

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO

FACULTAD DE MEDICINA

ESCUELA DE PSICOLOGÍA



**Compromiso organizacional y desempeño laboral en colaboradores de
una institución educativa privada de Chiclayo, 2022**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

AUTOR

Guilliana Darinka Sanchez Saldaña

ASESOR

Rosa Maria del Carmen Guerra Fernandez

<https://orcid.org/0000-0003-0707-5753>

Chiclayo, 2023

**Compromiso organizacional y desempeño laboral en colaboradores
de una institución educativa privada de Chiclayo, 2022**

PRESENTADA POR

Guilliana Darinka Sanchez Saldaña

A la Facultad de Medicina de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

APROBADA POR

Rony Edinson Prada Chapoñan

PRESIDENTE

Estela Marcelo Ascencio
SECRETARIO

Rosa Maria del Carmen Guerra Fernandez
VOCAL

Agradecimientos

Quiero expresar mi gratitud a Dios por darme vida y fortaleza para continuar en este camino. Así mismo, agradecer principalmente a mis padres, quienes, gracias a su apoyo y confianza, me han permitido formarme profesionalmente y hacer todo esto posible. Mi profundo agradecimiento a todas las autoridades de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, a mis docentes, que con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional, gracias a cada uno de ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad, especialmente a mis asesores de tesis Rony Edinson Prada Chapoñan y Rosa Maria Del Carmen Guerra Fernandez, quienes en este último año bajo su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de este trabajo.

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	5%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
4	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.upsjb.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1%

Índice

Resumen	6
Abstract.....	7
Introducción.....	8
Revisión de Literatura.....	11
Materiales y Métodos.....	17
Resultados y Discusión.....	20
Conclusiones.....	27
Recomendaciones	28
Referencias	29
Anexos.....	33

Resumen

Teniendo en cuenta la identificación por parte del colaborador con su institución y su influencia en el desempeño, que conlleva al alcance de la calidad educativa de toda institución, es que se rige esta investigación titulada “Compromiso organizacional y desempeño laboral en colaboradores de una Institución Educativa Privada de Chiclayo, 2022”. En tal sentido, la presente investigación tiene como objetivo general determinar la relación existente entre el compromiso organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de una institución educativa privada de la ciudad de Chiclayo, y para lograr el cumplimiento de este objetivo se aplicó el Cuestionario de Compromiso organizacional de Mayer y Allen y del Cuestionario de Desempeño Laboral de Chiavenato, ambos cuestionarios adaptados al ámbito educativo, a 104 colaboradores, de los cuales 43 son hombres y 61 son mujeres, y sus edades oscilan entre 22 y 62 años. Esta investigación es de tipo no experimental y posee un diseño metodológico del tipo descriptivo-correlacional. Los resultados obtenidos demuestran que existe una correlación positiva baja y significativa entre las dos variables estudiadas, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.289 y un p-valor de 0.003, lo cual indica que a mayor sea el compromiso organizacional por parte de los colaboradores mejor será el desempeño laboral.

Palabras Clave: Compromiso Organizacional, Desempeño laboral, calidad educativa, colaboradores institucionales, sector educativo, institución educativa

Abstract

Taking into account the identification by the collaborator with his institution and its influence on performance, which leads to the scope of the educational quality of any institution, this research entitled "Organizational commitment and job performance in collaborators of an Educational Institution" is governed. Chiclayo Private, 2022". In this sense, the present investigation has the general objective of determining the relationship between organizational commitment and work performance in the collaborators of a private educational institution in the city of Chiclayo, and to achieve compliance with this objective, the Commitment Questionnaire was applied. Mayer and Allen organizational survey and the Chiavenato Labor Performance Questionnaire, both questionnaires adapted to the educational field, to 104 employees, of whom 43 are men and 61 are women, and their ages range from 22 to 62 years. This research is non-experimental and has a descriptive-correlational methodological design. The results obtained show that there is a low and significant positive confirmation between the two variables studied, with a Spearman production coefficient of 0.289 and a p-value of 0.003, which indicates that the greater the organizational commitment on the part of the collaborators. better job performance.

Keywords: Organizational Commitment, Work performance, educational quality, institutional collaborators, educational sector, educational institution.

Introducción

En la actualidad, tanto el compromiso organizacional como el desempeño laboral son aspectos tomados en cuenta siempre que se pretende estudiar la relación trabajador-institución. Es por ello, que resulta necesario entender su significación, los criterios que la determinan y para esta investigación en particular, sus implicancias en el sector educativo.

El compromiso organizacional es una variable, en cierta medida, omnipresente en todo tipo de organización, fue estudiada inicialmente por sociólogos durante la década de los sesenta, para después ser abordada por empresarios y profesionales de ciencias relacionadas con la economía, debido a su importancia en el desarrollo y desempeño de las empresas (Fernández, 2017).

Diversos autores han abordado, bajo su perspectiva, conceptualizaciones sobre esta variable, Meyer y Allen (1991) por ejemplo, determinaron al compromiso organizacional como el estado psicológico caracterizado por la relación de una persona y la organización a la que forma parte, así mismo, propusieron tres dimensiones sobre las cuales se desarrolla tal compromiso: afectiva, normativa y de continuidad. De igual manera, el criterio sobre el cual se estudia el compromiso organizacional y la relación entre el trabajador y su institución ha sido analizado por algunos investigadores, Jericó (2001) refiere que no solo los empleados satisfechos se comprometen con su trabajo, asimismo Meyer y Allen (1991) desde las dimensiones anteriormente mencionadas, determinan que una persona se puede sentir comprometida con su institución por deseo de estar en ella (compromiso afectivo), porque lo necesita (compromiso de continuidad) o porque se siente obligado (compromiso normativo).

Ahora bien, el compromiso organizacional no dependerá únicamente de la organización, sino también de las personas que conforman dicha institución y que configuran un rol de autoridad, tal es el caso de los dirigentes y jefes (Colquitt, 2007 citado por Fuentes, 2018).

Por otro lado, el desempeño laboral, ampliamente estudiado por diversos autores, desde décadas finales del siglo pasado, casi siempre es definido como la forma en la que los trabajadores de una determinada organización trabajan, para lograr objetivos en común, supeditados a la normativa básica establecida (Stoner, 1994; Chiavenato, 2001; Druker, 2002). Según la bibliografía consultada, la variable: “desempeño laboral”, es quien está más íntimamente relacionada con el compromiso organizacional y casi siempre su relación es directamente proporcional. En este sentido, aspectos como la motivación cumple un rol

trascendental en esta relación, no obstante, la falta de ella entre los miembros de la organización, provocará que los trabajadores piensen constantemente en buscar otra institución y probablemente su nivel de desempeño disminuya junto con su nivel de compromiso (Fuentes, 2018).

Según Ambrosio (2018) la calidad educativa, acorde con el desarrollo actual, es el reto que las instituciones educativas deben cumplir. En este sentido, la educación es fuente de desarrollo para todos los contextos situacionales, sin embargo, para alcanzar esta calidad educativa se necesita que todos los trabajadores que conforman la institución se comprometan, es decir los directivos, personal administrativo, personal docente y todo personal presente. Es precisamente bajo este contexto, que el estudio del compromiso organizacional y el desempeño laboral resulta imprescindible, debido a que sin su reconocimiento y respectivo análisis, no se podrían proponer alternativas para la mejora en la calidad educativa. El desconocimiento del estado de estas variables, condenaría a la institución a ser conformada por colaboradores poco identificados institucionalmente y una dirección que no prioriza el bienestar de sus empleados.

En la actualidad, ambas variables de estudio juegan un rol trascendental en el desarrollo de cualquier institución, independientemente de la naturaleza de la misma, toda organización se encuentra conformada por un determinado grupo humano y su desempeño se evidencia en el logro, o no, de los objetivos, así como, de la misión, visión y los valores institucionales. La abundante bibliografía relacionada con el compromiso organizacional en instituciones educativas, nos permite reconocer su importancia para el buen desempeño de los trabajadores que conforman dichas instituciones educativas, no obstante, son muy pocas las investigaciones en las que se toma en cuenta la totalidad de los colaboradores. En su mayoría solo se muestra la relación: compromiso organizacional-desempeño laboral en una población conformada exclusivamente por docentes y/o directivos, dejando de lado a los demás colaboradores como lo son: el personal administrativo y de mantenimiento.

Ante la realidad presentada se plantea la siguiente interrogante: ¿Está el compromiso organizacional relacionado con el desempeño laboral en la misma proporción en todos los colaboradores?

Por consiguiente, se propuso como objetivo general determinar la relación entre compromiso organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de una institución educativa privada de la ciudad de Chiclayo, como objetivos específicos determinar el nivel de compromiso organizacional en los colaboradores de una institución educativa privada de la ciudad de Chiclayo, determinar el nivel de desempeño laboral en los colaboradores de una

institución educativa privada de la ciudad de Chiclayo, determinar la relación de la dimensión de compromiso afectivo con el desempeño laboral en los colaboradores de una institución educativa privada de la ciudad de Chiclayo, determinar la relación de la dimensión de compromiso de continuidad con el desempeño laboral en los colaboradores de una institución educativa privada de la ciudad de Chiclayo, determinar la relación de la dimensión de compromiso normativo con el desempeño laboral en los colaboradores de una institución educativa privada de la ciudad de Chiclayo, determinar el nivel de compromiso organizacional por áreas de trabajo, en los colaboradores de una institución educativa privada de la ciudad de Chiclayo y por último determinar el nivel de desempeño laboral por áreas de trabajo en los colaboradores de una institución educativa privada de la ciudad de Chiclayo.

Ahora bien, la relevancia de la presente investigación radica en conocer la relación de ambas variables, para así conocer y tener un mayor control de los factores de gestión más valiosos de toda institución, que en este caso estará enfocado al sector educativo. Así mismo, con los resultados contribuirán a generar acciones que permitan crear un ambiente con condiciones favorables para todos los colaboradores, generando que estos no solo se comprometan superficialmente con la organización, sino que también se involucren y tomen como suyos la misión, visión y filosofía institucional.

En ese sentido, el trabajo aquí presentado se justificó bajo tres puntos de vista: a) una perspectiva institucional, bajo la cual los resultados deben ser utilizados por la dirección institucional para aplicar acciones de reconocimiento de sus trabajadores, incentivos y los apoyos correspondientes, teniendo como premisa la búsqueda de la satisfacción laboral y fomentado de esta manera el compromiso laboral, b) una perspectiva académica, desde la cual se permite reconocer el nivel de desempeño de los colaboradores, posibilitando a su vez, la planeación de estrategias pedagógicas de ser necesarias. Y c) una perspectiva social, bajo la cual, los resultados de esta investigación permitirán a la organización concientizar acerca de la relevancia de la satisfacción laboral, relacionándolo con el desempeño de los colaboradores que no siempre son tomados en cuenta como lo son: el personal administrativo y de mantenimiento, todo esto, debido a que son precisamente estos últimos, los que a pesar de que no tomar contacto directo con los usuarios, permiten que los otros colaboradores realicen su trabajo sin ninguna complicación.

Así mismo, la información recopilada en el presente proyecto de tesis, servirá como antecedente para futuras investigaciones dedicadas al compromiso organizacional y al

desempeño laboral dentro del sector educativo, debido a que se aportarán datos con evidencia científica y cuantificable, siendo su revisión bibliográfica, un gran aporte para la comunidad científica. Por último, los datos obtenidos en esta investigación, servirán para la planificación y desarrollo de múltiples programas de prevención y promoción destinados a fortalecer el compromiso organizacional, el desempeño laboral y el sentido de identificación de los trabajadores, para que de esta manera la empresa pueda retener al talento humano disminuyendo los niveles de ausentismo y mejorando el vínculo interpersonal.

Revisión de Literatura

Antecedentes

En Perú, en el departamento de Lima, Fuentes (2018) en su tesis denominada Compromiso Organizacional y desempeño laboral en trabajadores de una UGEL, planteó como objetivo el poder encontrar la relación entre ambas variables, así mismo, utilizó un diseño descriptivo e investigación no experimental, de corte transversal, aplicado a una muestra de 60 especialistas en el área de gestión de talento y planilla. Empleó el Cuestionario de compromiso organizacional de Montoya y adaptado por la autora y el Cuestionario de desempeño laboral en escala de Likert. A partir de su estudio, se concluye que hay una relación positiva y significativa entre el desempeño laboral y los cuatro compromisos con son el ámbito organizacional, afectivo, de continuidad y normativo.

Así mismo, Ortiz (2018) en su investigación de las dos variables mencionadas anteriormente en maestros de unas instituciones estatales del distrito de Ate Vitarte, propuso como objetivo determinar la existencia de una relación entre compromiso organizacional y desempeño laboral, utilizando un diseño no experimental-correlacional, para el cual se contó con una población de 178 docentes. Para la evaluación se emplearon la Escala de C.O. y la Escala de Evaluación de D. L, obteniendo como resultado que los docentes muestran un nivel moderado tanto en compromiso organizacional como en desempeño laboral. En cuanto a la correlación de estas dos variables se evidenció que existe correlación moderada, baja y significativas a un nivel de 0.001.

A su vez, en el departamento de Cuzco, Campana (2018) realizó su investigación llamada compromiso organizacional y desempeño docente, con el fin de estudiar la relación entre estas variables en una institución educativa. El tipo de investigación es no cuantitativo con diseño no experimental, para la obtención de resultado se emplearon los cuestionarios de Compromiso organizacional de Meyer y Allen y el Cuestionario de desempeño docente. Una vez concluida la investigación, se obtuvo que existe una relación directa y significativa entre

las variables estudiadas, además el 63.3% de la población presentan un nivel medio de compromiso organizacional y un 50.9% de la misma, evidencian desempeño laboral en un nivel medio.

En el departamento de Ucayali, Vásquez et al. (2019) en su investigación referente a compromiso organizacional y desempeño laboral pretendieron demostrar si existe relación entre ambas variables. Se realizó un estudio descriptivo correlacional, con un diseño no experimental y de corte transversal, contando con una muestra de 15 profesionales de la educación. Se utilizaron dos cuestionarios como herramientas: el cuestionario de compromiso organizacional, que consta de 18 ítems según el contexto: emoción, criterio de continuidad, cada ítem con una escala tipo Likert. Cuestionario de desempeño: Consta de 18 ítems, cada ítem tiene una escala tipo Likert. Los resultados de esta investigación concluyeron que existe relación significativa entre ambas variables, con un 60% de la población reportando un puntaje equivalente en ambas variables.

En el departamento de Madre de Dios, Estrada y Mamani (2020) en su investigación titulada Compromiso organizacional y desempeño docente en I. E. de nivel Básica, formularon el objetivo de establecer la relación existente entre ambas variables presentes en los docentes. Para ello, usaron un diseño descriptivo e investigación no experimental, con enfoque cuantitativo, contando con una muestra de 83 profesores. Para el estudio se utilizó el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen, adaptado al contexto peruano por Óscar Rivera Carrascal y el Cuestionario de desempeño docente. Esta investigación dio como resultado la existencia de una relación directa y significativa entre las variables trabajadas, llegándose a la conclusión que a mayor sea el compromiso organizacional en los docentes, su desempeño será positivo y viceversa.

Mientras que, en el departamento de Cajamarca, Labán (2020) en su investigación denominada Compromiso Organizacional y Desempeño Laboral en los docentes de un Instituto de Idiomas, tuvo como propósito determinar si existe relación entre compromiso organizacional y desempeño laboral en los docentes. Por lo tanto, se empleó un diseño descriptivo e investigación transversal, para la muestra de 15 profesores. Labán para la obtención de datos usó como herramienta dos cuestionarios de escala Likert. Los resultados alcanzados muestran que, en el caso de los docentes del instituto de lenguas extranjeras de Cajamarca, el compromiso organizacional está directamente relacionado con el desempeño laboral.

En México, Pedraza (2020) en su investigación sobre satisfacción laboral y compromiso organizacional, analizó la relación de las prácticas de gestión de talento humano,

con ambas variables y su influencia en el desempeño laboral. Se proporciona una estimación no empírica, transversal y explicativa, con una muestra de 90 directores, para lo cual utilizó el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen y el Cuestionario de Desempeño Profesional de Bontis, ambos en escala Likert. Con base en su investigación, se puede concluir que el desempeño laboral es una variable que contribuye positivamente al rendimiento académico, a mejorar las habilidades de los empleados y su satisfacción laboral, todo con el interés de mejorar los resultados de aprendizaje.

Bases teóricas

En el presente apartado revisaremos algunas propuestas teóricas que guardan relación con las variables tomadas en cuenta, con el propósito de que orienten nuestra investigación y que, a su vez, nos sirvan como fundamento para los apartados siguientes.

Compromiso Organizacional

Con respecto a esta variable y según la bibliografía consultada, se logró distinguir algunos constructos teóricos, los cuales serán expuesto en orden de acuerdo al año en el que fueron propuestos:

Teoría de Becker, quien en 1960 indica que el compromiso es estrictamente individual, esto es, comprometerse se trata de una decisión personal, en la cual el sujeto aporta su esfuerzo a cambio de una cantidad determinada de beneficios (por ejemplo: pensiones, jubilación, etc.) brindados por la empresa a la que forma parte, razón por la cual, su abandono significa una pérdida de tipo personal. De esta manera, el empleado se siente comprometido con su institución, realizando actividades extemporáneas que favorecen a la organización, como, por ejemplo: laborar fuera de las horas establecidas, realizar actividades no contempladas en el contrato, etc. (Sopacayo & Espinoza, 2014). A este comportamiento Becker lo denomina persistencia conductual, debido a que la conducta de compromiso, ejecutada bajo unas condiciones en particular, afectan su permanencia (Becker, 1960).

Teoría del Intercambio Social, propone que en toda interacción social se da un intercambio, ya sea implícito o explícito, de recompensas o de costos, en donde las primeras pueden ser dadas por los placeres y gratificaciones que recibe la persona, en este sentido, los costos podrían ser cualquier factor que sirve para detener o contener la ejecución de una secuencia conductual (Insko & Schoper, 1980).

Teoría Z, planteada por Ouchi en la década de los ochenta, postula que la confianza es el elemento vinculante básico que ratifica la relación entre el trabajador y su institución. En este sentido, la confianza entre el líder y el subordinado, posibilita la generación de ideas y

pensamientos por parte de los trabajadores, los cuales desean un cambio y mejoramiento constante de su protagonismo dentro de su área de desempeño (Ouchi, 1986).

Enfoque Multidimensional, postulada por O'Reilly y Chatman en el mismo año, determina que existe una relación psicológica de apego emocional generada por los trabajadores y que posibilita que estos continúen trabajando en la organización sin ninguna restricción de por medio (O'Reilly & Chatman, 1986). Según sus investigaciones, los autores plantean que el compromiso organizacional gira en torno a tres dimensiones: a) un compromiso generado por los beneficios que recibe el empleado de parte de la organización, esto es, una recompensa extrínseca, b) un compromiso basado en la adhesión del empleado y c) un compromiso generado por el vínculo de los valores institucionales con los valores de los trabajadores.

Teoría de la Equidad, propuesto por Koontz, Weihrich y Cannice en la década pasada, propone a la motivación como uno de los principales factores que influyen en el compromiso de un trabajador, en este sentido, siendo las organizaciones las responsables de lograr el equilibrio, son los responsables también de reconocer mediante la recompensa, el esfuerzo de cada uno de sus empleados. El resultado de una persona debe ser igual al resultado de la otra, entonces al comparar, la recompensa tiene que ser equitativa, en cuanto la recompensa deje de ser equitativa, los trabajadores dejan de estar contentos y no se esfuerzan, debido a que reconocen que no existe la equidad, ni la institución son responsables en la distribución de la recompensa (Koontz et al., 2012).

Compromiso Organizacional, los autores desarrollaron un constructo teórico argumentado en tres dimensiones del compromiso organizacional, los cuales tienen su origen en tres estados psicológicos, deseo, necesidad y obligación (Mayer & Allen, 2011):

Compromiso Afectivo, se encuentra determinado por el grado de involucramiento emocional del trabajador con la institución a la que forma parte, este estado se logra cuando la institución se comporta de manera justa, satisfaciendo las necesidades psicológicas y expectativas del trabajador (Mayer & Allen, 2011). En este sentido, son los mismos trabajadores los que desean ser parte de la institución y consideran como satisfactorio permanecer en su centro de labores. Los trabajadores con un fuerte compromiso afectivo continúan en su organización porque quieren hacerlo (Vásquez et al., 2019).

Compromiso de Continuidad, está determinado por el grado de necesidad que tiene un trabajador a causa de la inversión de tiempo y trabajo que dedica a la institución, del mismo modo, puede ocurrir el caso de que las otras alternativas de trabajo estén

por debajo de lo recibido en la institución (Mayer & Allen, 2011). Dicho de otra manera, los trabajadores que experimentan el compromiso de continuidad siguen en la institución no porque deseen estarlo, ni por un vínculo emocional que puedan generar, sino porque los costos de no permanecer en él, pueden ser muy altos (Llapa-Rodríguez et al., 2009).

Compromiso Normativo, está determinado por el grado de obligación moral que siente un trabajador para permanecer en su institución. El trabajador siente la necesidad moral de ser leal a su institución, debido a que considera que es lo que merece por la inversión que esta realiza en él, dicho de modo, los trabajadores sienten que deben quedarse en su institución. Revela los sentimientos de obligación del trabajador (Ríos et. al., 2010).

Desempeño Laboral

Se logran distinguir los siguientes constructos teóricos:

Teoría de Campbell, quien en la década de los ochenta propone al desempeño laboral como una serie de conductas que determinan algún tipo de beneficios para la empresa, así mismo, plantea una teoría del desempeño individual nueva para la época (Campbell, 1980). En este sentido, sugiere al desempeño laboral como sinónimo de la conducta de trabajo, en donde se abordan, específicamente, comportamientos relacionados con el alcance de metas y objetivos institucionales (Vásquez et al., 2019).

Por otro lado, Curo (2014), al referirse al desempeño laboral de especialistas de educación, propone tres categorías:

Acompañamiento pedagógico, categoría identificada por el Ministerio de Educación como el mejor recurso pedagógico para el fortalecimiento profesional docente, está basado en el intercambio de experiencias, sin distinciones jerárquicas ni verticalidad de niveles entre docente y alumnos.

Monitoreo pedagógico, consiste en las acciones determinadas para evaluar los procesos institucionales y pedagógicos desarrollados por las Instituciones Educativas. En la práctica, posibilita la acción del Director Institucional de dar seguimiento a la acción pedagógica, evaluando la utilización de ser necesaria, de mecanismos, asesorías o apoyos.

Responsabilidad laboral, categoría que consiste en el vínculo de lealtad por la cual el trabajador desea ser parte de la institución, esto es, debido a que reconoce la

importancia de su labor y de su utilidad en las funciones que desempeña en su institución.

Por su parte, Chiavenato (2011) distingue hasta cuatro dimensiones para el desempeño laboral:

Rendimiento: definido como la medición de los resultados de acuerdo a los indicadores establecidos por cada organización (Chiavenato, 2011). De acuerdo a esto, los resultados de esta dimensión deben demostrar progresos, así mismo, los trabajadores evaluados deben sentir que esta evaluación se hace para un mutuo beneficio, tanto de ellos como de la institución. Según Chiavenato, los trabajadores deben concentrarse en lograr las metas programadas, caso contrario, serán considerados deficientes, en ese sentido, esta dimensión está compuesta por: actividades y productos o resultados.

Eficiencia: definida como la correspondencia entre los valores y las ganancias, o sea, la “relación técnica entre entradas y salidas” (Chiavenato, 2011), dicho de otro modo, consiste en la manera más ideal de realizar tareas designadas. Para que una institución logre la eficiencia se debe evitar gastos innecesarios, así como, la utilización de los recursos según la necesidad que exista en el área que corresponda (Fuentes, 2018).

Eficacia: definida como la capacidad de cubrir una necesidad mediante los bienes y servicios que se brindan (Chiavenato, 2011), dicho de otra forma, es el cumplimiento de los objetivos organizacionales, independientemente del uso de los medios, mientras se cumpla con la tarea asignada.

Efectividad: definida como la máxima exactitud y mínimo desperdicio, tanto en recursos como en tiempo, al momento de efectuar alguna tarea (Chiavenato, 2011), según Ruiz (2007), es la dimensión del desempeño laboral que más debe primar, puesto que todos resultan beneficiados, tanto los trabajadores como la institución.

Definición de Términos

A lo largo del presente trabajo de investigación, se desarrollarán un conjunto de términos y conceptualización que son necesarias tener en cuenta para el mejor desenvolvimiento del tema. En este sentido, empezaremos por la definición que se tomará en cuenta para determinar nuestras principales variables:

Compromiso Laboral:

Aunque se trata de un término que define un variopinto panel de conceptualizaciones que varía según la época, el autor que lo aborde y de acuerdo al enfoque profesional que se le dé, consideramos por bien, dentro de nuestros parámetros, tomar la definición que hace Meyer

y Allen, los cuales la definen como: “el apego que sienten los trabajadores hacia la organización donde trabajan por años” (Meyer y Allen, 1991), esta sensación de apego es motivado, según los autores, por la necesidad de permanencia,

Posteriormente, Meyer y Allen (1991) conceptualizan este término como el apego que los trabajadores sienten por la institución en donde se desempeñan por años, por lo cual siguen formando parte de la institución y sienten miedo de empezar nuevamente en otra institución. Para Meyer y Allen, el factor principal que mantiene el compromiso es la necesidad de permanencia que logran generar los trabajadores, debido a que, gracias a la organización, han tenido oportunidades de cambio (Meyer y Allen, 1991)

Por otro lado, Robbins y Coulter, consideran que el principal argumento de los trabajadores para comprometerse con su institución, es la necesidad de sentirse parte de la misma, lo que genera que los empleados estén identificados con los objetivos de su organización y participen en las comisiones (Robbins & Coulter, 2005).

Por su parte, Amoros definió al compromiso laboral como: “la intensidad en la que un trabajador se siente comprometido por su organización por medio de su identificación para lograr las metas que se han propuesto” (Amoros, 2007), adicionalmente, el autor identifica una concordancia negativa entre el compromiso laboral y el desentendimiento de los trabajadores de los valores institucionales y el bajo nivel intención de colaborar con la organización, razones por la cual, el autor propone el establecimiento de estrategias para la rotación de puestos en el trabajo y así incrementar los niveles de satisfacción de los colaboradores (Amoros, 2007).

Materiales y Métodos

Diseño de Investigación y Tipo de Estudio

Es de tipo no experimental, debido a que se analiza el fenómeno en su normal funcionamiento, ósea, en su estado natural, sin manipular las variables de estudio en ningún momento, además, se hará una revisión bibliográfica para dar respuesta a la problemática planteada, por su parte, el diseño metodológico utilizado para realizar esta investigación es el descriptivo-correlacional debido a que nos interesa medir y describir la relación existente entre dos variables (Hernández et al. 2014). El corte del diseño es transversal, puesto que presenta como objetivo principal la obtención de datos en un tiempo determinado, dicho de otra forma, la información se obtendrá en un solo momento y servirá para describir las características de las variables de estudio.

Participantes

La población de estudio de la presente investigación estuvo conformada por 104 colaboradores de la Institución Educativa Privada Santo Toribio de Mogrovejo de la ciudad de Chiclayo, de los cuales 43 son hombres y 61 son mujeres, la relación fue proporcionada en una hoja de Microsoft Excel por la coordinadora del área de Recursos Humanos de la institución, que incluye al personal directivo, personal docente, personal administrativo y personal de mantenimiento.

Técnicas e instrumentos

En la presente investigación se utilizará como técnica a la encuesta para la recopilación de información de las variables: “Compromiso Organizacional” y “Desempeño Laboral”.

Con respecto a los instrumentos, para medir la variable “Compromiso Organizacional” se empleó el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (2011), adaptado por Fuentes (2018) al sector educativo, el cual tiene como objetivo evaluar el nivel de compromiso organizacional que los colaboradores presentan hacia su institución. El tiempo de ejecución del cuestionario es de veinte (20) minutos aproximadamente y cuenta con una estructura compuesta por dieciocho (18) ítems y cinco (05) alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert (1: en total desacuerdo; 2: en desacuerdo; 3: ni en acuerdo, ni en desacuerdo; 4: de acuerdo; 5: en total de acuerdo). Así mismo, este cuestionario se encuentra subdividido en tres dimensiones: a) Dimensión Afectiva, a quien le corresponden siete (07) ítems, b) Dimensión de Continuidad, a quien le corresponde cinco (05) ítems y c) Dimensión Normativa, a quien le corresponden seis (06) ítems. El instrumento fue sometido a una prueba piloto, obteniéndose un coeficiente de fiabilidad por alfa de Cronbach de 0.852, lo cual indica una fuerte confiabilidad. Así mismo, fue sometido a validez de contenido a través del proceso de juicio de expertos, quienes certificaron su validez en los criterios de pertinencia, relevancia y claridad. (Fuentes, 2018)

Por su parte, para medir la variable de “Desempeño Laboral” se emplea el Cuestionario de desempeño laboral de Chiavenato (2011), adaptado por Fuentes (2018) al sector educativo, el cual tiene como objetivo determinar los niveles de desempeño laboral. El tiempo de ejecución del cuestionario es de veinte (20) minutos aproximadamente y cuenta con una estructura compuesta por veinte (20) ítems y cinco (05) alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert (1: nunca; 2: casi nunca; 3: a veces; 4: casi siempre; 5:

siempre). Del mismo modo, el cuestionario se encuentra conformado por cuatro dimensiones: a) Rendimiento, a quien le corresponden cinco (05) ítems, b) Eficiencia, a quien le corresponden cinco (05) ítems, c) Eficacia, a quien le corresponde cinco (05) ítems y d) Efectividad, a quien le corresponde cinco (05) ítems. El instrumento fue sometido a una prueba piloto, obteniéndose un coeficiente de fiabilidad por alfa de Cronbach de 0,979, demostrando una alta confiabilidad. Respecto a la validez de contenido del instrumento, este fue expuesto al proceso de juicio de expertos, donde se corroboró su validez y cumplimiento de los criterios de pertinencia, relevancia y claridad. (Fuentes, 2018)

Adicionalmente se ejecutará una ficha sociodemográfica compuesta por tres (03) preguntas, con el objetivo de obtener datos generales sobre cada uno de los participantes de esta investigación. Estas preguntas, recogen información concerniente al sexo, edad y área laboral a la que pertenecen.

Procedimientos

Para dar inicio a la investigación se procedió a enviar la carta de presentación emitida por la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo al área directiva de la institución educativa privada en la que se llevará a cabo la ejecución. Posterior a ello, se establecieron las fechas y horarios disponibles para la aplicación de los instrumentos correspondientes. De igual forma antes de proceder con la aplicación, se coordinó una capacitación acerca de los cuidados de bioseguridad ante el COVID-19 que se deben tener en cuenta al tener contacto con los colaboradores de la institución, así mismo, se brindó una charla informativa a los coordinadores de las distintas áreas de la institución, para la explicación de los objetivos y beneficios de la investigación, de tal manera, que no haya dudas y puedan prestar apoyo al momento de la aplicación. Una vez se tuvo contacto con los distintos colaboradores se procedió a la entrega del consentimiento informado, dándoles a conocer distintos aspectos del estudio realizado, así como, explicar la finalidad de cada instrumento, considerando que la duración de los cuestionarios puede ser de 30 minutos aproximadamente.

Aspectos éticos

La presente investigación fue evaluada por el Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Medicina de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, lo que certifica el correcto cumplimiento de los aspectos éticos correspondientes. Así mismo, esta investigación fue sometida al análisis realizado por el programa Turnitin, arrojando un porcentaje de similitud de 23% (Anexo)

Por otra parte, con la finalidad de proteger a los participantes involucrados en la investigación y haciendo valer derechos como la libertad y autonomía, se llevó a cabo los procedimientos establecidos en el Informe Belmont, por lo que se procedió a la aplicación del consentimiento informado a cada participante, donde se detalla aspectos como: los procedimientos, objetivos y beneficios del estudio. De igual forma, se informó a cada participante que la resolución de cada instrumento es de forma voluntaria y cuentan con la libertad de no participar o abandonar la investigación si así lo desearan. Asimismo, la investigación es confidencial, manteniendo la privacidad de cada colaborador, y los datos obtenidos serán únicamente utilizados con fines investigatorios.

Procesamiento y análisis de datos

Para empezar, se hizo uso del programa de software Microsoft Excel 2019, donde se trasladaron todos los datos recopilados a partir de la aplicación de los instrumentos elegidos, seguido a ello la información fue conducida al software estadístico Jamovi, para la creación de una base de datos que contenga la codificación de las respuestas emitidas por parte de los evaluados, que nos permita obtener tablas y gráficos. Después de ello se empleó la prueba Kolmogorov-Smirnov, que nos facilitó la identificación de la correlación paramétrica (Person) o no paramétrica (Spearman). Enseguida, se obtendrán los puntajes de las subescalas y dimensiones de las variables compromiso organizacional y desempeño laboral, realizándose un contraste con los datos socio demográficos como sexo y área de trabajo.

Resultados y Discusión

Relación entre el compromiso organizacional y desempeño laboral

Respecto a la relación entre la variable de compromiso organizacional y desempeño laboral, se encontró que existe una relación positiva baja y significativa en los colaboradores de la institución educativa privada.

Tabla 1

<i>Correlación entre compromiso organizacional y desempeño laboral</i>	
Compromiso organizacional	
Desempeño laboral	rs P
	0.289 0.003

Nota rs: Rho de Spearman; p: valor p

Los resultados obtenidos en la tabla 1 nos mostró que el coeficiente de correlación de Spearman entre las variables: compromiso organizacional y desempeño laboral es de 0.289

con un p-valor de 0.003, que es menor a 0.05, lo cual indica que existe una relación positiva baja y significativa entre las dos variables. Dicho de otro modo, estos resultados indican que mientras mayor sea el compromiso organizacional de los evaluados, mayor será su desempeño y viceversa. Estos resultados guardan relación con la investigación realizadas por de Fuentes (2018), Campana (2018), Ortiz (2018) y Estrada & Mamani (2020), quienes determinaron con un porcentaje de confiabilidad del 95% la existencia de una relación positiva y significativa entre ambas variables.

En tal sentido, Estrada y Mamani (2020), consideran que las implicancias de esta correlación positiva, permite el óptimo desempeño de los trabajadores, debido a que ellos se identifican con la institución de tal manera, que consideran como personales los objetivos y metas de la institución, Por su parte, Ambrosio (2018) postula la importancia de la correlación positiva entre las variables, en términos del mejoramiento de la calidad educativa, en tanto, es el reto que toda institución educativa debe asumir, por lo tanto, una correlación positiva, será determinante a la hora de proponer mejoras para la calidad educativa, no obstante, si la correlación no resulta positiva, entonces la institución corre el riesgo de estar constituida por colaboradores poco o nada comprometidos, revelando una dirección institucional que no prioriza el bienestar de sus empleados.

Nivel de Compromiso Organizacional

En la siguiente tabla se encontró que el mayor nivel de compromiso organizacional se ubica en el nivel moderado, seguido del nivel débil y finalmente el nivel fuerte.

Tabla 2

<i>Frecuencia de nivel de compromiso organizacional</i>		
Nivel	f	%
Bajo	32	30.8 %
Moderado	41	39.4 %
Fuerte	31	29.8 %

El resultado obtenido en la tabla 2 mostró que la mayoría de colaboradores evaluados, esto es, un 39.4%, percibe un nivel de compromiso organizacional moderado, el cual indica que, en su mayoría, los colaboradores presentan una identificación no tan estrecha con su institución, exponiéndose a muchos riesgos e imposibilitando el crecimiento funcional institucional. Estos resultados, difieren de las investigaciones de Estrada & Mamani (2020), Vasquez et al. (2019) y Laban (2020), quienes hallaron en sus investigaciones que el compromiso organizacional se encuentra en términos altos, sin embargo, coinciden con las

investigaciones de Ortiz (2018) y Campana (2018), quienes determinan que el nivel de compromiso organizacional se encuentra en niveles moderados.

En ese sentido, Robbins y Coulter (2017) manifiestan como necesaria la incorporación de herramientas que permitan afianzar el vínculo colaborador - institución, debido a que un colaborador debidamente comprometido con la organización genera un desarrollo positivo dentro de la misma, convirtiéndose en elementos productivos y beneficiosos para el desarrollo de los objetivos de la institución, debido a que la razón principal de los trabajadores para sentirse comprometidos con su institución, es la necesidad de sentirse parte de ella, lo cual produce que los colaboradores se encuentren identificados con los objetivos de su organización y participen en las tareas encomendadas.

Nivel de Desempeño laboral

Respecto al nivel de desempeño laboral en los colaboradores de una institución educativa, el mayor porcentaje está en el nivel moderado con un 43.3 % del total de la población, seguido del nivel bajo con un 31.7 % y por debajo de éste, en último lugar, el nivel fuerte con un 25.0 %.

Tabla 3

Frecuencia de nivel de desempeño laboral

Nivel	f	%
Bajo	33	31.7 %
Moderado	45	43.3 %
Fuerte	26	25.0 %

Los resultados obtenidos en la tabla 3 demostraron que la mayoría de colaboradores evaluados perciben un nivel de desempeño laboral moderado. Estos resultados nos indican que, en su mayoría, los colaboradores presentan desempeño promedio con su institución, esto es, se desarrollan de manera más o menos eficiente, aunque sin llegar al punto de dedicar todos sus esfuerzos en pro de los objetivos institucionales. Los resultados obtenidos difieren con la investigación de Fuentes (2019) y de Estrada & Mamani (2020), quienes hallaron que la mayoría de trabajadores presentan un desempeño satisfactorio, sin embargo, coinciden con el trabajo de Ortiz (2018), quien evidencia que el desempeño laboral de sus docentes también es de nivel medio o regular.

En este sentido, Chiavenato (2011) resalta la importancia de mantener un desempeño laboral fuerte, debido a que esto permite a su vez, dirigir los intereses y esfuerzos de los trabajadores a la búsqueda de los objetivos pactados, convirtiéndolos en una fortaleza con la

que la institución puede contar. Por su parte Estrada & Mamani (2020), destacan la preponderancia de no tener un nivel de desempeño laboral bajo, puesto que pondría en riesgo a la organización, en la que su participación es mínima y los deseos de superación tanto personal como profesional e institucional son escasos.

Relación de la dimensión de compromiso afectivo con el desempeño laboral

En la tabla 4 se observa que en los colaboradores de una institución educativa privada existe una relación positiva moderada y altamente significativa respecto a la dimensión de compromiso afectivo con el desempeño laboral.

Tabla 4

Correlación entre la dimensión de compromiso afectivo con el desempeño laboral

Desempeño laboral	Compromiso afectivo	
	rs	p
	0.411	<.001

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 4 se pudo observar el coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión de compromiso afectivo y desempeño laboral es de 0.411 con p-valor <.001, lo cual nos indica que mantienen una relación positiva moderada y altamente significativa. Todo ello se asemeja a los resultados obtenidos por Fuentes (2018) quien evidenció una relación positiva débil y significativa entre la dimensión de compromiso afectivo y desempeño laboral en los trabajadores de una UGEL.

Por ello, Meyer & Allen (2011) mencionan que esta dimensión del compromiso organizacional está determinado por el nivel de implicación emocional del colaborador con la organización a la que pertenece, todo ello se logra cuando esta se conduce de manera justa, tomando en cuenta las necesidades de su colaborador e intentando cubrir sus expectativas. De este modo, los mismos colaboradores se encontrarán satisfechos por lo que su desempeño dentro de la organización será el correcto.

Relación de la dimensión de compromiso de continuidad con el desempeño laboral

Respecto a la dimensión de compromiso de continuidad se estableció que existe una relación positiva alta y significativa con la variable de desempeño laboral en los colaboradores de una institución educativa privada.

Tabla 5

Correlación entre la dimensión de compromiso de continuidad con el desempeño laboral

Desempeño laboral	Compromiso de continuidad	
	rs	p
	0.754	0.031

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 5 se evidencia que el coeficiente de correlación de Spearman que mide la correlación entre la dimensión de compromiso afectivo y desempeño laboral es de 0.031 con p-valor de 0.754, lo cual nos indica que mantienen una relación positiva alta y significativa. Estos resultados son similares a los de Estrada & Mamani (2020) quienes determinaron que la correlación entre la dimensión de compromiso de continuidad con el de desempeño es también positiva. No obstante, los resultados difieren con los resultados de la investigación de Ortiz (2018) quien muestra una baja correlación entre el compromiso de continuidad y el desempeño.

La correlación entre el compromiso de continuidad y el desempeño laboral es significativa, motivo por el cual, como Meyer & Allen (2011) mencionan, los trabajadores evaluados sienten un cierto grado de necesidad por pertenecer a la institución, debido a la inversión de tiempo y trabajo que deposita en la institución.

Relación de la dimensión de compromiso normativo con el desempeño laboral

Respecto a la relación entre la dimensión de compromiso normativo y desempeño laboral, se obtuvo que existe una correlación positiva baja y significativa en los colaboradores de una institución educativa privada.

Tabla 6

Correlación entre la dimensión de compromiso normativo con el desempeño laboral

Desempeño laboral	Compromiso normativo	
	rs	p
	0.241	0.014

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 6 se evidencia que el coeficiente de correlación de Spearman que mide la correlación entre la dimensión de compromiso afectivo y desempeño laboral es de 0.241 con p-valor de 0.014, lo cual nos indica que mantienen una correlación positiva baja y significativa. Los resultados son semejantes a los que presenta Estrada & Mamani (2020) quienes determinaron que la correlación entre la dimensión de compromiso de continuidad con el de desempeño es también positiva, aunque considerable. Por su parte, los resultados contrastan mucho con los resultados de la investigación de Ortiz

(2018) quien evidencia una correlación moderada entre las variables de compromiso de continuidad y el desempeño.

La correlación entre el compromiso normativo y el desempeño laboral es positiva baja, razón por la cual, tal y como destaca Ríos (2010), los trabajadores evaluados sienten la obligación moral de ser leales a la institución a la que forman parte, revelando de esta manera sus sentimientos de obligación.

Nivel de compromiso organizacional por áreas de trabajo

En la tabla 7 se observa el nivel de compromiso organizacional según el área de trabajo de los colaboradores de una institución educativa privada, mostrando que tanto el área de directivos y docentes se encuentran ubicados en un nivel moderado y el área administrativa evidencia un nivel fuerte, mientras que el personal de apoyo se ubica en un nivel bajo de compromiso organizacional.

Tabla 7

Nivel de compromiso organizacional según área de trabajo

Área de trabajo	Nivel de compromiso organizacional				
	Débil	Moderado	Fuerte	Total	
Directivos	f	1	3	2	6
	%	16.7 %	50.0 %	33.3 %	100.0 %
Administrativos	f	5	6	8	19
	%	26.3 %	31.6 %	42.1 %	100.0 %
Docente	f	20	30	10	60
	%	33.3 %	50.0 %	16.7 %	100.0 %
Personal de apoyo	f	7	6	6	19
	%	36.8 %	31.6 %	31.6 %	100.0 %
Total	f	33	45	26	104
	%	31.7 %	43.3 %	25.0 %	100.0 %

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 7 se evidencia que en el caso del área directiva presentan una predominancia del nivel de compromiso organizacional moderado, con un 50%. En el caso del área administrativa, el nivel de compromiso organizacional que predomina es el fuerte, con un 42.1%. mientras que, en el área docente, el nivel que predomina es el moderado, con un 50%. finalmente, el nivel predominante del personal de apoyo es el débil.

En el caso del área docente, los resultados coinciden con los obtenidos de las investigaciones de Ortiz (2018), la cual presenta una predominancia del nivel de compromiso moderado, así mismo, discrepan con el trabajo de Estrada & Mamani (2020) en el cual el nivel de compromiso es alto.

En el caso del área administrativa, discrepa con los trabajos de Fuentes (2018), en donde el nivel de compromiso predominante es el moderado.

Nivel de desempeño laboral por áreas de trabajo

Respecto al nivel de desempeño laboral según área de trabajo, se encontró que el área de directivos muestra un nivel de desempeño laboral fuerte, mientras que el área de administrativos y docente se ubica en un nivel moderado, en cuanto al área de personal de apoyo, estos obtuvieron el mismo puntaje tanto en el nivel bajo y moderado.

Tabla 8

Nivel de desempeño laboral según área de trabajo

Área de trabajo		Nivel de desempeño laboral			Total
		Bajo	Moderado	Fuerte	
Directivos	f	2	1	3	6
	%	33.3 %	16.7 %	50.0 %	100.0 %
Administrativos	f	3	10	6	19
	%	15.8 %	52.6 %	31.6 %	100.0 %
Docente	f	19	22	19	60
	%	31.7 %	36.7 %	31.7 %	100.0 %
Personal de apoyo	f	8	8	3	19
	%	42.1 %	42.1 %	15.8 %	100.0 %
Total	f	32	41	31	104
	%	30.8 %	39.4 %	29.8 %	100.0 %

De acuerdo a los resultados obtenidos, se evidenció que el área de directivos, el nivel de desempeño laboral que predomina es el fuerte con un 50%, mientras que el área administrativa mantiene un nivel moderado, con un 52.6%, en cuanto al área de docentes, el nivel que predomina es el moderado con un 36.7% y finalmente el personal de apoyo obtuvo 42.1% tanto en el nivel bajo y moderado.

En el área docente, los resultados coinciden con los resultados obtenidos por Ortiz (2018) y Fuentes (2018) en donde el nivel de desempeño predominante también es el moderado, caso contrario, discrepa del trabajo de Estrada & Mamani (2020), en el cual el nivel de desempeño laboral es fuerte.

Conclusiones

Se concluye que el compromiso organizacional tiene una relación positiva y significativa con el desempeño laboral en los colaboradores de una institución educativa privada de Chiclayo, 2022, con un coeficiente de correlación de 0.289 con un p-valor de 0.003, lo cual quiere decir que mientras mayor sea el compromiso organizacional, mayor será el desempeño laboral de los colaboradores y viceversa.

En cuanto al nivel de compromiso organizacional, se concluye que los colaboradores de la institución educativa privada de Chiclayo, 2022, se encuentran en un nivel moderado al obtener un 39.4%, de modo que, en su mayoría, presentan una identificación no tan estrecha con su institución.

Respecto al nivel de desempeño laboral, se concluyó que los colaboradores, cuentan con un nivel moderado de esta variable evidenciado en el 43.3% obtenido en los resultados, manifestando un desempeño promedio con su institución, es decir, se desarrollan de manera más o menos eficiente, sin llegar al punto de dedicar todos sus esfuerzos.

Así mismo, se pudo concluir que existe una relación positiva moderada y altamente significativa entre la dimensión de compromiso afectivo y de desempeño laboral en los colaboradores de una institución educativa privada.

Por su parte, se puede concluir que existe una relación positiva alta y significativa, entre la dimensión de compromiso de continuidad y de desempeño laboral en los colaboradores de la institución educativa privada.

En el caso de la correlación entre la dimensión de compromiso de normativo y el desempeño esta es, positiva baja y significativa entre los colaboradores de la institución educativa privada de Chiclayo, 2022.

Por otro lado, concluimos que el nivel de compromiso organizacional de acuerdo al área en el que trabajan los colaboradores de la institución educativa privada de Chiclayo, 2022, cambió dependiendo del área. En el caso del área directiva, existe una predominancia del nivel moderado, al igual que en el área docente, en el caso del área administrativa, el nivel que predomina es el fuerte, mientras que en el área del personal de apoyo el nivel de desempeño predominante es el débil.

Finalmente, se pudo concluir que el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la institución educativa privada de Chiclayo, 2022, varió de acuerdo al área en el que los colaboradores se encuentran, predominando, en el caso del área directiva, el nivel fuerte, en el caso del área administrativa y de docentes el nivel moderado y en el caso del área de docentes, el nivel predominante será el bajo y moderado, igualando su porcentaje.

Recomendaciones

Con respecto a la primera variable se sugiere establecer actividades que conlleven al logro de un mayor compromiso organizacional, reforzando de esta manera la identificación por parte de los trabajadores con su institución.

En cuanto al nivel de desempeño laboral se recomienda que el área de recursos humanos realice actividades que permitan motivar a lograr un mejor desempeño laboral en aquellos colaboradores cuyos resultados fueron bajos.

En la institución educativa se recomienda desarrollar mayores investigaciones que permitan ahondar el por qué los colaboradores se inclinan entre uno u otro compromiso organizacional.

Finalmente, se recomienda que se realicen futuras investigaciones incluyendo a todo el personal de la institución educativa, porque de esta manera se logrará un mejor análisis que redunde en la mejora de la calidad educativa.

Referencias

- Ambrosio, L. (2018). *Aprendizaje organizacional y compromiso del profesorado en Instituciones Educativas Públicas de Ventanilla*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1501>
- Campana, M. (2018). *Compromiso organizacional y desempeño docente en la Institución Educativa Uriel García del Cusco, 2018*. [Tesis de Maestría en Educación, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco] <http://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/3705?show=full>
- Campbell, J. P. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. En M. D. Dunnette y L. M. Hough (Eds.). *Handbook of industrial and organizational psychology: Vol. 1*. (pp. 687-732). 2 ediciones.
- Chiavenato, I. (2011). *Gestión del Talento Humano (5ª. ed.)* México: México D.F.: Mc Graw Hill Interamericana.
- Curo, S. (2014). *Desempeño laboral del especialista y eficiencia del área de gestión pedagógica de La Unidad Ejecutora 300*. [Tesis de magister, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez]. <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/199>
- Drucker, P. (2002). *Los Desafíos de la Gerencia del Siglo XXI*. Bogotá: Grupo Editorial Norma.
- Estrada, E & Mamani, H. (2020). Compromiso organizacional y desempeño docente en las Instituciones de Educación Básica. *Revista Innova Educación*, Vol. 2 Núm. 1. Ed. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi. Madre de Dios, Perú.
- Fernández, Á. (2017). El compromiso organizacional. Retrieved from <https://core.ac.uk/download/pdf/154403222.pdf>
- Fuentes, K. (2018). *Compromiso organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 – San Juan de Miraflores, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19480/Fuentes_TKJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hayes, B. (1999). *Cómo medir la satisfacción del cliente: desarrollo y utilización de*

- cuestionarios. 2. ed. España: Gestión
- Insko, C. & Schoper, J. (1980). *Psicología Social Experimental*. México: Trillas
- Jericó, P. (2001). *Gestión del talento. Del profesional con talento al talento organizativo*. Madrid: Pearson Educación, S.A.
- Koontz, Weihrich & Cannice (2012). *Administración: Una perspectiva global y empresarial* (14va ed.). México: Editorial McGraw Hill Education
- Laban, C. (2021). *Compromiso organizacional y desempeño laboral en los docentes de un centro de idiomas en Cajamarca, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Privada del Norte] <http://bit.ly/3XSXtd7>
- Llapa-Rodríguez, E., Trevizan, M., Shinyashiki, T. y Mendes, I. (2009). Comprometimento organizacional e profissional da equipe de saúde. *Enfermería Global*, 8(3), 1-16. <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/75231/72971>
- Meyer, J. P. & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1, 61- 89. [http://dx.doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](http://dx.doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z)
- Meyer, J. y Allen, N. (2011): A three component conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resource Management Review*, Vol. 01, pp. 61-89.
- Ouchi, W. (1981). *Teoría Z. Cómo pueden las empresas hacer frente al desafío japonés*. México. Addison Wesley Iberoamericana.
- O'Reilly, C. A., & Chatman, J. (1986). Organizational commitment and psychological attachment: The effects of compliance, identification, and internalization on prosocial behavior. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 492–499.
- Ortiz, M. (2018). *Compromiso organizacional y desempeño en el aula del profesorado de instituciones educativas públicas*. (Tesis de Maestría en Educación). Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle”, Lima, Perú. <https://bit.ly/3H9ju1n>
- Pedraza, N. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior. *Revista Iberoamericana para la Educación y Desarrollo Educativo*. Vol. 10, Núm. 20 Enero - Junio 2020. México. <https://doi.org/10.23913/ride.v10i20.595>
- Ríos, M., Téllez, M. y Ferrer, J. (2010). Empowerment as a predictive indicator of organizational commitment in SMEs. *Contaduría y administración*, 231, 103-125. <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/n231/n231a6.pdf>
- Ruiz, J. (2007). *La sociología de las organizaciones complejas*. España: Universidad de Deusto.

Stoner, J. (1994). *Administración* (5 a ed.) México: Editorial Prentice – Hill.

Vásquez, M.; Tello, J.; Huamán, C. & Ríos, J. (2019). Compromiso organizacional y desempeño laboral de los especialistas de educación de la Dirección Regional de Educación de Ucayali. *Cultura Viva Amazónica*, Volumen 4 N° 3 Setiembre - Diciembre del 2019. Ucayali, Perú.

<http://revistas.upp.edu.pe/index.php/RICCVVA/article/view/156/143>

Anexos

Ficha Sociodemográfica

Sexo:

Edad:

Área de trabajo:

Directivos

Docente:

Administrativo:

Personal de Apoyo:

Tiempo de trabajo en la institución:

Anexos

Cuestionario de Compromiso Organizacional

Sexo:

Área de trabajo

Edad:

Estimado (a) colaborador (a):

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

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

(1): Totalmente en desacuerdo.

(2): En desacuerdo.

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

(4): De acuerdo.

(5): Totalmente de acuerdo.

DIMENSIONES/items		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: AFECTIVO						
1	Trabajo en mi organización más por gusto que por necesidad.					
2	Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi organización.					
3	Mi organización tiene un gran significado personal para mí.					
4	Me siento como parte de una familia, en mi organización.					
5	Realmente siento como si los problemas de mi organización fueran mis propios problemas.					
6	Disfruto hablando de mi organización con gente que no pertenece a ella.					
7	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la organización donde trabajo.					
DIMENSIÓN 2: CONTINUIDAD						
8	Una de las razones principales para seguir trabajando en mi organización, es porque otra institución no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.					
9	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar mi organización.					
10	Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi organización, es porque me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo en mi organización.					
11	Ahora mismo sería duro para mí dejar mi organización donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo.					
12	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi organización.					
DIMENSIÓN 3: NORMATIVO						
13	Una de las principales razones por las que permanezco trabajando en mi organización es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.					
14	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora mi organización.					
15	Me sentiría culpable si dejase ahora mi organización, considerando todo lo que me ha dado.					
16	Ahora mismo no abandonaría mi organización, porque me siento obligado con toda su gente.					
17	La organización donde trabajo merece mi lealtad.					
18	Creo que le debo mucho a mi organización.					

Cuestionario de Desempeño Laboral

Sexo:

Edad:

Área de trabajo:

Estimado (a) colaborador (a):

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

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

(1): Nunca

(2): Casi nunca

(3): A veces

(4): Casi siempre

(5): Siempre

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

Consentimiento para participar en un estudio de investigación

Instituciones : Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo – Institución Educativa Privada Santo Toribio de Mogrovejo
 Investigador : Sanchez Saldaña Guilliana Darinka
 Título : Compromiso organizacional y desempeño laboral en colaboradores de una institución educativa privada de Chiclayo, 2022.

Fines de estudio:

Estimado colaborador (a) se le invita a participar del estudio con el propósito de determinar la relación entre compromiso organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de una institución educativa privada de la ciudad de Chiclayo, 2022.

Procedimientos:

Si usted acepta participar de la siguiente investigación y firma el presente consentimiento informado, se le pedirá que responda los cuestionarios brindados, considerando que la duración de los cuestionarios puede ser de 30 minutos aproximadamente.

Riesgos:

Al aceptar participar en el estudio no será expuesto a ningún riesgo.

Beneficios:

En caso usted desee conocer los resultados del estudio, se procederá a informarle de manera personal y confidencial.

Costos o incentivos:

Usted no realizará ningún tipo de pago por participar en el estudio, del mismo modo, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole.

Confidencialidad:

La información obtenida será totalmente confidencial y no será usada para otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas serán codificadas usando un número o dígito de identificación que garantiza la confidencialidad. Al ser publicados los resultados de este estudio, no se mostrará en ninguna circunstancia su información personal.

Consentimiento:

Acepto voluntariamente participar de esta investigación, entiendo en que consiste mi participación, con ello, comprendo que tengo la libertad de decidir no participar o retirar en el momento que desee.

Participante

Firma:

Fecha:



Chiclayo, 04 de julio de 2022

Carta N° 155-2022-USAT-EPSI

Dr.
Rolando Monteza Calderón
Pbro. Director General I.E.P. Santo Toribio de Mogrovejo
Presente.-

Asunto: Proyecto de Tesis

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la Srta. **SANCHEZ SALDAÑA GUILLIANA DARINKA**, con documento de identidad N° **73567973**, estudiante del IX Ciclo Académico, quien actualmente cursa la asignatura de Seminario de Tesis 1 cuyo coordinador es el **Dr. Rony Edinson Prada Chapoñan de la Escuela de Psicología**. La estudiante se encuentra realizando el proyecto de Tesis, titulado: **Compromiso organizacional y desempeño laboral en colaboradores de una Institución Educativa Privada de Chiclayo, 2022**, requisito según el Plan de Estudios de la Escuela.

Por tal motivo recorro a usted para que brinde su apoyo, proporcionándole las facilidades a la estudiante, para obtener la recolección de información requerida concerniente a su proyecto de Tesis.

Agradeciéndole por la deferencia que se sirva brindar a la presente le anticipo los sentimientos de mi consideración y estima.

Atentamente,



Dra. Marilia Sibebe Cortez Vidal
Directora (e)
Escuela de Psicología

CONSEJO DE FACULTAD
RESOLUCIÓN N° 266-2022-USAT-FMED
Chiclayo, 24 de octubre de 2022

Vista la solicitud virtual N° TRL-2022-8930 en virtud de la aprobación con fecha 10 de octubre de 2022 por el Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Medicina del Proyecto de Investigación de la estudiante SANCHEZ SALDAÑA GUILLIANA DARINKA, de la Escuela de Psicología. Asesor: Mgtr. Rosa María del Carmen Guerra Fernández.

CONSIDERANDO:

Que esta investigación forma parte de las áreas y líneas de investigación de la Escuela de Psicología.

Que el proyecto de Investigación denominado: **COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN COLABORADORES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA DE CHICLAYO, 2022**, fue aprobado por el Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Medicina.

En uso de las atribuciones conferidas por la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo;

SE RESUELVE:

Artículo 1º.- Declarar aprobado el Proyecto de Investigación para continuar con el proceso de recolección de datos y finalización del mismo.

Artículo 2º.- Dar a conocer la presente resolución a la interesada.

Regístrese, comuníquese y archívese.



SECRETARÍA ACADÉMICA
FACULTAD DE MEDICINA



FACULTAD DE MEDICINA



Mtro. Sorey Garret Gayoso Dianderas
Secretaría Académica
Facultad de Medicina



Mtro. Luis Enrique Jara Romero
Decano (e)
Facultad de Medicina