interno de trabajo							
44	Los procesos de la organización se encuentran documentados							
45	Las funciones de coordinación son ejercidas de una manera participativa y eficaz.							
46	Tiene conocimiento del Manual de Organización y Funciones de la organización							
47	Considera usted que la distribución de los puestos de trabajos se ajustan a su especialización							
48	Los procesos de trabajo son claros y efectivos dentro de mi Unidad de trabajo dentro de la Organización							
49	Conoce claramente las líneas de mando de la organización							
50	Conoce usted algún organigrama estructural de la empresa							
51	Cree usted que el trabajo será mejor coordinado y controlado mediante los manuales organizacionales							
52	Se Realiza evaluaciones en los departamentos de la organización							
53	Participa en la toma de decisión							
54	Delegan actividades de importación en la organización							
55	Me siento apoyado por mis compañeros en planes de mejoramiento							
56	En la organización es importante la comunicación							
57	Existe libertad para expresar dentro de la organización							
58	Para la organización es importante tanto el cliente interno como externo							
59	Siente que el entorno de transportes genera empresa							
60	Conoce las normas y leyes que el estado impone al rubro de transportes							
61	Considera que posee la experiencia necesaria para el rubro de transportes							
62	Participa en la fijación de metas en la organización							
63	Se siente informado de los objetivos que toman la alta dirección							
64	Se siente parte de la estrategia para alcanzar las metas de la organización							
65	La organización logra sus objetivos establecidos							
66	Siente que puede ejercer línea de carrera en la organización							
67	Considera que la organización tiene exceso de personal							

ANEXO 2: CARTA DE ACEPTACION DE LA EMPRESA OBJETO DE ESTUDIO



CARTA DE ACEPTACIÓN

Chiclayo, 20 de Noviembre del 2017

Yo, **CARLOS ENRIQUE SERNAQUE RUIZ**, administrador de la **EMPRESA DE TRANSPORTES SANTA ANA SAC**, con ruc 20187450897 ubicada en Mz 37 lote 6 Chosica del Norte, La victoria , Chiclayo .

Concedo el permiso para que los estudiantes: **DÍAZ LIZA LORENA** y **SERNAQUE CHAVESTA GONZALO** quienes actualmente cursan sus estudios en la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, realicen el levantamiento de información correspondiente, para desarrollar su proyecto de investigación titulado "**ROL DEL COMPROMISO EN RELACIÓN AL DISEÑO Y LA EFICACIA ORGANIZACIONAL: CASO DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTES**" dentro de las instalaciones de nuestra organización , y por el tiempo que consideren necesario.

Agradecería dar las facilidades del Caso.



CARLOS SERNAQUE RUIZ
ADMINISTRADOR
EMPRESA DE TRANSPORTES SANTA ANA S.A.C.

📍 Carret. Panamericana Sur N° 765 - Mza. 37 - Lot
CP. Chosica del Norte - Ampliación La Victoria - Chiclayo - Lambaye

☎ 074 - 214

ANEXO 3: CONSTANCIA DE VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTOS

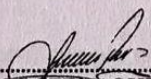


CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, **CARLOS SERNAQUE RUIZ**, Administrador de la empresa de transportes **SANTA ANA**, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos de los constructos **EFICACIA ORGANIZACIONAL** y **DISEÑO ORGANIZACIONAL** pertenecientes al proyecto de tesis para obtener el grado de **Licenciatura en Administración de Empresas**, titulado "**ROL DEL COMPROMISO EN RELACIÓN AL DISEÑO Y LA EFICACIA ORGANIZACIONAL: CASO DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTES**", elaborado por **DIAZ LIZA LORENA** y **SERNAQUE CHAVESTA GONZALO**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 13 de Mayo del 2018.



CARLOS SERNAQUE RUIZ
ADMINISTRADOR
EMPRESA DE TRANSPORTES SANTA ANA S.A.C.

FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Nombre: Carlos Sernaque Ruiz

Cargo Actual: Administrador

1. DATOS DE LA INVESTIGACION

TÍTULO DE TESIS

**ROL DEL COMPROMISO EN RELACIÓN AL DISEÑO Y LA EFICACIA ORGANIZACIONAL:
CASO DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTES**

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es el rol que cumple el compromiso en la relación del diseño y eficacia organizacional de una empresa de transporte?

OBJETIVO GENERAL

Determinar el rol que asume el compromiso organizacional en la relación del diseño y eficacia organizacional de una empresa de transporte

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Analizar si el compromiso organizacional cumple un rol mediador en relación al diseño y eficacia organizacional

Analizar si el compromiso organizacional y el diseño organizacional potencian a la eficacia organizacional

Analizar si el compromiso organizacional cumple un rol moderador en relación al diseño y eficacia organizacional

2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

EFICACIA ORGANIZACIONAL

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSION	INDICADORES	TÉCNICA	INSTRUMENTO
EFICACIA ORGANIZACIONAL (PETER F. DRUCKER,1972)	Es un constructo que puede y debe ser aprendido, puesto que no surge por sí misma, ya que es algo que se adquiere con la práctica.	D1: OBJETIVOS ORGANIZACIONALES	Reducción de la inversión	ENCUESTA	CUESTIONARIO
			Aumento del Retorno		
		D2: OBJETIVOS DEPARTAMENTALES	Aumento de la facturación		
			Reducción de costos		
		D3: OBJETIVOS OPERACIONALES	Utilización eficiente de recursos actuales		
			Adquisición de recursos Adicionales		

DISEÑO ORGANIZACIONAL

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Técnica	Instrumento
DISEÑO ORGANIZACIONAL (DAFT, 2013)	Administración y ejecución del plan estratégico	Formalización	Documentos escritos en la organización, procedimientos, descripciones de puesto, regulaciones y manuales de políticas.	ENCUESTA	CUESTIONARIO
		Especialización	División de trabajo		
		jerarquía de la autoridad	Organigrama, jerarquía y tramo de control		
		Centralización	Establecimiento de metas, elección de proveedores , fijación de precios , contratación		
		Cultura	Valores, creencias, normas claves		
		Entorno	La industria, el gobierno, los clientes, proveedores y comunidad financiera		
		metas y estrategia	Metas para misión		
		Tamaño	Número de empleados		
		Tecnología	Bienes o servicios producidos		

4. RÚBRICA PARA EVALUACIÓN DE EXPERTO.

Estimado Juez Experto, se le solicita evaluar la pertinencia de cada ítem según estime conveniente:
Esencial/útil/innesario.

Se agradece anticipadamente su apoyo.

EFICACIA ORGANIZACIONAL	Esencial	Útil	Innesario
Los objetivos proporcionan una directriz o una finalidad común	X		
La organización dirige su destino en lugar de someterse a la casualidad	X		
Existe Énfasis en la medición y en el control de los objetivos	X		
Se proponen objetivos a largo plazo y tiene conocimiento de los mismo	X		
Los objetivos van acorde con la realidad de la empresa	X		
La objetivos son medibles para buscar resultados en la organización		X	
Existe Interacción entre superior-subordinado		X	
Superior y subordinado negocian entro olios y establecen objetivos a alcanzar	X		
Superior y subordinado determinan criterios de evaluación del desempeño.	X		
Se establecen objetivos a mediano plazo y tiene conocimiento del mismo		X	
Todos los órganos de la empresa; contribuyan con una parte del esfuerzo general		X	
Después de fijar cada objetivo se les detalla las metas parciales		X	
Permiten el trabajo en equipo y eliminan las tendencias egocéntricas de grupos existentes en la organización	X		
Los Objetivos van relacionados con el trabajo actual y con la carrera futura del colaborador	X		
Existen comunicación de los objetivos que se debe lograr	X		
Se establecen objetivos a corto plazo y tiene conocimiento del mismo	X		
Los objetivos van en relación a la misión y visión de la organización	X		



DISEÑO ORGANIZACIONAL	Esencial	Útil	Innecesario
Se siente identificado con la misión y visión de la organización	X		
Tiene conocimiento del reglamento interno de trabajo	X		
Los procesos de la organización se encuentran documentados		X	
Las funciones de coordinación son ejercidas de una manera participativa y eficaz.	X		
Tiene conocimiento del Manual de Organización y Funciones de la organización	X		
Considera usted que la distribución de los puestos de trabajos se ajustan a su especialización	X		
Los procesos de trabajo son claros y efectivos dentro de mi Unidad de trabajo dentro de la Organización		X	
Conoce claramente las líneas de mando de la organización		X	
Conoce usted algún organigrama estructural de la empresa		X	
Cree usted que el trabajo será mejor coordinado y controlado mediante los manuales organizacionales	X		
Se Realiza evaluaciones en los departamentos de la organización	X		
Participa en la toma de decisión	X		
Delegan actividades de importación en la organización	X		
Me siento apoyado por mis compañeros en planes de mejoramiento	X		
En la organización es importante la comunicación	X		
Existe libertad para expresar dentro de la organización	X		
Para la organización es importante tanto el cliente interno como externo		X	
Siente que el entorno de transportes genera empresa	X		
Conoce las normas y leyes que el estado impone al rubro de transportes	X		
Considera que posee la experiencia necesaria para el rubro de transportes		X	
Participa en la fijación de metas en la organización	X		
Se siente informado de los objetivos que toman la alta dirección		X	
Se siente parte de la estrategia para alcanzar las metas de la organización	X		
La organización logra sus objetivos establecidos		X	
Siente que puede ejercer línea de carrera en la organización	X		
Considera que la organización tiene exceso de personal	X		

Nombre: Carlos Sernaque Ruiz


 CARLOS SERNAQUE RUIZ
 ADMINISTRADOR
 EMPRESA DE TRANSPORTES SANTA ANA S.A.C.

Firma: _____

DNI: _____

ANEXO 4: ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD DE CONSTRUCTOS

COMPROMISO ORGANIZACIONAL, DIMENSIÓN: AFECTIVO

Estadísticas de fiabilidad		Estadísticas de total de elemento				
Alfa de Cronbach	N de elementos	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido	
,719	8					
		COMPAFE1	41,80	11,753	,426	,689
		COMPAFE2	41,34	11,879	,410	,692
		COMPAFE3	41,60	12,012	,293	,717
		COMPAFE4	41,40	11,776	,322	,711
		COMPAFE5	41,46	10,726	,527	,665
		COMPAFE6	41,14	11,008	,500	,672
		COMPAFE7	41,20	11,753	,433	,688
		COMPAFE8	41,46	11,255	,398	,695

COMPROMISO ORGANIZACIONAL, DIMENSIÓN: CONTINUIDAD

Estadísticas de fiabilidad		Estadísticas de total de elemento				
Alfa de Cronbach	N de elementos	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido	
,700	8					
		COMPCONT1	26,06	32,350	,159	,708
		COMPCONT2	23,80	31,047	,192	,706
		COMPCONT3	24,74	27,432	,467	,658
		COMPCONT4	23,89	30,634	,167	,714
		COMPCONT5	25,40	23,482	,490	,647
		COMPCONT6	26,20	26,282	,402	,669
		COMPCONT7	25,23	23,240	,612	,613
		COMPCONT8	26,09	22,728	,579	,620

COMPROMISO ORGANIZACIONAL, DIMENSIÓN: NORMATIVO

Estadísticas de fiabilidad		Estadísticas de total de elemento				
Alfa de Cronbach	N de elementos	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido	
,701	8	COMPNOR1	33,54	40,785	,172	,708
		COMPNOR2	32,69	42,045	,075	,719
		COMPNOR3	34,66	33,173	,249	,729
		COMPNOR4	33,86	33,067	,485	,650
		COMPNOR5	33,37	32,123	,505	,644
		COMPNOR6	34,06	30,173	,707	,597
		COMPNOR7	34,37	27,593	,724	,578
		COMPNOR8	33,86	39,832	,222	,702
		EFIORG2	27,66	15,761	,434	,802
		EFIORG3	27,86	15,126	,607	,766
		EFIORG4	27,89	13,869	,670	,748
		EFIORG5	27,69	14,045	,699	,743
		EFIORG6	28,00	13,353	,628	,759

EFICACIA ORGANIZACIONAL, DIMENSIÓN: OBJETIVOS DEPARTAMENTALES

Estadísticas de fiabilidad		Estadísticas de total de elemento				
Alfa de Cronbach	N de elementos	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido	
,741	6	EFIDEP1	26,14	14,420	,343	,737
		EFIDEP2	26,69	12,398	,463	,710
		EFIDEP3	27,00	12,588	,513	,694
		EFIDEP4	26,54	12,197	,570	,678
		EFIDEP5	26,51	12,610	,482	,703
		EFIDEP6	26,54	12,550	,494	,700

EFICACIA ORGANIZACIONAL, DIMENSIÓN: OBJETIVOS OPERACIONALES

Estadísticas de fiabilidad		Estadísticas de total de elemento				
Alfa de Cronbach	N de elementos	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido	
,703	5	EFIOPE1	22,60	6,482	,538	,620
		EFIOPE2	21,74	8,491	,389	,682
		EFIOPE3	22,54	7,197	,515	,630
		EFIOPE4	22,31	8,104	,494	,646
		EFIOPE5	22,23	7,770	,388	,685

DISEÑO ORGANIZACIONAL, DIMENSIÓN: FORMALIZACIÓN

Estadísticas de fiabilidad		Estadísticas de total de elemento				
Alfa de Cronbach	N de elementos	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido	
,701	3	DISFOR1	10,97	2,970	,479	,664
		DISFOR2	10,94	2,467	,700	,347
		DISFOR3	10,89	3,869	,406	,734

DISEÑO ORGANIZACIONAL, DIMENSIÓN: ESPECIALIZACIÓN

Estadísticas de fiabilidad		Estadísticas de total de elemento				
Alfa de Cronbach	N de elementos	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido	
,718	4	DISESP1	15,77	4,770	,628	,575
		DISESP2	16,11	5,281	,542	,634
		DISESP3	16,14	5,538	,538	,638
		DISESP4	16,09	6,434	,329	,751

DISEÑO ORGANIZACIONAL, DIMENSIÓN: JERARQUIA

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,697	3

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
DISJER1	10,74	2,432	,597	,507
DISJER2	10,74	3,608	,520	,603
DISJER3	11,26	3,903	,463	,668

DISEÑO ORGANIZACIONAL, DIMENSIÓN: CENTRALIZACIÓN

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,703	3

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
DISCEN1	10,57	3,076	,518	,619
DISCEN2	10,31	4,222	,438	,710
DISCEN3	10,37	2,711	,635	,450

DISEÑO ORGANIZACIONAL, DIMENSIÓN: CULTURA

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,703	4

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
DISCUL1	16,89	4,575	,451	,662
DISCUL2	16,80	3,988	,596	,570
DISCUL3	17,09	4,610	,427	,676
DISCUL4	16,86	4,185	,484	,643

DISEÑO ORGANIZACIONAL, DIMENSIÓN: ENTORNO

Estadísticas de total de elemento

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,729	5

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
DISENT1	23,66	6,820	,368	,724
DISENT2	24,03	5,440	,559	,653
DISENT3	23,77	5,711	,581	,646
DISENT4	23,63	6,064	,378	,731
DISENT5	23,77	5,829	,585	,647

DISEÑO ORGANIZACIONAL, DIMENSIÓN: METAS Y ESTRATEGIAS

Estadísticas de total de elemento

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,770	4

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
DISMET1	16,97	5,852	,772	,594
DISMET2	17,06	6,938	,493	,765
DISMET3	17,09	6,610	,723	,635
DISMET4	16,69	8,987	,342	,815

DISEÑO ORGANIZACIONAL, DIMENSIÓN: TAMAÑO

Estadísticas de total de elemento

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,714	3

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
DISTAM1	11,26	2,608	,650	,479
DISTAM2	11,51	2,845	,568	,585
DISTAM3	10,89	2,928	,403	,792

DISEÑO ORGANIZACIONAL, DIMENSIÓN: TECNOLOGÍA

Estadísticas de fiabilidad		Estadísticas de total de elemento				
Alfa de Cronbach	N de elementos	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido	
,746	3	DISTEC1	11,89	2,516	,525	,715
		DISTEC2	11,63	2,711	,504	,737
		DISTEC3	12,03	1,852	,711	,481

ANEXO 5: CARTA DE APROBACION DE TESIS POR PARTE DE A SESOR



Chiclayo, 6 de diciembre de 2018

Mgtr. Valeria Llontop Hernandez
Director(a) Escuela de Administración de empresas
Chiclayo

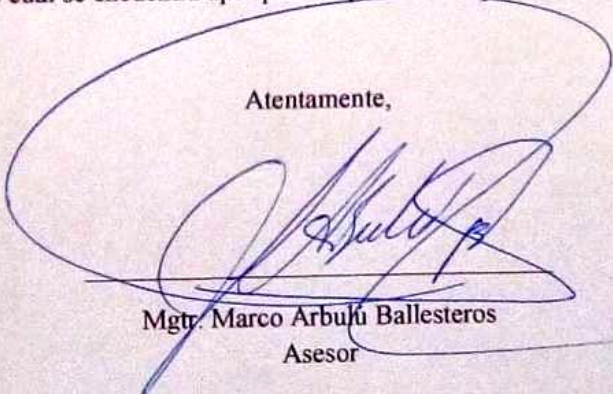
Asunto: Aprobación de Informe de Tesis de los
Bachilleres **DIAZ LIZA LORENA Y SERNAQUE CHAVESTA GONZALO**

Tengo a bien dirigirme a usted, con la finalidad de comunicarle que los Bachilleres en Administración de empresas, **DIAZ LIZA LORENA Y SERNAQUE CHAVESTA GONZALO** han cumplido con las correcciones sugeridas y concluido satisfactoriamente el proceso de formulación, ejecución y redacción de la tesis titulada:

“ROL DEL COMPROMISO EN RELACIÓN AL DISEÑO Y LA EFICACIA ORGANIZACIONAL: CASO DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTES”.

En tal sentido, informo que he revisado el Informe Final de este trabajo de investigación en su totalidad, tanto en forma como en fondo y manifiesto que todos los objetivos han sido cumplidos, por lo cual se encuentra apto para su pase a la etapa de sustentación

Atentamente,



Mgtr. Marco Arbulú Ballesteros
Asesor