



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TRABAJO DE INVESTIGACION

**COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO
DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA ONG IDES**

SICAN - FERREÑAFE 2019

**PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE BACHILLER EN
ADMINISTRACIÓN**

Autor

Soto Rodríguez Fabiola Carmen Marleny

Asesor:

Dr. Echevarría Jara José Foción

Línea de investigación

Talento humano y comportamiento organizacional

**Pimentel – Perú
2019**

INDICE

RESUMEN	6
ABSTRACT	7
CAPITULO I : INTRODUCCIÓN	10
1.1. Problema de investigacion	10
1.2. Antecedentes	145
1.3. Formulacion del problema	22
1.4. Aspectos teoricos.....	22
1.4.1. Compromiso organizacional.....	22
1.4.2. Desempeño	26
1.5. Objetivos.....	34
1.6. Hipotesis	35
1.7. Justificacion	35
CAPÍTULO II:MATERIAL Y METODO	37
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	37
2.2. Población y muestra	38
2.3. Variables	39
2.4. Operacionalización.....	40
2.5. Tecnica e instrumentos de recoleccion de datos	42
CAPITULO III : RESULTADOS	43
3.1. Tablas y Gráficos.....	43
CAPÍTULO IV: DISCUSION	66
CAPÍTULO V:CONCLUSIONES	71
CAPITULO VI : REFERENCIAS	72
ANEXOS	76

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Operacionalización de la variable independiente</i>	40
Tabla 2 <i>Operacionalización de la variable dependiente</i>	41
Tabla 3 <i>La institución cuenta con un manual de organización y funciones</i>	43
Tabla 4 <i>La institución proporciona un reglamento interno de trabajo</i>	44
Tabla 5 <i>La institución promueve la participación del personal Administrativo en la toma de decisiones</i>	45
Tabla 6 <i>Las recomendaciones o sugerencias por parte del personal son tomadas en cuenta</i> .	46
Tabla 7 <i>La remuneración que ofrece la institución se encuentra de acuerdo a las responsabilidades del puesto</i>	47
Tabla 8 <i>La institución ofrece incentivos por un buen Desempeño</i>	48
Tabla 9 <i>Los objetivos que establece la institución son motivadores</i>	49
Tabla 10 <i>Los objetivos que establece la institución generan motivación</i>	50
Tabla 11 <i>Las relaciones entre los miembros de la institución permiten la coordinación de actividades</i>	51
Tabla 12 <i>Existe un trato respetuoso entre los miembros del equipo</i>	52
Tabla 13 <i>Cuando se presentan problemas, cuento con el apoyo de mis líderes de la institución</i>	53
Tabla 14 <i>Existe un espíritu de ayuda entre los miembros de la institución</i>	54
Tabla 15 <i>Los indicadores cuantitativo, permiten una real medición de los objetivos logrados</i>	55
Tabla 16 <i>Tengo pleno conocimiento de los objetivos que debo cumplir</i>	56
Tabla 17 <i>Las discrepancias que surgen en la organización sirve para superar problemas con la mejores soluciones</i>	57
Tabla 18 <i>Es frecuente los conflictos entre los miembros del equipo</i>	58
Tabla 19 <i>Cumple con los objetivos encomendados por la institución</i>	59
Tabla 20 <i>Tengo las capacidades necesarias para cumplir con los objetivos que propone la institución</i>	60
Tabla 21 <i>El personal de la institución ofrece el apoyo necesario para el cumplimiento de los objetivos</i>	61
Tabla 22 <i>En el desarrollo de mis actividades laborales, hago un uso adecuado de los materiales que facilita la institución</i>	62

Tabla 23 <i>Cuento con los conocimientos necesarios para racionalizar los materiales e insumos que proporciona la institución</i>	63
Tabla 24 <i>Me preocupo por presentar los trabajos encargados antes de los tiempos de entrega</i>	63
Tabla 25 <i>El personal de la institución se preocupa por obtener los máximos resultados con el uso mínimo de recursos</i>	64

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>La institución cuenta con un manual de organización y funciones</i>	43
Figura 2 <i>La institución proporciona un reglamento interno de trabajo.</i>	44
Figura 3 <i>La institución promueve la participación del personal Administrativo en la toma de decisiones</i>	45
Figura 4 <i>Las recomendaciones o sugerencias por parte del personal son tomadas en cuenta</i>	46
Figura 5 <i>La remuneración que ofrece la institución se encuentra de acuerdo a las responsabilidades del puesto</i>	47
Figura 6 <i>La institución ofrece incentivos por un buen Desempeño.</i>	48
Figura 7 <i>Los objetivos que establece la institución son motivadores.</i>	49
Figura 8 <i>Los objetivos que establece la institución generan motivación.</i>	50
Figura 9: <i>Las relaciones entre los miembros de la institución permiten la coordinación de actividades</i>	51
Figura 10 <i>Existe un trato respetuoso entre los miembros del equipo</i>	52
Figura 11 <i>Cuando se presentan problemas, cuento con el apoyo de mis lideres de la institución</i>	53
Figura 12 <i>Existe un espíritu de ayuda entre los miembros de la institución.</i>	54
Figura 13 <i>Los indicadores cuantitativo, permiten una real medición de los objetivos logrados.</i>	55
Figura 14 <i>Tengo pleno conocimiento de los objetivos que debo cumplir</i>	56
Figura 15 <i>Las discrepancias que surgen en la organización sirve para superar problemas con la mejores soluciones</i>	57
Figura 16 <i>Es frecuente los conflictos entre los miembros del equipo.</i>	58
Figura 17 <i>Cumple con los objetivos encomendados por la institución</i>	59
Figura 18 <i>Tengo las capacidades necesarias para cumplir con los objetivos que propone la institución</i>	60
Figura 19 <i>El personal de la institución ofrece el apoyo necesario para el cumplimiento de los objetivos.</i>	61

Figura 20 <i>En el desarrollo de mis actividades laborales, hago un uso adecuado de los materiales que facilita la institución.</i>	62
Figura 21 <i>Cuento con los conocimientos necesarios para racionalizar los materiales e insumos que proporciona la institución.</i>	63
Figura 22 <i>Me preocupo por presentar los trabajos encargados antes de los tiempos de entrega.</i>	64
Figura 23 <i>El personal de la institución se preocupa por obtener los máximos resultados con el uso mínimo de recursos.....</i>	65
Figura 24 <i>Entrego y cumpla los objetivos organizacionales de manera oportuna.¡Error! Marcador no definido.</i>	
Figura 25 <i>Las actividades que desarrollo en la institución son precisas y se relacionan con los objetivos organizacionales. ¡Error! Marcador no definido.</i>	

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó en la ONG IDES SICAN - Ferreñafe 2019, ubicado en la Provincia de Ferreñafe, Región de Lambayeque. Tuvo objetivo principal determinar la relación entre el Compromiso organizacional y el Desempeño del personal Administrativo de la ONG IDES SICAN - Ferreñafe

El impacto que tiene la investigación es determinar el compromiso organizacional y el desempeño, dando solución al personal para que se sienta identificado y comprometido con la institución, ayudando a mejorar el Compromiso en la institución. Se plantea como problema, ¿De qué manera se relaciona el Compromiso organizacional y el Desempeño del personal Administrativo de la ONG IDES SICAN - Ferreñafe 2019?.

Del problema expuesto se derivó la hipótesis el Compromiso Organizacional se relaciona con el Desempeño del personal Administrativo de la ONG IDES SICAN - Ferreñafe. También se realizó una investigación, correlacional no experimental transversal que aplica a una población y muestra de 40 personal administrativo, por ser una población pequeña, finita homogénea no se aplicó criterios muestrales, así mismo se empleó técnica e instrumento para la recolección de datos la guía de observación, encuesta tipo cuestionario con preguntas cerradas basadas por Sonia Palma para Compromiso organizacional y Nazira Cajilla para Desempeño, utilizo el software SPSS 22, se comprobó el grado correlación de Pearson ,045 . En el cual se logró determinar, la relación entre ambas variables concluyendo que Compromiso organizacional si se relaciona con en el Desempeño del personal Administrativo de la ONG IDES SICAN – Ferreñafe.

Palabras Claves: Compromiso organizacional, Desempeño, personal administrativo, universidad.

ABSTRACT

The present research work was carried out in the NGO IDES SICAN - Ferreñafe 2019, located in the Province of Ferreñafe, Lambayeque Region. The main objective was to determine the relationship between the Organizational Commitment and the Performance of the Administrative Staff of the NGO IDES SICAN - Ferreñafe

The social impact that this research seeks to determine the Organizational Commitment and Performance and thus provide a solution where staff feel identified and committed to the institution, helping to improve the Commitment in the institution. In the present investigation, the problem is how does the Organizational Commitment and the Performance of the Administrative Staff of the NGO IDES SICAN - Ferreñafe 2019 relate?

From the exposed problem the hypothesis derived the Organizational Commitment is related to the Performance of the administrative staff of the NGO IDES SICAN - Ferreñafe. Also, a cross-sectional, non-experimental correlation research was carried out that applied to a population and sample of 40 collaborators, since it was a small, homogeneous finite population, no sample criteria were applied, and the technique and instrument for data collection was used. observation, questionnaire survey with closed questions based on Sonia Palma for Organizational Commitment and Nazira Cajeta para Desempeño, I use the SPSS 22 software, the correlation grade of Pearson was verified, 045. In which it was possible to determine, the relation between both variables concluding that organizational Commitment if influences in the Performance of the administrative personnel of the NGO IDES SICAN - Ferreñafe.

Keywords: Organizational commitment, performance, administrative staff, university.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día las empresas están integradas por un amplio equipo humano, el cual se constituye como el principal recurso para lograr promover los objetivos; velar para que este recurso humano logre trabajar bajo un Compromiso adecuado y propicio, ayuda a cumplir las metas institucionales adecuadamente.

El personal desempeña un papel importante dentro de las organizaciones, por esta razón hoy en día las empresas, instituciones que quieren ser más productivas necesitan del personal altamente calificado e identificado para lograr sus objetivos y sus metas.

Existe la preocupación dentro de las empresas, instituciones, en conocer los factores que influyen en el Desempeño del personal Administrativo, en nuestro país el Compromiso organizacional y Desempeño tampoco es inmerso, por ello que este estudio tiene como objetivo de determinar la relación entre el Compromiso organización y el Desempeño del personal Administrativo de la ONG IDES SICAN - Ferreñafe

En el capítulo I, se señala, problema de investigación, antecedentes, formulación del problema, aspectos teóricos, objetivos, hipótesis y justificación.

En el capítulo II, se realiza el tipo y diseño de investigación, determinando la población y muestra, variables, Operacionalización de variables y técnicas e instrumentos de recolección de la información.

En el capítulo III, se realiza el análisis de tablas y gráficos

En el capítulo IV, se realiza la discusión

En el capítulo V, se realiza la conclusión

En el capítulo VI, se realiza las referencias

Y por últimos los Anexos

CAPITULO I: INTRODUCCION

1.1. Problema de investigación

Contexto Internacional

Cotton (2017) han examinado como el Compromiso organizacional impacta en una amplia categoría de resultados incluyendo el bienestar psicológico, reclamos sobre las compensaciones, ausentismo, rotación, acoso y violencia, comportamientos seguros, ha demostrado que el Compromiso organizacional es el factor más fuerte de influencia en los resultados de los empleados, como experiencias operacionales adversas como la agresión de un cliente y las presiones de la carga de trabajo tiene influencia en los reclamos judiciales por daños psicológicos y así prevenir demandas por daños psicológicos. En cual sugiere que mejorar la forma más eficiente y efectiva de mejorar el Compromiso organizacional es utilizar un sistema de medición de calidad para diagnosticar varios elementos del Compromiso, implementar un proceso que comprometa a los empleados en el diagnóstico sobre el Compromiso, y contribuir en el diseño de acciones a seguir. (p.45)

Pérez (2015) comenta que el Compromiso laboral negativo puede tener puede tener impactos importantes en la productividad de la institución, las consecuencias en no invertir en mejorar el ambiente de la institución son deficiencias en materia de desempeño, improductividad que puede llevar serias consecuencias para la institución, Se agudizan los conflictos, mayor insatisfacción en El personal. Si la rotación de personas es frecuente, la pérdida de talento será cada vez mayor, con el consecuente impacto en productividad y competitividad. El deterioro generalmente es paulatino. Lo más importante es tomar medidas a tiempo, porque de lo Contrario, las consecuencias son cada vez más difíciles de resolver, las cuales son, estar atento a las preocupaciones de los empleados y ocuparse en aclararlas, elegir muy bien a las personas que pueden liderar grupos de personas, que lleguen a cumplir con los y objetivos de la institución. (p.23)

Fermín (2015) infiere que las entidades del estado colombiano que brindan servicios públicos, entre ellas las instituciones públicas que ejecutan acciones y procesos legales. Se ha visto que en los últimos años los usuarios que asisten a dichas entidades públicas están insatisfechos por la calidad de servicio y desempeño del personal Administrativo, debido a que los trámites realizados son desarrollados fuera del tiempo pactado, asimismo El personal padecen de una limitada capacidad de atención. Por otro lado, los gerentes de área, señalaron que El personal no se sienten motivados al desarrollar sus actividades y eso se ve reflejado en la calidad de trabajo que proporcionan a las diferentes áreas administrativas. En cuanto El personal señalaron que el Compromiso organizacional presentado en las instituciones no es la adecuada, pues evidencian la falta de recursos que permitan la eficiencia de las actividades, asimismo una adecuada condición laboral que favorezca elevar el nivel de Desempeño. (p.18)

Villavicencio (2015) realizó la investigación: Efectos de una intervención ad hoc sobre el Compromiso organizacional y el Desempeño, en la Universidad Nacional Autónoma de México. La investigación llegó a las siguientes conclusiones: Validez del contenido de este instrumento es representativo de la propiedad que se mide, se analizó ítem a ítem, tanto en cuanto a su estructura gramatical y su presentación como revisando que estos fueran muestras de comportamientos representativos de lo que se pretendió medir. Validez ecológica. Adicionalmente y por la relevancia que conlleva, se hace énfasis en que se cumplió también con el tipo de validez ecológica. Al respecto el diseño de la investigación consideró adecuadamente las circunstancias que de modo natural se dan en el contexto del fenómeno a estudiar. En este sentido, la información para la elaboración del cuestionario y los datos obtenidos en la medición del Compromiso organizacional provienen de los empleados en situaciones que le son naturales. (p.26)

Contexto Nacional

Szeinman (2015) comenta la adecuada gestión del Compromiso organizacional dentro de una empresa, no solo debe traducirse en la satisfacción del personal Administrativo y que se sientan motivados, sino que también tiene que ver con cómo la gente se siente comprometida con su ambiente de trabajo más allá de las responsabilidades de su cargo, sino también que todas las personas a raíz de su propio apego afectivo conjunto con el soporte que siente de la institución, puede dar un desempeño exitoso en sus labores. Asimismo, indicó que el ambiente de trabajo debe contar con líderes que busquen llegar a resultados, pero en función a la buena gestión de las personas y que no es lo mismo "llegar a resultados a costa de un mal manejo de las personas". La compañía, junto con el soporte de la institución, puede dar un desempeño exitoso en sus labores. Un mal manejo del Compromiso organizacional en una empresa trae como consecuencia que las propias personas” (p.2)

Republica (2016) revela que no existe una alta motivación en El personal en Arequipa, pero un deficiente Compromiso laboral que ofrece las empresas y que no satisfacen las necesidades de los empleados afectando su desempeño o generando renuncias Según el estudio, de cada 10 empleados arequipeños, 7 están satisfechos dentro de su empresa. Esto tiene un impacto sobre la productividad regional. Dos millones de dólares dejaron de ganar Arequipa debido a que El personal no estaban motivados en su centro de labores. Aseguro que hay una alta rotación de personas en la región que renuncian porque no están motivadas, y la institucion no satisface las condiciones que la persona espera de su trabajo, precisó que las personas que menos satisfacen su Compromiso laboral son los más jóvenes. Esto es preocupante porque ellos serán más adelante quienes estén a la cabeza de las empresas, y así como son tratados van a tratar a El personal cuando la dirijan” (p.45)

Torres (2027) el Compromiso organizacional viene adquiriendo gran importancia en las instituciones públicas, debido a que los involucrados en las altas direcciones son conscientes de que solamente se logrará alcanzar la calidad total en el servicio, al conocer y optimizar la relación entre estructura física, relaciones humanas y estrategias laborales que operan dentro de una organización, ello determinará la forma en que se está trabajando para alcanzar los objetivos de la institución. Sin embargo, esta preocupación muchas veces queda en el papel, ya que las instituciones públicas albergan personal sumamente desgastados emocionalmente, esto a causa de la mala relación interpersonal entre compañeros de trabajo, la escasa 14 motivación de logros, escasa capacitación, falta de oportunidades para ascender, bajo salario, deficiente logística para cumplir las labores encomendadas y en muchos casos la infraestructura es inadecuada. Algunos gerentes o administradores de organizaciones públicas programan actividades socializadoras e integradoras entre personal administrativo; sin embargo, no se da sostenibilidad de estas actividades, al final quedan como anécdotas para el recuerdo. Otros directivos contratan consultores que suelen estudiar solamente aspectos internos de la institución sin preocuparse de cómo estos procesos repercuten e influyen en los beneficiarios directos del servicio que se brinda; Al no incluir en el estudio el aspecto externo de la organización se crea un vacío en los resultados que dificulta comprender el verdadero valor del estudio del Compromiso y la cultura organizacional, ya que lo que se desea obtener es un conocimiento profundo de cómo funciona en la actualidad una determinada organización, para compararla con lo que se planea obtener; en otras palabras es que se busca obtener una visión completa del futuro posible de la institución”(p.34)

Montejo (2017) define “El Desempeño como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para lograr los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de competencias de cada individuo y nivel de contribución a la institución”. Se entiende que el Desempeño es el resultado de lo que una persona piensa y siente, factores que influyen en sus acciones para el logro de sus objetivos y las habilidades para conseguir el compromiso con la institución”. (p. 12-23)

Contexto Local

La importancia de las relaciones humanas en el Compromiso organizacional surge porque nos encontramos en un mundo cada vez más competitivo y es necesario retomar el tema de lo importante que es la gestión humana en una organización, con miras de ser más sensibles a lo que ocurre en nuestro interior y en los demás seres humanos, para lograr que esta convivencia sea lo más armonioso posible, se deberá aplicar ciertos principios de carácter general y revisar sus actitudes mostrando una constante disposición al cambio. El objetivo es determinar la relación entre el Compromiso Organizacional y el Desempeño del personal Administrativo del personal Administrativo. En los últimos meses la institución ha presentado problemas con el desempeño del personal Administrativo que es prácticamente siempre el producto de experiencias negativas y malas relaciones entre El personal dentro de una organización. Se han presentado problemas respecto al Compromiso organizacional, tales como: Poca motivación, malas relaciones entre personal administrativo, incomodidades por condiciones laborales, y muchas otras cosas que demuestran la poca identificación del personal Administrativo y el malestar que ronda en la institución por la falta de comunicación, compromiso. Por lo tanto, de acuerdo a todo lo explicado se determinar la relación entre el Compromiso organizacional y el Desempeño de los 40 personal administrativo, lo cual permitirá mejorar la relación humana, un agradable ambiente de trabajo de la ONG IDES SICAN - Ferreñafe2019.

1.2. Antecedentes

Contexto Internacional

Medina (2017) en su tesis titulada la “Incidencia del Compromiso organizacional en el desempeño docente de la Unidad Particular Santo Domingo de Guzmán”, la tesis tuvo como objetivo general determinar el grado de incidencia entre el Compromiso organizacional y el Desempeño en una institución. La investigación tuvo una orientación descriptiva, correlacional, con un enfoque cuantitativo. Para el estudio de las variables de estudio, se contó con la participación de 50 elementos, que se dedican a las labores de docencia en la institución. Para la recolección de datos se utilizó un instrumento validado a nivel internacional, conformado por 90 preguntas. El resultado de la investigación, permitió determinar que existe una incidencia alta y significativa entre el Compromiso organizacional y el Desempeño. Como conclusiones se obtiene que las dimensiones estándares de trabajo y espíritu de equipo afectan el desempeño de los docentes de la institución”. (p.34)

Zans (2017) en su tesis titulada Compromiso organizacional y su incidencia en el Desempeño del personal Administrativo y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa. La tesis se orientó a evaluar la relación que existe entre el Compromiso organizacional y el Desempeño de los administrativos y docentes de una institución educativa. La investigación se propuso ser descriptiva, correlacional, con diseño no experimental. La muestra poblacional estuvo conformada por 59 entre personal administrativo y funcionarios, para la investigación se utilizó el cuestionario como instrumento de recolección de datos. Entre los resultados se encuentra que existe una incidencia positiva entre el Compromiso organizacional y el Desempeño. Entre las conclusiones se encuentra que el Compromiso organizacional se presenta con un nivel alto, por lo cual se puede deducir que el Compromiso organizacional es optimista. Debido a la relación existente se puede evidenciar que, si se mejora el Compromiso organizacional, se incrementa el Desempeño. Entre las recomendaciones se encuentra que los directivos deben mejorar el Desempeño, a través de una propuesta relacionada a mejorar estrategias de relaciones interpersonales entre los miembros de la organización” (p.45)

Palomino (2016) en su estudio realizado El Compromiso Organizacional y su relación con el Desempeño de Los empleados de la institución distribuidora y papelería Venoplast Ltda. Ciudad de Cartagena, cuyo objetivo Analizar la relación del Compromiso organizacional y el Desempeño de los empleados, su población y muestra está constituida por 97 personal administrativo de la institución, el instrumento que se utilizó fueron encuestas Se ha estimado que el instrumento presenta un nivel de confiabilidad alto (alfa de Cronbach: 0,89) así como un nivel de consistencia y validez adecuado para las 45 preguntas que posee, utilizando diferentes categorías. En las preguntas de opción múltiple se ha utilizado una escala tipo Liker se recomienda llevar a cabo capacitaciones o charlas en las que se les dé a conocer a los empleados los estándares o procedimientos que dispone la institución para evaluar su desempeño, de modo tal que se tome conciencia de su importancia y del mecanismo de evaluación” (p.34)

Yubisay (2014) en su tesis titulada “Compromiso organizacional y Desempeño del docente en centros de educación inicial”. El principal propósito de la investigación fue determinar el grado de relación que existe entre el Compromiso organizacional y el Desempeño de los docentes en una institución educativa. La investigación fue descriptiva, correlacional no experimental. La población de investigación estuvo conformada por 5 directores de la institución y 44 docentes a tiempo completo en labores de la institución. El instrumento de recolección de datos fue el cuestionario conformado por 36 preguntas cerradas con escala de Likert, el cuestionario fue validado a través del juicio de expertos. Como resultados se obtiene que existe una correlación alta y significativa entre el Compromiso organizacional y el Desempeño. Entre las conclusiones se considera que el Compromiso organizacional es bajo y se caracteriza por una falta de liderazgo, predominando un estilo de liderazgo autoritario que no permite la comunicación entre directivos y docentes. Además, se evidencia que los docentes de la institución no se encuentran comprometidos con los objetivos de la organización” (p.23)

Contexto Nacional

Quispe (2015) se realizó una investigación titulada Compromiso organizacional y Desempeño en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, en cual tuvo como objetivo determinar la relación entre el Compromiso organizacional y Desempeño ,la población y muestra es de 64 personas ,el instrumento que utilizo es cuestionario estructurado y la conclusión que se llegó es con relación al primer objetivo específico: determinar la relación entre la dimensión comunicación interpersonal y productividad laboral ,donde demuestra que existe una relación directa; positiva moderada; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Así mismo, la significatividad, es alta porque la evidencia estadística de muestra que los resultados presentan un menor a 0.01. Entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación. (p.35)

Guevara (2015) en su investigación titulada Influencia del Compromiso laboral en el Desempeño del personal Administrativo de la institución Kentucky Fried Chicken Sede Real Plaza En La Ciudad De Trujillo, en el cual su objetivo fue determinar la influencia del Compromiso laboral en el Desempeño del personal Administrativo; por ello se realizó un diagnóstico de la situación actual en la institución en el cual se evidencio el impacto que este tiene en El personal. La población y su muestra de los 14 personales administrativos, La metodología empleada en la investigación fue la encuesta como técnica y los cuestionarios como instrumentos de aplicación de estas. Mediante la utilización de métodos estadísticos se constató los porcentajes del impacto de la influencia del Compromiso laboral en el desempeño del personal Administrativo de la institución Kentucky Fried Chicken Sede Real Plaza. (p.18)

En la siguiente investigación se aplicarán las variables, Compromiso laboral y Desempeño para determinar la influencia entre ambas variables mencionadas.

Santa maria (2015) en su Investigación Percepción Del Compromiso Laboral Del personal Administrativo De Una Entidad Universitaria. 2015. Ciudad de Ferreñafe, cuyo objetivo es determinar la percepción de Compromiso laboral en El personal de una entidad universitaria, en agosto de 2015. La población estuvo constituida con 116 personal administrativo y la muestra calculada fue de 89. El instrumento que se utilizó fue la “Escala de Compromiso Laboral CL – SPC”, baremada por las autoras, con una confiabilidad de 0.95 Alpha de Cronbach y una validez de 0.01 (“T” de Student). Los resultados revelan que el 34.83% de la población, percibe el Compromiso laboral como muy favorable, mientras que el 23.60% lo percibe como muy desfavorable y el 10.11% como desfavorable. Entre las dimensiones que requieren ser modificadas tenemos, supervisión 13%, comunicación 20% y condicionales laborales 20%, porcentajes que son alarmantes a nivel organizacional, debido que son áreas que deben ser destacadas para el mejor funcionamiento relacional dentro de la entidad estudiada, situación que puede ser abordada tras el manejo del talento humano de forma responsable en la organización.(p.15)

Ticona (2017) se realizó una investigación titulada, “Compromiso Organizacional Y Desempeño del personal Administrativo de La Cooperativa de Ahorro Y Crédito Mi Financiera Puno - 2015”, su objetivo es determinar la influencia del Compromiso organizacional en el Desempeño del personal Administrativo. El estudio es de carácter cuantitativo, descriptivo. La población está conformada por 25 personal administrativo, de los cuales se tomó el total de la muestra al 100% utilizando como técnica la encuesta y la guía de observación. Los datos recogidos fueron ordenados, clasificados y procesados con los programas de IBM SPSS Statistics 20 y MICROSOFT Excel para ser presentados en cuadros y gráficos, utilizando como prueba de hipótesis la Chi cuadrado de Pearson. Luego de obtener resultados y contrastar la hipótesis general mediante la Chi cuadrado de Pearson de $X^2 = 47,762$, se concluye que existe una incidencia directa del Compromiso organizacional en el Desempeño del personal Administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mi Financiera Puno – 2015. (p.16)

Contexto Local

Vargas (2015) se realizó una investigación titulada “influencia de la satisfacción laboral en el Compromiso organizacional en la I.E. “Sara Antonieta Bullón” – Lambayeque, su objetivo es determinar la influencia de la satisfacción laboral en el Compromiso organizacional. La población y la muestra está constituida por un total de 87 personal administrativo, se utilizó como instrumento encuestas que permitieron medir cada variable en la escala de Likert ,Para cumplir este propósito se midió el nivel de satisfacción laboral y el tipo de Compromiso organizacional en dicha institución, , basándose en las dimensiones de satisfacción laboral mencionadas por Robbins, S. y Judge, T.; Se planteó que la influencia de la satisfacción laboral en el Compromiso organizacional se da de manera positiva; y ello pudo comprobarse al analizar los resultados, aunque también se determinó que existen otros factores que afectan la existencia de un buen Compromiso organizacional. (p.24)

Mino (2014) en su tesis titulada “Correlación entre el Compromiso organizacional y el Desempeño en El personal del restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque”. El estudio tuvo como finalidad determinar el grado de relación entre el Compromiso organizacional y el Desempeño, con el fin de cumplir los objetivos de investigación se utilizó un enfoque cuantitativo, con un tipo de investigación descriptiva, correlacional. La muestra de estudio estuvo conformada por 21 elementos. El instrumento para la recolección de datos fue el cuestionario. Entre los principales resultados se encuentra una correlación baja y poco significativa entre el Compromiso organizacional y el Desempeño. Como conclusiones se encuentra que los factores que no contribuyen al Desempeño son el poco compromiso que manifiestan El personal, así como también la ausencia de prácticas de trabajo en equipo. Entre los factores que no contribuyen al Compromiso organizacional con la falta de estructura organizacional y un inadecuado programa de incentivos económicos, generado en última instancia un bajo nivel de motivación en El personal.

Pérez (2015) en su tesis denominada *El Compromiso Organizacional y su influencia en el compromiso organizacional: Caso Sipán Distribuciones S.A.C – Ferreñafe*”, en el cual tuvo como objetivo principal determinar la influencia del Compromiso organizacional sobre el compromiso organizacional de El personal., su población está constituida por 120 personal administrativo y una muestra de 110 personal administrativo, se utilizó un instrumento de medición, que consistió en un solo cuestionario medir cada variable en la escala de Likert, la información recabada se procesó con aplicación del programa estadístico SPSS para el análisis descriptivo e inferencial. Los resultados en general evidenciaron la existencia de una correlación positiva muy significativa entre el Compromiso organizacional y el compromiso organizacional. Los resultados en general evidenciaron la existencia de una correlación positiva muy significativa entre el Compromiso organizacional y el compromiso organizacional. Así mismo existe evidencia a favor de la hipótesis en la que el Compromiso organizacional influye sobre el compromiso organizacional. Finalmente se analizó esta misma causalidad, pero por dimensiones para conocer cuáles son aquellas dimensiones del Compromiso organizacional que pudieran actuar como predictores del compromiso organizacional. (p.35)

Panta (2015) Se realizó una tesis de investigación titulada "Análisis del Compromiso organizacional y su relación con el Desempeño de la plana docente del consorcio educativo talentos de La ciudad de Ferreñafe", cuyo objetivo general es determinar la relación que existe entre el Desempeño y el Compromiso organizacional, la población y muestra está constituida por 25 personal administrativo. Los métodos utilizados fueron cuestionarios y encuesta, de acuerdo a la escala de Likert. Se evidencia que no existe influencia significativa entre el Compromiso organizacional y el Desempeño de la plana docente del Consorcio Educativo Talentos de la ciudad de Ferreñafe; como lo muestra la teoría científica seleccionada en nuestro marco teórico, un adecuado Compromiso organizacional lleva de la mano el Desempeño de los docentes. Se tiene en claro los objetivos de la institución educativa, el trato al docente y aprendizajes necesarios para los estudiantes, así como el desarrollo de un estilo de liderazgo del director para el logro de objetivos. El nivel de Compromiso Organizacional, respecto al Desempeño del Consorcio Educativo Talentos es bajo ($r= 0.117$). (p.45)

1.3. Formulación del problema

¿De qué manera se relaciona el Compromiso organizacional y el Desempeño del personal Administrativo de la ONG IDES SICAN - Ferreñafe 2019?

1.4. Aspectos teóricos

1.4.1. Compromiso organizacional

1.4.1.1. Definición

Brunet (1987) define el Compromiso organizacional como las percepciones del medio ambiente organizacional determinado por los valores actitudes u opiniones personales de los empleados y las variables resultantes como la satisfacción y la productividad que están influenciadas por las variables del medio y la variable personal. (p.16)

Dessler (1993) estos investigadores definen el Compromiso organizacional como el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman (p.181)

1.4.1.2. Tipos de Compromiso organizacional

Según Likert (2015) manifiesta los tipos de Compromiso organizacional de la siguiente manera (p.34 - 40)

- a) **Compromiso de tipo autoritario: Sistema I Autoritarismo explotador:** Según este tipo de compromiso la dirección no tiene confianza en sus empleados. La mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad. Este tipo de Compromiso presenta un ambiente estable y aleatorio en el que la comunicación de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de directrices y de instrucciones específicas.
- b) **Compromiso de tipo autoritario: Sistema II – Autoritarismo paternalista:** Este tipo de compromiso es aquel en el que la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar al personal. Bajo este tipo de Compromiso, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados que tienen, sin embargo, la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado.

- c) **Compromiso de tipo participativo: Sistema III –Consultivo:** La dirección que evoluciona dentro de un compromiso participativo tiene confianza en sus empleados. La política y las decisiones se toman generalmente en la cima, pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. La comunicación es de tipo descendente. Las recompensas, los castigos ocasionales y cualquier implicación se utilizan para motivar al personal; se trata también de satisfacer sus necesidades de prestigio y de estima. Este tipo de Compromiso presenta un ambiente bastante dinámico en el que la administración se da bajo la forma de objetivos por alcanzar.
- d) **Compromiso de tipo participativo: Sistema IV – Participación en grupo:** La dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral. Los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos. Existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y subordinados. En resumen, todos los empleados y todo el personal de dirección forman un equipo para alcanzar los fines y los objetivos de la organización que se establecen bajo la forma de planeación estratégica.

1.4.1.3. Principios del Compromiso organizacional

Según la Escala de CL – SP (2004) en el estudio de Compromiso Laboral se pueden considerar los siguientes principios:

- a) Referido a las características del medio ambiente de trabajo.
- b) Percibidas directa o indirectamente por quienes interactúan en un determinado ambiente social.

- c) Repercute en el comportamiento laboral.
- d) Variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.
- e) Describe características peculiares y distintivas de las organizaciones relativamente permanentes.
- f) Forma parte de un sistema dinámico en interacción con las estructuras y otras características organizacionales

1.4.1.4. Dimensiones del Compromiso

Litwin (1998) expresan que las dimensiones del Compromiso organizacional son:

- a) **Estructura.** Se encuentra conformada por la percepción en general que presentan El personal de una organización, con respecto a la estructura formal de una organización, está estructura, está formada por el número de políticas, reglas, cantidad de actividades procedimentales y otras formas estructuradas que tiene la organización para llevar a cabo las actividades labores diarias. Las organizaciones modernas, deben velar porque las estructuras organizacionales sean ligeras y permitan llevar a cabo en el menor tiempo posible el logro de los objetivos organizacionales. (p.14)

- b) **Responsabilidad (Empowerment).** Tiene que ver con el grado de permisos y delegación que ofrecen los directivos de una organización, para que El personal de los diferentes niveles organizacionales participen en la toma decisiones a todo nivel. También tiene que ver con los procesos de autoevaluación y la percepción en general en que El personal se sienten libres de tomar decisiones y ser ellos mismos su propio jefe, autoevaluándose en todo momento de las actividades organizacionales. (p.14)

- c) **Recompensa.** Se relaciona con los incentivos que impone la organización con respecto al cumplimiento de los objetivos organizacionales. De manera general las recompensas tienen que ver directamente con el salario o con los aspectos pecuniarios propios de la prestación de un servicio profesional. Pero también la recompensa tiene que ver con todos los incentivos intrínsecos que aplica la organización para incrementar la percepción de bienestar y de motivación en general. (p.14)
- d) **Desafío.** Las actividades laborales que tienen que cumplir el personal de una organización tienen que ser desafiantes y lograr que el personal encuentre motivantes y retantes las actividades a cumplir. El desafío genera la aceptación de pequeños niveles de riesgos en mejora de la productividad y desempeño. (p.15)

e) **Relaciones.** Son el conjunto de percepciones individuales de los integrantes de la organización, que tienen que ver con las formas en como las personas se relacionan, coordinan y cooperan entre si para el logro de los objetivos organizacionales. Debido a que en toda organización participan personas, es necesario que El personal manejen habilidades de inteligencia emocional con el fin de mejorar las relaciones interpersonales. Las relaciones interpersonales también tienen que ver con las capacidades de comunicación y empatía que presentan El personal de la organización. (p.15)

f) **Cooperación.** Tiene que ver con las percepciones y sentimientos de ayuda entre los miembros de la organización. La cooperación depende del grado de predisposición que muestran los integrantes del equipo para sacar adelante y solucionar problemas cotidianos del día a día. (p.15)

g) **Estándares.** Son las medidas cuantitativas que tienen que ser cubiertas con las actividades que realizan El personal. Los estándares permiten establecer los controles que crea conveniente la organización. Así como también permite la retroalimentación después de cada ejercicio realizado. (p.15)

h) Conflictos. Son las discrepancias entre opiniones y formas de pensar que surgen normalmente en las actividades diarias que realiza la organización. Los conflictos pueden ser buenos o malos dependiendo del punto de vista o enfoque con que se traten. Los conflictos buenos tienden a construir y a mejorar algunos problemas. Los conflictos nocivos o malos tienden a desmejorar actividades y a incrementar pérdidas de tiempo en actividades innecesarias. (p.15)

i) Identidad. “Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización”. (p. 15)

1.4.1.5. Características del Compromiso Organizacional

Castillo (2006) menciona que a fin de comprender mejor el concepto de Compromiso Organizacional es necesario resaltar las siguientes características:

Castillo (2006) propone que “el Compromiso se refiere a las características del medio ambiente de trabajo estas pueden ser internas o externas”. (p. 78)

Castillo (2006) estas características son percibidas directa o indirectamente por El personal que se desempeñan en ese medio ambiente. El Compromiso tiene repercusiones en el comportamiento laboral. El Compromiso es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual. Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa”. (p. 79)

1.4.1.6. Medición del Compromiso Organizacional

De acuerdo a Ordoñez (1997) las variables que atentan contra el mejoramiento de la productividad en la institución son las siguientes:

Aumento de ausentismo. “Si el ausentismo es elevado en la institución, se debe suponer que no existe un buen Compromiso en la misma. El ausentismo, ya sea por diferentes causas, pueden ser justificado o injustificado. El ausentismo es más frecuente entre empleados en niveles inferiores que en los superiores”. (p. 28)

Aumento de rotación externa. “Cuando los empleados se van de la institución para trabajar en otra. Si es muy elevado puede ser que se deba al Compromiso en la institución, lo que no significa que a índices bajos exista un buen Compromiso, ya que puede deberse, por ejemplo, a la situación laboral del país. El motivo de salida de los empleados puede saberse si se les hace una encuesta, antes de irse de la institución”. (p. 28)

Aumento de rotación interna. “Cuando los empleados se trasladan de un departamento a otro. Si el índice de la rotación interna aumenta, se debe pensar que, probablemente, haya disminuido la moral o la satisfacción del personal Administrativo de varios departamentos o unidades, ya que pueden pensar que trasladándose a otro departamento o unidad se mejore “su situación”. (p. 28)

Aumento en las quejas de clientes. “Si existen muchas quejas por parte de los clientes, se tiende a pensar que es porque los empleados no están realizando bien su trabajo. Esto puede ser porque la moral de los empleados ha descendido”. (p. 29)

Aumento en los accidentes laborales. “El aumento de accidentes en la institución, también, puede deberse a la baja moral de los empleados”. (p. 29)

Productividad baja. “Al igual que en los casos anteriores, si la productividad baja puede deberse al Compromiso organizacional, es decir, que la percepción de los empleados hacia la institución repercute en el comportamiento de cada uno de ellos. Lo cual afecta a la productividad”. (p. 29)

Falta de participación. “Si los empleados aportan usualmente sus sugerencias, ideas a la institución, con creatividad e innovación, y dejan de participar en ello. Puede deberse al descenso de la moral del personal Administrativo”. (p. 30)

Conflictividad. “Al igual que en los casos anteriores, cuando aumentan los conflictos en la institución, ya sea mediante peleas, huelgas o quejas del sindicato –si es que hubiera sindicato o de los empleados, es porque la moral de los empleados ha descendido”. (p. 30)

1.4.2. Desempeño

1.4.2.1. Definiciones

Según Chiavenato (2000) sostiene que el Desempeño se relaciona con la consecución de los objetivos organizacionales por parte del personal Administrativo. Tiene que ver con el cumplimiento de los estándares esperados. (p. 242).

Chiavenato (2007) especifica el Desempeño como “el comportamiento o conducta del empleado en la adecuada búsqueda de los objetivos que han sido trazados; es por ello que este compone permite a la estrategia individual con la finalidad de alcanzar los objetivos” (p. 242).

1.4.3. Evaluación del Desempeño

Para Chiavenato (2009). Los agentes involucrados en el Desempeño son:

Para Chiavenato (2007). Indica que la evaluación del desempeño es un procedimiento lógico, para comparar el rendimiento real de las tareas con los objetivos organizacionales. (p. 242)

1.4.4. Finalidad de la evaluación del Desempeño

Chiavenato (2007) señala que la evaluación del desempeño permite detectar problemas en la supervisión del personal y en la integración del empleado a la organización o al puesto que ocupa, así como discordancias, desaprovechamiento de empleados más potencial que el exigido por el puesto, problemas de motivación, etc.”. Sostienen que existen tres razones para evaluar el desempeño del personal Administrativo:

En primer lugar, la evaluación del desempeño brinda información relevante sobre la cual el supervisor puede tomar decisiones acerca de promociones incentivos de salario”. (p.34)

En segundo lugar, la evaluación del desempeño permite a jefe y subalterno desarrollar un plan para corregir cualquier deficiencia que la evaluación llegue a descubrir, así como para reforzar las cuestiones que el personal hace de manera correcta”. (p.34)

En tercer lugar, la evaluación del desempeño brinda la oportunidad de revisar los planes de carrera del empleado a la luz de sus fortalezas y debilidades exhibidas.

1.4.5. Responsabilidades en la evaluación del desempeño

Según Chiavenato (2007) la responsabilidad de la evaluación del desempeño de las personas será atribuida al propio individuo, al individuo y su gerente conjuntamente, al equipo de trabajo, al área encargada de la administración de recursos humanos o a una comisión de evaluación del desempeño. (p.242)

1.4.6. Objetivos de la evaluación del Desempeño

Chiavenato (2007) sostiene que la evaluación del desempeño, no es un fin en sí misma, sino un medio, una herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos de la organización, lo cual requiere alcanzar ciertos objetivos intermedios como: La idoneidad del individuo para el puesto. La capacitación. Las promociones. El incentivo salarial por un buen desempeño. El desarrollo profesional del empleado. La información básica para la investigación de recursos humanos. La estimación del potencial de desarrollo de los empleados. El estímulo para una mayor productividad. El conocimiento de los indicadores de desempeño de la organización. La retroalimentación de información al individuo evaluado. Otras decisiones del personal como transferencias, contrataciones, etc.”. (p.243)

1.4.7. Dimensiones del Desempeño

Eficacia Laboral:

Según Chiavenato (2004) el nivel de sumisión de los objetivos trazados: En qué medida la instrucción suele cumplir con sus principales objetivos. Las empresas que tienen a bien promover la eficacia de su personal administrativo se encuentran atenuando de esta manera un importante cambio sobre el que recae la responsabilidad de los resultados de la organización. La eficacia del personal Administrativo de una empresa tiene a depender de los siguientes factores: (p.51)

- a) Capacidad
- b) Automotivación
- c) Autogestión
- d) Simplificación
- e) Suerte
- f) Responsabilidad
- g) La eficacia individual y la eficacia empresarial

Chiavenato (2004) se dice que para el autor es de suma importancia de cara poder determinar una cultura de organización el cual se encuentra sustentada en la responsabilidad de manera individual, tener credibilidad frente al profesional el cual, a pesar de las calamidades, el cual ha permitido que se realice o haga todo lo posible con el fin de ser eficaz. Cada persona, y solo de esa persona, suele depender si esta se quiere ser eficaz, y de cada Dirección de la institución, dependerá si es que se quiere que la organización sea eficaz. Sus objetivos son: Obtención de objetivos, Actitudes y Efectividad. (p.51)

Eficiencia Laboral:

Chiavenato (2004) mantiene el “uso correcto de los recursos (medios de producción) disponibles. Los cuales Pueden estrecharse a través de la ecuación $E=P/R$, donde P son los productos resultantes, los recursos utilizados” (p.52).

En términos generales, el termino eficiencia suele hacer referencia a los distintos recursos que se obtiene de los empleados y los resultados obtenidos. Por lo cual, suele ser una competencia o cualidad que es muy apreciada por las distintas organizaciones el cual es debido a que en la práctica todo lo que estas lleguen hacer, tienen la intención de lograr la obtención de metas u objetivos, como recursos (tecnológicos, humanos, físicos, financieros de conocimientos, etc.) las cuales suelen encontrarse en situaciones complejas y muy competitivas. (p.52)

Es por ello que para el autor esta puede manifestar que una empresa, producto o individuo es “eficiente” solo cuando esta tiene la capacidad de lograr resultados los cuales son deseados a través del adecuado uso de los recursos que se encuentran disponibles. Sus indicadores son: Productividad, Competencia y Liderazgo. (p.52).

Calidad Laboral:

Chiavenato (2004) menciona que la competitividad de las organizaciones tiende a fin dar respuesta de un modo rápido y directo a las distintas necesidades de sus usuarios, Sus principales caracteres de calidad: Oportunidad, accesibilidad, continuidad y precisión, cortesía y comodidad en la atención. (p.53)

Según el autor suele proporcionar para el empleado un nivel de valor en la organización por lo que se tiene una implicancia en cuestión a la toma de decisiones de los distintos procesos, además suele proporcionar autonomía en los diversos trabajos con el fin de mejorar de una u otra manera el ambiente laboral, con los otros aspectos con el fin hay un énfasis en la compensación. (p.53)

Gonzales (2006) da a conocer los factores más importantes que incentivan o proporcionan complacencia en relación al ámbito dentro del área laboral, es decir que estas pueden mejorar las distintas condiciones de trabajo para el empleado y la organización. (p.53)

Economía Laboral:

Chiavenato (2004) competencia de la organización con el propósito de crear y motivar de manera apropiada los diversos recursos económicos en pos de su gestión institucional. Ejemplos: Competencia de autofinanciamiento, cumplimiento del presupuesto y recobro del préstamo. (p.54)

Mejora Salarial:

Según Chiavenato (2002) la capacidad encargada de motivar el desenvolvimiento laboral de cada uno del personal Administrativo es la mejora salarial” (p.55). El cual se encuentra sujeto a:

La mejora salarial es uno de los medios motivadores hasta el punto en el que el trabajo de cada persona pueda alcanzar un nivel mínimo de vida, aunque aquel nivel de vida será mayor conforme el colaborador pueda adquirir más dinero, es por ello que solo en algunas empresas que tienden a bien poder utilizar el dinero con el fin de atraer y mantener el personal adecuado en cada puesto y no como medio motivador en sí mismo. Es decir, estas empresas tienen como política salarial, poder pagar a sus empleados remuneraciones de manera competitiva dentro del sector industrial o dentro del área geográfica como el único propósito de atraer y conservar capacitado. (p.55)

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación entre Compromiso organizacional y el Desempeño del personal Administrativo de la ONG IDES SICAN – Ferreñafe 2019 2019.

1.5.2. Objetivos específicos

Analizar el Compromiso Organizacional de la ONG IDES SICAN - Ferreñafe2019 2019.

Diagnosticar el nivel de Desempeño del personal Administrativo de la ONG IDES SICAN - Ferreñafe2019 2019.

Establecer la relación del Compromiso organizacional y Desempeño del personal Administrativo de la ONG IDES SICAN – Ferreñafe 2019 2019.

1.6. Hipótesis

Hi: El Compromiso organizacional se relaciona con el Desempeño del personal Administrativo de la ONG IDES SICAN – Ferreñafe 2019 2019.

H₀: El Compromiso organizacional no influye en el Desempeño del personal Administrativo ONG IDES SICAN - Ferreñafe2019

1.7. Justificación e importancia de la investigación

Bernal (2010) determina que “una investigación siempre surge de un problema. Es necesario determinar los motivos por los cuales se realiza una investigación, además es necesario detallar más aspectos como las dimensiones, viabilidad, el estudio puede darse en lo social, teórico, práctico y metodológico” (p. 107)

Teórica. La presente investigación se justificará teóricamente en la fomentación de las bases teóricas de las variables Compromiso Organizacional Desempeño.

Metodológica. Es de tipo descriptiva porque se identificará, analizará cada una de nuestras variables, y propositiva porque se planteará estrategias que ayuden a mejorar el Compromiso organizacional y Desempeño, se recopilará información de las variables a través de la encuesta. Esta investigación se usará como guía para nuevas investigaciones con soporte en la aplicación y validación de encuestas por medio de expertos y toda la investigación vaciados al software SPSS para comprobar el grado de confiabilidad del encuestado. (p. 107)

Práctica. Desde un punto de vista económico se beneficiará la universidad (Alas Peruanas) ya que generará mayor rentabilidad en clientes nuevos para la institución y marcará la diferencia frente a otras entidades. (p. 107)

CAPITULO II: MATERIAL Y METODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

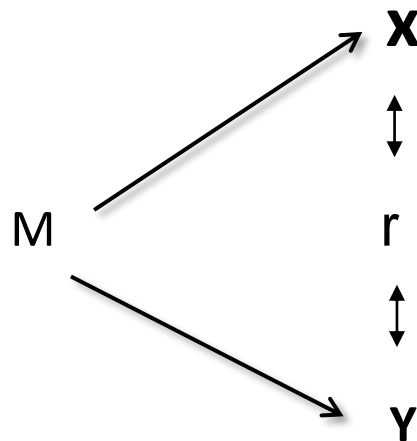
2.1.1. Tipo de investigación

Hernandez (2006) en el presente estudio de investigación es de tipo Aplicada, cuantitativa, correlacional que tuvo como objetivo Determinar la relación entre ambas variables en una población. Por tanto, en esta investigación se describieron las características relacionadas a las dos variables en estudio (Compromiso Organizacional y Desempeño), analizando la problemática a través de una población objeto de estudio. (p.22)

2.1.2. Diseño de investigación

Hernandez (2006) el diseño que se utilizó investigación Transversal no experimental se define como una investigación que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. En el cual el investigador no manipulo ninguna de las variables en estudio (Compromiso Organizacional y Desempeño), En el cual fueron observadas y analizadas, se recolecto los datos, de un contexto natural durante la investigación. (p.22)

El diseño, según el tipo de investigación, es el siguiente:



Donde:

M = Muestra de personal administrativo de la institución (25)

X = Variable Independiente

Y = Variable Dependiente

R = Relación entre las variables de estudio

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

Risquez (1999) define grupo de seres humanos que forman parte de un todo, pueden ser cuantificables y no cuantificables, estos son considerados dentro de la observación de una investigación por medio de la cual se desea interpretar y analizar los resultados. (p.48)

En el presente estudio de investigación se consideró como población al personal de la ONG IDES SICAN - Ferreñafe2019, en el cual está constituida por 25.

2.2.2. Muestra

Chávez (2001) indica que es “La parte seleccionada del conjunto. Es un parámetro o un valor de esa población, que tiene que ser representativa”. La

encuesta en concerniente a la ONG IDES SICAN , que es una totalidad de 25 personal administrativo.

2.3. Variables

2.3.1. Variable independiente

Chiavenato (2007) el Compromiso organizacional es el medio interno y la atmósfera de una organización. Factores como la tecnología, las políticas, reglamentos, los estilos de liderazgo, la etapa de la vida del negocio, entre otros, son influyentes. El Compromiso organizacional puede presentar diferentes características dependiendo de cómo se sientan los miembros de una organización. (p.58)

2.3.2. Variable dependiente

Chiavenato (2002) expone que el desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral, en tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por la cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menos esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento. (p. 236)

2.4. Operacionalización

Tabla 1**Variable Independiente:** Compromiso organizacional

Variable	Dimensiones	Indicadores	Reactivos	Técnica/ Instrumento	Escala
Compromiso organizacional	Estructura	Nivel de estructura	La institución cuenta con un manual de organización y funciones La institución proporciona un reglamento interno de trabajo	Encuesta/ Cuestionario	Likert
	Responsabilidad	Nivel de responsabilidad	La institución promueve la participación del personal Administrativo en la toma de decisiones Las recomendaciones o sugerencias por parte del personal son tomadas en cuenta		
	Recompensa	Nivel de recompensa	La remuneración que ofrece la institución se encuentra de acuerdo a las responsabilidades del puesto La institución ofrece incentivos por un buen Desempeño		
	Desafío	Nivel de desafío	Los objetivos que establece la institución son motivadores Los objetivos que establece la institución generan motivación		
	Relaciones	Nivel de relaciones	Las relaciones entre los miembros de la institución permiten la coordinación de actividades Existe un trato respetuoso entre los miembros del equipo		
	Cooperación	Nivel de cooperación	Cuando se presentan problemas, cuento con el apoyo de mis líderes de la institución Existe un espíritu de ayuda entre los miembros de la institución		
	Estándares	Nivel de estándares	Los indicadores cuantitativos, permiten una real medición de los objetivos logrados. Tengo pleno conocimiento de los objetivos que debo cumplir		
	Conflictos	Nivel de conflictos	Las discrepancias que surgen en la organización sirve para superar problemas con la mejores soluciones Es frecuente los conflictos entre los miembros del equipo		

Tabla 2

Variable dependiente: Desempeño

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumento	Escala
Desempeño	Eficacia laboral	Cumplimiento de objetivos	Cumple con los objetivos encomendados por la institución	Encuesta/ Cuestionario	
		Nivel de capacidades	Tengo las capacidades necesarias para cumplir con los objetivos que propone la institución		
			El personal de la institución ofrece el apoyo necesario para el cumplimiento de los objetivos		
	Eficiencia laboral	Nivel de eficiencia	En el desarrollo de mis actividades laborales, hago un uso adecuado de los materiales que facilita la institución		
			Cuento con los conocimientos necesarios para racionalizar los materiales e insumos que proporciona la institución		
			Me preocupo por presentar los trabajos encargados antes de los tiempos de entrega		
	Calidad laboral	Nivel de calidad laboral	El personal de la institución se preocupa por obtener los máximos resultados con el uso mínimo de recursos		
			Entrego y cumplo los objetivos organizacionales de manera oportuna		
			Las actividades que desarrollo en la institución son precisas y se relacionan con los objetivos organizacionales		
	Economía laboral	Nivel de ambientes de trabajo	Mi trato con los demás miembros de la institución es cortés y amable.		
			La distribución de ambientes de trabajo facilita la realización de sus labores.		
		Nivel de presupuestos	La asignación económica de la institución permite la creación de nuevos proyectos.		
El presupuesto que asigna la institución, permite el logro de los objetivos institucionales					
Nivel de recursos	El presupuesto que asigna la institución es utilizado de manera adecuada				
	La institución ofrece los recursos necesarios para realizar su trabajo.				
		Nivel de recursos	Los recursos que utiliza diariamente para realizar sus labores le permiten trabajar mejor.		

2.5. Técnica e instrumentos de recolección de la información

2.5.1. Técnicas

Fidias (2006) define a la encuesta como “una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular” (p. 72).

Esta técnica está elaborada por 32 preguntas, las que serán aplicadas a través del cuestionario; con nuestro personal administrativo.

2.5.2. Instrumento

Fidias (2006) indica que el cuestionario “es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario auto administrativo porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador” (p. 74)

CAPÍTULO III: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1. Resultados en tablas y figuras

Tabla 3

La institución cuenta con un manual de organización y funciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Indiferente	3	12,0	12,0	12,0
De acuerdo	3	12,0	12,0	24,0
Totalmente de acuerdo	19	76,0	76,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado al personal administrativo

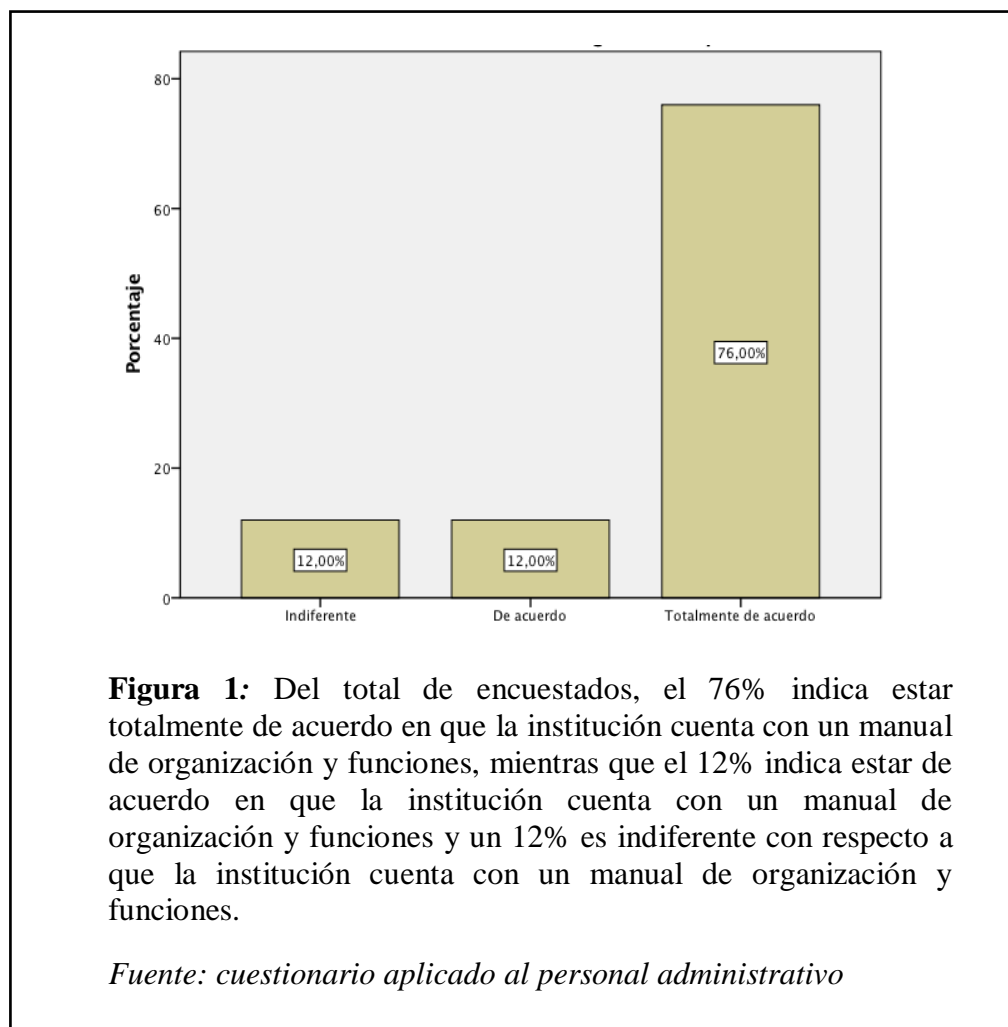


Figura 1: Del total de encuestados, el 76% indica estar totalmente de acuerdo en que la institución cuenta con un manual de organización y funciones, mientras que el 12% indica estar de acuerdo en que la institución cuenta con un manual de organización y funciones y un 12% es indiferente con respecto a que la institución cuenta con un manual de organización y funciones.

Fuente: cuestionario aplicado al personal administrativo

Tabla 4

La institución proporciona un reglamento interno de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	6	24,0	24,0	24,0
En desacuerdo	14	56,0	56,0	80,0
De acuerdo	5	20,0	20,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado al personal administrativo

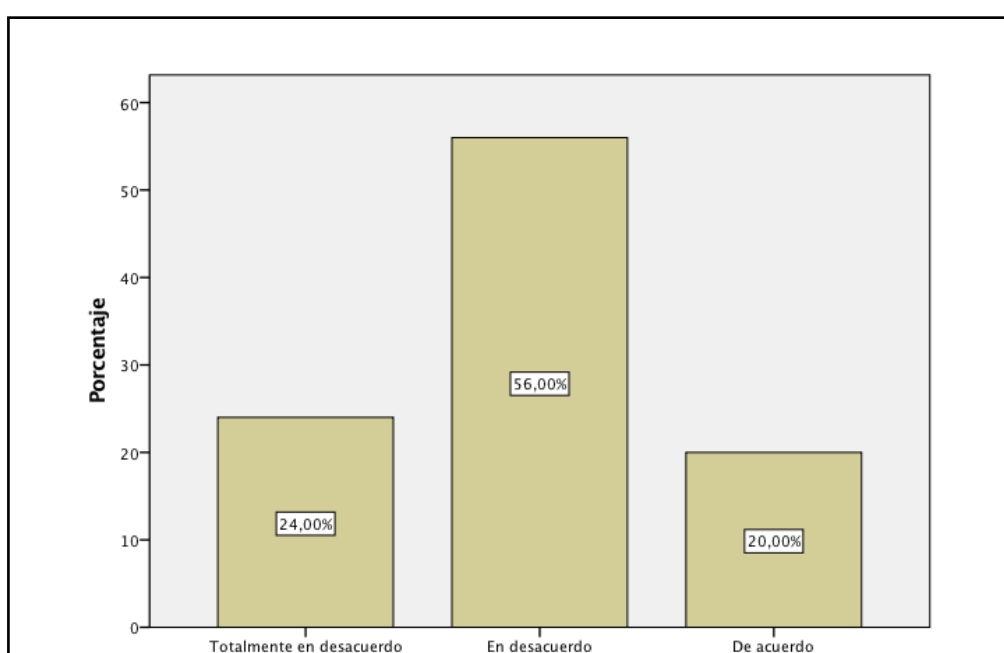


Figura 2: Del total de encuestados, el 56% indica estar en desacuerdo en que la universidad proporciona un reglamento interno de trabajo, mientras que un 24% indica estar totalmente en desacuerdo en que la universidad proporciona un reglamento interno de trabajo y un 20% indica estar de acuerdo en que la universidad proporciona un reglamento interno de trabajo.

Fuente: cuestionario aplicado al personal administrativo

Tabla 5

La institución promueve la participación del personal Administrativo en la toma de decisiones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	16	64,0	64,0	64,0
En desacuerdo	3	12,0	12,0	76,0
Indiferente	2	8,0	8,0	84,0
De acuerdo	4	16,0	16,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado al personal administrativo

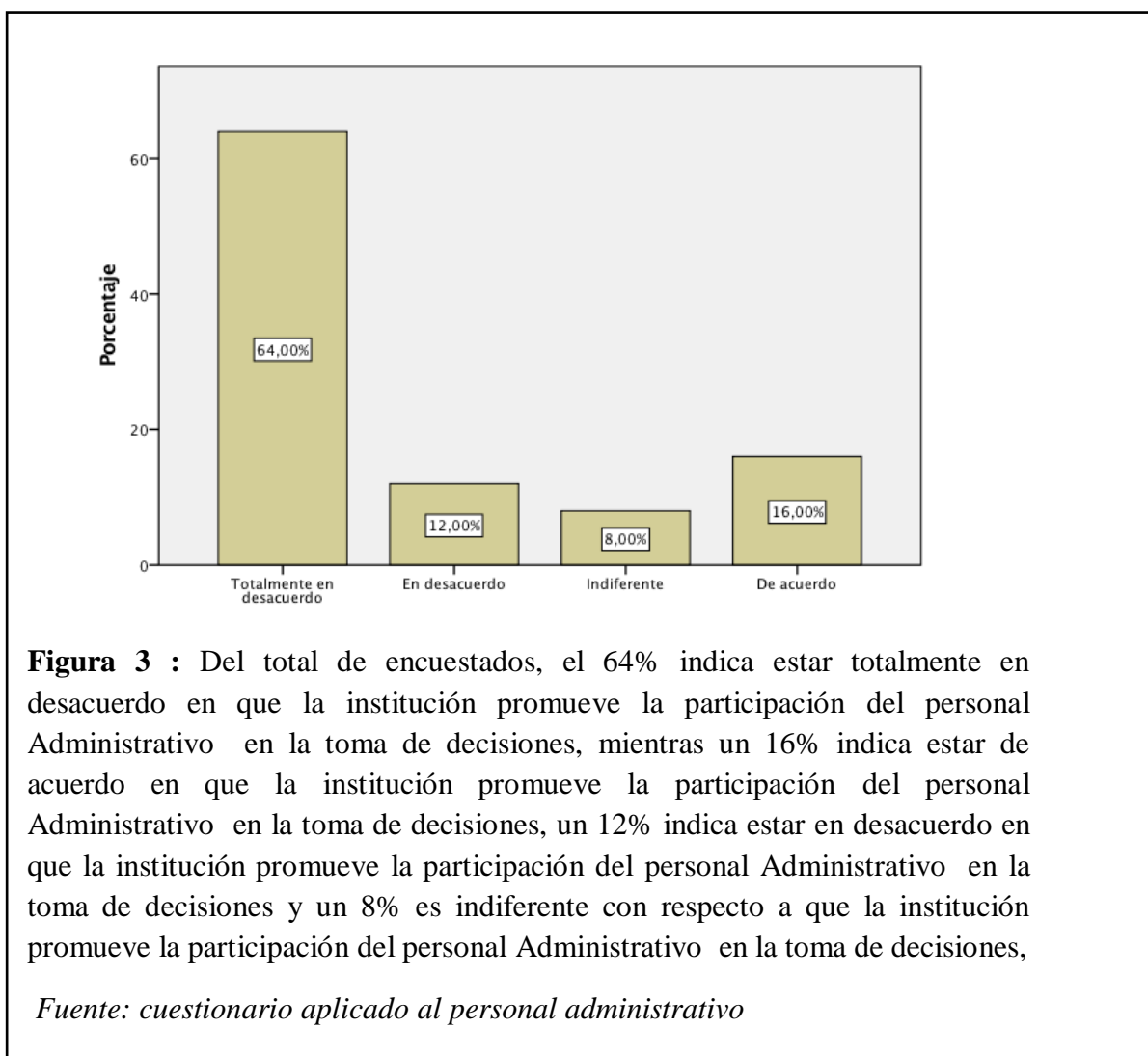


Tabla 6

Las recomendaciones o sugerencias por parte del personal son tomadas en cuenta

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	14	56,0	56,0	56,0
En desacuerdo	7	28,0	28,0	84,0
De acuerdo	4	16,0	16,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado al personal administrativo

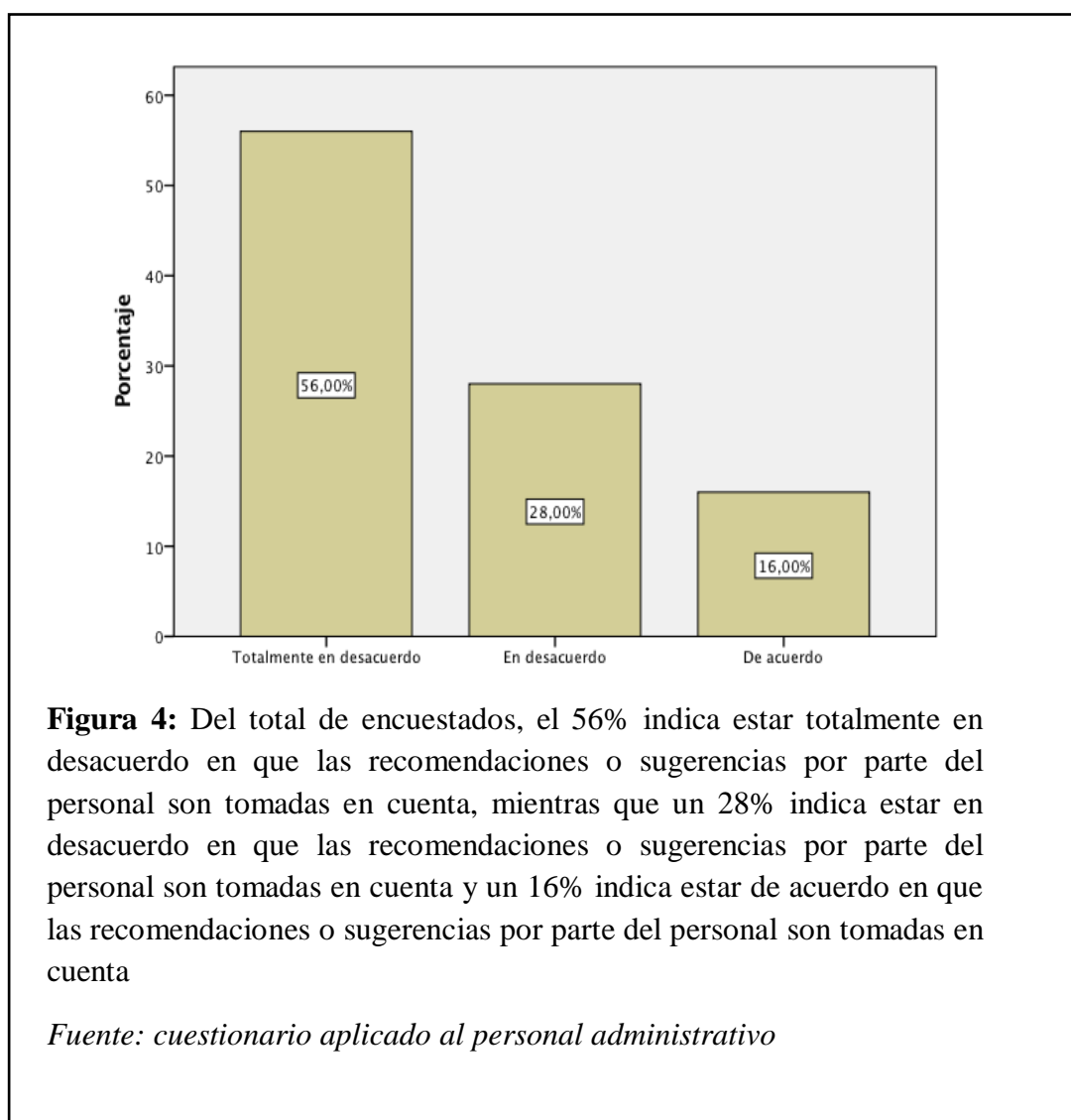


Figura 4: Del total de encuestados, el 56% indica estar totalmente en desacuerdo en que las recomendaciones o sugerencias por parte del personal son tomadas en cuenta, mientras que un 28% indica estar en desacuerdo en que las recomendaciones o sugerencias por parte del personal son tomadas en cuenta y un 16% indica estar de acuerdo en que las recomendaciones o sugerencias por parte del personal son tomadas en cuenta

Fuente: cuestionario aplicado al personal administrativo

Tabla 7

La remuneración que ofrece la universidad se encuentra de acuerdo a las responsabilidades del puesto

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	20	80,0	80,0	80,0
En desacuerdo	5	20,0	20,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a El personal

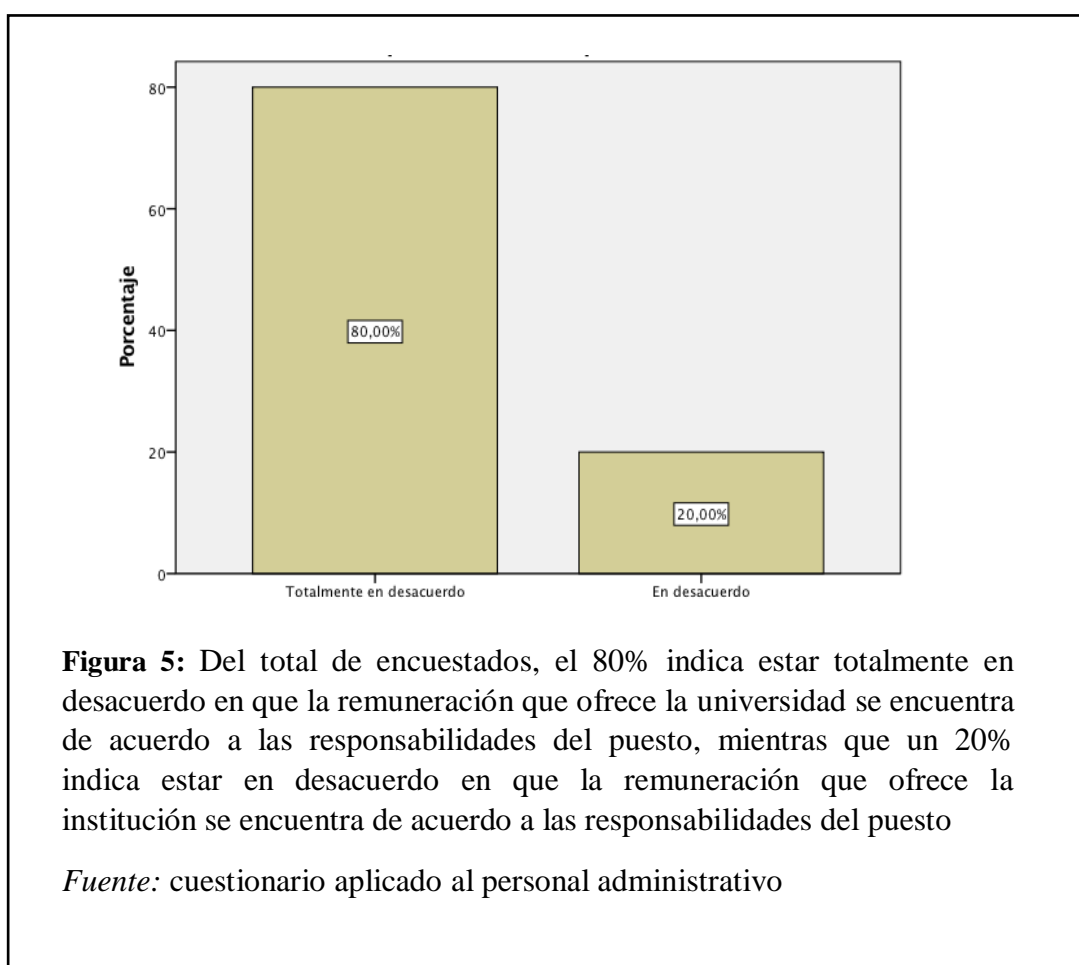


Tabla 8

La institución ofrece incentivos por un buen Desempeño

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	13	52,0	52,0	52,0
En desacuerdo	9	36,0	36,0	88,0
Indiferente	3	12,0	12,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado al personal administrativo

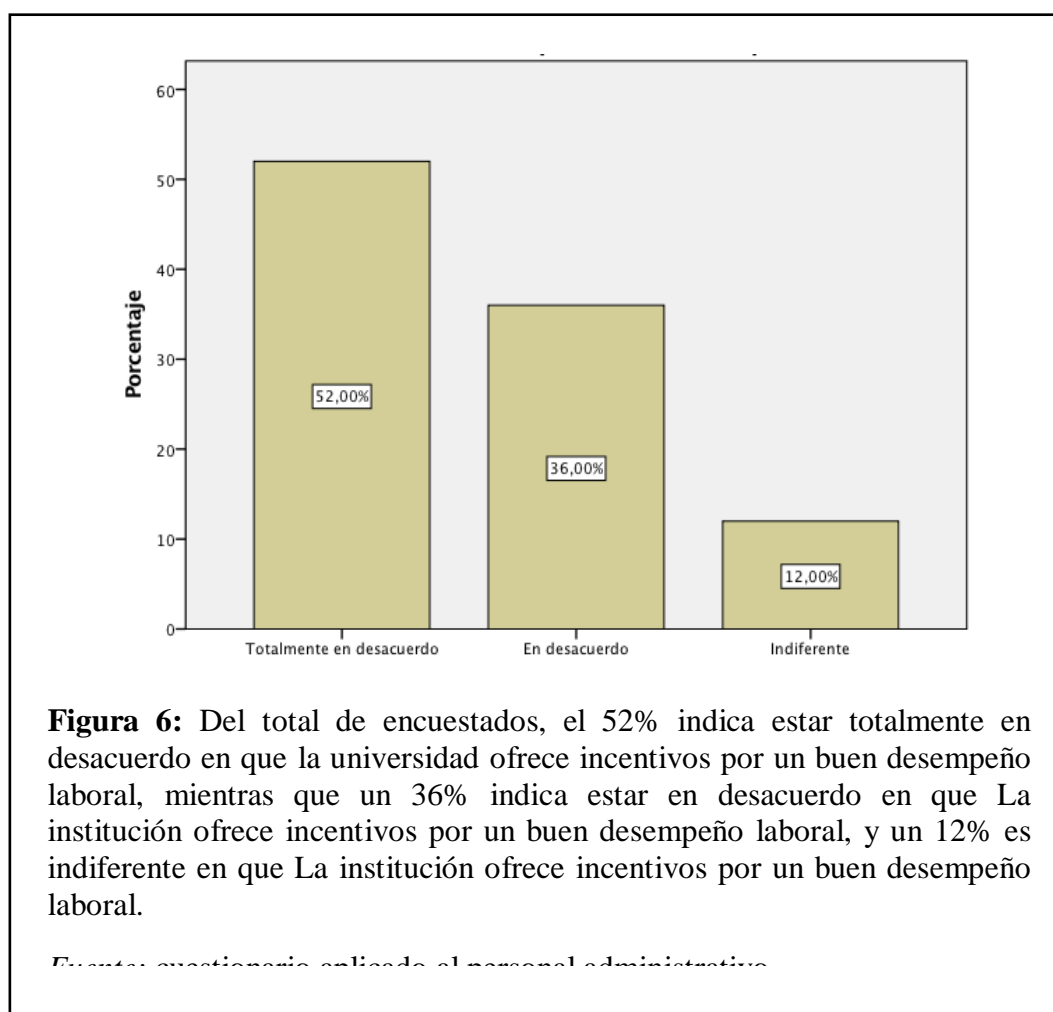


Tabla 9

Los objetivos que establece la institución son motivadores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	11	44,0	44,0	44,0
En desacuerdo	4	16,0	16,0	60,0
De acuerdo	10	40,0	40,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado al personal administrativo

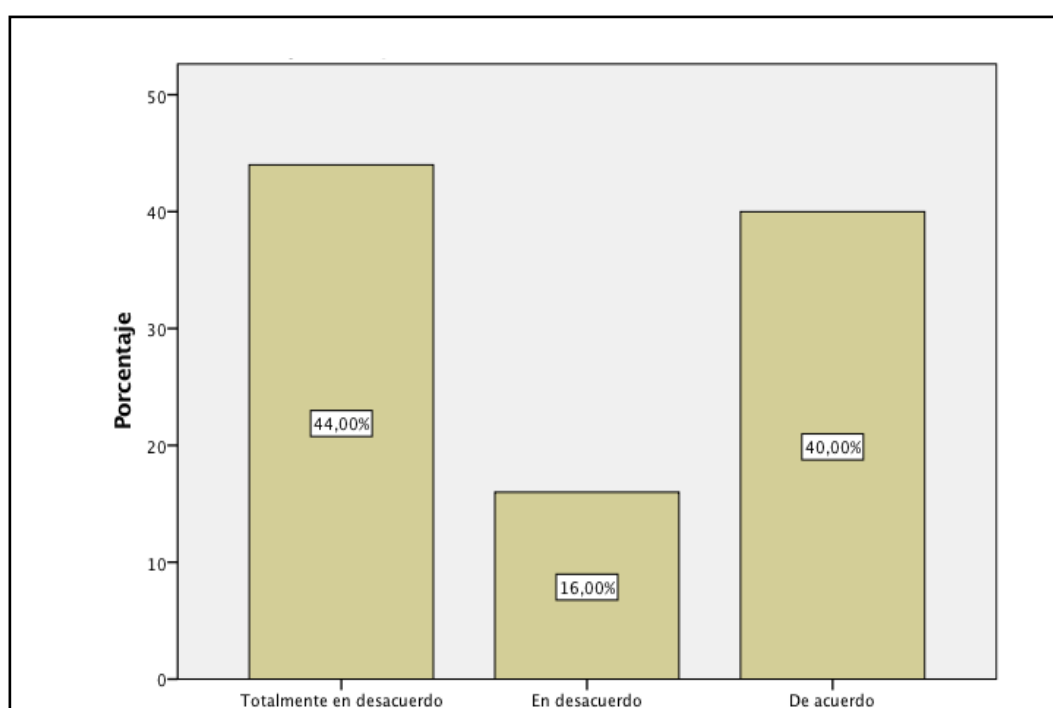


Figura 7: Del total de encuestados, el 44% indica estar totalmente en desacuerdo en que los objetivos que establece la institución son motivadores, mientras que un 40% indica estar de acuerdo en que los objetivos que establece la institución son motivadores y un 16% se encuentra en desacuerdo en que los objetivos que establece la institución son motivadores.

Fuente: cuestionario aplicado al personal administrativo

Tabla 10

Los objetivos que establece la institución generan motivación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	9	36,0	36,0	36,0
En desacuerdo	7	28,0	28,0	64,0
Indiferente	3	12,0	12,0	76,0
De acuerdo	6	24,0	24,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado al personal administrativo

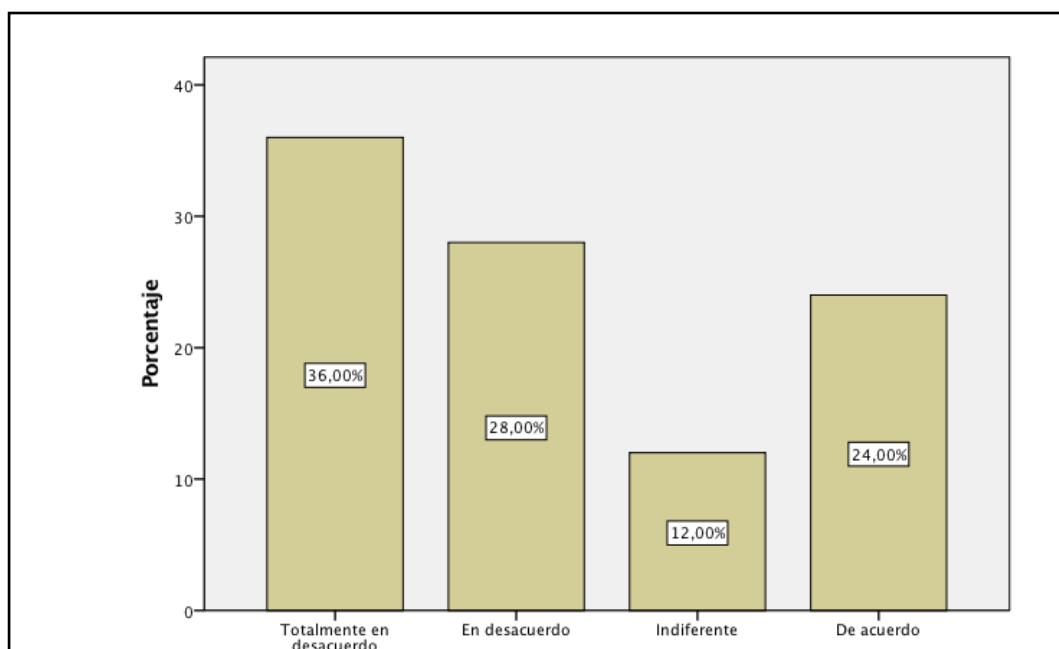


Figura 8: Del total de encuestados, el 36% indica estar totalmente en desacuerdo en que Los objetivos que establece la institución generan motivación, mientras que el 28% indica estar en desacuerdo en que los objetivos que establece la institución generan motivación, un 24% indica estar de acuerdo en que los objetivos que establece la institución generan motivación, y un 12% indica que es indiferente con respecto a que los objetivos que establece la institución generan motivación.

Fuente: cuestionario aplicado al personal administrativo

Tabla 11

Las relaciones entre los miembros de la institución permiten la coordinación de actividades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	7	28,0	28,0	28,0
	Indiferente	4	16,0	16,0	44,0
	De acuerdo	14	56,0	56,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado al personal administrativo

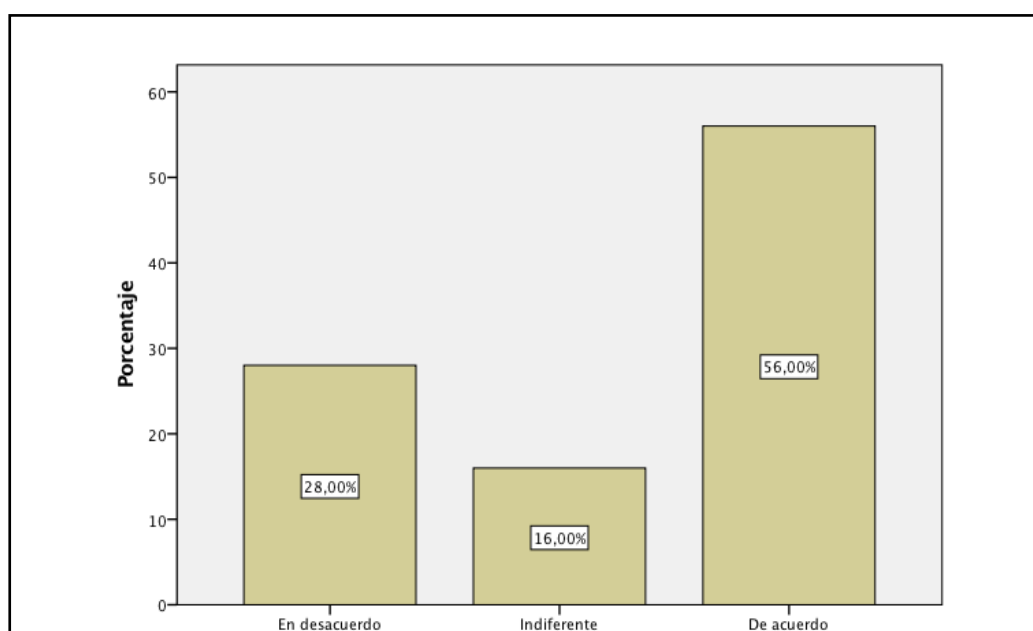


Figura 9: Del total de encuestados, el 56% indica estar de acuerdo en que las relaciones entre los miembros de la institución permiten la coordinación de actividades, mientras que el 28% indica estar en desacuerdo en que las relaciones entre los miembros de la institución permiten la coordinación de actividades y un 16% indica ser indiferente en que las relaciones entre los miembros de la institución permiten la coordinación de actividades.

Fuente: cuestionario aplicado al personal administrativo

Tabla 12

Existe un trato respetuoso entre los miembros del equipo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	3	12,0	12,0	12,0
Indiferente	3	12,0	12,0	24,0
De acuerdo	15	60,0	60,0	84,0
Totalmente de acuerdo	4	16,0	16,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado al personal administrativo

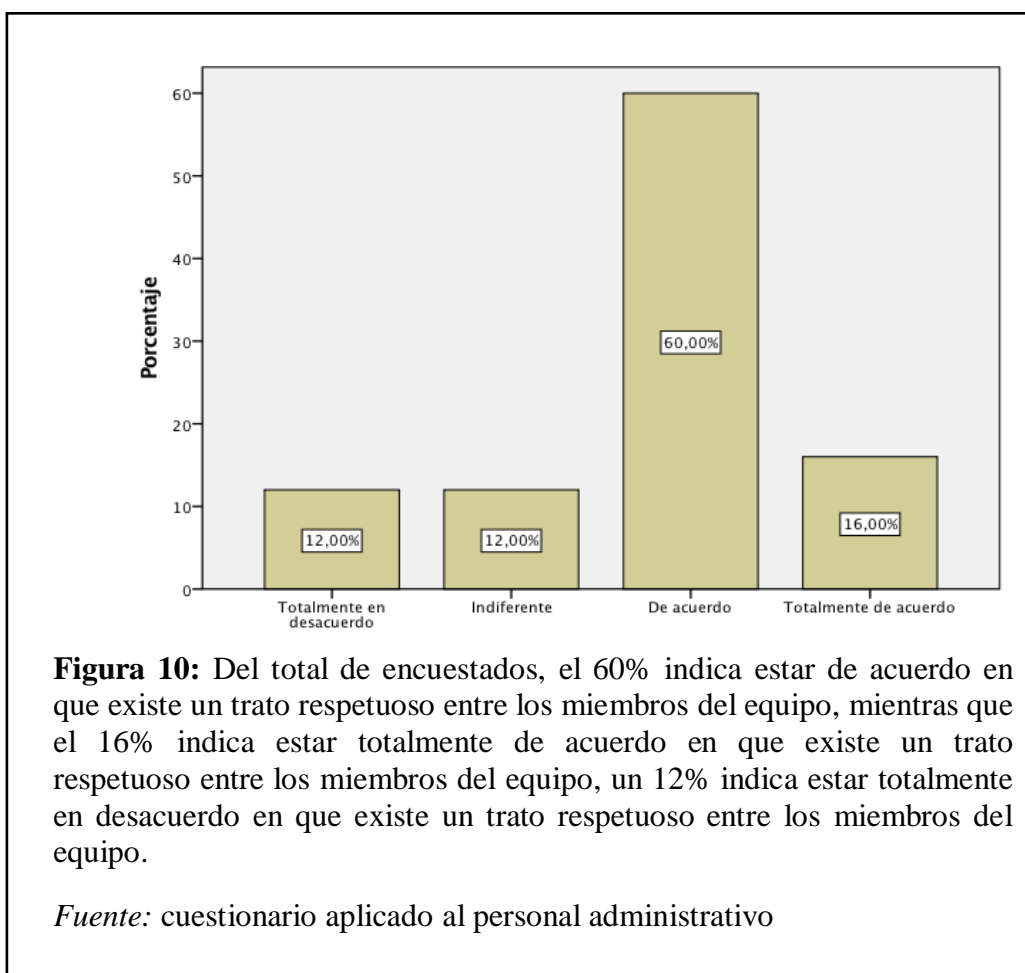


Tabla 13

Cuando se presentan problemas, cuento con el apoyo de mis líderes de la universidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	9	36,0	36,0	36,0
En desacuerdo	12	48,0	48,0	84,0
De acuerdo	2	8,0	8,0	92,0
Totalmente de acuerdo	2	8,0	8,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado al personal administrativo

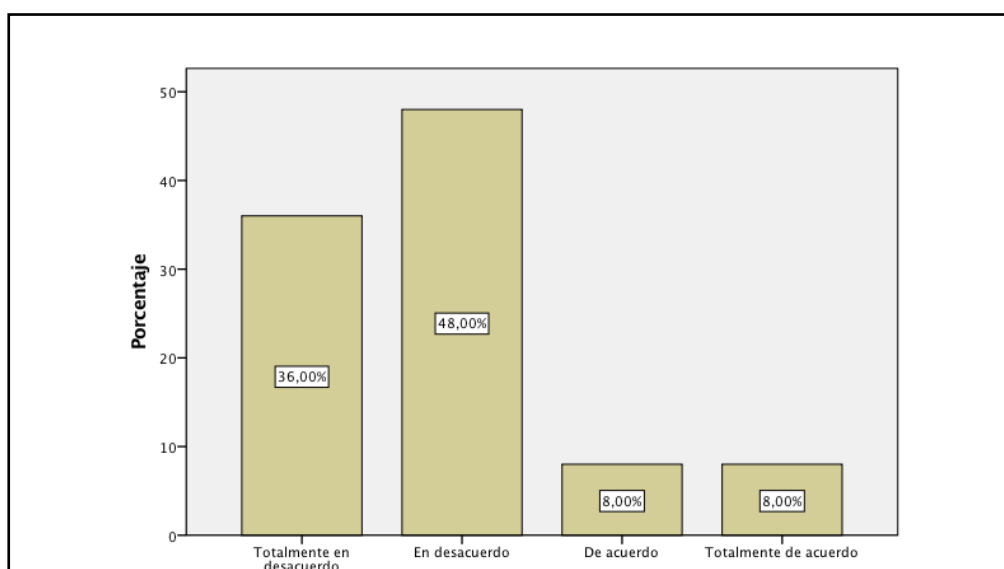


Figura 11: Del total de encuestados, el 48% indica estar en desacuerdo en que cuando se presentan problemas, cuento con el apoyo de mis líderes de la institución, mientras que un 36% indica estar totalmente en desacuerdo en que cuando se presentan problemas, cuento con el apoyo de mis líderes de la institución, un 8% indica estar de acuerdo en que Cuando se presentan problemas, cuento con el apoyo de mis líderes de la institución, y otro 8% más indica estar totalmente de acuerdo en que cuando se presentan problemas, cuento con el apoyo de mis líderes de la institución.

Fuente: cuestionario aplicado al personal administrativo

Tabla 14

Existe un espíritu de ayuda entre los miembros de la institución

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	10	40,0	40,0	40,0
En desacuerdo	8	32,0	32,0	72,0
Indiferente	3	12,0	12,0	84,0
De acuerdo	4	16,0	16,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado al personal administrativo

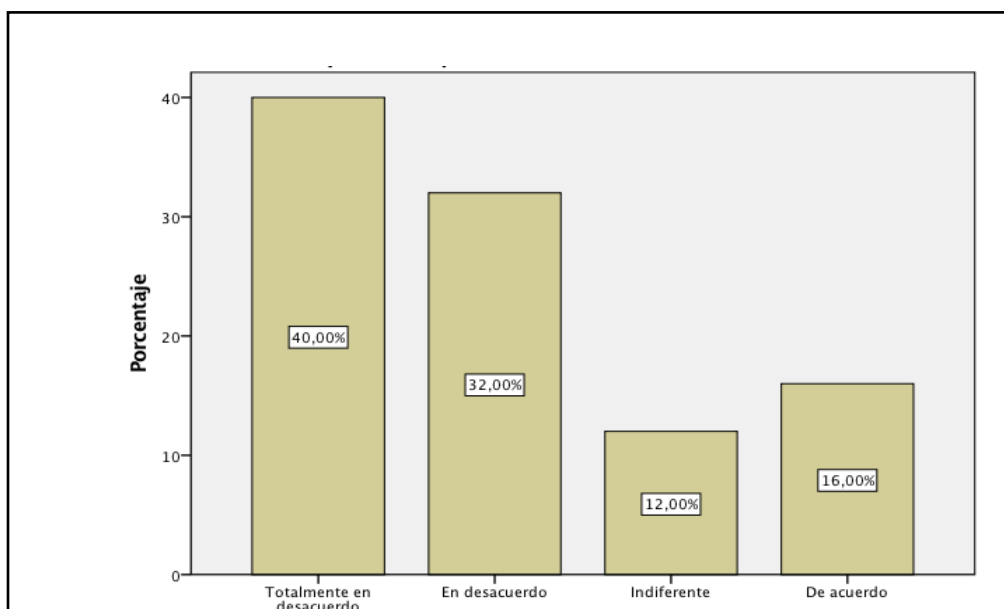


Figura 12: Del total de encuestados, el 40% indica estar totalmente en desacuerdo en que existe un espíritu de ayuda entre los miembros de la institución, mientras que un 32% indica estar en desacuerdo en que existe un espíritu de ayuda entre los miembros de la institución, un 16% indica estar de acuerdo en que existe un espíritu de ayuda entre los miembros de la institución y un 12% indica ser indiferente en que existe un espíritu de ayuda entre los miembros de la institución.

Fuente: cuestionario aplicado al personal administrativo

Tabla 15

Los indicadores cuantitativos, permiten una real medición de los objetivos logrados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	4	16,0	16,0	16,0
En desacuerdo	14	56,0	56,0	72,0
De acuerdo	7	28,0	28,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado al personal administrativo

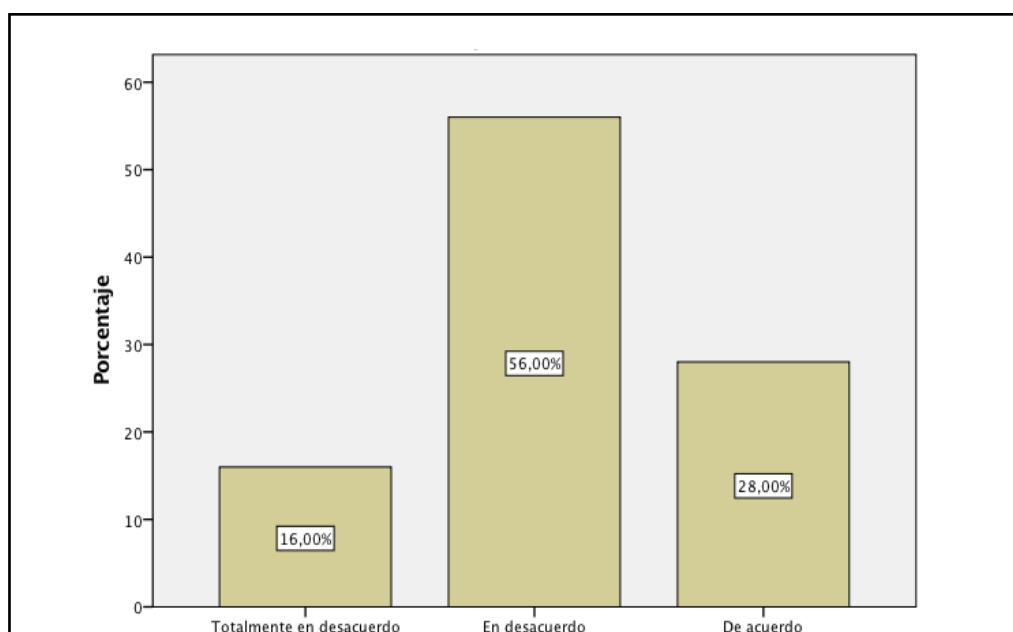


Figura 13: Del total de encuestados, el 56% indica estar en desacuerdo en que Los indicadores cuantitativos, permiten una real medición de los objetivos logrados, mientras que un 28% indica estar de acuerdo en que los indicadores cuantitativos, permiten una real medición de los objetivos logrados y un 16% indica estar totalmente en desacuerdo en que Los indicadores cuantitativos, permiten una real medición de los objetivos logrados.

Fuente: cuestionario aplicado al personal administrativo

Tabla 16

Tengo pleno conocimiento de los objetivos que debo cumplir

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	9	36,0	36,0	36,0
En desacuerdo	8	32,0	32,0	68,0
Indiferente	4	16,0	16,0	84,0
Totalmente de acuerdo	4	16,0	16,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado al personal administrativo

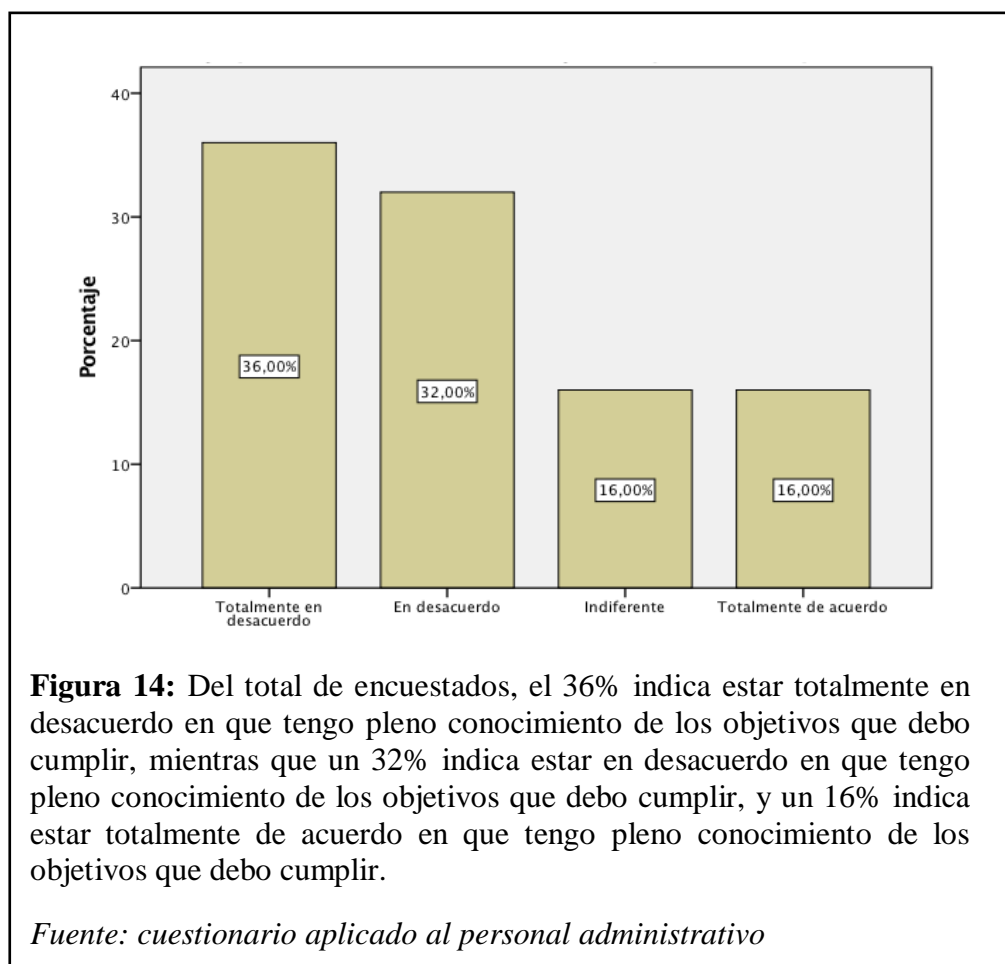


Tabla 17

Las discrepancias que surgen en la organización sirven para superar problemas con las mejores soluciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	3	12,0	12,0	12,0
En desacuerdo	22	88,0	88,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado al personal administrativo

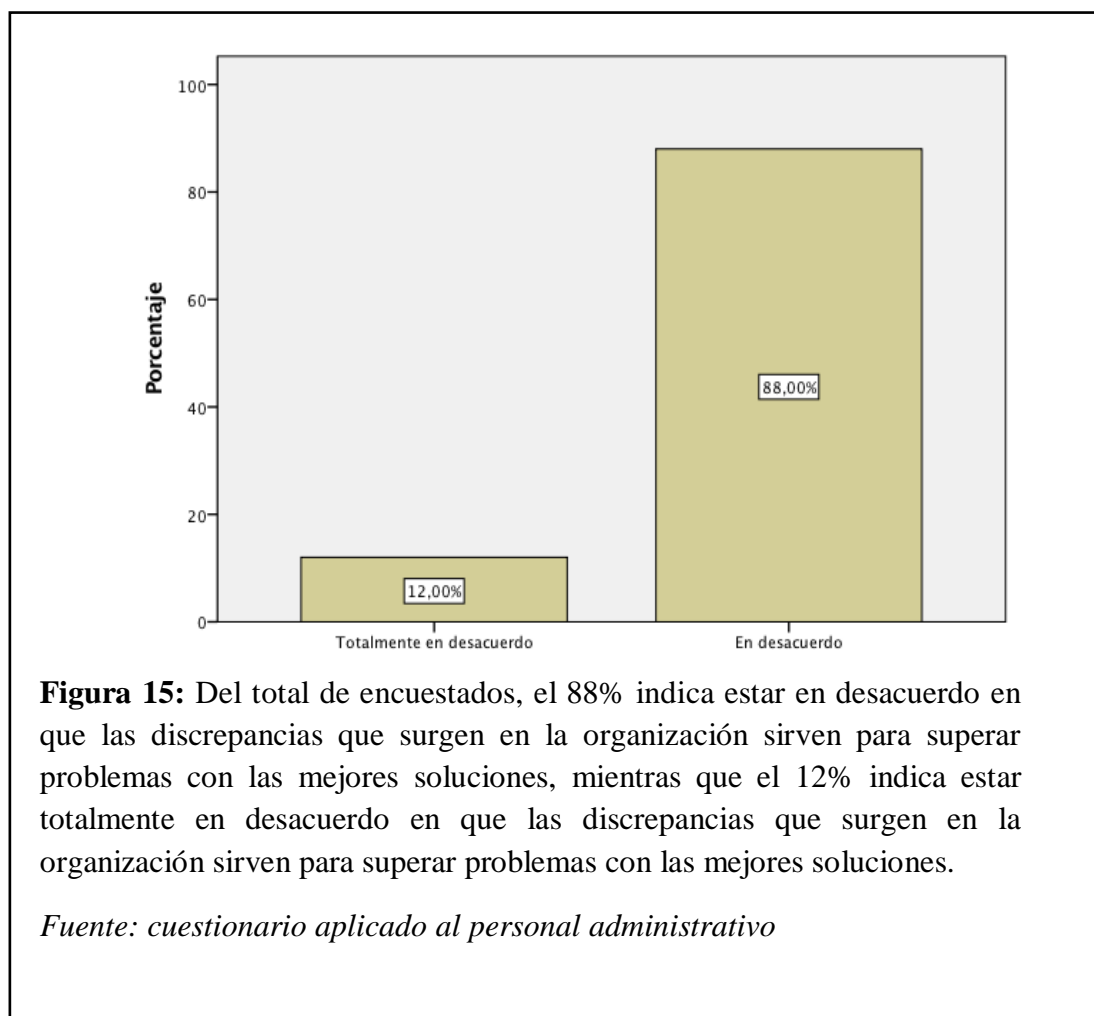


Figura 15: Del total de encuestados, el 88% indica estar en desacuerdo en que las discrepancias que surgen en la organización sirven para superar problemas con las mejores soluciones, mientras que el 12% indica estar totalmente en desacuerdo en que las discrepancias que surgen en la organización sirven para superar problemas con las mejores soluciones.

Fuente: cuestionario aplicado al personal administrativo

Tabla 18*Es frecuente los conflictos entre los miembros del equipo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	13	52,0	52,0	52,0
En desacuerdo	5	20,0	20,0	72,0
Indiferente	2	8,0	8,0	80,0
De acuerdo	1	4,0	4,0	84,0
Totalmente de acuerdo	4	16,0	16,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

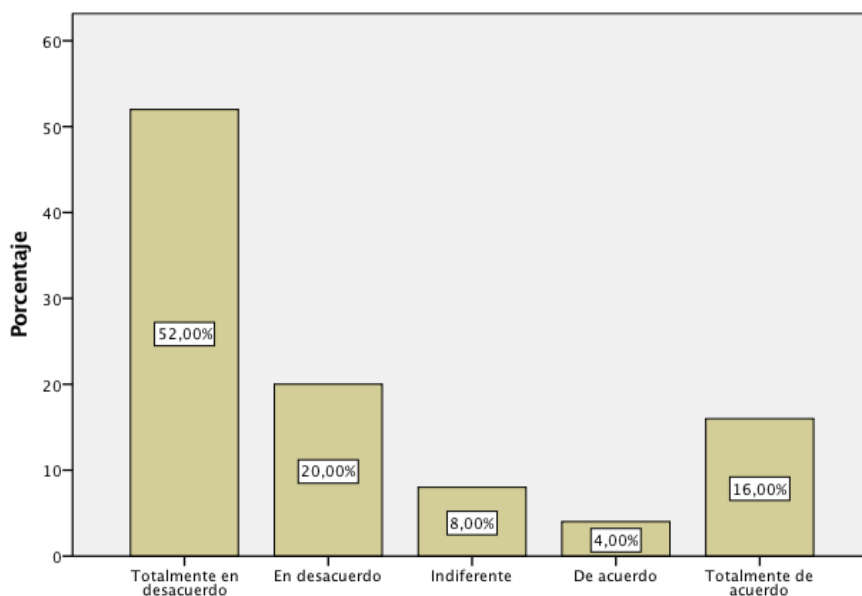
Fuente: cuestionario aplicado al personal administrativo

Figura 16: Del total de encuestados, el 52% indica que está totalmente en desacuerdo en que es frecuente los conflictos entre los miembros del equipo, mientras que el 20% indica estar en desacuerdo en que es frecuente los conflictos entre los miembros del equipo, un 16% se encuentra totalmente de acuerdo en que es frecuente los conflictos entre los miembros del equipo, un 8% indica ser indiferente en que es frecuente los conflictos entre los miembros del equipo.

Tabla 19

Cumple con los objetivos encomendados por la universidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido De acuerdo	5	20,0	20,0	20,0
Totalmente de acuerdo	20	80,0	80,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado al personal administrativo

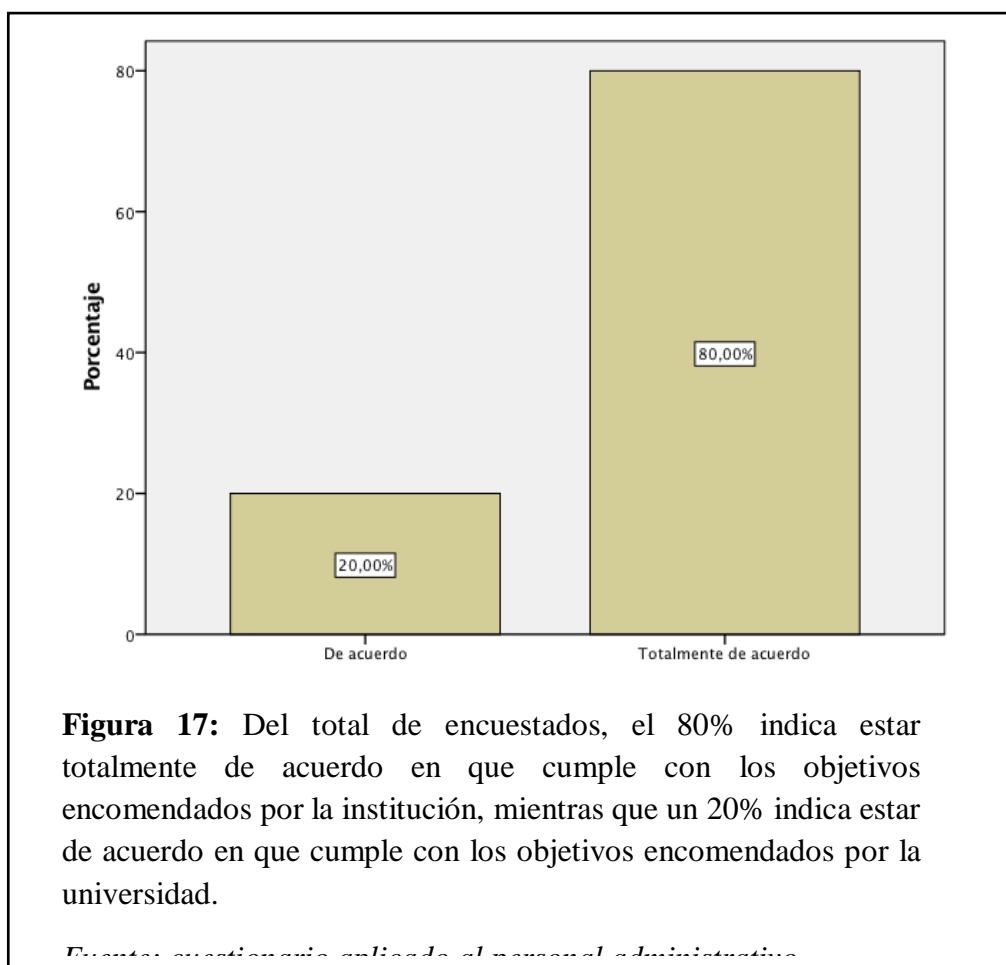


Tabla 20

Tengo las capacidades necesarias para cumplir con los objetivos que propone la institución

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido De acuerdo	8	32,0	32,0	32,0
Totalmente de acuerdo	17	68,0	68,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado al personal administrativo

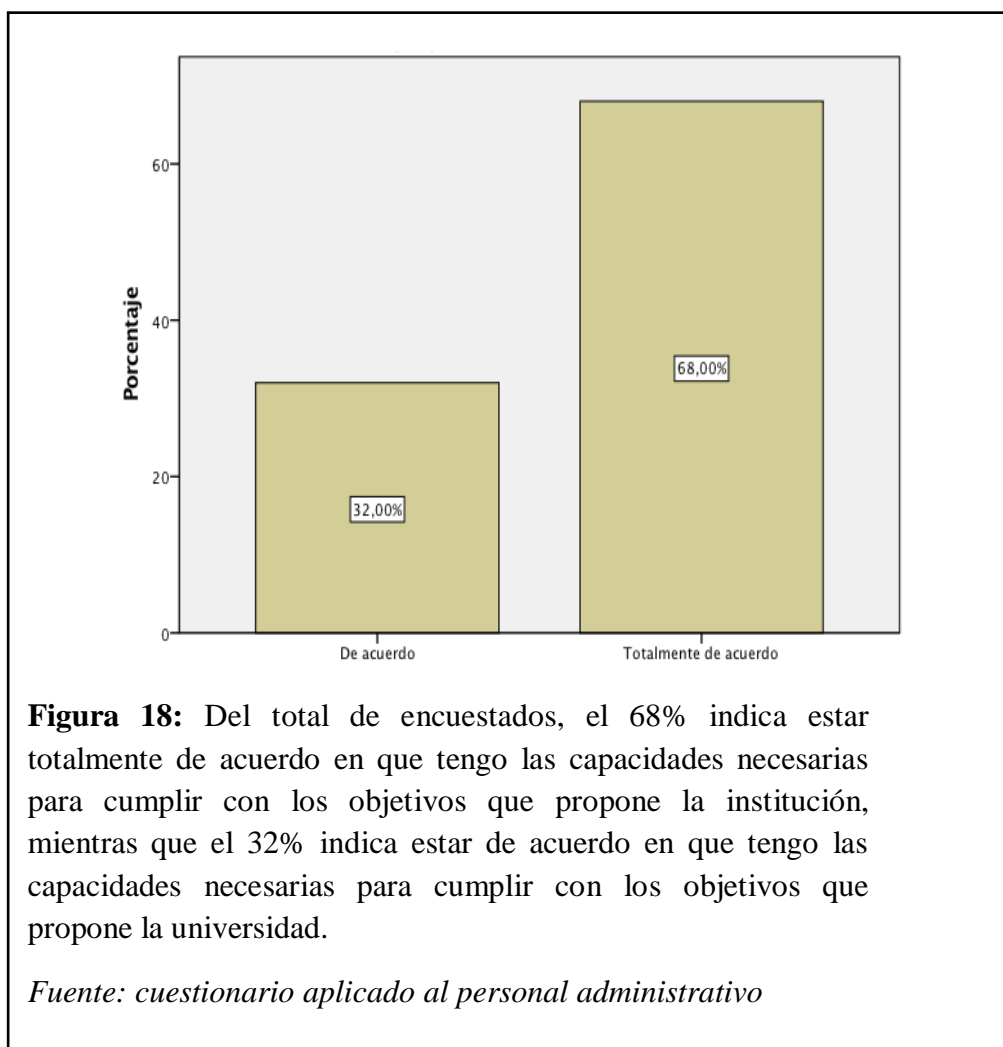


Tabla 21

El personal de la institución ofrece el apoyo necesario para el cumplimiento de los objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	7	28,0	28,0	28,0
	Indiferente	7	28,0	28,0	56,0
	De acuerdo	11	44,0	44,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado al personal administrativo

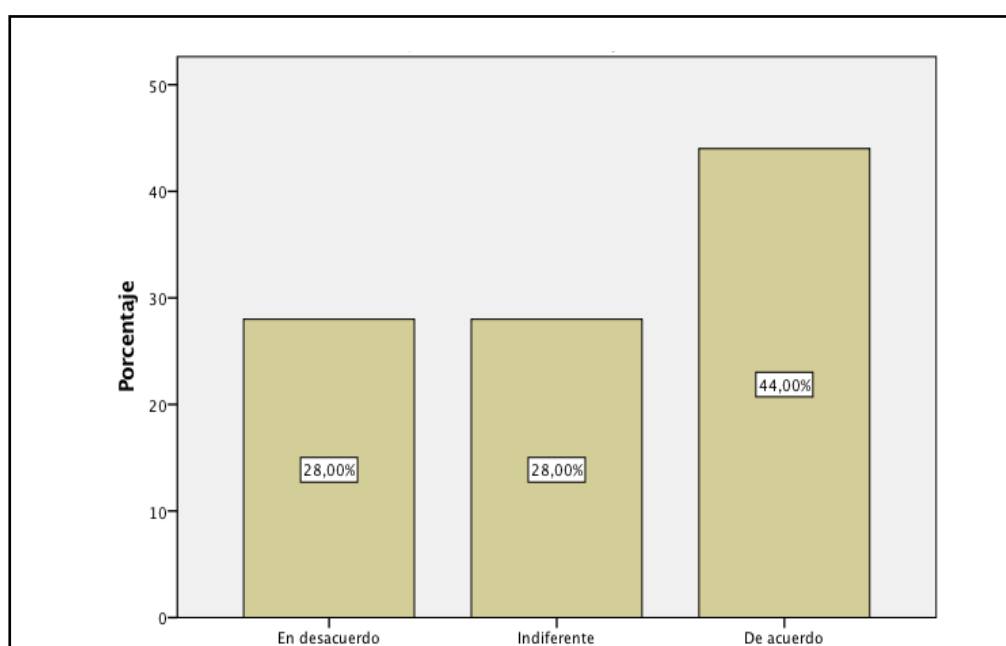


Figura 19: Del total de encuestados, el 44% indica estar de acuerdo en que el personal de la institución ofrece el apoyo necesario para el cumplimiento de los objetivos, mientras que el 28% indica estar en desacuerdo en que el personal de la universidad ofrece el apoyo necesario para el cumplimiento de los objetivos y otro 28% indica ser indiferente en que el personal de la institución ofrece el apoyo necesario para el cumplimiento de los objetivos.

Fuente: cuestionario aplicado al personal administrativo

Tabla 22

En el desarrollo de mis actividades laborales, hago un uso adecuado de los materiales que facilita la universidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido De acuerdo	19	76,0	76,0	76,0
Totalmente de acuerdo	6	24,0	24,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado al personal administrativo

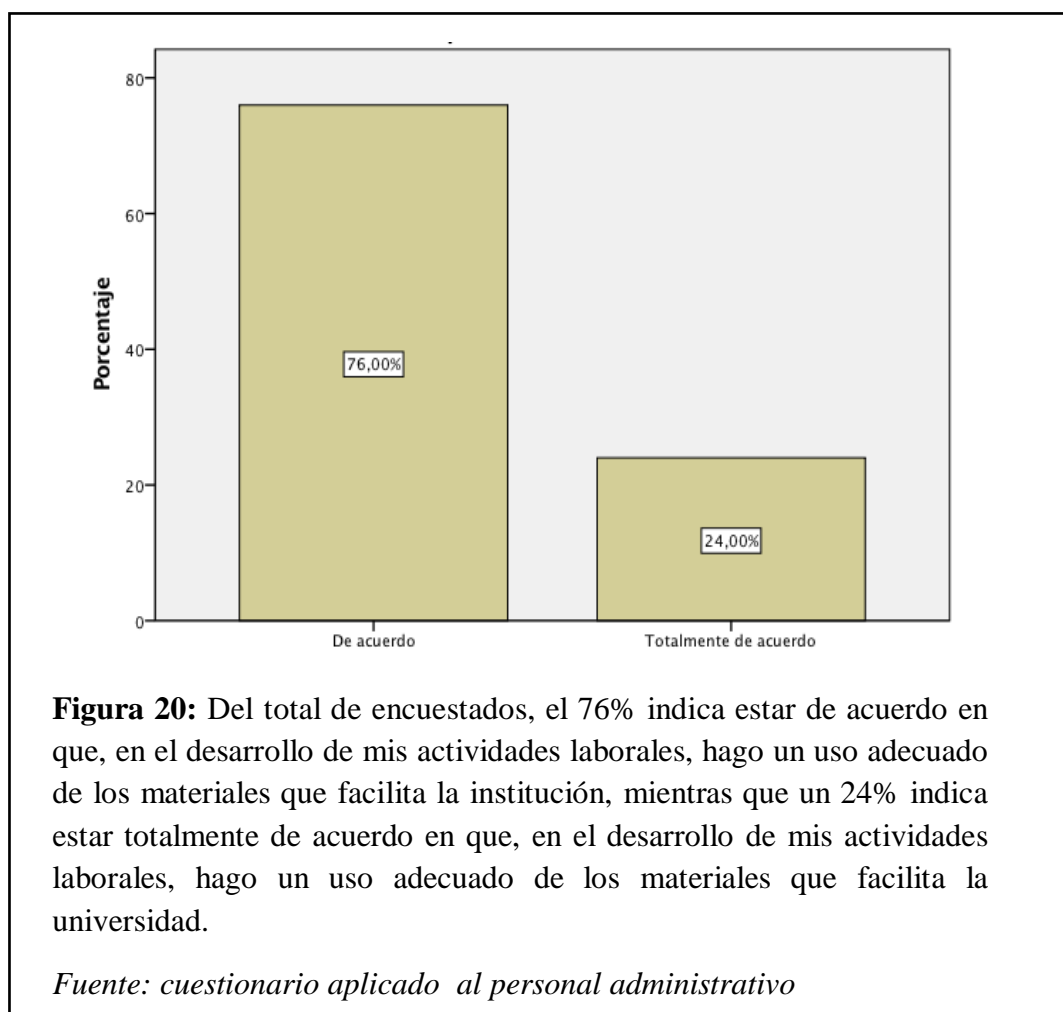


Tabla 23

Cuento con los conocimientos necesarios para racionalizar los materiales e insumos que proporciona la institución

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido De acuerdo	4	16,0	16,0	16,0
Totalmente de acuerdo	21	84,0	84,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado al personal administrativo

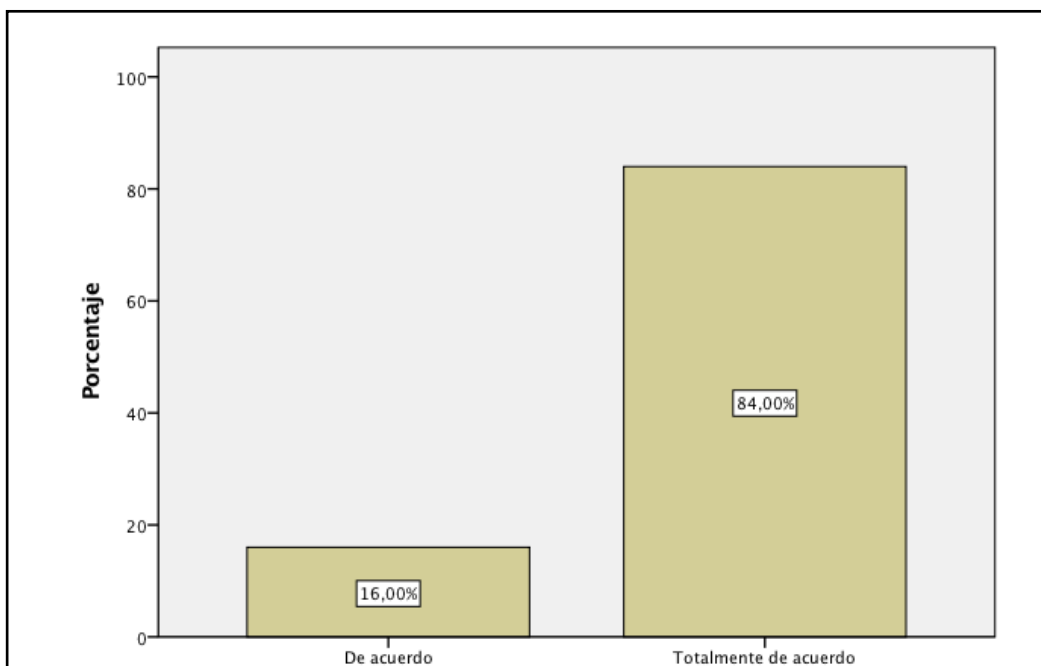


Tabla 24 **Figura 21:** Del total de encuestados, el 84% indica estar totalmente de acuerdo en que Cuento con los conocimientos necesarios para racionalizar los materiales e insumos que proporciona la institución, mientras que el 16% indica estar de acuerdo en que cuento con los conocimientos necesarios para racionalizar los materiales e insumos que proporciona la institución.

Válido De			20,0
Totalmente de acuerdo			100,0
Total	25	100,0	100,0

Fuente: cuestionario aplicado al personal administrativo

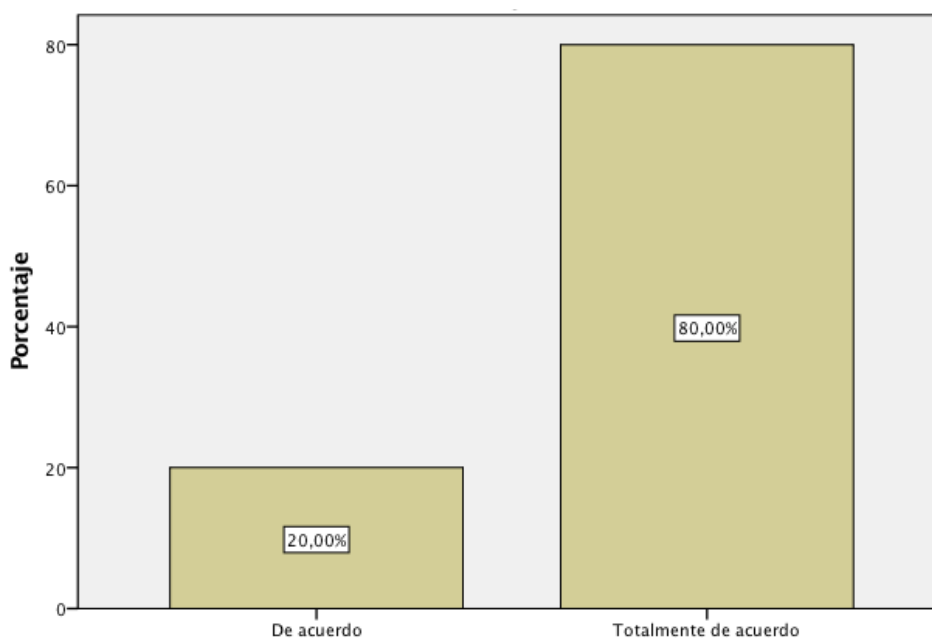


Figura 22: Del total de encuestados, el 80% indica estar totalmente de acuerdo en que, me preocupo por presentar los trabajos encargados antes de los tiempos de entrega, y un 20% indica estar de acuerdo en que me preocupo por presentar los trabajos encargados antes de los tiempos de entrega.

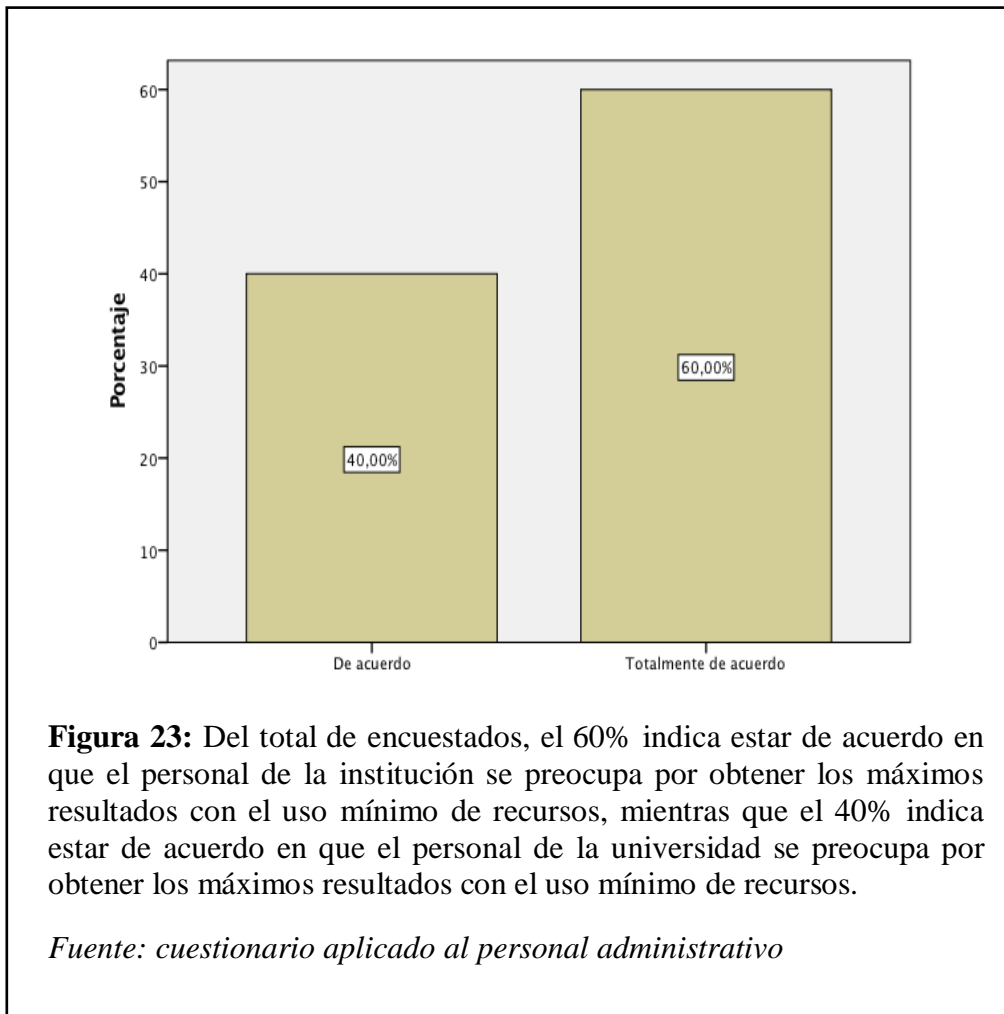
Fuente: cuestionario aplicado al personal administrativo

Tabla 25

El personal de la universidad se preocupa por obtener los máximos resultados con el uso mínimo de recursos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido De acuerdo	10	40,0	40,0	40,0
Totalmente de acuerdo	15	60,0	60,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado al personal administrativo



CAPITULO IV: DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos luego de la aplicación del coeficiente de Pearson, se puede establecer que existe un nivel de correlación $r = 0.102$, el cual puede ser interpretado como un nivel de correlación positiva moderada, puesto que tiene un nivel de significación $p = 0.627$ que se encuentra ubicado por debajo del nivel bilateral 0.01 ; también. Por lo tanto, se puede confirmar con un 99% de confianza que existe una correlación positiva moderada entre las variables de investigación Compromiso laboral y Desempeño. De acuerdo a los resultados se acepta la hipótesis H_1 : Si existe relación entre el Compromiso organizacional y el Desempeño del personal Administrativo de la ONG IDES SICAN – Ferreñafe 2019 y se descarta la hipótesis H_0 : No existe relación entre el Compromiso organizacional y el Desempeño del personal Administrativo de la ONG IDES SICAN – Ferreñafe 2019.

Los resultados de la investigación, concuerdan con los resultados encontrados por Medina (2017), quien concluye que existe una incidencia alta y significativa entre el Compromiso organizacional y el Desempeño, además los resultados concluyen con los resultados de la investigación de Yubisay (2014), quien determina que existe una correlación alta y significativa entre el Compromiso organizacional y el Desempeño. En base a las evidencias de la investigación, se puede deducir que, si la institución educativa aplica actividades para mejorar el Compromiso organizacional, entonces el Desempeño de administrativos y docentes se incrementará proporcionalmente. Zans (2017) en su investigación concluye que, debido a la relación existente, se puede evidenciar que, si se mejora el Compromiso organizacional, se incrementa el Desempeño. Entre las recomendaciones se encuentra que El personal deben mejorar el Desempeño, a través de una propuesta relacionada a mejorar estrategias de relaciones interpersonales entre los miembros de la organización.

El Compromiso organizacional que presentan los docentes y personal administrativo de la institución educativa, es bajo, debido a que el 60% (ver Tabla 35) de los encuestados se encuentra en desacuerdo con el Compromiso organizacional de la institución, mientras que el 40% (ver Tabla 35), se muestra indiferente ante el Compromiso organizacional que presentan los docentes y personal administrativo del colegio. El Compromiso organizacional “es la expresión personal de la percepción que El personal de la universidad a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la misma”. (Gan, 2007, p. 12). Los resultados de la presente investigación discrepan con los hallazgos de Zans (2017), quien encuentra que un nivel de Compromiso organizacional alto, en El personal administrativos y docentes de una facultad Regional. Narea y Paz (2014), encuentran un nivel bajo de Compromiso organizacional en los directivos y docentes de una institución, debido a una falta de comunicación, falta de competencias de trabajo en equipo y relaciones interpersonales empobrecidas por falta de motivación y empatía.

La dimensión estructura de la variable Compromiso organizacional presenta un nivel medio, (ver Tabla 9) afectando el Desempeño del personal Administrativo de la ONG IDES SICAN – Ferreñafe 2019. El 56% de los encuestados indica estar en desacuerdo y un 24% indica estar totalmente en desacuerdo en que la institución proporciona un reglamento interno de trabajo. Por lo cual el personal docente y administrativo no conoce, o tiene conocimiento de los reglamentos y políticas a seguir dentro de la institución La estructura se encuentra conformada por la percepción en general que presentan El personal de una organización, con respecto a la estructura formal de una organización, está estructura, está formada por el número de políticas, reglas, cantidad de actividades procedimentales y otras formas estructuradas que tiene la organización para llevar a cabo las actividades labores diarias. Las organizaciones modernas, deben velar porque las estructuras organizacionales sean ligeras y permitan llevar a cabo en el menor tiempo posible el logro de los objetivos organizacionales. (Gan, 2007). Los resultados de la investigación concuerdan con las conclusiones halladas por Medina (2017), quien explica que, si una organización no expone estándares de trabajo, o da a conocer las normas y reglamentos de trabajo, esta situación afecta negativamente el Desempeño de personal administrativo.

La dimensión responsabilidad de la variable Compromiso organizacional presenta un nivel bajo, (ver Tabla 9) afectando el Desempeño del personal Administrativo de la universidad. El 64% de los encuestados indica estar totalmente en desacuerdo en la institución promueve la participación de personal administrativo en la toma de decisiones. Y un 56% de los encuestados indica estar totalmente en desacuerdo en que las recomendaciones o sugerencias por parte del personal son tomadas en cuenta. La responsabilidad tiene que ver con el grado de permisos y delegación que ofrecen los directivos de una organización, para que El personal de los diferentes niveles organizacionales participen en la toma decisiones a todo nivel. También tiene que ver con los procesos de autoevaluación y la percepción en general en que El personal se sienten libres de tomar decisiones y ser ellos mismos su propio jefe, autoevaluándose en todo momento de las actividades organizacionales. (Gan, 2007). Los resultados de la investigación concuerdan con los postulados por Bravo y Estela (2015), quienes determinan que la no participación del personal en toma de decisiones de la organización, afecta negativamente el nivel de Compromiso organizacional.

La dimensión recompensa de la variable Compromiso organizacional presenta un nivel bajo, (ver Tabla 9) afectando el Desempeño del personal Administrativo de la universidad. El 80% de los encuestados se encuentra totalmente en desacuerdo en que la remuneración que ofrece la institución se encuentra de acuerdo a las responsabilidades del puesto. Además, un 52% indica estar totalmente en desacuerdo en que la institución ofrece incentivos por un buen Desempeño. La recompensa se relaciona con los incentivos que impone la organización con respecto al cumplimiento de los objetivos organizacionales. De manera general las recompensas tienen que ver directamente con el salario o con los aspectos pecuniarios propios de la prestación de un servicio profesional. Pero también la recompensa tiene que ver con todos los incentivos intrínsecos que aplica la organización para incrementar la percepción de bienestar y de motivación en general. (Gan, 2007). Los resultados de la investigación concuerdan con los hallazgos de la investigación de Mino (2014), quien concluye que un inadecuado programa de incentivos económicos, permite mejorar el nivel de Compromiso organizacional.

La dimensión desafío de la variable Compromiso organizacional presenta un nivel bajo, (ver Tabla 9) afectando el Desempeño del personal Administrativo de la universidad. El 44% de los encuestados indica estar totalmente en desacuerdo en que los objetivos que establece la institución son motivadores, y un 36% se muestra totalmente en desacuerdo y 28% en desacuerdo en que los objetivos que establece la institución generan motivación. La dimensión desafío son las actividades laborales que tienen que cumplir. El personal de una organización tienen que ser desafiantes y lograr que el personal, encuentren motivantes y retantes las actividades a cumplir. El desafío, genera la aceptación de pequeños niveles de riesgos en mejora del Compromiso Laboral y Desempeño. (Gan, 2007). Los resultados del estudio coinciden con los resultados postulados por Medina (2017), quien expresa que los estándares de trabajo mal diseñados, generan un Compromiso organizacional inadecuado.

La dimensión cooperación de la variable Compromiso organizacional presenta un nivel bajo, (ver Tabla 9) afectando el Desempeño personal administrativo. El 48% de los encuestados indica estar totalmente en desacuerdo en que cuando se presentan problemas, cuentan con el apoyo de sus líderes de la universidad. Y un 40% se encuentra totalmente en desacuerdo en que existe un espíritu de ayuda entre los miembros de la universidad. La cooperación tiene que ver con las percepciones y sentimientos de ayuda entre los miembros de la organización. La cooperación depende del grado de predisposición que muestran los integrantes del equipo para sacar adelante y solucionar problemas cotidianos del día a día.

(Gan, 2007). Los resultados de la investigación coinciden con los encontrados por Huamán y Paniagua (2014), quienes sostienen que, para mejorar el Compromiso organizacional, la institución debe desarrollar talleres que se orienten a mejorar los lazos entre personal administrativo.

La dimensión conflictos de la variable Compromiso organizacional presenta un nivel bajo (ver Tabla 9) afectando el Desempeño del personal Administrativo de la ONG IDES SICAN – Ferreñafe 2019. El 88% indica estar en desacuerdo en que las discrepancias que surgen en la organización sirven para superar problemas con las mejores soluciones, y un 52% indica estar totalmente en desacuerdo en que es frecuente los conflictos entre los miembros del equipo. Los conflictos son las discrepancias entre opiniones y formas de pensar que surgen normalmente en las actividades diarias que realiza la organización. Los conflictos pueden ser buenos o malos dependiendo del punto de vista o enfoque con que se traten. Los conflictos buenos tienden a construir y a mejorar algunos problemas. Los conflictos nocivos o malos tienden a desmejorar actividades y a incrementar pérdidas de tiempo en actividades innecesarias. (Gan, 2007). Los resultados discrepan con los hallazgos de Huamán y Paniagua (2014), quienes encuentran que existe una relación positiva y altamente significativa entre el Compromiso organizacional y el Desempeño. Además, se encuentran relaciones positivas entre el Compromiso organizacional y el compromiso de los docentes, así como también relación entre el Compromiso organizacional y la resolución de conflictos.

CAPITULO V: CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos luego de la aplicación del coeficiente de Pearson, se puede establecer que existe un nivel de correlación $r = 0.102$, el cual puede ser interpretado como un nivel de correlación positiva moderada entre la variable Compromiso organizacional y la variable Desempeño.

El nivel de Compromiso organizacional que presentan El personal de la institución, es bajo, debido a que el 60% de los encuestados se encuentra en desacuerdo con el Compromiso organizacional de la institución, mientras que el 40% se muestra indiferente ante el Compromiso organizacional que presentan los docentes y personal administrativo del colegio.

El nivel de Desempeño que presentan el personal, es medio, debido a que el 64% de los encuestados se encuentra de acuerdo con las actividades de Desempeño.

CAPITULO VI: REFERENCIAS

- Bernal (2010). *Metodología de la Investigación Científica*. Tercera edición. Pearson Educación: Colombia.
- Brunet, L. (1987). <https://corganizaciona1.files.wordpress.com/2017/02/el-Compromiso-de-trabajo-en-las-organizaciones.pdf>.
- Castillo (2006). *Administración de Personal: Un enfoque hacia la calidad. Características de la satisfacción laboral*. Colombia. Ecoe Ediciones
- Chiavenato (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Bogotá. Mc. Graw Hill. 2da. Edición.
- Chiavenato . (2009). Obtenido de Chiavenato I. (2009). *Gestión del talento humano* (3a ed.) México, D.F.: McGraw-Hill.
- Chiavenato. (2007). Obtenido de Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*.(8a ed.). Mexico: Mc Graw(Pàg,58)
- chiavenato. (2002). *Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos. México: McGraw Hill. Pág. 74.*
- Cotton, D. P. (26 de Agosto de 2017). <http://www.grandespymes.com.ar/2017/08/26/desarrollando-un-Compromiso-organizacional-optimo/>. Obtenido de <http://www.grandespymes.com.ar/2017/08/26/desarrollando-un-Compromiso-organizacional-optimo/>
- Dessler. (1993). *Define el Compromiso como el conjunto de características* (Pàg,181). Obtenido de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1029/TP-UNH.ADMIN.00110.pdf?sequence=1>
- Fermin , L. (2015). *"Relación entre la cultura organizacional y el Desempeño del personal Administrativo de una institución gubernamental."*. Guatemala de la Asuncion. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Figueroa-Leyvi.pdf>
- Fidias (2006). *Proyecto de investigación*. 5ta Edición Gan, F. (2007). *Manual de Recursos Humanos. Compromiso Organizacional*. Barcelona. Editorial UOC.

- Gonzales (2006). Calidad de vida laboral. Recuperado de http://www.nodo50.org/cubasigloXXI/congreso06/conf3_grodriguez.pdf
- Guevara, F., & Tafur, A. J. (2015). *Influencia del Compromiso laboral en el desempeño del personal Administrativo de la institucion kentucky fried chicken sede real plaza en la ciudad de trujillo 2015*". Trujillo. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1438/1/Guevara_Franklin_Influencia_Compromiso%20Laboral.pdf
- Hernández, R., Fernandez , C., & Baptista, p. (2006). https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/1033525612-mtis_sampieri_unidad_1-1.pdf. Obtenido de Metodología de la investigación.
- Likert (2015). *Escalas de Likert*
- Litwin, & Stringer. (1968). <Http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/3314/1/1.%20Tesis%20Compromiso%20org%20Litwin-Stinger%20%281%29.pdf>.
- Medina, A. (2017). Incidencia del Compromiso organizacional en el desempeño docente de la Unidad Particular Santo Domingo de Guzmán. (Tesis de licenciatura). Universidad Andina Simón Bolívar. Recuperado de: <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5611/1/T2266-MDTH-Medina-Incidencia.pdf>
- Mino, E. (2014). “*Correlación entre el Compromiso organizacional y el desempeño en los trabajadodres del restaurante de parrillas marakos 490 del departamento de lambayeque*”. Lambayeque. Obtenido de <file:///D:/TESIS%20COMPROMISO%20ORGANIZACIONAL/maracos%20griil%20tesis.pdf>
- Palma , S. (2004). Obtenido de Palma C. (2004). *Manual de Escala del Compromiso Laboral*. (1° Ed.) Perú
- Palomino, M., & Peña, R. (2016). *El Compromiso organizacional y su relación con el desempeño*. Cartagena. Obtenido de <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/3991/1/COMPROMISO%20ORGANIZACIONAL-%20MIRYAM%20PALOMINO%20Y%20RAFAEL%20PE%20C3%91A.pdf>

- Panta, L. (2015). *Análisis del Compromiso organizacional y su relación con el Desempeño de la plana docente del consorcio educativo "talentos" de la ciudad de Ferreñafe*. Ferreñafe. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/157/1/TL_Panta_Rivera_luisalberto.pdf
- Perez, E. (12 de 02 de 2015). *Consejos para mejorar el Compromiso laboral de tu empresa*. Recuperado el 2015, de <https://www.altonivel.com.mx/49115-7-acciones-para-mejorar-el-Compromiso-laboral-de-tu-empresa/>
- Pérez, E. (2015). *El Compromiso organizacional y su influencia en el compromiso organizacional: caso sipan distribuciones s.a.c – Ferreñafe*. Ferreñafe. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/760/1/TL_PerezVasquezElizabetOdaliss.pdf
- Ordoñez (1997). *Compromiso Laboral*. Edición Times. Colombia
- Quispe, E. (2015). *Compromiso organizacional y desempeñolaboral en la municipalidad distrital de pacucha, andahuaylas, 2015*. Andahuaylas -peru. Obtenido de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/230/20-2015-EPAE-Quispe%20Vargas-Compromiso%20organizacional%20y%20desempeño%20laboral%20en%20la%20MD%20de%20Pa>
- RRepublica. (3 de MAYO de 2016). *Mal Compromiso laboral genera pérdidas millonarias a las empresas*. Obtenido de Diario Republica: <http://larepublica.pe/sociedad/936033-mal-Compromiso-laboral-genera-perdidas-millonarias-a-las-empresas>
- Santa maria, F., & Zaña , C. (2015). *Percepción del Compromiso laboral del personal Administrativo de una entidad universitaria*. 2015. Ferreñafe. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2996/1/RE_ADMI_DIEGO.INGLES_SI_KARINA.MIMBELA_COMPROMISO.LABORAL_DATOS.PDF
- Szeinman, P. (7 de septiembre de 2015). *Los CEO en Perú ya ven al Compromiso organizacional como una variable intangible del negocio*. Obtenido de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/ceo-peru-ven-Compromiso-organizacional-variable-intangible-negocio-99286>
- Ticona. (2017). *Compromiso organizacional y Desempeño del personal Administrativo de la cooperativa de ahorro y crédito mí financiera puno - 2015*". Trujillo. Obtenido de

file:///D:/TESIS%20COMPROMISO%20ORGANIZACIONAL/puno%20Compromiso%20organizacional

Vargas, L. M. (2015). *Influencia de la satisfacción laboral en el Compromiso organizacional en la i.e. "sara antonieta bullón" - lambayeque*. Ferreñafe. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/92/1/TL_Vargas_PardoLuzMariadelRosario.pdf

Yubisay (2014) "Compromiso organizacional y Desempeño del docente en centros de educación inicial".

Zans (2017) . A. (2017). *Compromiso organizacional y su incidencia en el Desempeño del personal Administrativo, administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Recuperado de: <http://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>

ANEXOS

ANEXO A: FORMATO T 1

ANEXO B: FORMATO T1



FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 11 de Marzo del 2019

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

Los suscritos:

SOTO RODRÍGUEZ FABIOLA CARMEN MARLENY con DNI 46882656

En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: "COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA ONG IDES SICAN - FERREÑAFE 2019", presentado y aprobado en el año 2019 como requisito para optar el grado de bachiller en administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en la página Web de la Universidad Señor de Sipán, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APellidos y Nombres	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
SOTO RODRIGUEZ FABIOLA CARMEN MARLENY	46882656	

ANEXO B: ACTA DE ORIGINALIDAD

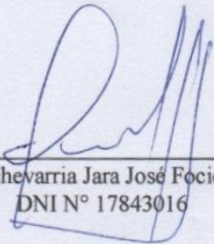


ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

Yo, JOSE FOCION ECHEVARRIA JARA , Docente de la Escuela de Administración y revisor del trabajo de investigación aprobada mediante Resolución N°0271 – FACEM – USS- 2019, presentado por la egresada SOTO RODRIGUEZ FABIOLA CARMEN MARLENY , autor del trabajo de investigación denominado: **COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA ONG IDES SICAN – FERREÑAFE 2019**, puedo constar que la misma tiene un índice de similitud de 18% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el programa URKUND.

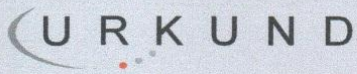
Por lo que concluyo que la investigación cumple con los lineamientos establecidos en la Resolución de Directorio N°016 – 2019 /PD – USS, que aprueba las políticas para evitar plagio en la USS.

Chiclayo, 01 de abril del 2019



Dr. Echevarria Jara José Foción
DNI N° 17843016

ANEXO C: REPORTE URKUND



Urkund Analysis Result

Analysed Document: Trabajo de Investigación FINAL - Fabiola (1).docx (D53741603)
Submitted: 09/12/2018 12:22:00 AM
Submitted By: jecheverria@crece.uss.edu.pe
Significance: 18 %

Sources included in the report:

BENAVIDES BUSTAMANTE FLOR KARINA docx (D40855975)
TESIS FINAL 27.12.18 . docx (D47470509)
PÉREZ DOMINGUEZ MARÍA ALEXANDRA.docx (D40772135)
MATARA LEON HUBERT CRISTIAN.docx (D37225161)
Rogriguez_Ramos_Informe_Final. Docx (D40590054)
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1029/TP-UNH.ADMIN.00110.pdf?
Sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1029/TP-UNH.ADMIN.00110.pdf?Sequence=1)
[http://repositorio.usat.edu.pe/bitstream/usat/760/1/TL_PEREZVasquezElizabethOdalis.pdf?
Bab3df8e-e9d1-40bd-9284-bc2543eb9e80
A4733a68-1c38-4754-a6bd.d2dfe910c41a
315bbd99.8d49-411e-3688-772b0fe1d03
81427828-a05e-4759-a957-32ab423ef734](http://repositorio.usat.edu.pe/bitstream/usat/760/1/TL_PEREZVasquezElizabethOdalis.pdf?Bab3df8e-e9d1-40bd-9284-bc2543eb9e80A4733a68-1c38-4754-a6bd.d2dfe910c41a315bbd99.8d49-411e-3688-772b0fe1d0381427828-a05e-4759-a957-32ab423ef734)

Instances where selected sources appear:

44

ANEXO D: DECLARACIÓN JURADA



DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR:

Autor

Autores

Soto Rodríguez Fabiola Carmen Marleny

Apellidos y nombres

46882656

DNI N°

2161803680

Código N°

Presencial

Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Trabajo de investigación

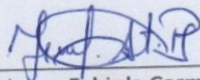
DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto y/o informe de investigación titulado **COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA ONG IDES SICAN - FERREÑAFE 2019**
La misma que presento para optar el grado de:

Bachiller en Administración

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinará la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.


Soto Rodríguez Fabiola Carmen Marleny

DNI:46882656



ANEXO E: CUESTIONARIOS

CUESTIONARIO PARA MEDIR COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Estimado colaborador:

Lea cuidadosamente las siguientes afirmaciones, y responda de acuerdo a su percepción. La información que usted brinde será mantenida en absoluta reserva.

TD: Totalmente en desacuerdo

D: En desacuerdo

I: Indiferente

A: Acuerdo

TA: Totalmente de acuerdo

	TD	D	I	A	TA
La institución cuenta con un manual de organización y funciones					
La institución proporciona un reglamento interno de trabajo					
La institución promueve la participación del personal Administrativo en la toma de decisiones					
Las recomendaciones o sugerencias por parte del personal son tomadas en cuenta					
La remuneración que ofrece la institución se encuentra de acuerdo a las responsabilidades del puesto					
La institución ofrece incentivos por un buen Desempeño					
Los objetivos que establece la institución son motivadores					
Los objetivos que establece la institución generan motivación					
Las relaciones entre los miembros de la institución permiten la coordinación de actividades					
Existe un trato respetuoso entre los miembros del equipo					
Cuando se presentan problemas, cuento con el apoyo de mis líderes de la institución					
Existe un espíritu de ayuda entre los miembros de la institución					
Los indicadores cuantitativos, permiten una real medición de los objetivos logrados.					
Tengo pleno conocimiento de los objetivos que debo cumplir					
Las discrepancias que surgen en la organización sirven para superar problemas con las mejores soluciones					
Es frecuente los conflictos entre los miembros del equipo					

CUESTIONARIO PARA MEDIR DESEMPEÑO

Estimado colaborador:

Lea cuidadosamente las siguientes afirmaciones, y responda de acuerdo a su percepción. La información que usted brinde será mantenida en absoluta reserva.

TD: Totalmente en desacuerdo

D: En desacuerdo

I: Indiferente

A: Acuerdo

TA: Totalmente de acuerdo

	TD	D	I	A	TA
Cumple con los objetivos encomendados por la institución					
Tengo las capacidades necesarias para cumplir con los objetivos que propone la institución					
El personal de la institución ofrece el apoyo necesario para el cumplimiento de los objetivos					
En el desarrollo de mis actividades laborales, hago un uso adecuado de los materiales que facilita la institución					
Cuento con los conocimientos necesarios para racionalizar los materiales e insumos que proporciona la institución					
Me preocupo por presentar los trabajos encargados antes de los tiempos de entrega					
El personal de la institución se preocupa por obtener los máximos resultados con el uso mínimo de recursos					
Entrego y cumpro los objetivos organizacionales de manera oportuna					
Las actividades que desarrollo en la institución son precisas y se relacionan con los objetivos organizacionales					
Mi trato con los demás miembros de la institución es cortés y amable.					
La distribución de ambientes de trabajo facilita la realización de sus labores.					
La asignación económica de la institución permite la creación de nuevos proyectos.					
El presupuesto que asigna la institución, permite el logro de los objetivos institucionales					
El presupuesto que asigna la institución es utilizado de manera adecuada					
La institución ofrece los recursos necesarios para realizar su trabajo.					
Los recursos que utiliza diariamente para realizar sus labores le permiten trabajar mejor.					

ANEXOS F: RESOLUCIONES
RESOLUCIÓN DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0271 -FACEM-USS-2019

Chiclayo, 01 de abril de 2019.

VISTO:

El oficio N° 0226-2019/FACEM-DA-USS de fecha 29/03/2019, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Académico Profesional de Administración y proveído de la Decana de la FACEM de fecha 01/04/2019, sobre aprobación del trabajo de investigación, y;

CONSIDERANDO:

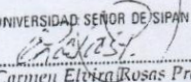
Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos : La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

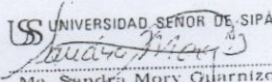
Estando a lo expuesto y en mérito a las atribuciones conferidas,

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR, el (los) trabajo (s) de investigación de (l) lo (la) (s) egresado (a) (s) de la EAP de Administración, modalidad presencial-PCA, SOTO RODRÍGUEZ FABIOLA CARMEN MARLENY, denominado: COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA ONG IDES SICAN – FERREÑAFE 2019.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

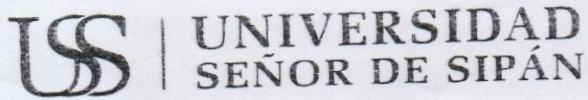

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC
Dra. Carmen Elena Rosas Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales


UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
Mg. Sandra Mory Quiñizo
Secretaría Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.:Esc. Archivo

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

RESOLUCIÓN DEL ASESOR



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N° 0271-A-FACEM-USS-2019

Chiclayo, 01 de abril de 2019

VISTO:

El oficio N° 0226-2019/FACEM-DA-USS de fecha 29/03/2019, de (l) (la) Director (a) de la Escuela Académico Profesional de Administración, y el proveído de la Decana de la FACEM de fecha 01/04/2019, referente a la designación de Asesor Especialista de Trabajo de Investigación, y;

CONSIDERANDO:

Que, en el artículo 6° numeral 1 y 5, del Estatuto Versión 04 de la USS, respectivamente a la letra dice: Los fines de la universidad son: preservar, acrecentar y transmitir de modo permanente, la herencia científica, tecnológica, cultura y artística de la humanidad, así mismo, realizar y promover la investigación científica y humanística, la creación intelectual y artística.

Que, el Asesor Especialista, es el docente que acompaña al egresado en el desarrollo de toda la investigación garantizando su rigor científico.

Que, con el propósito de consolidar la implementación de un conjunto de Estrategias para el Desarrollo de la Investigación Científica de los egresados y se encaminen los trabajos de investigación, es pertinente extender una resolución que designe el Asesor (a) Especialista (a) que reúna los requisitos siguientes: a) Competencia y experiencia en el diseño y ejecución de trabajos de investigación; b) Experiencia o especialización en el área del respectivo trabajo.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes:

SE RESUELVE

ARTÍCULO ÚNICO: DESIGNAR, al docente Dr. ECHEVERRIA JARA JOSE FOCION, como **ASESOR ESPECIALISTA** del Trabajo de Investigación "COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA ONG IDES SICAN - FERREÑAFE 2019"; presentado por la estudiante SOTO RODRÍGUEZ FABIOLA CARMEN MARLENY, modalidad presencial-PCA.

REGÍSTRESE, COMUNIQUESE Y ARCHÍVESE.

USS UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC
[Firma]
Dra. Carmen Elvira Rosas Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales

USS UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
[Firma]
Mg. Sandra Mory Guarnizo
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú