

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración y Gestión Pública

Tesis

**Compromiso organizacional y el desempeño de los
trabajadores de la Reniec, Chimbote, 2021**

Luis Alberto Rodriguez Aguilar

Para optar el Título Profesional de
Licenciado en Administración y Gestión Pública

Lima, 2024

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A : WILLIAM PEDRO RODRIGUEZ GIRALDEZ Decano de la Facultad de Ciencias de la Empresa
DE : PERCY MANRIQUE VILLAVICENCIO Asesor de trabajo de investigación
ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de trabajo de investigación
FECHA : 18 de julio de 2024

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para informar que, en mi condición de asesor del trabajo de investigación:

Título:

COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA RENIEC, CHIMBOTE 2021

Autores:

1. Bach. Luis Alberto Rodríguez Aguilar – EAP. Administración y Gestión Pública

Se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 17 % de similitud sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores N° de palabras excluidas (**en caso de elegir "SI"**): SI NO
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI NO

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad Continental.

Recae toda responsabilidad del contenido del trabajo de investigación sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI y en la normativa de la Universidad Continental.

Atentamente,

La firma del asesor obra en el archivo original
 (No se muestra en este documento por estar expuesto a publicación)

Dedicatoria

Dedico la actual investigación a mis padres que contribuyeron con mi desarrollo académico desde temprana edad; además de brindarme apoyo emocional en los momentos más difíciles de mi vida les debo todo.

Además, hago énfasis en dios y como me ha ayudado para obtener cada logro en mi vida, manteniéndome sano y libre de peligro.

Por último, pero no menos importante a mis docentes que me han brindado las herramientas para el desarrollo de este informe.

Agradecimiento

Se expresa especial agradecimiento a la universidad y los docentes que la componen por darme todas las oportunidades que necesito para convertirme en profesional.

Agradezco a todos mis colegas de trabajo que me han permitido tener la información necesaria para cumplir con los criterios de la investigación.

Agradezco a mi familia que mi haya apoyado tanto económica como sentimentalmente en el desarrollo de cada etapa académica.

El autor

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	i
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vii
Índice de figuras.....	viii
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
Introducción.....	ix
I. CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO.	14
1.1. Delimitación del estudio.	14
1.1.1. Territorial.....	14
1.1.2. Temporal.....	14
1.1.3. Conceptual.....	14
1.2. Planteamiento del problema.	14
1.3. Formulación del problema.	17
1.3.1. Problema general.	17
1.3.2. Problema específico.....	18
1.4. Objetivos de la investigación.	18
1.4.1. Objetivo general	18
1.4.2. Objetivo específico.....	18

1.5. Justificación de la investigación.	18
1.5.1. Justificación teórica.	19
1.5.2. Justificación práctica.	19
II. CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	20
2.1. Antecedentes.	20
2.1.1. Artículos científicos.....	20
2.1.2. Tesis nacionales e internacionales.....	21
2.2. Bases teóricas.	22
2.3. Definición en términos básicos.	27
III. CAPITULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	29
3.1. Hipótesis.....	29
3.1.1. Hipótesis General.	29
3.1.2. Hipótesis Especificas.....	29
3.2. Identificación de Variables.	29
3.3. Operacionalizacion de variables.	32
IV. CAPITULO IV: METODOLOGÍA.	34
4.1. Enfoque de investigación.	34
4.2. Tipo de investigación.....	34
4.3. Nivel de investigación.....	34
4.4. Métodos de investigación.....	35
4.5. Diseño de investigación	35

4.6. Población y muestra.	36
4.6.1. Población.	36
4.6.2. Muestra.	36
4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	37
4.7.1. Técnicas.	37
4.7.2. Instrumento de recolección de datos.	38
V. CAPITULO V RESULTADOS.	40
5.1. Descripción de trabajo de campo.	40
5.2. Presentación de resultados.	40
5.3. Contrastación de hipótesis.	47
5.4. Discusión.....	52
CONCLUSIONES.	56
RECOMENDACIONES.....	57
REFERENCIAS.....	58
APÉNDICES.....	63

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable compromiso organizacional.	32
Tabla 2. Operacionalización de la variable desempeño.	34
Tabla 3. Conjunto de trabajadores.	37
Tabla 4. Conjunto de trabajadores que participan en la investigación.....	38
Tabla 5. Situación cuantitativa de la variable desempeño	45
Tabla 6. Nivel de compromiso organizacional	42
Tabla 7. Nivel de las dimensiones de compromiso organizacional	44
Tabla 8. Nivel del desempeño desde el enfoque de competencias	45
Tabla 9. Nivel de las dimensiones del desempeño por competencias	46
Tabla 10. Correlación entre variables compromiso organizacional y el desempeño.....	48
Tabla 11. Correlación entre compromiso afectivo y desempeño.....	49
Tabla 12. Correlación entre compromiso continuo y desempeño.....	50
Tabla 13. Correlación entre compromiso normativo y desempeño	51

Índice de figuras

Figura 1. Nivel de compromiso organizacional.....	43
Figura 2. Nivel del desempeño por competencias	46

Índice de Apéndices

Apéndice 1. Matriz de consistencia lógica.....	65
Apéndice 2. Instrumentos de recolección de datos	66
Apéndice 3. Validaciones.....	70
Apéndice 4. Detalle de Confiabilidad	92
Apéndice 5. Base de datos.....	94
Apéndice 6. Evaluación de las dimensiones según situación actual de la organización....	96
Apéndice 7. Cálculo cuantitativo del desempeño laboral en la empresa	97
Apéndice 8. Índices de desempeño de la empresa RENIEC.....	100

Resumen

Objetivo: Explicar la relación de las variables compromiso organizacional y el desempeño de los trabajadores del RENIEC Chimbote.

Pregunta de investigación: se define como ¿Cuál es la relación que existe, entre el compromiso organizacional y el desempeño de los trabajadores del RENIEC, 2021?

Justificación: La investigación sirve como una contrastación de la importancia del compromiso organizacional en las instituciones públicas ya que de eso depende el desempeño del colaborador y la satisfacción de los clientes que reciben el servicio, punto que es dejado de lado en la mayoría de instituciones públicas.

Material y métodos: se seleccionó para esta investigación el tipo correlacional descriptiva, que fue aplicada desde un enfoque cuantitativo, se utilizó como instrumentos para la recolección de datos como los cuestionarios y tuvo una muestra censal de 56 trabajadores.

Resultados: Se muestra la correlación teniendo en cuenta las variables de estudio; y también se identificó hasta que nivel de influencia para ambas variables fue de nivel medio. La relación más significativa que se da entre el desempeño y las dimensiones de compromiso organizacional es la continuidad con 0,7.

Conclusión: Se determina que mientras más compromiso haya mayor es el desempeño en los colaboradores que se presenta; es de ese modo que se debe buscar un equilibrio entre los recursos invertidos para alzar el compromiso, con los beneficios económicos de aumentar el desempeño.

Palabras claves: Compromiso, organización, desempeño, competencias

Abstract

Objective: Explain the relationship between the organizational commitment variables and the performance of RENIEC Chimbote workers.

Research question: defined as: What is the relationship that exists between organizational commitment and the performance of RENIEC workers, 2021?

Justification: The research serves as a contrast of the importance of organizational commitment in public institutions since the performance of the collaborator and the satisfaction of the clients who receive the service depend on it, a point that is left aside in the majority of public institutions. .

Material and methods: it was selected that for this research the descriptive correlational type, which was applied from a quantitative approach, was used as instruments for data collection such as questionnaires and had a census sample of 56 workers.

Results: A correlation is shown taking into account the study variables and the level of predominance for both variables was also identified, which was medium level. The most significant relationship that occurs between performance and the dimensions of organizational commitment is continuity with 0.7.

Conclusion: It is determined that the more commitment there is, the greater the performance of the collaborators that is presented; It is in this way that a balance must be sought between the resources invested

Keywords: Commitment, organization, performance, competencies

Introducción

El trabajo de investigación se centró en un análisis del compromiso organizacional para la institución RENIEC de la sede en Chimbote, esto debido a que identifica varios problemas relacionados con la autoridad lo cual fomenta las discusiones; además la poca preocupación de la organización con el bienestar del trabajador establece un cierto antagonismo con la gerencia es por ello que no se logran cumplir con las metas planeada que alcanzan un máximo del 55% en el año del 2022, esto se debe principalmente a la deficiencia en el desempeño que acumulan tanto errores como retrasos; bajo este planteamiento se procede a realizar la pregunta para la investigación que es la siguiente ¿Cuál es la relación que existe, entre el compromiso organizacional y el desempeño de los trabajadores del RENIEC, 2021?; así mismo para desarrollar la investigación se presentó como el objetivo general el Explicar la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño de los trabajadores del RENIEC, Chimbote, 2021; además se usaron las dimensiones del clima laboral para desarrollarlo con los siguientes objetivos específicos como explicar la relación entre el compromiso afectivo y el desempeño de los trabajadores del RENIEC, Chimbote, 2021; explicar la relación entre el compromiso continuo y el desempeño de los trabajadores del RENIEC, Chimbote, 2021 y explicar la relación entre el compromiso normativo y el desempeño de los trabajadores del RENIEC, Chimbote, 2021. Además, se presenta que la investigación ayudo tanto en el enfoque teóricos, al contrastar la reacción entre las variables; en el enfoque practico, al mostrar una descripción actual de la empresa y mostrar el enfoque metodológico, por que presentó un rigor científico al medir las variables de estudio.

El trabajo de investigación estuvo compuesto por diversos tipos de teorías correspondientes a la validación de las dos variables desde el ámbito de una gestión pública, es por ello que se recoge investigaciones que muestren condiciones similares al planteamiento

indicado en ámbitos internacionales nacionales y locales, se debe señalar que estos temas se ven a menudo enfocándose en manejar una buena gestión en las organizaciones públicas.

Bajo lo necesitado por lo investigación se planteó como hipótesis el siguiente punto, existe una relación estadísticamente significativa entre el compromiso organizacional y el desempeño de los trabajadores del RENIEC, Chimbote, 2021. Siendo el compromiso organizacional el que identifica la fidelidad del trabajador con la institución, es decir hasta qué nivel el colaborador tiene interés en invertir sus esfuerzos en la institución; por otro lado, el desempeño se denomina a la capacidad de un grupo productivo para cumplir con las metas que la institución establece; estas definiciones sirvieron para enmarcar el estudio y desarrollar la medición de estas variables.

Los que se pretende con este trabajo es evidenciar como es que se encuentran este tipo de variables dentro de una situación pandémica, comparando estas situaciones con otras investigaciones de diferentes líneas de tiempo. Al mostrar los resultados encontrados se pueden generar mayores sugerencias para mejorar las condiciones, de esta manera sirve como un punto de partida para diversas investigaciones dentro de las ramas de la gestión pública.

Capítulo I: Planteamiento del Estudio.

1.1. Delimitación del estudio

1.1.1. Territorial.

El lineamiento territorial de la investigación es en departamento de Ancash exactamente en la ciudad de Chimbote, Provincia del Santa, desde la institución RENIEC.

1.1.2. Temporal.

La tesis se realizó en un periodo temporal que consta del tercer trimestre del año 2021, ya que es un periodo donde se aplicó el cuestionario a los trabajadores correspondientes.

1.1.3. Conceptual.

La investigación se desarrolló con el fundamento conceptual de buscar las variables desempeño y el compromiso organizacional desde el enfoque de las competencias de la institución RENIEC, donde se evaluó la opinión de los trabajadores.

1.2. Planteamiento del problema

Hoy en día, el compromiso organizacional tiene un sentido de identidad para una empresa y así mismo está influenciado por ciertos cambios debido a las dudas en la realización del trabajo o la toma de decisiones, ya que los colaboradores, se basan en los ingresos para exhibir la viabilidad de su trabajo, o su fidelidad al mismo; bajo este concepto, comprenden que están en una situación favorable al tener una vida económicamente sustentable; además se toma en cuenta que no existan conflictos internos que disminuya la calidad de vida en el trabajo, con ello, éstos generan un sentimiento de pertenencia y no se llegan a situaciones específicas que traigan consigo un despropósito de las actividades realizadas. Eso hace que se influya en varios tipos de desempeño como el desempeño de competencias que es uno de los más

adecuados para determinar cómo y de que manera se cumple con las tareas organizacionales dadas (Estrada & Mamami, 2020).

El compromiso organizacional que se maneja en la gestión, puede ser supervisado de manera razonable; de tal forma que los resultados deducidos sean en ventaja de la asociación y del público en general, en la organización en cambio, se beneficiará y adquirirá resultados positivos (Salvador, 2019).

A nivel mundial, tomando en cuenta lo indicado por la OIT en sus investigaciones, se rastrea que los establecimientos del área pública están más preocupados por la asistencia práctica del gobierno (cuestiones de creación) y tratan a los trabajadores como un elemento más (abuso de trabajo) para lograr sus objetivos; sin embargo, no hay simpatía a lo largo de la vida cotidiana y la vida laboral, lo que hace que el 35% de los individuos estén totalmente desmotivados, esta falta de sentimiento de que no existe una obligación por parte de la organización, hace perceptible la ausencia de querer trabajar. Tomando en cuenta todo lo mencionado se presenta una deficiencia del compromiso organizacional por parte del colaborador, que causa un pobre desempeño, por comportamientos que son inherentes a las formas de gestión de dichas organizaciones (Organización Mundial del Trabajo, 2018). De tal manera Lassing et.al. (2017) establece la siguiente conclusión: "Existe una alta relación entre los elementos de desempeño por competencia y el compromiso organizacional, mostrando que el coeficiente de relación entre las variables por medio de Rho de Spearman es de 0,934, lo que amerita concentrar tales factores en un clima lógico."

En cuanto a la situación del compromiso organizacional en el país, durante la pandemia, se muestra en un informe de Perú21 (2020) que hay pruebas de que en organizaciones como el Instituto Peruano de Geofísica, los especialistas estaban decepcionados a la hora de ser gestionados con respecto al talento humano, ya que las organizaciones no cumplían adecuadamente su función de cuidar de sus trabajadores; entre otros problemas en el área de

la gestión pública, se encuentra que la administración pública ha ignorado en exceso la visión que el trabajador tiene de él como factor de creación. Sorprendentemente, en la actualidad el índice de líderes autoritarios se ha elevado, situación que estresa a los trabajadores, al sentirse indefensos según como se visualiza en el aspecto sentimental afectivo.

A nivel local se menciona que para la RENIEC de la sede de Chimbote, la inestabilidad laboral es una cuestión significativa, que se manifiesta por el bajo compromiso organizacional. Esto se presenta en una medida fuera de lo común debido a la circunstancia global (pandemia), con un nivel de autoridad poco respaldado y una preocupación de la organización de elementos pocos importantes; esto fomenta que existan una gran cantidad de discusiones por parte de los colaboradores con su supervisores que se pueden presentar una vez por semana; además de ello se presenta una falta de preocupación de la misma organización con sus empleados, por lo que se puede argumentar una falta de compromiso por el clima laboral que se percibe; esto afecta directamente al desempeño que encuentra una inestabilidad considerable según los indicadores del 2020 (Apendice 09), los cuales muestran un cumplimiento de las metas planeadas en un 29,24% en el primer trimestre y de 55 % como máximo del año 2020 en el tercer trimestre; esto es muy preocupante pero se debe realzar que existen varios elementos que tienen un desempeño alto y otros con un desempeño por debajo del 10% lo que ocasiona estos puntajes. En un aspecto más detallado los puntajes más deficientes son los relacionados a los procesos internos de la institución con respecto a la captación de nuevos miembros, esto debido a la mala imagen que tiene esta institución con respecto a los puestos de trabajo; ya que en muchos casos se acusa de favoritismo o situaciones similares, provocando que en varias situaciones de contrato se afecte al compromiso de los miembros; otros indicadores de desempeño deficientes como los registros (2,97%) y procedimientos (11,11%) muestran deficiencias debido a que las discusiones o la falta de importancia que se le da, impide mantener un curso previsto de las actividades.

Se visualiza, que demostrar una gran habilidad de trabajo o cumplir con las metas establecidas no tiene una respuesta positiva de parte de la institución; con lo cual no se puede promover el desarrollo de estas habilidades, quedando en un estancamiento que necesita ser mejorado con políticas más claras. Además, esto se dificulta mucho más, debido a que no existen canales en donde los colaboradores expresen su opinión sobre las decisiones gerenciales, es por este motivo que no se reciben ideas por parte de los trabajadores para solucionar el estancamiento que actualmente se visualiza con los indicadores mostrados anteriormente. Por otro lado, han existido varios movimientos dentro de la institución, en donde se velaba por el compromiso organizacional, teniendo charlas y actividades para fortalecer esta característica, pero fueron poco efectivas debido a que no se tenía una integración entre los departamentos de la empresa, incluido con la alta gerencia de la misma, que son importantes para cimentar las bases de cualquier implementación, esto aumentado a la falta de seguimientos de estos cambios acabo en un desperdicio de esfuerzos. Se debe señalar que varias actividades de la empresa requieren de un colaborador altamente comprometido ya que interactúan directamente con el ciudadano que en muchas ocasiones requiere de una guía detallada debido a que los procedimientos que manejan son complicados; esta guía se puede realizar de varias formas debido a que no está completamente normada, esto provoca que si un colaborador no se siente a gusto en la institución pueda tener un trato deficiente con el ciudadano al no ofrecerle toda la información que necesita; esto a su vez provoca una insatisfacción del ciudadano afectando a la imagen de la institución.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general.

¿Cuál es la relación que existe entre el compromiso organizacional y el desempeño de los trabajadores del RENIEC, 2021?

1.3.2. Problema específico.

PE1. ¿Cuál es la relación que existe entre el compromiso afectivo y el desempeño de los trabajadores del RENIEC, 2021?

PE2. ¿Cuál es la relación que existe entre el compromiso continuo y el desempeño de los trabajadores del RENIEC, 2021?

PE3. ¿Cuál es la relación que existe entre el compromiso normativo y el desempeño de los trabajadores del RENIEC, 2021?

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general.

Explicar la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño de los trabajadores del RENIEC, Chimbote, 2021.

1.4.2. Objetivo específico.

OE1. Explicar la relación entre el compromiso afectivo y el desempeño de los trabajadores del RENIEC, Chimbote, 2021.

OE2. Explicar la relación entre el compromiso continuo y el desempeño de los trabajadores del RENIEC, Chimbote, 2021.

OE3. Explicar la relación entre el compromiso normativo y el desempeño de los trabajadores del RENIEC, Chimbote, 2021.

1.5. Justificación de la investigación

El autor Hernández et. al. (2014) afirma que: "las investigaciones deben buscar los estándares o razones en función a una exploración para demostrar una capacidad del tema estudiado" (p. 42). Es por ello que cualquier investigación debe defenderse por si sola por ende la investigación cuenta con las siguientes justificaciones:

1.5.1. Justificación teórica.

Para la justificación en la presente investigación, se consideró enfoques teóricos, ya que se compactaron las hipótesis relacionadas en parte a las variables desempeño por las competencias como compromiso organizacional, teniendo en cuenta a los escritores Meyer & Allen (1997) en torno al compromiso organizacional, y Olawoyin & Hill (2018) para el desempeño por competencias, lo que nos da a conocer un conocimiento acumulado de las teorías directas y relacionadas que permitirán comprobar sus afirmaciones en campo empresarial.

1.5.2. Justificación práctica.

La investigación en el presente documento, permite con sus resultados poder saber cómo se encuentra la situación de las organizaciones estudiadas siendo de ayuda para otras investigaciones. Además, permite que la empresa en cuestión pueda brindar un ambiente de trabajo favorable para el colaborador con el cual se pueda trabajar con más eficiencia y fortalecer el vínculo que se tiene con este (Estrada & Mamani, 2020).

1.5.3. Justificación metodológica.

La actual investigación tiene como justificación de manera metodológica en función a los procedimientos, las técnicas y métodos de investigación que son empleados desde una perspectiva de rigor científico, también los instrumentos al tener validez y confiabilidad pueden servir en otro tipo de investigación (Alegre, 2022).

Capítulo II: Marco Teórico

2.1. Antecedentes

2.1.1. Artículos científicos.

Dentro del aspecto internacional, tenemos en Khan (2019) en su artículo científico que tiene como objetivo correlacionar el desempeño y el compromiso organizacional, donde utiliza una investigación correlacional bajo el enfoque cuantitativo; en donde a través de la técnica de la encuesta y por medio de la elaboración del instrumento conocido como el cuestionario aplicado a todos los empleados de la empresa, se tiene como resultado que existe una significativa asociación entre las variables compromiso y desempeño dentro de los especialistas en una fundación pública, con un coeficiente resultante de Rho de Spearman de 0,865; donde se puede observar que mientras más es el compromiso de los trabajadores mayor va ser su desempeño; es bajo este punto que el autor concluye que la puesta en marcha de las acciones de mejora sobre el compromiso de los trabajadores puede aumentar la productividad de las acciones realizadas diariamente.

Posteriormente tenemos a Dommett et al. (2018) que en su estudio que tiene como objetivo hallar el nivel de correlación entre el desempeño y el compromiso organizacional, tiene una investigación de metodología correlacional y de tipo cuantitativo, por medio de una encuesta y a través de un cuestionario, muestra que el desempeño se ve aumentado cuando hay un compromiso continuo de trabajo. De igual manera los resultados mostraron un coeficiente de relación del indicador Rho de Spearman de 0,755, y en general se puede decir que mientras mayor sea la continuidad del trabajador mejor será su desempeño; por ende, el autor concluye que a pesar que existan otros elementos que pueden influir en el desempeño, se debe tomar como prioridad el compromiso organizacional ya que es el elemento que conserva a los colaboradores por un buen tiempo mientras estos van mejorando en sus actividades.

Lassing et al. (2017) en su investigación que tiene como objetivo ver la correlación de las variables compromiso afectivo y el desempeño, con una metodología de tipo correlacional y de enfoque a nivel cuantitativo, utilizan indicadores dentro de la organización y cuestionarios para recolectar datos, bajo este concepto los resultados muestran un tipo de correlación considerable de manera positiva donde a mejores condiciones de compromiso afectivo de alguna manera hay mejor desempeño, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman que alcanza un 0.644, viéndose que algunos trabajadores se comprometen porque quieren tener una continuidad de trabajo en ámbitos públicos; además, concluye que estas variables se deben apoyar en software de gestión para darle un seguimiento adecuado.

2.1.2. Tesis nacionales e internacionales.

Boada (2019) en su investigación que busca hallar el nivel de correlación del desempeño por competencias con respecto a la satisfacción laboral en una organización de seguridad para sector privado; se tiene un tipo de metodología descriptiva y de enfoque de clase cuantitativa, bajo un diseño correlacional, utiliza como técnica la encuesta e instrumento diferentes cuestionarios de medición; además, se tiene como muestra los 124 agentes de seguridad que conforman la empresa. Los resultados demuestran que el nivel del desempeño por competencias de los trabajadores dentro de instituciones no es la más adecuada debido a la falta de evaluaciones constantes y capacitaciones que se le dan en el sector público; por ello se concluye que las organizaciones actualmente necesitan de un control frecuente y bien implementado para hacer saber a los colaboradores que existe una preocupación de los resultados brindados más en organizaciones de orden público.

Fuentes et al. (2020) en su investigación que tiene como objetivo analizar de qué manera el compromiso organizacional sirve como estrategia para optimizar las operaciones en las instituciones médicas; es bajo esta intención que la investigación tiene una metodología que se sitúa en una no experimental del tipo descriptivo, con una población delimitada

geográficamente por todos los centros médicos de los departamentos de la Guajira-Colombia y Estado Zulia-Venezuela; bajo este contexto se tomaron 32 participantes por cada región. Se tuvo como resultado la presencia de un compromiso social estable y bien cimentados; además también se presenta baja resistencia a los cambios realizados por alguna mejora. El autor concluye que el compromiso organizacional promueve la mejora continua a largo plazo ya que los colaboradores están dispuestos a contribuir con su tiempo y sus ideas para mejorar el rendimiento de la institución.

Flores (2017) en su investigación tiene el objetivo hallar el desempeño por competencias y su correlación con el compromiso normativo de una institución, la investigación tiene una metodología del tipo correlacional de enfoque de clase cuantitativa y con una muestra de 47 colaboradores. Los resultados muestran que algunas asociaciones no se centran en las directrices de la capacidad diseñada, esto mostrado dentro de las evaluaciones de sus delegados, centrándose en la situación actual y no considerando otros factores externos; es por ello que el 72% del personal dentro de esta organización no muestra competencias óptimas para la realización de sus procesos en el sistema; por lo que el autor concluye que se deben tomar medidas ya que ésta falta de competencias provoca un bajo desempeño del personal radicando en la lentitud del cumplimiento de los objetivos.

2.2. Bases teóricas

La Teoría de las relaciones humanas, que fue contrastado por el autor D'Alessio (2008, p. 55) quien establece que tipos de impactos emocionales y psicológicos se presentan al tener condiciones físicas específicas en el trabajo que se relacionan con la parte productiva. La investigación mostró que no exista una proporcionalidad entre la cooperación del colaborador con el tipo de trabajo realizado, sino que este depende si son escuchados o no, en especial por los superiores, este punto para las organizaciones es difícil y en varias ocasiones representan un punto clave para alcanzar los objetivos de la empresa. Después de algunos años, se tienen

estudios que involucran en mayor medida la comunicación con los trabajadores dentro de una institución mostrando su importancia y los efectos que traen, filosofías como Dewey y Lewin, los cuales mostraron que las siguientes afirmaciones, en donde mencionan que donde haya una consideración por parte de la gestión de la empresa, esta va a permitir condiciones más favorables para el colaborador lo que permite mejores condiciones para alcanzar metas establecidas (Bajo & Gonzales, 2014).

Para realizar un análisis de los aspectos de administración, mando y comunicación entre los miembros de la empresa se tiene que tomar en cuenta la teoría del comportamiento estructurada por Parket en donde critica el entorno científico, ya que tiene en cuenta que, desde la perspectiva de la psicología, existe una importancia en donde el comportamiento del colaborador representa su interacción que tiene con la empresa y ésta por ende condiciona su comportamiento. Esta teoría se enfoca en que el trabajador que percibe mejores condiciones laborales se condiciona de alguna manera para mostrar un mejor compromiso y esto permite que se tenga un desempeño más adecuado, todo a causa de las actividades de gestión hechas por la organización (Vázquez, 2018).

Por otro lado, se tiene la teoría de la motivación, que se denomina también en otros libros como la teoría de la higiene que fue dada por Herzberg, el cual menciona que las condiciones en el lugar de trabajo si son correctas pueden generar una sensación positiva en el desarrollo de las actividades realizadas por los colaboradores a tal punto que puedan lograr el cumplimiento de las metas organizacionales sin estar imponiéndolas debido a que se genera un sentimiento de deber (Marchant, 2006).

La variable compromiso produce reacciones en el profesional capacitado y esto se refleja a través de su conducta dentro de la asociación, razón por la cual Chiavenato (2013) asume que, "la asociación y el delegado deben participar desde el inicio de los ejercicios, hasta el final, para que el especialista pueda satisfacer las metas establecidas por la relación a través

de su sensación de obligación." (pp. 6). Las acciones propuestas por Chiavenato para la obligación progresiva son el compromiso, el interés y la devoción.

Con respecto a lo descrito por Littlewood & Uribe (2018), indican que el compromiso en el aspecto organizacional se enfoca en varios niveles donde, "La asociación de sensaciones de un resultado a través de la organización, realizada por la asociación que produce el descuido y cumplimiento en las necesidades de los especialistas." Manteniendo como máxima prioridad que el trabajo se transmita adecuadamente para tener una obligación en cuanto a que el socio se presente a sus metas asignadas. Las acciones que proponen los dos creadores son las de identificación, tener un lugar y la aquiescencia. En cuanto a la metodología de Becker (Powel, 2015), quien indica que para tener un excelente compromiso con la empresa, la asociación debe invertir una buena cantidad de tiempo en estímulos favorables de manera frecuente (p. 63).

Se ve que el agente, a lo largo de su tiempo en la asociación produce marcos de entrada, independientemente de si es alta o baja dependiendo de su beneficio, que es la razón por la que el fabricante propone la responsabilidad dividida entre el individuo y el entorno social. Así lo encontraron Meyer et al. (referido por Park, et. al. 2014, p. 750) se trata de una perspectiva para el desarrollo empresarial; es así que, con respecto a varios enfoques de antaño, podemos aludir a Reichers, quien subraya que la palabra compromiso se ve evidenciado en ganas de desempeñarse adecuadamente. Esta definición se identifica con el notable comportamiento encontrado en el método de trabajo difícil propuesto por Morrow (referido en Park, et. al., 2014, p. 531); para la perspectiva del autor, el espíritu establece que los colegas de trabajo pueden tener un compromiso con respecto al cambio que nos impulsa a hacer una demostración maravillosa (Powel et al., 2015; pp. 751), esto se nota en su punto focal de obligación por atribución.

El compromiso en la empresa se apoya en 3 componentes para lograr una obligación definitiva justa, que evalúa al trabajador y comprueba si su compromiso es continuo o abandona

la asociación, esto se debe aplicar regularmente para controlar si hay una obligación del socio que le permita seguir con la afiliación. (Simonet, 2015; pp. 675). Por lo que respecta a Koerner (2018), en su investigación hace referencia a que los expertos en la materia que pasen por los veinte a los treinta años, en su mayoría mirarán hacia otras opciones de trabajo con mejor ambiente con el que regularmente hacen vínculos entusiastas.

Para Abu-Naser (2018), existe una asociación escalonada entre la obligación progresiva y las posibilidades, debido a que, si un especialista se dedica puntualmente a la asociación de los trabajos con sus motivaciones, podrá ajustar las actitudes de los colaboradores que se ejecutarán después de cumplir con sus esfuerzos al ver la ejecución justa. En estos tiempos existen tres tipos de enfoques que trabajan en función a la ejecución por capacidades estos son el anglosajón, el francés y la filosofía mixta. El sistema anglosajón indica que para ser capaces necesitamos relacionar el trabajo con el método aprobado, esto también se ve reflejado en las afirmaciones de McClelland (Valles, 2013).

Pensando en lo descrito por autores franceses, esta depende en su mayoría de las habilidades que se aprenden desde la infancia y la reconocen hasta el día de hoy, que han sido adquiridos durante su desarrollo, por lo que no han tenido una escasez de segmentos lo que les ayudan a recordarlas, en tanto a los principales exponentes de esta teoría son Valle León (Biragliay, 2017). Un enfoque mixto permite conocer las capacidades y los sistemas de aprendizaje de los colaboradores por lo que este debe tener la opción de desempeñar sus trabajos en las mejores condiciones, una técnica utilizada teniendo en cuenta la forma en que se desarrolla su razonamiento. El mayor exponente de esta teoría tan bien cimentada es Alles, el cual tiene la perspectiva más contemporánea de todos (Alles, 2013; pp. 87 - 90).

Abrazando estos 3 sistemas, se contempla que los trabajadores tienen varias habilidades que pueden poner en práctica, datos y atributos que son aprendidos en toda la duración de sus vidas, y que son una pieza fundamental de ellos mismos (Giordano et al., 2017); hay una

composición adecuada sobre la ejecución por habilidades, entre los primeros en ser introducido por este pensamiento fue David McClelland en 1973(referido por Jarvis et. al., 2016) mostrando la comprensión de cómo ajustar las metodologías, habilidades y datos de los colaboradores de empresa que cuando se consolidan nos dan una apertura óptima.

Para seguir el perfil más adecuado durante las circunstancias requeridas, se asegura la colaboración de especialistas influyentes dentro de la asociación. Mientras que en torno a Boyatzis (referido en Al Mamun, et. al. 2016) saber que el trabajador seguirá en sus funciones, les ayudará a conseguir satisfacción y a concluir adecuadamente sus trabajos paso a paso (pp. 65). Por otra parte, Spencer y Spencer (referido por Ross et al., 2014) indica que cada individuo tiene una estrategia notable para determinar si sus tareas diarias se tratan de una ejecución positiva o negativa (pp. 45). Abbasi et al. (2018) en su consistente investigación hacen referencia a la forma en que la evaluación de la ejecución basada en la capacidad es básica para comprobar los ejercicios de cualquier asociación.

En tanto a la teoría del desempeño por competencia se establecen los conceptos mencionados por León (2017) quien alude a una ejecución que describe más que los resultados obtenidos en la satisfacción de los objetivos planeados por medio de marcadores inequívocos (pp. 18). Las acciones a evaluar en la ejecución por capacidades son: puntos de vista y habilidades.

Es así que tenemos su importancia desarrollada por Serrat (2017) quien al referirse al desempeño lo mencionan como una resultante del colaborador al cumplir con sus responsabilidades al usar una cantidad de recursos mínima; para ello se hace necesario que el colaborador explote sus habilidades innatas y elementos que forman parte de su carácter punto que es conocido comúnmente como competencias (p. 15).

De igual manera, Furterer & Wood (2021) plantea que dando menos consideración al resultado terminado y más a los recursos utilizados, es el medio por el cual el experto reconoce cómo desempeñar sus tareas, los datos y las capacidades utilizadas para realizarlas (pp. 131). La gestión es importante pero no ayuda totalmente a la apertura del trabajo; la medición y seguimiento juegan un papel fundamental ya que permite expandir la capacidad de la empresa, además de proporcionar un medio de solución ante problemas o emergencias; esto posibilita el asegurar el desempeño. (Wang et al., 2018; pp. 66). Para medir esta variable debemos tener alguna concreción de cuáles son las capacidades y cómo se realizan, según indica el punto de vista del experto (Mahanti, 2018; pp. 413).

2.3. Definición en términos básicos

Compromiso organizacional: se define como una conducta tanto psicológica como conductual en donde el colaborador puede mostrar un afecto o deber con la empresa, esto se evidencia al expresar sus deseos, metas y emociones que involucre a la empresa lo cual permite que este mismo se mantenga en la institución para mantenerlas (Renuka, 2019; pp. 18).

Compromiso afectivo: Se establece como una condición emocional que involucra a los trabajadores de la organización, este refleja apego al percibir la satisfacción de sus necesidades y expectativas, logrando un disfrute al realizar sus labores (Cobanoglu & Della, 2021; pp. 3).

Compromiso continuo: es la perspectiva del colaborador sobre los beneficios que la empresa provee tanto para sus necesidades financieras como psicológicas, de tal forma en que encuentre a la institución como la única que puede proveerlas y por ende no puede descartarlas al momento de renunciar. También se hace alusión al compromiso del colaborador en función a su permanencia y los logros conseguidos dentro de la organización (Rakowska, 2018; pp. 218).

Compromiso normativo: Es un tipo de compromiso que mide la lealtad del colaborador para con su moralidad y forma de ver el mundo, esto en función al pago que recibe; y el esfuerzo que le pone a su trabajo considerando su remuneración (Renuka, 2019; pp. 19).

Desempeño por competencias: Tiene en cuenta varios aspectos del que hacen útil al colaborador esto se expresa tanto en la personalidad como en los comportamientos, que desarrollan un estilo que se acopla con el ritmo de la organización esto en función a sus responsabilidades y como los desarrolla en su vida laboral (Olawoyin & Hill, 2018; pp. 441).

Conocimiento laboral: se refiere a la cantidad de información y habilidades que tiene el colaborador sobre su trabajo desde el enfoque práctico y técnico de la gestión interna del proceso y sus indicadores con el fin de alcanzar altos niveles en la eficiencia operativa sobre los resultados (Altwies 2019, pp. 282).

Habilidades ocupacionales: se entiende como las características de un colaborador con respecto a la experiencia en el trabajo y las actividades que tiene que desarrollar; estos pueden ser tanto creadas como nacidas de manera innata; con ello se puede comunicar con mejor eficiencia o mostrar liderazgo en la ejecución de proyectos (Altwies, 2019; pp. 282).

Actitudes en el trabajo: se enfoca en cómo le colaborador muestra iniciativa para el cumplimiento de sus responsabilidades, esta predisposición actúa como aliciente para cumplir los objetivos que se proyecta; con ello se procede a realizar una colaboración interna, unir al personal, adaptarse a los cambios tanto externos como internos y mostrar transparencia (Altwies, 2019; pp. 282).

Capítulo III: Hipótesis y Variables

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis General.

El compromiso organizacional tiene una relación estadísticamente significativa con el desempeño de los trabajadores del RENIEC, Chimbote, 2021.

3.1.2. Hipótesis Específicas.

H1. El compromiso afectivo tiene una relación estadísticamente significativa con el desempeño de los trabajadores del RENIEC, Chimbote, 2021.

H2. El compromiso continuo tiene una relación estadísticamente significativa con el desempeño de los trabajadores del RENIEC, Chimbote, 2021.

H3. El compromiso normativo tiene una relación estadísticamente significativa con el desempeño de los trabajadores del RENIEC, Chimbote, 2021.

3.2. Identificación de Variables

Variable 1: Compromiso organizacional.

Definición conceptual.

Meyer & Allen (1997) lo muestra como una identificación que tiene el colaborador con la empresa debido a que este le permite desarrollarse personalmente cumpliendo así sus aspiraciones y objetivos, a la vez que desarrolla a la empresa (pp. 6).

Dimensiones:

Afectiva: Se refiere al acercamiento emocional de los trabajadores para con la organización, esto se da con la satisfacción de sus necesidades y expectativas, logrando que disfruten al realizar sus labores (Cobanoglu & Della, 2021; pp. 3). Se establecen los siguientes indicadores para caracterizarlo:

Experiencia de Oportunidades, emoción, temores y miedos, Sentido de satisfacción, Sentimiento de pertenecía

Continua: se menciona como el reconocimiento tanto físicos, psicológicos y financieros hacia los trabajadores, así como el incentivo por las pocas oportunidades de encontrar un empleo dentro de otra organización igual es por eso que maneja la idea de no renunciar (Rakowska, 2018; pp. 218). Se establecen los siguientes indicadores para caracterizarlo:

Consecuencias, Opciones, Permanencias, Orgullo e Interés

Normativa: Es el tipo de compromiso del trabajador frente a la organización en un sentido moral por el pago recibido, punto que genera un sentido de la reciprocidad (Renuka, 2019; pp. 19). Se establecen los siguientes indicadores para caracterizarlo:

Beneficio, Agradecimiento, Lealtad, Obligación y Obediencia

Variable 2: Desempeño.

Definición conceptual.

Alles (2015), lo establece como el empeño que pone el trabajador para realizar correctamente los procesos y cumplir con sus responsabilidades, esto involucra la realización de sus labores en función a las técnicas que este posee con el fin de realizarlo de manera más efectiva.

Dimensiones:

Conocimiento: está relacionado a la información y el enfoque técnico que son necesarios para ser ejercidos en el puesto de trabajo; estos se han orientados en la conseguir los resultados propuestos (Altwies, 2019; pp. 282). Se establecen los siguientes indicadores para caracterizarlo:

Conocimiento técnico, Calidad, Orden, Orientación hacia los resultados, Eficiencia

operativa.

Habilidades: hacen referencia a las características formadas por la experiencia en el trabajo, sumado también con las innatas, todo con el fin de caracterizar su capacidad al momento de realizar sus labores de la que es responsable (Altwies, 2019; pp. 282). Se establecen los siguientes indicadores para caracterizarlo:

Pensamiento analítico y Integridad, Comprensión interpersonal, Comunicativa, Iniciativa

Actitudes: hace referencia a la predisposición y cualidad que presenta el trabajador para el cumplimiento de sus tareas en función de llegar a un fin común, este elemento es vital para mostrar la flexibilidad del mismo ante situaciones cambiantes (Altwies, 2019; pp. 282). Se establecen los siguientes indicadores para caracterizarlo:

Adaptabilidad al cambio, Flexibilidad Colaboración, Transparencia, Búsqueda de la unión interna

3.3. Operacionalización de variables.

Tabla 1

Operacionalización de la variable compromiso organizacional.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Medición
Compromiso Organizacional	Meyer & Allen (1997) lo muestra como una identificación que tiene el colaborador con la empresa debido a que este le permite desarrollarse personalmente cumpliendo así sus aspiraciones y objetivos, a la vez que desarrolla a la empresa (pp. 6).	El compromiso organizacional es un sentimiento percibido por un trabajador en la intención de querer pertenecer las filas de la empresa por la cual labora a través del cumplimiento de las normas encomendadas. Las dimensiones estudiadas por la variable son afectiva, continua y normativa.	Afectiva	Sentimiento de pertenecía	1, 2	Ordinal
				Sentido de satisfacción	3, 4	
				Experiencia de emoción	5, 6	
				Oportunidades	7, 8	
				Miedos y temores	9, 10	
				Consecuencias	11, 12	
			Continua	Opciones	13, 14	
				Permanencias	15, 16	
				Orgullo	17, 18	
				Interés	19, 20	
				Beneficio	21, 22	
				Agradecimiento	23, 24	
			Normativa	Lealtad	25, 26	
				Obligación	27, 28	
				Obediencia	29, 30	

Nota. Elaboración propia

Tabla 2*Operacionalización de la variable desempeño.*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Desempeño	Alles (2015), lo establece como el empeño que pone el trabajador para realizar correctamente los procesos y cumplir con sus responsabilidades, esto involucra la realización de sus labores en función a las técnicas que este posee con el fin de realizarlo de manera más efectiva.	Se define como una prueba sobre los colaboradores para determinar sus habilidades internas como las desarrolladas para funcionar externamente en cada uno de los miembros de la empresa; con ello en mente se tiene en cuenta revisar las actitudes, conocimientos y técnicas empleadas para ser de autocrítica.	Conocimiento	Eficiencia operativa	1,2	Ordinal
				Orientación hacia los resultados	3, 4	
				Conocimiento técnico	5, 6	
			Habilidades	Orden	7, 8	
				Calidad	9, 10	
				Comunicativa	11, 12	
				Iniciativa	13, 14	
				Comprensión interpersonal	15, 16	
				Pensamiento analítico	17, 18	
				Integridad	19, 20	
			Actitudes	Colaboración	21, 22	
				Búsqueda de la unión interna	23, 24	
				Transparencia	25, 26	
Adaptabilidad al cambio	27, 28					
Flexibilidad	29, 30					

Nota. Elaboración propia

Capítulo IV: Metodología

4.1. Enfoque de investigación

El enfoque de esta investigación es cuantitativo, ya que describe las variables en base a niveles numéricos que son mostrados en escala ordinal entorno al comportamiento de la empresa y a sus características en función de estas variables; además mide los resultados por medio de elementos correlacionales basados en los niveles numéricos, logrando conclusiones con ello y a través de indicadores que evalúan el comportamiento de cada variable, es por ello que las conclusiones se pueden hacer desde una perspectiva amplia proporcionado por este tipo de datos (Hernández et al., 2014; pp. 56).

4.2. Tipo de investigación

Se conoce como investigación básica, porque es una investigación que busca acrecentar los conocimientos teóricos o formalizar algunas teorías, para ello se observa las correlaciones presentadas dentro de las variables y sus dimensiones; y de ello se considera las recomendaciones, es así que se busca obtener los resultados de acuerdo al fenómeno presentado (Hernández et al., 2014; pp. 87).

4.3. Nivel de investigación

El nivel de investigación elegido para la investigación es el descriptivo-correlacional: Hernández et. al. (2014) menciona que: “es de naturaleza analítica, en la que los estudios en profundidad, ayudan a recopilar información durante la investigación y también de naturaleza matemática, dado que utiliza el coeficiente de correlación para medir estadísticamente la relación entre dos variables.” (pp. 65)

Cabe destacar que dentro de los estudios correlacionales hay que ceñirse de alguna prueba estadística que permita saber el grado de correlación y la aprobación de las hipótesis de la investigación, es por ello que se creyó conveniente utilizar la prueba estadística Rho de

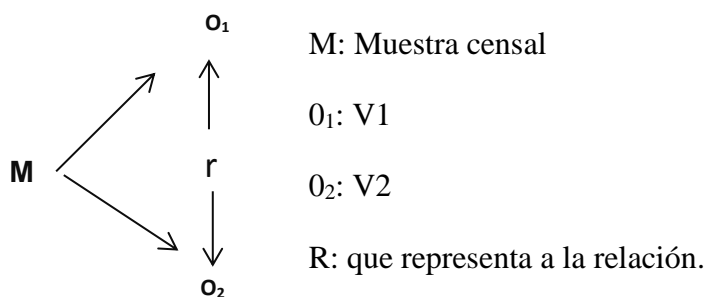
Spearman que generalmente se utiliza para hallar el coeficiente de correlación ya sea positivo o negativo entre las variables de estudio; como también se midió a través de la significancia bilateral la aprobación de la hipótesis de investigación.

4.4. Métodos de investigación

Según Ñaupas et al. (2014), los métodos de investigación se conocen desde el rigor científico, ya que estos trabajan en conjunto para proteger la veracidad de las afirmaciones (p. 124). El método a utilizar será el científico; se debe de señalar que la investigación también tiene un método deductivo analítico, ya que a través de la inferencia de los resultados se puede tener mejores condiciones para dar conclusiones.

4.5. Diseño de investigación

Para la investigación se estableció un diseño del tipo no experimental con un corte transversal; esto se debe a que el investigador solo se limitó a describir las variables y no influir en ellas, además de establecer la evaluación solo en un punto determinado del tiempo (Hernández et al., 2014); además tomando en cuenta que se tomó un nivel de metodológico del tipo descriptivo-correlacional el esquema de investigación es el siguiente:



4.6. Población y muestra

4.6.1. Población.

Hernández & Baptista (2017) hacen referencia que la población es un conjunto de personas o elementos que guardan características similares (pp. 66). Se consideró para el estudio a 56 trabajadores de la RENIEC que realizan sus labores durante el periodo de estudio.

Tabla 3.

Conjunto de trabajadores

Área	Puesto de trabajo	Cantidad
Auxiliares	Supervisores	2
	Colaboradores del área	6
Atención al cliente	Supervisores	4
	Colaboradores del área	15
Administrativo	Supervisores	5
	Colaboradores del área	20
Recursos Humanos	Supervisores	1
	Colaboradores del área	3
TOTAL		56

Nota. Elaboración propia

4.6.2. Muestra.

La unidad de análisis es el trabajador que laboran dentro de la RENIEC, Chimbote 2021. En tanto a la muestra Ñaupas et al. (2014) lo define como: “cuando el universo del estudio está integrado por un numero manejable de elementos, se puede no considerar aplicar criterios de muestra”. (p. 120). Bajo este punto se consideró a toda la población como muestra, de tal forma en que se aumente la confiabilidad de la toma de datos para dar una descripción general de las variables de estudio.

Tabla 4.*Conjunto de trabajadores que participan en la investigación*

Área	Puesto de trabajo	Cantidad	Participantes	Participación (%)
Auxiliares	Supervisores	2	2	100%
	Colaboradores del área	6	6	100%
Atención al cliente	Supervisores	4	4	100%
	Colaboradores del área	10	10	100%
Administrativo	Supervisores	5	5	100%
	Colaboradores del área	20	20	100%
Recursos Humanos	Supervisores	1	1	100%
	Colaboradores del área	5	5	100%

Nota. Elaboración propia

4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.7.1. Técnicas.

Estudia los procedimientos de enfoque de metodología y sintomatología que se encarga de operativizar los métodos de investigación implementando a la recolección de información de manera conveniente.

Encuesta.

Se aplica una encuesta de primera mano a los trabajadores de la RENIEC, para determinar su grado de compromiso y desempeño al momento de ejecutar sus funciones.

Observación

Se realiza una evaluación por medio de un formato de ítems que el mismo empleador llenará en función a lo que observe sobre el rendimiento del colaborador y de esa manera obtener un indicador cercano al trabajo realizado.

4.7.2. Instrumento de recolección de datos.

Cuestionario.

“Un instrumento con varias preguntas que pueden ser tanto de respuestas cerradas como abiertas” (Hernández et al., 2014; pp. 102).

En el caso del instrumento de recolección de datos se considera uno, ya que el cuestionario mide la perspectiva que tiene el trabajador frente al compromiso que tienen con la empresa esto con el fin de cimentar las bases para desarrollar la evaluación correlacional.

Evaluación de desempeño

“Es un formato que se adapta a las expectativas de la empresa y al trabajo realizado formado por varias preguntas que se responden entre distintos niveles jerárquicos” (Fleitman, 2007; pp. 106).

Este instrumento está diseñado para medir la perspectiva del empleador con cada uno de los colaboradores que este dirige esto con el fin de establecer una perspectiva imparcial sobre el desempeño del colaborador, de tal forma de dar más veracidad a la correlación realizada.

A. Diseño.

Cuestionario del compromiso organizacional

Muestra 18 preguntas que están enfocadas a caracterizar la variable de estudio esta se mide por medio de la escala de Likert; este cuestionario mide las tres dimensiones como lo describe Meyer y Allen; además, tiene una categorización de acuerdo a las formas de niveles.

Evaluación de desempeño

Muestra 19 preguntas, que están enfocadas en las respuestas de Likert diseñadas de tal forma que sean fáciles y rápidas de comprender para el empleador. Se menciona que esta

evaluación mide las tres dimensiones que se estudia en Alles (2015), y tiene también categorización de tres niveles

B. Confiabilidad.

Con el fin de establecer como los datos son completamente legítimos y determinar que se aplican en un entorno correcto con respecto a la variable de estudio esto con el fin de datar datos más veraces se recomienda la utilización del alfa de Cronbach para los instrumentos aplicados (Ballestrini 2017, pp. 58).

Se da confiabilidad a los instrumentos a través de la aplicación de la prueba Alfa Cronbach, por medio de una prueba piloto en el programa SPSS. Para el caso del cuestionario donde se mide las formas del compromiso organizacional se alcanzó un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0,864. Para el caso de la evaluación del desempeño el coeficiente de Alfa de Cronbach es de 0,912. En los casos consultados se puede afirmar que los instrumentos están listos para poder ser hechos de manera investigativa (véase en apéndice).

C. Validez.

Hace referencia a un instrumento que cumple con todos los parámetros de evaluación para la variable de estudio mostrando que puede medir correctamente en función a los objetivos de la investigación (Hernández, 2014; pp. 200).

Validez se hizo a través de juicio de especialistas los cuales son Romero Pacora, Jesús; Ruiz Villavicencio, Ricardo y Huamaní Cajaleón, Diana, en esta evaluación solo se utiliza la matriz de validación en los cuales los especialistas marcan las opciones correspondientes.

Capítulo V: Resultados

5.1. Descripción de trabajo de campo

Para la recolección de información se tiene como fuente primaria a los trabajadores mediante las opiniones que tienen sobre la empresa, es así que se realizó la toma de encuestas a quienes están presente cada día en el lugar de trabajo; por otro lado, se utilizó la técnica del cuestionario para determinar las falencias de la gestión por lo que se usa como medio la guía de evaluación, el diseño de la investigación fue de carácter mixto para recolectar datos virtuales como presenciales, siendo este último un 75% del total, en tanto a los datos no presenciales estos solo representaron un 25% de los cuales se toman como referencia medios como el WhatsApp, Facebook, correo electrónico, etc. En tanto al procesamiento de datos se tuvo en cuenta 2 cuestionarios dentro de una misma evaluación esto con el fin de representar cada variable. Cabe destacar que para este tipo de población se consideraron a trabajadores que laboren más de 3 meses dentro de la organización.

La segunda fuente de información para realizar el diagnóstico situacional se basó en la base de datos de la empresa en función a los documentos de la misma, con el fin de categorizar diversos indicadores de desempeño y acciones realizadas por la empresa para fortalecer el compromiso organizacional esto con el fin de ser más precisos con las deficiencias que presentan y encontrar la causa principal que afecta al desempeño.

5.2. Diagnóstico inicial de la empresa

Se procesó y ordenó la información recolectada de la empresa con el fin de determinar la situación de las dos variables en torno al nivel operativo:

Análisis central de desempeño: Para detallar y fortalecer la variable de desempeño se establece un conjunto de indicadores numéricos que evalúan el comportamiento de cada trabajador; todo ello puntuado a través de una serie de escalas del 1 al 5 en función a su

situación; de esa forma se encuentra que la situación en general de las dimensiones es regular ya que solo alcanza unos 3,21 puntos de 5, esto se debe principalmente a la baja capacidad de los miembros en el área administrativa que no son proactivos ya sea con su equipo de trabajo o con toda la organización en general, acostumbrándose a su situación sin proponer alguna mejora; esto puede ser causado por la poca motivación que tienen los miembros al realizar sus labores. Con todo ello se contrasta con los resultados del cuestionario que al igual que en esta evaluación alcanza una situación regular, ya que la mayoría de las respuestas dadas se encuentran en el nivel medio.

Tabla 5.

Situación cuantitativa de la variable desempeño

	Fecha	Evaluación				Puntuación					N°
		16/05 /2023	17/05 /2023	18/05 /2023	Prom	5	4	3	2	1	
Conocimiento	Cantidad de errores/tiempo trabajado	0,5	-0,1	0,4	0,3	0	0,1-0,3	0,3-0,6	0,6-0,9	0,9 a mas	4
	Tiempo de solución de errores/ cantidad de errores	14,3	0,0	19,7	11,3	0-10	10 a 15	15 a 20	20 a 30	más de 30	4
Habilidades	Tiempo para la realización de un registro común/Tiempo esperado; Tiempo esperado = 0,10	1,15	1,13	1,12	1,1	menos de 1,05	1,05 a 1,15	1,15 a 1,25	1,25 a 1,35	Mas de 1,35	4
	Cantidad de procedimientos comunes realizados/ Cantidad esperada; Cantidad esperada = 400	0,70	0,69	0,69	0,7	más de 0,95	0,95 a 0,90	0,90 a 0,80	0,80 a 0,50	menos de 0,50	2
Actitudes	Trabajo en equipo					Siempre pide consejo y notifica las acciones a su grupo de trabajo con alta frecuencia	Siempre pide consejo y notifica las acciones a su grupo de trabajo	Solo notifica acciones realizadas	Trabaja independientemente	Dificulta el trabajo del equipo	2,8
	Transparencia					Registra todas las acciones realizadas y notifica a las áreas involucradas	Registra todas las acciones realizadas	Registra solo las acciones necesarias	Se olvida de registrar algunas acciones	No registra ninguna acción realizada	3,7
	Flexibilidad					Apoya a otras áreas en la realización de sus tareas	Apoya a compañeros de su área en la realización de sus tareas	Puede realizar acciones especiales referidas a su área sin problema	Solo se concentra en las responsabilidades más comunes	Solo puede realizar un tipo de actividad de manera efectiva	2,3
	Mejora continua					Propone y aplica acciones de mejora	Propone acciones de mejora	Incentiva la implantación de mejoras	No agrega valor a las mejoras implantadas	Es un obstáculo en la implantación de mejoras	2,8
TOTAL											3,2

Nota. Indicadores de desempeño de la institución, Apéndice 7

Análisis de las dimensiones de estudio: Para entender de mejor manera el comportamiento de las dimensiones se procede a realizar un análisis de la situación de cada dimensión con respecto a las acciones realizadas por la empresa en donde se puede notar, que las puntuaciones más bajas de las tablas 6 y 8, se basan en la poca preocupación de la organización para mejorar la calidad laboral de los miembros de trabajo como se detalla en el Apéndice 7, es así que se recomienda realizar un plan de mejora basado en estos puntos.

5.3. Presentación de resultados de la encuesta

Los siguientes resultados dependen directamente de lo encontrado a través de la aplicación de las encuestas y se procesaron los datos por medio de la estadística descriptiva para ser presentados en los siguientes cuadros.

Tabla 6

Nivel de compromiso organizacional

Percepción que tienen los colaboradores	Distribución de los encuestados		
	N°	%	% acumulado
Bajo	25	44,6%	44,6%
Medio	27	48,2%	92,8%
Alto	04	7,2%	100%
Total	56	100%	

Nota. Datos obtenidos del Cuestionario, presentados en el apéndice 5

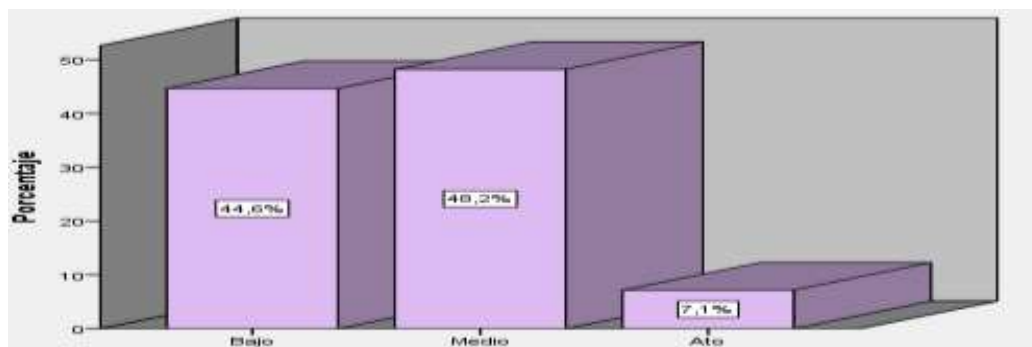


Figura 1. Nivel de compromiso organizacional.

Nota. Datos obtenidos del Cuestionario, presentados en el apéndice 5

Interpretación:

Se comprueba diversas afirmaciones analizando la tabla 6, donde el 48.2% de los trabajadores perciben un nivel medio de compromiso organizacional, además de esto se encuentra que el 44.6% de ellos que siente que es bajo, y un 7.2% solo muestra una percepción alta. Pudiéndose ver que dentro de los colaboradores tienen el compromiso organizacional ligeramente presente, ya que tiene un nivel bajo esto debido al acumulado entre bajo y medio es de 92,8% casi la totalidad de los trabajadores.

Tabla 7

Nivel de las dimensiones de compromiso organizacional

Percepción que tienen los colaboradores (Nivel)	Dimensiones para el desarrollo del compromiso organizacional					
	Normativa		Continua		Afectiva	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Bajo	7	12.5%	23	41.1%	28	50.0%
Medio	37	66.1%	23	41.1%	24	42.9%
Alto	12	21.4%	10	17.9%	4	7.1%
Total	56	100%	56	100%	56	100%

Nota. Datos obtenidos del Cuestionario, presentados en el apéndice 5

Interpretación:

Tomando en cuenta los datos de la tabla 7 y analizándolos se puede establecer una percepción afectiva con mayor predominancia; aun así, los niveles se encuentran en un 50% para puntos bajos según los colaboradores, continuando con un nivel medio con 42.9%. Se determina que no es el adecuado debido a que esto evidencia que los colaboradores no sienten una obligación para con la empresa y esto tiene mayor peso en función a que las actividades programadas no reflejan la capacidad real de la empresa.

Otro punto que llama la atención es que el nivel que lleva mayor porcentaje, es la dimensión continua, ya que bajo la perspectiva de los colaboradores este se encuentra en un nivel medio esto en función a un 66.1%, seguido por el nivel alto con 21.4%. Estas cifras muestran que la distribución de todos los niveles refleja una intención de los colaboradores por pertenecer a la empresa en función a las condiciones dentro del lugar de trabajo debido a que le proporcionan cumplir con sus necesidades básicas.

Con respecto al compromiso en la dimensión de normatividad se tiene un punto medio con la perspectiva del colaborador en donde se tiene mayor distribución en 66.1%, además en conjunto al nivel alto se llega a un porcentaje mayor del 80%, esto solo dejando de lado el nivel bajo que solo alcanza el 12,5% en el nivel bajo. Por ende, se entiende que los colaboradores aprecian a la empresa en esta dimensión ya que logran el cumplimiento de sus funciones, ya que su sentido de responsabilidad está bien desarrollado de acuerdo a su puesto de trabajo.

5.4. Presentación de resultados de la evaluación de desempeño

Tabla 8

Nivel del desempeño desde el enfoque de competencias

Percepción que tienen los colaboradores (Nivel)	Distribución de los encuestados		
	Nº	%	% acumulado
Bajo	14	25,0%	25,0%
Medio	34	60.7%	85.7%
Alto	8	14.3%	100%
Total	56	100%	

Nota. Datos obtenidos del Cuestionario, presentados en el apéndice 5

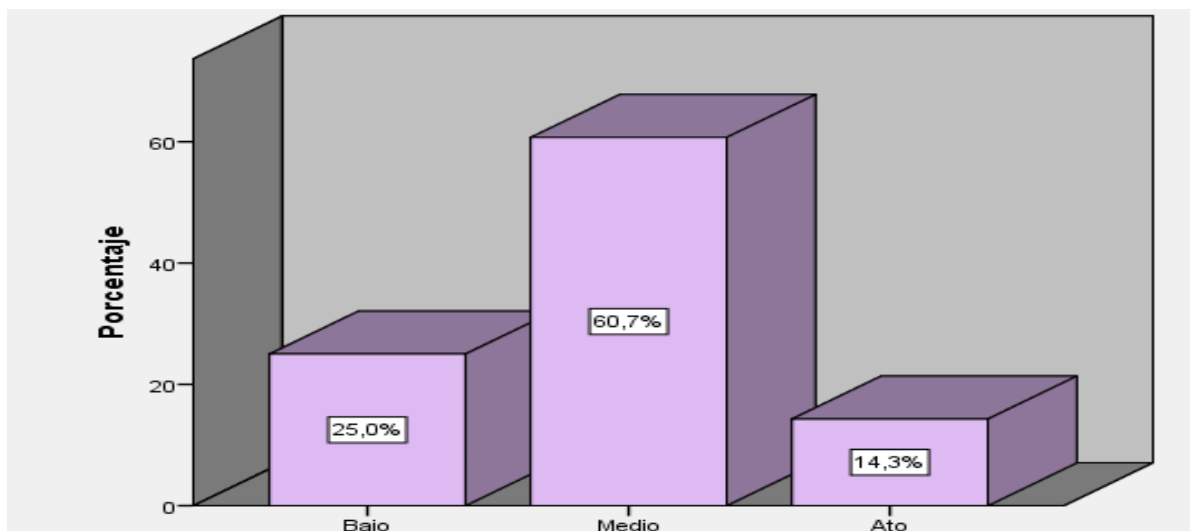


Figura 2. Nivel del desempeño por competencias

Nota. Datos obtenidos del Cuestionario, presentados en el apéndice 5

Interpretación:

Se puede interpretar que de acuerdo a la tabla 8, el empleador percibe que el 60.7% de los trabajadores tienen un desempeño de competencia medio, seguido por el 25.0% de ellos que es bajo, y un 14.3% que es alto; con esto se puede deducir un nivel más alto que el compromiso organizacional pero aun así en su conjunto el nivel es deficiente debido a que forman un 85% entre los niveles bajos y medios.

Tabla 9.

Nivel de las dimensiones del desempeño por competencias

Percepción que tienen los colaboradores (Nivel)	Dimensiones para el desarrollo del desempeño desde enfoque					
	Conocimientos		Habilidades		Actitudes	
	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	28	50.0%	16	28.6%	17	30.4%
Medio	18	32.1%	30	56.3%	25	44.6%
Alto	10	17.9%	10	17.9%	14	25.0%
Total	56	100%	56	100%	56	100%

Nota. Datos obtenidos del Cuestionario, presentados en el apéndice 5

Interpretación:

Bajo lo encontrado en los resultados de la tabla 9 según lo que piensa el colaborador, se encuentra que el empleador no hace énfasis en los conocimientos de los colaboradores encontrando que el 50% de los colaboradores tienen un nivel bajo y un nivel medio que se encuentra en un 32,19% demostrando la poca preocupación en este aspecto.

El punto más resaltante se encuentra en las habilidades que estos poseen ya que el nivel medio sobrepasa el 50% con solo un nivel bajo que se encuentra en un 28,6%; debido a que para este tipo de trabajo algunas habilidades comunicativas son muy importantes.

Actitudes dadas por la empresa, a diferencia de las otras dos tienen un nivel medio en su gran mayoría con un 44.6%, así mismo con el bajo se llega a un 30.4%, en comparación del 25.0% en el nivel bajo.

5.5. Contrastación de hipótesis

Para continuar con el análisis de resultados se procede a realizar una evaluación sobre la correlación de la variable desempeño con los distintos elementos del compromiso organizacional.

Contratación de la hipótesis general.

Se desarrollo la Prueba de hipótesis del compromiso organizacional y el desempeño por competencias

Ha: El compromiso organizacional tiene una relación estadísticamente significativa con el desempeño de los trabajadores del RENIEC, Chimbote, 2021.

Tabla 10

Correlación entre variables compromiso organizacional y el desempeño

		C.O.	D.
Numero de datos		56	56
C.O.	Significancia bilateral	.	,000
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1	,721**
	Numero de datos	56	56
D.	Significancia bilateral	,000	.
	Coeficiente de correlación	,418	1,000

Nota. Datos obtenidos del Cuestionario, presentados en el apéndice 4

Interpretación.

El análisis inferencial muestra que bajo la prueba de Rho se Spearman que los resultados dan la aprobación para indicar la veracidad de la hipótesis ya que la muestra indicó una significancia con un valor menor a 0,05; por lo que los datos están ajustados y estables lo que indica que no hay duda en lo indicado por la correlación con respecto al compromiso organizacional y el desempeño.

Esta relación se puede notar en su índice de correlación de 0.721, lo cual nos quiere decir, de acuerdo a la situación direccional dentro del rango de la correlación (véase en apéndice 4), que hay una correlación positiva alta entre variables, es decir que como indica la teoría ante mayor compromiso se encuentra un desempeño que lo justifica, obviamente todavía existen factores que pueden afectar al desempeño, más en la parte operativa en donde se tiene un sistema poco flexible.

Contratación de la hipótesis específica 1.

Se establece la prueba de hipótesis para compromiso afectivo y el desempeño

Ha: El compromiso afectivo tiene una relación estadísticamente significativa con el desempeño de los trabajadores del RENIEC, Chimbote, 2021.

Tabla 11.

Correlación entre compromiso afectivo y desempeño

		C.A.	D.
Rho de Spearman	C.A.		
	Numero de datos	56	56
	Significancia bilateral	.	,000
	Coefficiente de correlación	1	,345**
D.	Numero de datos	56	56
	Significancia bilateral	,000	.
	Coefficiente de correlación	,345	1,000

Nota. Datos obtenidos del Cuestionario, presentados en el apéndice 4

Interpretación.

El análisis inferencial muestra que bajo la prueba de Rho se Spearman que los resultados dan la aprobación para indicar la veracidad de la hipótesis, ya que la muestra indicó una significancia con un valor menor a 0,05; por lo que los datos están ajustados y estables lo que indica que no hay duda en lo indicado por la correlación con respecto al compromiso afectivo y desempeño.

También a través de su coeficiente de correlación se puede un índice de 0.345 lo cual nos quiere; decir de acuerdo a situación direccional dentro del rango de la correlación véase en apéndice 4, que hay una correlación positiva baja entre variables, esto puede darse en función a la baja conexión del trabajador con su entorno de trabajo, separando completamente su vida personal con la laboral debido a que no existen sistemas o puentes bridados por la empresa que los conecten.

Contratación de la hipótesis específica 2.

Se establece la prueba de hipótesis para compromiso continuo y el desempeño

Ha: El compromiso continuo tiene una relación estadísticamente significativa con el desempeño de los trabajadores del RENIEC, Chimbote, 2021.

Tabla 12.

Correlación entre compromiso continuo y desempeño

		C.C.	D.
	Numero de datos	56	56
C.C.	Significancia bilateral	.	,000
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1	,708**
	Numero de datos	56	56
D.	Significancia bilateral	,000	.
	Coefficiente de correlación	,708	1,000

Nota. Datos obtenidos del Cuestionario, presentados en el apéndice 4

Interpretación.

El análisis inferencial muestra que bajo la prueba de Rho se Spearman que los resultados dan la aprobación para indicar la veracidad de la hipótesis ya que la muestra indicó una significancia con un valor menor a 0,05; por lo que los datos están ajustados y estables lo que indica que no hay duda en lo indicado por la correlación con respecto al compromiso continuo y desempeño.

También a través de su coeficiente de correlación se puede observar 0.708 lo cual nos quiere decir; de acuerdo a la situación direccional dentro del rango de la correlación véase en apéndice 5, que hay una correlación positiva alta entre variables; esta correlación muestra que para los trabajadores en la institución es de suma importancia trabajar en este tipo de empresa ya que es bien reconocible en cualquier campo laboral, lo que puede brindarle más adelante oportunidades de conseguir un puesto mejor en diversas empresas e instituciones.

Contratación de la hipótesis específica 3.

Se establece la prueba de hipótesis para compromiso normativo y el desempeño

Ha: El compromiso normativo tiene una relación estadísticamente significativa con el desempeño de los trabajadores del RENIEC, Chimbote, 2021.

Tabla 13.

Correlación entre compromiso normativo y desempeño

		C.N.	D.
Rho de Spearman	C.N.		
	Numero de datos	56	56
	Significancia bilateral	.	,000
	Coefficiente de correlación	1	,456**
D.	Numero de datos	56	56
	Significancia bilateral	,000	.
	Coefficiente de correlación	,456	1,000

Nota. Datos obtenidos del Cuestionario, presentados en el apéndice 4

Interpretación.

El análisis inferencial muestra que bajo la prueba de Rho se Spearman que los resultados dan la aprobación para indicar la veracidad de la hipótesis ya que la muestra indicó una significancia con un valor menor a 0,05; por lo que los datos están ajustados y estables lo que indica que no hay duda en lo indicado por la correlación con respecto al compromiso normativo y desempeño.

También a través de su coeficiente de correlación se puede observar 0.456 lo cual nos quiere decir; de acuerdo a situación direccional dentro del rango de la correlación véase en apéndice 4, que hay una correlación positiva media entre variables; esta tiene un nivel medio ya que se encuentra que los colaboradores tienen una obligación inherente con la institución por brindarles la oportunidad de trabajar en el sector público, además que muchos de los nuevos ingresos en la parte operativa, no tienen gran experiencia por lo que resulta en un compromiso normativo más intenso ya que es un compromiso mucho mayor dentro de esta oportunidad que se les brinda.

5.6. Discusión

Se procede a discutir los resultados a través de los objetivos, de los cuales, primero es el general que se enfoca en hallar como están relacionadas las variables de la investigación, para ello se analiza la tabla 10 en donde se verifica bajo los resultados mostrados en la prueba estadística de Rho de Spearman la afirmación de la hipótesis bajo lo mostrado con la contrastación de la significancia bilateral que permite establecer mediante un indicador menor a 0.05, que se puede afirmar y aceptar la hipótesis de la investigación la cual es la relación compromiso organizacional y desempeño. También a través de su coeficiente de correlación se puede observar 0.721, lo cual nos quiere decir de acuerdo a la situación direccional dentro del rango de la correlación, que hay una correlación presente entre variables.

Lo encontrado se puede identificar de manera parcial con lo mencionado por Khan, (2019), en su artículo publicado de carácter científico en donde conjetura que: hay una alta asociación entre las variables de compromiso y desempeño dentro de los especialistas en una fundación pública, con un coeficiente de relación Rho de Spearman de 0,865; donde se puede observar que mientras más es el compromiso de los trabajadores, mayor va ser su intención de desempeño (pp. 3).

Se puede mencionar que, dentro de la RENIEC, se tiene que el compromiso de los colaboradores muestra una relación con el desempeño desde un enfoque de competencias hacia sus funciones dadas por la institución, esto se debe a que un trabajador cuando se identifica con la empresa, quiere predisponerse a generar un buen desempeño para así llegar a las metas de las instituciones a las cuales labora, es así que mientras más sea su compromiso mayor es su desempeño.

En cuanto la discusión del objetivo específico 1, que pretende explicar la relación por parte del compromiso afectivo y el desempeño que se muestra la tabla 11, donde se puede

inferir con la data procesada en la investigación, que paso la prueba estadística de Rho de Spearman, la afinación y comprobación de la hipótesis de acuerdo a la contrastación de la significancia bilateral que consigue un indicador menor a 0.05, se establece que la hipótesis de la investigación la cual es la relación compromiso afectivo y desempeño es afirmativa con lo que respecta a lo indicado en la investigación.

Así mismo, a través de su coeficiente de correlación que logra un 0.345, nos quiere decir de acuerdo a situación direccional dentro del rango de la correlación véase en apéndice 4, que hay una correlación positiva media para las variables de estudio con el fin de decir que a mejor compromiso afectivo mejor es el desempeño. Lo que nos da a notar estas cifras es que el trabajador dentro de la organización siente de alguna manera un sentimiento de compromiso debido a los factores como la forma en que percibe el trabajador su puesto de trabajo.

Bajo los resultados que se presentaron al analizar estadísticamente una las dimensiones de estudio se pueden comparar con los datos encontrados por Lassing et al. (2017), que ve la correlación entre compromiso afectivo y desempeño; muestran un tipo de correlación considerable de manera positiva donde a mejores condiciones de compromiso afectivo de alguna manera hay mejor desempeño de manera media, con un coeficiente dentro de la evaluación Rho de Spearman de 0.644, viéndose que algunos trabajadores se comprometen porque quieren tener una continuidad de trabajo en ámbitos públicos (pp. 11).

Se puede decir que los colaboradores de la institución estudiada en el presente informe, mantienen un compromiso organizacional, debido a que hay personas que se relacionan con la afectividad de su institución, mostrándose que es una característica de compromiso para mejorar la situación de desempeño.

Los resultados también encajan con el aspecto teórico en donde el libro de Meyer & Allen (1997) dice que el compromiso organizacional se alinea con la percepción del trabajador

para con la empresa, cuando se logra establecer como sus objetivos, compromisos y aspiraciones por parte de la institución u organización, permite de esta manera desarrollar la afectividad dentro de las formas de desempeño en el trabajo (pp. 6).

Para la discusión de los resultados del objetivo específico 2, se busca establecer cuál es el punto de paralelismo entre el compromiso continuo y el desempeño, este se encuentra en la tabla 12 y se establece como afirmativo los resultados de la investigación solo después de pasar la prueba estadística de Rho de Spearman, ya que aprueba la hipótesis de acuerdo a la contratación de la significancia bilateral que muestra un indicador de 0.05, en donde se puede establecer y acepta la hipótesis de la investigación la cual es la relación compromiso continuo y desempeño. También a través de su coeficiente de correlación se puede observar un indicador de 0.708 lo cual nos quiere decir de acuerdo a situación direccional dentro del rango de la correlación véase en apéndice 4, aquí se muestra que existe una correlación positiva alta entre variables de estudio.

Los resultados se comparan con lo mostrado por Dommett et al. (2018) que, en su estudio tiene como objetivo hallar la correlación entre el desempeño y el compromiso organizacional continuo, con una investigación correlacional, muestra que el desempeño se ve aumentado cuando hay un compromiso continuo de trabajo. De igual manera se observó un coeficiente de relación Rho de Spearman de 0,755, y en general se puede decir que mientras mayor sea la continuidad del trabajador mejor será su desempeño (pp. 15).

Se pueden ver resultados congruentes de la presente investigación con los encontrados, debido a que en la institución de Dommett se priorizan de manera correcta el desempeño, a través del compromiso de la continuidad (trabajadores que laboran de una mejor manera dentro de sus funciones). En RENIEC hay una evidencia que el desempeño de los trabajadores es medio; viéndose que la actitud, conocimiento y habilidades de los trabajadores permiten desempeñarse adecuadamente en sus funciones a través de su compromiso continuo.

En cuanto a lo encontrado por la realización del objetivo específico 3, que se enfoca en hallar la relación entre compromiso normativo y el desempeño, se establece que con los resultados resultantes en la prueba estadística de Rho de Spearman la afirmación de la hipótesis, de acuerdo a la significancia bilateral que muestra ser menor a 0.05, se puede aceptar y afirmar la hipótesis de la investigación la cual es la relación compromiso normativo y desempeño.

También a través de su coeficiente de correlación se puede observar un 0.456 lo cual nos quiere decir de acuerdo a situación direccional dentro del rango de la correlación véase en apéndice 5, que hay una correlación positiva media entre variables

Esto se ve corroborado en Flores (2017) que tiene el objetivo de hallar las formas de desempeño por competencias y su correlación con el compromiso normativo asume que: El nivel más extraordinario de ejecución por capacidades es saber centrarse, ya que las asociaciones de todo el mundo no se centran como necesidad en inscribir a los instructores que son competentes en ciertas perspectivas si no en los puntos de vista primarios, por ejemplo, la investigación muestra que algunas asociaciones no se centran en las directrices de la capacidad dentro de las evaluaciones de los colaboradores, centrándose en la situación actual en que se trabaja mostrando los resultados por cada actividad que realiza (pp. 22).

Se puede observar que a mejor compromiso normativo da la necesidad de estar dentro de una organización, además mejor será el desempeño de los trabajadores, esto se ve en la RENIEC, ya que los trabajadores quieren seguir estando contratados por eso que se desempeñan de manera más correcta.

Conclusiones

Primero. Dentro de la RENIEC, hay una relación entre los trabajadores comprometidos y el desempeño; desde un enfoque de competencias a las funciones dadas por la institución, esto se debe a que un trabajador cuando se identifica con la empresa, quiere predisponerse a generar un buen desempeño para así llegar a las metas de las instituciones en la cual labora, de manera que mientras más sea su compromiso, mayor es su desempeño.

Segundo. Se puede decir que los trabajadores de la institución estudiada en la presente investigación muestran una correlación entre su compromiso afectivo y su desempeño, debido a que hay personas que se relacionan con la afectividad de su institución, mostrándose esta una característica de compromiso.

Tercero. en la RENIEC hay una evidencia que el compromiso continuo de los trabajadores es relacionado con el desempeño; viéndose que la actitud, conocimiento y habilidades de los trabajadores permiten desempeñarse adecuadamente en sus funciones.

Cuarto. Se puede observar que un mayor compromiso normativo se traduce en un mejor desempeño de los trabajadores. Esto es evidente en la RENIEC, donde los empleados, al desear mantener su empleo, se esfuerzan por desempeñarse de manera más correcta.

Recomendaciones

1. Se recomienda al gerente, mantener una constante evaluación sobre los trabajadores en el aspecto psicológico para lograr una motivación constante en los trabajos que realizan e identificar aquellos aspectos que pueden afectarla. Se debe implementar talleres que reconozcan la participación de cada colaborador y las condiciones necesarias que la empresa debe suministrar para alcanzar una excelencia en el compromiso organizacional.
2. Se recomienda un cambio en las políticas de la empresa por parte del jefe de recursos humanos, tomando en cuenta la situación actual de los trabajadores con respecto a las redes sociales de tal forma que las estructure con el fin de poner énfasis a las ideas que puedan suministrar.
3. Diseñar un nuevo taller de carácter vivencial que logre mostrar como los objetivos institucionales pueden ser de ayuda para cumplir con los objetivos personales de los colaboradores esto con el fin de desarrollar su compromiso.
4. Se recomienda al jefe del área administrativa y del área de recursos humanos, realizar varias estrategias de prueba con un enfoque técnico en la administración y gestión empresarial de esa forma el ambiente de trabajo más formal permite que los colaboradores tengan la seguridad que serán tomados en cuenta si siguen las normas impuestas; además que sirve de refuerzo para incrementar el involucramiento de los colaboradores.

Referencias

- Abbasi, F., Ali, A. & Bibi, N. (2018). Analysis of the skills gap for business graduates: management perspective from the banking industry. *Education + Training*, 60 (4), 354-367.
- Abu-Naser, J. (2018). The role of measuring and evaluating performance in achieving control objectives: case study of the " Islamic University". *Revista Internacional de Ingeniería y Sistemas de Información (IJEAIS)*, 2 (1), 106-118.
- Al Mamun, A., Nawi, N. & Shamsudin, B. (2016) Examining the effects of entrepreneurial competencies on students. entrepreneurial intention. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 7(2), 119.
- Alegre; M. (2022). Aspectos relevantes en las técnicas e instrumentos de recolección de datos en la investigación cualitativa. Una reflexión conceptual. *Población y Desarrollo*, 28(54), 93-100. Recuperado de: <http://scielo.iics.una.py/pdf/pdfce/v28n54/2076-054x-pdfce-28-54-93.pdf>.
- Alles, M. (2013). *Desarrollo del talento humano basado en competencias*. (7° ed). Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
- Alles, M. (2015) *Desempeño por competencias* (6° ed). Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
- Altwies, (2019). *Achieve CAPM® Exam Success - A Concise Study Guide for New Project Manager*. Tercera edición. J. Ross Publishing, Inc.: Estados Unidos.
- Ballestrini, S. (2017). *Metodología de la Investigación, guía práctica*. (4 ed.). México: Mc Graw Hill.

- Biraglia, A. & Kadile, V. (2017). The role of entrepreneurial passion and creativity in developing entrepreneurial intentions: Insights from American homebrewers. *Journal of Small Business Management*, 55(1), 170-188.
- Boada, N. (2019). Compromiso y su relación con el desempeño de competencias de trabajadores operativos en una pyme de servicios de seguridad peruana en 2018. Tesis de Maestría. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Chiavenato, I. (2013). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: McGraw Hill.
- Cobanoglu, C. y Della V. (2021). Advances in global services and retail management: volume 2. University of South Florida: Estados Unidos.
- D'Alessio, F. (2008). El proceso estratégico: un enfoque de gerencia. México: Pearson educación.
- Dommett, K. & Flinders, M (2018) The centre strikes back: Meta-governance, delegation, and the core executive in the United Kingdom, 2010–17. Tesis de Maestría. Universidad de Oxford.
- Estrada, E. y Mamani, H. (2020). Compromiso organizacional y desempeño docente en las Instituciones de Educación Básica. *Revista Innova Educación*, 2(1), 132-146. <https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.01.008>.
- Estrada; E. y Mamani, H. (2020). Compromiso organizacional y desempeño docente en las Instituciones de Educación Básica. *Revista Innova Educación*, 2(1), 132-146. Recuperado de: <https://www.revistainnovaeducacion.com/index.php/rie/article/view/70>
- Fleitman, J. (2007). Evaluación integral para implantar modelos de calidad. México: Pax México.

- Flores, P. (2017). Evaluación de competencias laborales genéricas del personal de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01 El Porvenir, Trujillo 2017. *Revista de ética empresarial*, 12 (2), 24 – 25
- Fuentes, C.; Lopez, D. y Moya, F. (2020). Compromiso organizacional como estrategia de cambio en hospitales públicos de Colombia y Venezuela. *Revista espacios*, 41(22), 316-327.
- Furterer, S. y Wood D. (2021). ASQ Certified Manager of Quality/Organizational Excellence Handbook. Quinta edition. American Society for Quality (ASQ): Estados Unidos.
- Giordano, R., Herrero, Á. & Fernández-Laviada, A. (2017). Influence of perceived risk on entrepreneurial desirability and feasibility: Multidimensional approach for nascent entrepreneurs. *Journal of Risk Research*, 20(2), 218-236.
- Hernández R., Fernández S., & Baptista R. (2014). Metodología de la Investigación. (6ta ed). México: Mc Graw Hill
- Jarvis, M., Virovere, A. & Tint, P. (2016) Formal safety versus real safety: Quantitative and qualitative approaches to safety culture - evidence from Estonia. In: Proceedings of the Latvian Academy of Sciences. Section B. Natural, *Exact, and Applied Sciences*, 7(10), 269-277.
- Khan, J. (2019). Collaborate or not? Dilemmas of an orphanage in an Arab country. Tesis de Maestría. Jedaah University.
- Koerner, F. (2018). Value as identity work: value accounts in the workplace. *Academy of Management Journal*, 57 (1), 78-79.
- Lassing M, Toler, W., Vamosi, R. & Bogado, J (2017) Machine learning of network metrics in ATLAS Distributed Data Management. Tesis de Maestría. Universidad de Najrahn.

- León, A. (2017). *Métodos en la compensación basados en las competencias*. (3er ed.). Mexico: Universidad del Norte.
- Littlewood, H. & Uribe, J. (2018). *Psicología organizacional*. (1 era ed.). México: Manual moderno.
- Mahanti, R. (2018). Data Quality - Dimensions, Measurement, Strategy, Management, and Governance. American Society for Quality (ASQ): Estados Unidos.
- Meyer, J. y Allen, N. (1997). *Commitment in the Workplace: Theory, Research, and Application*. Estados Unidos: SAGE.
- OIT. (2018). Study of public organizations, main determining factors.
- Olawoyin, R. y Hill, D. (2018). Safety Leadership and Professional Development. American Society of Safety Professionals (ASSP): Estados Unidos.
- Park, S. y Joaquin, M. (2014). Of alternating waves and shifting shores. The configuration of reform values in the US federal bureaucracy. *International Review of Administrative Sciences*, 78(3), 514–536.
- Powell, W. y Bromley P. (2015) New institutionalism in the analysis of complex organizations. In: Wright JD (ed). *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences*. Amsterdam: Elsevier, 5(6), 764–769.
- Rakowska, A. (2018). Unlocking the Potential of Employees in the Context of Organizational Diversity. ToKnowPress: Tailandia.
- Renuka, V. (2019). Organizational commitment and job satisfaction. Empyreal Publishing house: India.
- Salvador, J. (2019). Compromiso Organizacional y Riesgos Psicosociales. *Revista San Gregorio*, 35, 157-173. <http://dx.doi.org/10.36097/rsan.v1i35.1107>

- Serrat, O. (2017). *Knowledge Solutions: Tools, Methods, and Approaches to Drive Organizational Performance*. Springer: Filipinas
- Silva, J. (2018). *La gestión y el desarrollo organizacional: marco para mejorar el desempeño por capital humano*. (3 era ed). Mexico: 3ciencias Editorial
- Simonet, D (2015). Post-NPM reforms or administrative hybridization in the French health care system? *International Journal of Public Administration* 38(9): 672–681.
Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/281512421_Post-NPM_Reforms_or_Administrative_Hybridization_in_the_French_Health_Care_System
- Valles, Y. (2013). Competencias laborales. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/competencias-laborales/>
- Wang, Y.; Zhun, Y.; Geoffrey Q. y Al, M. (2018). ICCREM 2018 - Construction Enterprises and Project Management. American Society of Civil Engineers (ASCE): Estados Unidos.

Apéndices

Apéndice 1. Matriz de consistencia lógica.

Titulo	Problema	Hipótesis	Variables	Objetivos	Metodología	Población y Muestra
<p>Compromiso organizacional y el desempeño de los trabajadores de RENIEC, Chimbote, 2021.</p>	<p>¿Cuál es la relación que existe, entre el compromiso organizacional y el desempeño de los trabajadores RENIEC?</p>	<p>H1: El compromiso organizacional tiene una relación estadísticamente significativa con el desempeño de los trabajadores del RENIEC, Chimbote, 2021.</p>	<p>V1: Compromiso organizacional V2: Desempeño</p>	<p>El objetivo general de la presentación es, explicar la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño.</p> <p>Los objetivos específicos fueron: Explicar la relación entre la dimensión afectiva y el desempeño. Explicar la relación entre la dimensión continua y el desempeño. Explicar la relación entre la dimensión normativa y el desempeño.</p>	<p>Aplicada Cuantitativo Descriptivo Correlacional Transversal</p>	<p>Población: Son 56 trabajadores</p>

Apéndice 2. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Edad: _____ Sexo: _____

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará afirmaciones sobre compromiso organizacional. Lea cada una con mucha atención; luego, marque la respuesta que mejor lo describa con una **X** según corresponda. Recuerde, no hay respuestas buenas, ni malas. Conteste todas las preguntas con la verdad **OPCIONES DE RESPUESTA:**

S = Siempre
CS = Casi Siempre
AV = Algunas Veces
CN = Casi Nunca
N = Nunca

N° ítem	PREGUNTAS	S	CS	AV	CN	N
1	Experimento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.	S	CS	AV	CN	N
2	El sentido de pertenencia hacia la empresa hace que sientas emociones positivas de compromiso.	S	CS	AV	CN	N
3	Estoy actualmente satisfecho laborando dentro de esta organización.	S	CS	AV	CN	N
4	Estaría satisfecho si pasara el resto de mi vida laboral en esta organización.	S	CS	AV	CN	N
5	Realmente siento como si los problemas de la organización fueran míos.	S	CS	AV	CN	N
6	Me siento ligado emocionalmente a mi organización.	S	CS	AV	CN	N
7	El permanecer en la institución es una cuestión de sentimiento innato más que del deseo consciente.	S	CS	AV	CN	N
8	Ha invertido demasiado tiempo y esfuerzo en que ha generado en usted un fuerte sentimiento positivo para la institución.	S	CS	AV	CN	N
9	Siente que tiene en otro lugar de trabajo no tendría los mismos sentimientos hacia la institución como las tiene ahora.	S	CS	AV	CN	N
10	Sería muy duro renunciar incluso si lo quisiera	S	CS	AV	CN	N
11	Percibo que he puesto mucho de mismo en esta empresa, es por ello que, no considero trabajar en otro lugar.	S	CS	AV	CN	N
12	Considero como única opción la empresa donde laboro, por temor a las consecuencias que conllevan dejar la misma.	S	CS	AV	CN	N
13	Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar en salir de mí organización.	S	CS	AV	CN	N
14	Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de mi organización en estos momentos.	S	CS	AV	CN	N
15	Sería muy duro para mí dejar esta organización, inclusive si lo quisiera.	S	CS	AV	CN	N
16	Percibo la necesidad de pertenecer a esta organización, para así garantizar mi éxito laboral.	S	CS	AV	CN	N
17	Hablo sobre la institución con mis amigos como una organización para trabajar	S	CS	AV	CN	N
18	Con gusto uso o usaría una insignia o un uniforme que señale que pertenezco a la institución.	S	CS	AV	CN	N

N° ítem	PREGUNTAS	S	CS	AV	CN	N
19	En su percepción, la institución es la mejor opción de todas para la cual trabajar	S	CS	AV	CN	N
20	La decisión de formar parte de la institución fue la más acertada	S	CS	AV	CN	N
21	Percibo que la organización me brinda muchos beneficios dentro de mi área laboral, es por ello que me comprometo con la misma.	S	CS	AV	CN	N
22	Me siento comprometido con la empresa a tal punto que los beneficios brindados por la competencia, son irrelevantes a mi persona.	S	CS	AV	CN	N
23	El apoyo de mi jefe y compañeros de trabajo fortalece mi compromiso hacia la organización.	S	CS	AV	CN	N
24	El compromiso que tengo hacia la organización, no se pagará simplemente con la eficiencia de mis labores, si no que va más allá de esto.	S	CS	AV	CN	N
25	Esta organización merece mi lealtad.	S	CS	AV	CN	N
26	No abandonaré mi organización en estos momentos porque tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en ella.	S	CS	AV	CN	N
27	He aprendido mucho en la institución	S	CS	AV	CN	N
28	Retribuye el apoyo brindado por la institución ofreciendo un trabajo de calidad	S	CS	AV	CN	N
29	Muestra obediencia a la hora en el cumplimiento de alguna tarea asignada	S	CS	AV	CN	N
30	Siente un compromiso frente a la institución que decide obedecer a su jefe inmediato para beneficiar a la institución.	S	CS	AV	CN	N

Gracias por completar el cuestionario.

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS

Edad: _____ Sexo: _____

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará afirmaciones sobre desempeño por competencias enfocado a cada colaborador. Lea cada una con mucha atención; luego, marque la respuesta que mejor lo describa al colaborador con una **X** según corresponda. Recuerde, que la es la percepción que tiene del trabajador como empleador del mismo. Conteste todas las preguntas con la verdad **OPCIONES DE RESPUESTA:**

S = Siempre
CS = Casi Siempre
AV = Algunas Veces
CN = Casi Nunca
N = Nunca

N° ítem	PREGUNTAS	S	CS	AV	CN	N
1	Aborda las tareas con exigencia y rigurosidad, ofreciendo altos estándares de calidad.	S	CS	AV	CN	N
2	Siempre está tratando de mejorar la calidad y eficiencia de su desempeño.	S	CS	AV	CN	N
3	Realiza su trabajo buscando cumplir con los objetivos y acciones esperadas.	S	CS	AV	CN	N
4	Cumple con su trabajo en el tiempo requerido.	S	CS	AV	CN	N
5	Realiza tareas que normalmente pueden ser aprendidas en pocos días	S	CS	AV	CN	N
6	Realiza una variedad de tareas que suelen corresponder a secuencias de trabajo y que requieren	S	CS	AV	CN	N
7	Se esfuerza por conseguir el orden en su trabajo y la claridad en los roles y tareas.	S	CS	AV	CN	N
8	Comprueba el orden de su propio trabajo y la exactitud de la información.	S	CS	AV	CN	N
9	Observa la forma en que sus compañeros realizan las tareas y aprende de ellos o les aporta sugerencias con el fin de mejorar la calidad del trabajo común.	S	CS	AV	CN	N
10	Trabaja sin requerir supervisión frecuente	S	CS	AV	CN	N
11	Toma en cuenta exclusivamente las necesidades que los clientes plantean.	S	CS	AV	CN	N
12	Se preocupa por atender las demandas de los clientes.	S	CS	AV	CN	N
13	Brinda soluciones rápidas y oportunas ante posibles problemas que presente el equipo en su trabajo diario	S	CS	AV	CN	N
14	Realiza acciones preventivas para evitar crisis futuras, con suficiente antelación.	S	CS	AV	CN	N
15	Entiende los sentimientos y su razón.	S	CS	AV	CN	N
16	Entiende los porqués	S	CS	AV	CN	N
17	Analiza los problemas confeccionando una lista de tareas o actividades.	S	CS	AV	CN	N

N° ítem	PREGUNTAS	S	CS	AV	CN	N
18	Identifica relaciones básicas.	S	CS	AV	CN	N
19	Es abierto y honesto en situaciones de trabajo.	S	CS	AV	CN	N
20	Actúa correctamente.	S	CS	AV	CN	N
21	Genera confianza en los demás, por su actitud generosa a la hora de responsabilizarme por los objetivos comunes.	S	CS	AV	CN	N
22	Colabora con sus compañeros para alcanzar las metas trazadas.	S	CS	AV	CN	N
23	Se compromete con su equipo de trabajo cumpliendo con las metas y expectativas establecidas.	S	CS	AV	CN	N
24	Esta siempre dispuesto al intercambio de información con los miembros de mi equipo.	S	CS	AV	CN	N
25	Es abierto y honesto en sus relaciones laborales.	S	CS	AV	CN	N
26	Acepta la responsabilidad ante sus acciones y decisiones.	S	CS	AV	CN	N
27	Reacciona positivamente ante cambios imprevistos en los planes y ante la presencia de adversidades y circunstancias que escapan a su control.	S	CS	AV	CN	N
28	Muestra buena disposición para cambiar las formas de trabajo y las actividades de manera rápida para responder a elementos exteriores.	S	CS	AV	CN	N
29	Asume sus errores.	S	CS	AV	CN	N
30	Acepta las decisiones que toma el responsable del equipo.	S	CS	AV	CN	N

23	El apoyo de mi jefe y compañeros de trabajo fortalece mi compromiso hacia la organización.			X						X				X	
24	El compromiso que tengo hacia la organización, no se pagará simplemente con la eficiencia de mis labores, si no que va más allá de esto.			X						X				X	
	Indicador: Lealtad														
25	Esta organización merece mi lealtad.			X						X				X	
26	No abandonaré mi organización en estos momentos porque tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en ella.			X						X				X	
	Indicador: Obligación														
27	He aprendido mucho en la institución			X						X				X	
28	Retribuye el apoyo brindado por la institución ofreciendo un trabajo de calidad			X						X				X	
	Indicador: Obediencia														
29	Muestra obediencia a la hora en el cumplimiento de alguna tarea asignada			X						X				X	
30	Siente un compromiso frente a la institución que decide obedecer a su jefe inmediato para beneficiar a la institución.			X						X				X	

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Mg: ROMERO PACORA, JESÚS.....

DNI: 06253522.....

Especialidad del validador: ASESOR TEÓRICO-METODOLÓGICO.....

.....10 de NOVIEMBRE del 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Desempeño

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³				Sugerencias	
		M D	D	A	M A	D	A	M A	D	A	M A		
	DIMENSIÓN 1: Conocimiento												
	Indicador: Eficiencia operativa												
1	Aborda las tareas con exigencia y rigurosidad, ofreciendo altos estándares de calidad.			X		X						X	X
2	Siempre está tratando de mejorar la calidad y eficiencia de su desempeño.			X		X							
	Indicador: Orientación hacia los resultados												
3	Realiza su trabajo buscando cumplir con los objetivos y acciones esperadas.			X		X						X	
4	Cumple con su trabajo en el tiempo requerido.			X		X						X	
	Indicador: Conocimiento técnico												
5	Realiza tareas que normalmente pueden ser aprendidas en pocos días			X		X						X	
6	Realiza una variedad de tareas que suelen corresponder a secuencias de trabajo y que requieren			X		X						X	
	Indicador: Orden												
7	Se esfuerza por conseguir el orden en su trabajo y la claridad en los roles y tareas.			X		X						X	
8	Comprueba el orden de su propio trabajo y la exactitud de la información.			X		X						X	
	Indicador: Calidad												
9	Observa la forma en que sus compañeros realizan las tareas y aprende de ellos o les aporta sugerencias con el fin de mejorar la calidad del trabajo común.			X		X						X	

10	Trabaja sin requerir supervisión frecuente				X			X											X
DIMENSIÓN 2: Habilidades																			
Indicador: Comunicativa																			
11	Toma en cuenta exclusivamente las necesidades que los clientes plantean.				X			X											X
12	Se preocupa por atender las demandas de los clientes.				X			X											X
Indicador: Iniciativa																			
13	Brinda soluciones rápidas y oportunas ante posibles problemas que presente el equipo en su trabajo diario				X			X											X
14	Realiza acciones preventivas para evitar crisis futuras, con suficiente antelación.				X			X											X
Indicador: Comprensión interpersonal																			
15	Entiende los sentimientos y su razón.				X			X											X
16	Entiende los porqués				X			X											X
Indicador: Pensamiento analítico																			
17	Analiza los problemas confeccionando una lista de tareas o actividades.				X			X											X
18	Identifica relaciones básicas.				X			X											X
Indicador: Integridad																			
19	Es abierto y honesto en situaciones de trabajo.				X			X											X
20	Actúa correctamente.				X			X											X
DIMENSIÓN 3: Actitudes																			
Indicador: Colaboración																			
21	Genera confianza en los demás, por su actitud generosa a la hora de responsabilizarme por los objetivos comunes.				X			X											X
22	Colabora con sus compañeros para alcanzar las metas trazadas.				X			X											X
Indicador: Búsqueda de la unión																			

23	Se compromete con su equipo de trabajo cumpliendo con las metas y expectativas establecidas.				X			X					X
24	Esta siempre dispuesto al intercambio de información con los miembros de su equipo.				X			X					X
	Indicador: Transparencia												
25	Es abierto y honesto en sus relaciones laborales.				X			X					X
26	Acepta la responsabilidad ante sus acciones y decisiones.				X			X					X
	Indicador: Adaptabilidad al cambio												
27	Reacciona positivamente ante cambios imprevistos en los planes y ante la presencia de adversidades y circunstancias que escapan a su control.				X			X					X
28	Muestra buena disposición para cambiar las formas de trabajo y las actividades de manera rápida para responder a elementos exteriores.				X			X					X
	Indicador: Flexibilidad												
29	Asume sus errores.				X			X					X
30	Acepta las decisiones que toma el responsable del equipo.				X			X					X

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Mg: JESÚS ROMERO PACORA..... DNI: 06253522.....

Especialidad del validador: ASESOR TEÓRICO-METODOLÓGICO.....

.....10 de NOVIEMBRE del 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

23	El apoyo de mi jefe y compañeros de trabajo fortalece mi compromiso hacia la organización.			X						X				X	
24	El compromiso que tengo hacia la organización, no se pagará simplemente con la eficiencia de mis labores, si no que va más allá de esto.			X						X				X	
	Indicador: Lealtad														
25	Esta organización merece mi lealtad.			X						X				X	
26	No abandonaré mi organización en estos momentos porque tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en ella.			X						X				X	
	Indicador: Obligación														
27	He aprendido mucho en la institución			X						X				X	
28	Retribuye el apoyo brindado por la institución ofreciendo un trabajo de calidad			X						X				X	
	Indicador: Obediencia														
29	Muestra obediencia a la hora en el cumplimiento de alguna tarea asignada			X						X				X	
30	Siente un compromiso frente a la institución que decide obedecer a su jefe inmediato para beneficiar a la institución.			X						X				X	

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Desempeño

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³				Sugerencias	
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M D	D	A		M A
	DIMENSIÓN 1: Conocimiento												
	Indicador: Eficiencia operativa												
1	Aborda las tareas con exigencia y rigurosidad, ofreciendo altos estándares de calidad.			X			X					X	X
2	Siempre está tratando de mejorar la calidad y eficiencia de su desempeño.			X			X						
	Indicador: Orientación hacia los resultados												
3	Realiza su trabajo buscando cumplir con los objetivos y acciones esperadas.			X			X					X	
4	Cumple con su trabajo en el tiempo requerido.			X			X					X	
	Indicador: Conocimiento técnico												
5	Realiza tareas que normalmente pueden ser aprendidas en pocos días			X			X					X	
6	Realiza una variedad de tareas que suelen corresponder a secuencias de trabajo y que requieren			X			X					X	
	Indicador: Orden												
7	Se esfuerza por conseguir el orden en su trabajo y la claridad en los roles y tareas.			X			X					X	
8	Comprueba el orden de su propio trabajo y la exactitud de la información.			X			X					X	
	Indicador: Calidad												
9	Observa la forma en que sus compañeros realizan las tareas y aprende de ellos o les aporta sugerencias con el fin de mejorar la calidad del trabajo común.			X			X					X	
10	Trabaja sin requerir supervisión frecuente			X			X					X	

23	Se compromete con su equipo de trabajo cumpliendo con las metas y expectativas establecidas.				X			X					X
24	Esta siempre dispuesto al intercambio de información con los miembros de su equipo.				X			X					X
	Indicador: Transparencia												
25	Es abierto y honesto en sus relaciones laborales.				X			X					X
26	Acepta la responsabilidad ante sus acciones y decisiones.				X			X					X
	Indicador: Adaptabilidad al cambio												
27	Reacciona positivamente ante cambios imprevistos en los planes y ante la presencia de adversidades y circunstancias que escapan a su control.				X			X					X
28	Muestra buena disposición para cambiar las formas de trabajo y las actividades de manera rápida para responder a elementos exteriores.				X			X					X
	Indicador: Flexibilidad												
29	Asume sus errores.				X			X					X
30	Acepta las decisiones que toma el responsable del equipo.				X			X					X

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador DR. RICARDO RUIZ VILLAVICENCIO..... DNI: 09809744

Especialidad del validador: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

10 de NOVIEMBRE del 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante.

Especialidad

23	El apoyo de mi jefe y compañeros de trabajo fortalece mi compromiso hacia la organización.			X						X				X	
24	El compromiso que tengo hacia la organización, no se pagará simplemente con la eficiencia de mis labores, si no que va más allá de esto.			X						X				X	
	Indicador: Lealtad														
25	Esta organización merece mi lealtad.			X						X				X	
26	No abandonaré mi organización en estos momentos porque tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en ella.			X						X				X	
	Indicador: Obligación														
27	He aprendido mucho en la institución			X						X				X	
28	Retribuye el apoyo brindado por la institución ofreciendo un trabajo de calidad			X						X				X	
	Indicador: Obediencia														
29	Muestra obediencia a la hora en el cumplimiento de alguna tarea asignada			X						X				X	
30	Siente un compromiso frente a la institución que decide obedecer a su jefe inmediato para beneficiar a la institución.			X						X				X	

9	Observa la forma en que sus compañeros realizan las tareas y aprende de ellos o les aporta sugerencias con el fin de mejorar la calidad del trabajo común.				X			X						X
10	Trabaja sin requerir supervisión frecuente				X			X						X
DIMENSIÓN 2: Habilidades														
Indicador: Comunicativa														
11	Toma en cuenta exclusivamente las necesidades que los clientes plantean.				X			X						X
12	Se preocupa por atender las demandas de los clientes.				X			X						X
Indicador: Iniciativa														
13	Brinda soluciones rápidas y oportunas ante posibles problemas que presente el equipo en su trabajo diario				X			X						X
14	Realiza acciones preventivas para evitar crisis futuras, con suficiente antelación.				X			X						X
Indicador: Comprensión interpersonal														
15	Entiende los sentimientos y su razón.				X			X						X
16	Entiende los porqués				X			X						X
Indicador: Pensamiento analítico														
17	Analiza los problemas confeccionando una lista de tareas o actividades.				X			X						X
18	Identifica relaciones básicas.				X			X						X
Indicador: Integridad														
19	Es abierto y honesto en situaciones de trabajo.				X			X						X
20	Actúa correctamente.				X			X						X
DIMENSIÓN 3: Actitudes														
Indicador: Colaboración														

21	Genera confianza en los demás, por su actitud generosa a la hora de responsabilizarme por los objetivos comunes.				X			X						X
22	Colabora con sus compañeros para alcanzar las metas trazadas.				X			X						X
	Indicador: Búsqueda de la unión													
23	Se compromete con su equipo de trabajo cumpliendo con las metas y expectativas establecidas.				X			X						X
24	Esta siempre dispuesto al intercambio de información con los miembros de su equipo.				X			X						X
	Indicador: Transparencia													
25	Es abierto y honesto en sus relaciones laborales.				X			X						X
26	Acepta la responsabilidad ante sus acciones y decisiones.				X			X						X
	Indicador: Adaptabilidad al cambio													
27	Reacciona positivamente ante cambios imprevistos en los planes y ante la presencia de adversidades y circunstancias que escapan a su control.				X			X						X
28	Muestra buena disposición para cambiar las formas de trabajo y las actividades de manera rápida para responder a elementos exteriores.				X			X						X
	Indicador: Flexibilidad													
29	Asume sus errores.				X			X						X
30	Acepta las decisiones que toma el responsable del equipo.				X			X						X

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Mg: HUAMANÍ CAJALEÓN, DIANA LUCILA

DNI: 43648948

Especialidad del validador: **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

10 de **NOVIEMBRE** del 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Especialidad

Apéndice 4. Detalle de Confiabilidad.

Para Variable Compromiso organizacional, Cuestionario 1

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	83,6667	345,810	,696	,882
VAR00002	83,4667	348,552	,656	,883
VAR00003	83,4667	350,695	,640	,883
VAR00004	83,5333	342,552	,775	,880
VAR00005	83,7333	361,210	,543	,886
VAR00006	83,7333	345,495	,732	,881
VAR00007	83,8667	355,552	,545	,885
VAR00008	83,7333	360,067	,499	,886
VAR00009	83,1333	354,981	,529	,885
VAR00010	83,6000	348,829	,637	,883
VAR00011	83,5333	336,695	,832	,878
VAR00012	83,5333	356,267	,539	,885
VAR00013	83,2667	344,781	,683	,882
VAR00014	83,0667	366,638	,282	,890
VAR00015	83,4000	343,971	,703	,881
VAR00016	83,2000	353,743	,517	,886
VAR00017	83,2667	345,067	,705	,882
VAR00018	83,6667	358,524	,480	,886
VAR00019	83,5333	369,981	,191	,893
VAR00020	83,2667	351,638	,699	,883
VAR00021	83,4667	353,410	,454	,887
VAR00022	82,6667	352,238	,499	,886
VAR00023	83,5333	376,124	,091	,894
VAR00024	83,6000	378,829	,059	,894
VAR00025	83,5333	395,124	-,313	,899
VAR00026	83,1333	368,838	,209	,892
VAR00027	83,4000	362,829	,319	,890
VAR00028	82,8667	362,267	,305	,890
VAR00029	83,0667	388,067	-,138	,898
VAR00030	82,8000	388,314	-,138	,899
Promedio				,864

Para la variable, Desempeño, Cuestionario 2.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	81,3333	401,952	,804	,916
VAR00002	81,1333	414,124	,586	,920
VAR00003	81,1333	416,124	,574	,920
VAR00004	81,2000	400,600	,842	,916
VAR00005	81,4000	432,829	,329	,923
VAR00006	81,4000	414,400	,590	,920
VAR00007	81,5333	411,695	,677	,919
VAR00008	81,4000	417,543	,621	,920
VAR00009	80,8000	411,457	,647	,919
VAR00010	81,2667	408,924	,673	,918
VAR00011	81,2000	398,029	,824	,916
VAR00012	81,2000	411,886	,684	,919
VAR00013	81,0667	409,210	,662	,919
VAR00014	80,8000	427,600	,335	,923
VAR00015	81,0000	434,571	,163	,927
VAR00016	81,0667	409,210	,662	,919
VAR00017	81,0667	409,210	,662	,919
VAR00018	81,0667	409,210	,662	,919
VAR00019	81,0667	433,210	,275	,924
VAR00020	81,2000	421,457	,514	,921
VAR00021	81,1333	428,552	,423	,922
VAR00022	81,1333	416,267	,545	,920
VAR00023	81,4000	426,971	,517	,921
VAR00024	81,5333	432,838	,266	,924
VAR00025	81,5333	439,981	,192	,924
VAR00026	81,1333	436,410	,201	,925
VAR00027	80,7333	419,210	,467	,922
VAR00028	80,8667	429,981	,269	,924
VAR00029	80,4000	416,400	,467	,922
VAR00030	80,8667	434,124	,230	,925
Promedio				,912

Apéndice 5. Base de datos

Base de datos.xlsx - Excel

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista ¿Qué desea hacer? Iniciar sesión Compartir

Calibri 11 Fuente Ajustar texto General

Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda Insertar Eliminar Formato Celdas

Autosuma Rellenar Borrar Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar

AG24

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG		
1																																			
2																																			
3	E1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	5	3	2	2	3	4	4	3	2	1	2	1	2	4	4		
4	E2	2	4	4	2	2	4	1	2	2	4	4	2	1	4	2	4	3	1	1	2	1	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5		
5	E3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
6	E4	1	1	1	2	4	4	4	4	3	2	1	2	4	4	3	1	1	2	4	1	2	1	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4		
7	E5	5	5	5	4	2	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	4	2	2	2	2	2		
8	E6	4	1	2	2	2	2	2	4	1	1	2	2	2	4	1	1	2	2	2	4	5	5	1	3	3	4	4	4	2	4	2	4	2	
9	E7	2	3	2	4	2	3	3	2	4	4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	4	4	2	5	3	3	3	3		
10	E8	2	3	3	2	2	1	2	2	4	2	2	2	1	2	3	4	3	2	2	5	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	5	
11	E9	3	2	2	3	2	1	3	3	4	4	2	4	2	3	2	4	4	3	3	3	1	1	2	1	2	4	2	2	2	1	2	2		
12	E10	4	4	4	5	3	3	2	4	4	4	2	5	3	3	4	2	4	5	3	5	4	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
13	E11	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	5	5	2	2	1	1	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	
14	E12	2	4	4	2	2	2	1	2	4	2	2	2	1	2	2	4	3	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	4	4	4	3	3	3	
15	E13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	4	4	2	2	4	1	2	5	5	5	5	5		
16	E14	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	3	3	2	2	4	5	2	4	4		
17	E15	3	2	2	4	4	3	3	2	2	2	4	4	3	2	5	2	5	3	2	4	5	5	5	3	2	2	5	5	5	5	5	5	5	
18	E16	4	1	2	2	2	2	2	4	1	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	3	3	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	
19	E17	2	3	3	4	3	3	2	2	2	4	5	2	4	2	3	4	5	5	2	5	1	3	3	4	4	4	5	5	3	4	3	3	3	
20	E18	2	3	3	2	2	5	3	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	5	1	1	2	4	1	2	4	4	2	5	2	5	
21	E19	3	2	2	3	2	1	2	3	4	4	4	4	2	3	2	2	4	5	5	5	2	5	4	1	2	4	4	4	2	1	4	4	4	
22	E20	4	4	4	1	3	3	3	4	4	5	5	3	3	4	2	4	5	3	3	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
23	E21	1	2	1	1	2	1	1	1	2	5	5	2	5	1	2	2	5	5	5	1	2	1	2	4	4	3	2	1	2	4	4	4	4	
24	E22	2	4	4	2	2	4	1	2	4	4	2	1	4	2	4	4	3	5	3	2	2	4	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	3	
25	E23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	3	4	1	2	2	2	2	4	5	5	5	5	5	5	5	
26	E24	1	1	1	1	2	1	4	4	3	2	1	2	4	4	3	5	5	2	4	2	3	3	4	2	2	2	4	4	4	4	2	1	1	
27	E25	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	4	4	3	2	2	2	4	3	2	3	3	2	4	1	2	4	2	4	2	2	2	2	1	
28	E26	4	2	2	2	2	2	2	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	2	3	1	3	3	4	4	4	2	2	2	2	2	
29	E27	2	3	2	4	2	2	3	2	4	4	4	2	1	2	2	4	3	3	3	4	4	4	1	3	2	2	4	4	2	3	3	3	3	
30	E28	2	3	3	2	2	1	2	2	4	2	2	2	1	2	3	4	3	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	
31	E29	3	2	2	3	2	1	3	3	4	4	2	2	2	2	2	4	4	4	3	2	4	4	2	4	1	2	4	4	2	1	4	4	4	
32	E30	4	4	4	1	3	3	2	2	4	4	2	3	3	4	2	4	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
33	E31	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	5	2	2	1	1	5	3	2	3	4	4	3	2	1	2	4	4	4	4	4	
34	E32	2	4	4	2	2	4	1	2	4	4	2	1	4	2	4	4	3	1	1	2	1	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	
35	E33	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	1	1	2	2	2	2	2	2	
36	E34	1	1	1	2	4	4	4	3	2	1	2	4	4	3	1	1	2	4	1	2	1	1	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4
37	E35	5	5	5	4	2	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	1	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	
38	E36	4	1	2	2	2	2	2	4	1	1	2	2	2	4	1	1	2	2	2	4	5	5	1	3	3	4	4	2	4	2	4	2	4	2
39	E37	2	3	2	4	2	3	2	4	4	4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	4	4	4	2	5	3	3	3	3	
40	E38	2	3	3	2	2	1	2	2	4	2	2	2	1	2	3	4	3	2	2	4	2	2	3	3	1	1	2	1	2	1	2	1	2	
41	E39	3	2	2	3	2	1	3	3	4	4	2	4	2	3	2	4	4	3	3	2	4	3	1	1	2	4	2	2	2	1	2	1	2	
42	E40	4	4	4	5	3	3	2	4	2	5	3	3	4	2	4	5	3	5	4	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
43	E41	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	5	5	2	2	1	1	1	2	1	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	
44	E42	2	4	4	2	2	2	1	2	4	2	2	1	2	2	4	4	3	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	4	4	4	3	3	3	
45	E43	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	4	4	4	2	4	1	2	5	5	5	5		
46	E44	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	3	3	2	2	2	4	5	2	4	4		
47	E45	3	2	2	4	4	4	3	3	2	2	4	4	4	3	2	5	3	2	5	3	4	5	5	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	

AG24

50 %

Escribe aquí para buscar

8:47 06-12-2020

Apéndice 6. Evaluación de las dimensiones según situación actual de la organización

		% de Bajo	Acciones base	Problemas encontrados	Efectos
Compromiso organizacional	Afectiva	50.0%	Equipo de trabajo permanente o de largo tiempo	No existen un proceso definido para la solución de conflictos No existen eventos para aumentar la socialización o los momentos gratos entre los miembros de la organización Las áreas trabajan de manera independiente	Incomodidad entre los miembros y pocos momentos que generan sentimientos de apego al puesto de trabajo
	Continua	41.1%	Organización reconocible Variedad de puestos de trabajos	Las posibilidades de crecer existen, pero demoran en ser conseguidas, además de que no es reconocible el avance	Frustración por permanecer en el mismo puesto de trabajo sin garantía de poder crecer
	Normativa	12.5%	Ventaja de un empleo en el sector público Todas las actividades básicas están definidas y establecidas Los indicadores de gestión están definidos	Actividad burocrática lenta y poco flexible	Monotonía en el puesto de trabajo, que termina en un desgaste mental
Desempeño	Conocimientos	50.0%	Conocimientos que están comprendidos en el trabajo que realizan	No existen capacitaciones ni rotación entre puestos de trabajo por lo que no existen posibilidades de ampliar el conocimiento	No existe una mejora en el conocimiento, ya que no se expresa una necesidad
	Habilidades	28.6%	Habilidades que comprenden solo la función que realizan, que se va sesgando mientras más abajo en la organización estén	No existe la necesidad de desarrollar nuevas habilidades, ya que los tipos de trabajos realizados no varían	No se generan habilidades para formar nuevos líderes
	Actitudes	30.4%	Responsabilidad, Organizado y Racional	No se genera actitudes basadas en la proactividad de los miembros o flexibilidad en el trabajo realizado; por la naturaleza de la organización	No se tienen actitudes correctas para solucionar problemas inesperados

Apéndice 7. Cálculo cuantitativo del desempeño laboral en la empresa

Evaluación del supervisor									
	Trabajador 1	Trabajador 2	Trabajador 3	Trabajador 4	Trabajador 5	Trabajador 6			
Trabajo en equipo	3	4	2	2	2	4			
Transparencia	4	4	4	3	3	4			
Flexibilidad	2	2	3	2	3	2			
Mejora continua	2	2	4	4	3	2			
Fecha				16/05/2023					
Hora	Número de procedimientos						Tiempo por actividad (min)	Observaciones	Duración de la observación (min)
	Trabajador 1	Trabajador 2	Trabajador 3	Trabajador 4	Trabajador 5	Trabajador 6			
08:00	3	2	2	4	2	2	0,08	llenado en el registro equivocado	6
08:30	4	2	3	5	4	3	0,12		
09:00	2	4	5	2	2	2	0,09	llenado en el registro equivocado	16
09:30	4	5	5	5	5	2	0,14	Dobles procesos	9
10:00	5	4	5	4	4	4	0,14	Mal registro de datos	20
10:30	4	5	4	4	3	3	0,13		
11:00	2	2	4	3	5	4	0,11		
11:30	2	5	4	5	2	4	0,12		
14:00	3	2	5	3	5	5	0,13		
14:30	2	3	2	4	5	5	0,12		
15:00	5	2	3	3	2	4	0,11		
15:30	4	2	5	2	4	4	0,12		
16:00	2	2	3	5	3	2	0,09		
16:30	3	4	5	5	3	2	0,12		
17:00	4	5	3	2	5	4	0,13		
17:30	4	2	2	2	2	2	0,08		
18:00	2	4	5	4	2	5	0,12	Dobles procesos	6
Fecha				17/05/2023					
Hora	Número de procedimientos						Tiempo por actividad (min)	Observaciones	Duración de la observación (min)
	Trabajador 1	Trabajador 2	Trabajador 3	Trabajador 4	Trabajador 5	Trabajador 6			
08:00	3	5	3	5	5	2	0,13		

08:30	2	3	5	4	4	2	0,11		
09:00	5	5	4	2	5	2	0,13		
09:30	4	4	4	3	4	2	0,12		
10:00	3	3	2	2	5	4	0,11		
10:30	2	3	5	2	2	4	0,10		
11:00	5	2	2	3	2	3	0,09		
11:30	3	2	5	4	2	5	0,12		
14:00	5	4	4	4	4	2	0,13		
14:30	5	2	4	4	4	3	0,12		
15:00	3	3	2	5	2	2	0,09		
15:30	5	2	2	2	3	4	0,10		
16:00	5	4	3	5	2	5	0,13		
16:30	2	5	5	3	4	4	0,13		
17:00	3	2	5	2	5	3	0,11		
17:30	3	2	2	4	2	3	0,09		
18:00	4	4	4	4	2	4	0,12		
Fecha				18/05/2023					
Hora	Número de procedimientos						Tiempo por actividad (min)	Observaciones	Duración de la observación (min)
	Trabajador 1	Trabajador 2	Trabajador 3	Trabajador 4	Trabajador 5	Trabajador 6			
08:00	2	2	4	4	4	4	0,11		
08:30	3	2	4	5	2	4	0,11		
09:00	5	3	4	5	3	4	0,13	llenado en el registro equivocado	19
09:30	4	3	3	2	3	2	0,09		
10:00	2	3	3	5	2	2	0,09		
10:30	5	3	3	4	3	5	0,13	Formularios con errores de escritura	14
11:00	4	3	2	2	2	5	0,10	llenado en el registro equivocado	15
11:30	4	4	4	2	2	4	0,11		
14:00	2	3	2	2	2	3	0,08		

14:30	3	4	5	4	2	4	0,12		
15:00	3	2	3	3	3	2	0,09		
15:30	4	4	2	5	4	3	0,12		
16:00	5	5	3	5	3	2	0,13	Formularios con errores de escritura	11
16:30	2	3	2	5	4	5	0,12		
17:00	4	2	4	5	3	5	0,13		
17:30	4	4	4	4	5	5	0,14		
18:00	2	3	3	2	5	2	0,09		

Apéndice 8. Índices de desempeño de la empresa RENIEC

Nº	INDICADORES	UNIDAD MEDIDA	Primer trimestre 2020	Segundo trimestre 2020	Tercer trimestre 2020	Promedio
1	Cantidad de Trámites de DNI (pagados)	DNI	42,43%	43,81%	52,61%	46,28%
2	Cantidad de Copias Certificadas de Actas de Nacimiento (Pagado)	Certificado	58,74%	58,80%	66,31%	61,28%
3	Cantidad de DNI emitidos (pagados)	DNI	43,19%	45,74%	55,91%	48,28%
4	Cantidad de DNI e emitidos(pagados)	DNI	25,33%	28,09%	39,05%	30,82%
5	Nº de veces que se actualizó el Padrón Electoral.	Padrón	25%	50%	75%	50,00%
6	Verificación de Registros	Registro	0,81%	0,81%	7,28%	2,97%
7	Número de OREC Afiliadas	OREC	0%	16,67%	50%	22,22%
8	Actas Registrales Digitalizadas	Actas Digitalizadas	54,35%	54,86%	58,65%	55,95%
9	Incremento de Actas Registrales Digitalizadas	Porcentaje	46,67%	46,67%	73,33%	55,56%
10	Cantidad de acciones de seguridad efectuadas.	Informe	25%	50%	75%	50,00%
11	Porcentaje de Nivel de Confianza	Porcentaje	22,36%	22,36%	22,36%	22,36%
12	Número de atenciones personalizadas a través de los medios de contacto directo con el público	Atención realizada	19,71%	40,85%	67,65%	42,74%
13	Presencia del RENIEC en medios a través de Notas de Prensa	Porcentaje	100%	100%	100%	100,00%
14	Número de participantes en las actividades de capacitación.	Nº participantes	5,24%	20,62%	74,46%	33,44%
15	Porcentaje de Labores de Control	Porcentaje	66,67%	105,56%	150%	107,41%
16	Cantidad de denuncias penales elaboradas por la PPU.	Expediente	33,77%	33,77%	33,77%	33,77%
17	Cantidad de Acciones de Orientación y Supervisión Realizadas.	Acción realizada	25%	50%	75%	50,00%
18	Ejecución Presupuestal (PIM)	Porcentaje	12,10%	27,10%	45,80%	28,33%
19	Cantidad de Informes de opinión legal emitidos	Informe	34,74%	38,92%	47,70%	40,45%

20	Porcentaje de Procesos de Selección Convocados en el SEACE	Atención	0%	7%	22%	9,67%
21	Atención de requerimientos de contratación de personal	Evaluación	0%	0%	17,73%	5,91%
22	Cantidad de consultas realizadas	Consulta realizada	41,26%	72,57%	105,77%	73,20%
23	Cantidad de Trámites Gratuitos-PpR	Trámite DNI	20,73%	20,73%	21,22%	20,89%
25	Cantidad de DNI emitidos (gratuitos)	DNI	23,91%	24,41%	27,39%	25,24%
26	Cantidad de DNle emitidos (gratuitos)	DNI	11,73%	11,97%	13,54%	12,41%
27	Cantidad de Inscripciones de Actas de Nacimiento	Registro	32,07%	34,88%	63,40%	43,45%
28	Certificados Digitales emitidos (persona natural y jurídica)	Certificado	47,95%	53,23%	86,42%	62,53%
29	Buenas Prácticas Implementadas en Innovación, Calidad y Gestión por Proyectos	Nº de prácticas implementadas	0%	0%	33,33%	11,11%
TOTAL			29,24%	53,71%	55,74%	40,94%