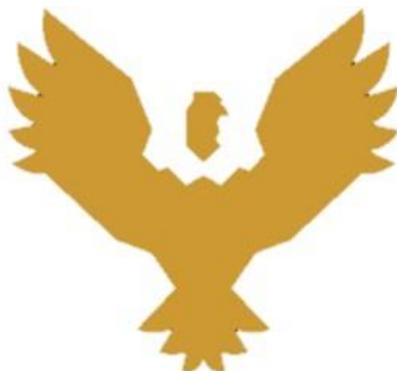




UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS



TESIS

**“COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DE LA MARCA GHL HOTELES EN CUSCO, 2023”**

Línea de investigación: Economía, Gestión organizacional y emprendimiento

Presentado por

Bach. Olga Marilyn Gallardo Miranda
Orcid: 0000-0001-8961-0144

Para optar al grado académico de Maestra en
administración de negocios

Asesor: Dr. Guido Américo Torres Castillo
Orcid: 0000-0001-5235-7819

CUSCO – PERÚ 2023



Metadatos

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Olga Marilyn Gallardo Miranda
Número de documento de identidad	43377837
URL de Orcid	https://orcid.org/0000-0001-8961-0144
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Guido Américo Torres Castillo
Número de documento de identidad	24484917
URL de Orcid	https://orcid.org/0000-0001-5235-7819
Datos del jurado	
Presidente del jurado (jurado 1)	
Nombres y apellidos	Dr. Waldo Enrique Campaña Morro
Número de documento de identidad	23933923
Jurado 2	
Nombres y apellidos	Dr. José Luis Valencia Vila
Número de documento de identidad	23930110
Jurado 3	
Nombres y apellidos	Mtra. Lyly Karina Curiza Vilca
Número de documento de identidad	24006334
Jurado 4	
Nombres y apellidos	Dra. Evelyn Jesús Carazas Araujo
Número de documento de identidad	41826776
Datos de la investigación	
Línea de investigación	Economía, Gestión organizacional y emprendimiento



Revisión de tesis

por Olga Marilyn Gallardo Miranda

Fecha de entrega: 13-nov-2023 09:59a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2226736441

Nombre del archivo: Tesis_de_Olga_Gallardo_para_Turnitin.docx (301.94K)

Total de palabras: 21453

Total de caracteres: 122296

Dr. Guido Américo Torres Castillo

Asesor



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS



TESIS

**“COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DE LA MARCA GHL HOTELES EN CUSCO, 2023”**

Línea de Investigación: Economía, gestión organizacional y emprendimiento

Presentado por

Bach. Olga Marilyn Gallardo Miranda

Orcid: 0000-0001-8961-0144

² Para optar al grado académico de Maestra en
administración de negocios

Asesor: Dr. Guido Américo Torres Castillo

Orcid: 0000-0001-5235-7819

CUSCO – PERÚ

2023

Dr. Guido Américo Torres Castillo

Asesor



INFORME DE ORIGINALIDAD

15%

INDICE DE SIMILITUD

13%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.autonoma.edu.pe	3%
	Fuente de Internet	
2	repositorio.upao.edu.pe	2%
	Fuente de Internet	
3	repositorio.unfv.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
4	repositorio.unsa.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
5	Submitted to Universidad ESAN -- Escuela de Administración de Negocios para Graduados	1%
	Trabajo del estudiante	
6	repositorio.upeu.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
7	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru	1%
	Trabajo del estudiante	
8	Submitted to Weatherford College	1%
	Trabajo del estudiante	



9	repositorio.uwperu.edu.pe	Fuente de Internet	< 1 %
10	revistainnovaeducacion.com	Fuente de Internet	< 1 %
11	Submitted to Universidad Peruana Union	Trabajo del estudiante	< 1 %
12	repositorio.uwiener.edu.pe	Fuente de Internet	< 1 %
13	tesis.ucsm.edu.pe	Fuente de Internet	< 1 %
14	Submitted to Universidad Continental	Trabajo del estudiante	< 1 %
15	repositorio.usil.edu.pe	Fuente de Internet	< 1 %
16	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru	Trabajo del estudiante	< 1 %
17	"Potenciales predictores del rendimiento laboral", Teseo, 2018	Publicación	< 1 %
18	Miryam Gabriela Pacheco Rodriguez. "Modelo de comunicación interna para instituciones públicas de educación superior. Caso Universidad de Guayaquil.", Universitat Politecnica de Valencia, 2022		< 1 %



19

repositorio.unjbg.edu.pe

Fuente de Internet

< 1 %

20

Submitted to indoamerica

Trabajo del estudiante

< 1 %

21

"Experiencia de relación con la matemática en estudiantes que inician la educación universitaria, y que poseen distinto nivel de habilidad cuantitativa :", Pontificia Universidad Católica de Chile, 2019

Publicación

< 1 %

22

Submitted to unsaac

Trabajo del estudiante

< 1 %

23

Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga

Trabajo del estudiante

< 1 %

24

Diana L. Araque Jaimes, Julián Mateo Sánchez Estepa, Ana Fernanda Uribe R.. "Relación entre marketing interno y compromiso organizacional en Centros de Desarrollo Tecnológico colombianos", Estudios Gerenciales, 2017

Publicación

< 1 %

25

Edwin Gustavo Estrada Araoz, Néstor Antonio Gallegos Ramos. "Satisfacción laboral y compromiso organizacional en docentes de la

< 1 %



2020

Publicación

26

Jaime Agustín Sánchez Ortega, Robner Rivas Rivadeneira, Carlos Augusto Echaiz Rodas, Iván Hidalgo Romero. "Liderazgo democrático y compromiso organizacional en la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía.", Journal of the Academy, 2021

Publicación

<1 %

27

Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez

Trabajo del estudiante

<1 %

28

Carlos Alberto Calderón-Díaz. "Compromiso organizacional de mandos medios en la Salud Pública Institucional", Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 2022

Publicación

<1 %

29

Alfonso Infante-Moro, Juan-Carlos Infante-Moro, Julia Gallardo-Pérez. "The Importance of ICTs for Students as a Competence for their Future Professional Performance: the Case of the Faculty of Business Studies and Tourism of the University of Huelva", Journal of New Approaches in Educational Research, 2019

Publicación

<1 %



30

organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica", Gestión en el Tercer Milenio, 2023

Publicación

< 1 %

31

Carmen María Zúniga Valle, Zuly Marlene Fernández López, Alba Luz Zelaya Guardado, Abelina Mejía Velásquez et al. "Inteligencia Emocional y Rendimiento Académico en Estudiantes de Último Año de Psicología de una Universidad Pública del Valle de Sula, Honduras", Paradigma: Revista de Investigación Educativa, 2022

Publicación

< 1 %

32

Submitted to Colegio Champagnat

Trabajo del estudiante

< 1 %

33

Belinda Marta Lema Cachinell, Alejandro Nicolas Lema Cachinell. "AVANCES INVESTIGATIVOS UNIDAD ACADÉMICA COMERCIAL 2023", ACVENISPROH Académico, 2023

Publicación

< 1 %

34

Vanessa Mancha, Arcelia Rojas, Percy Balabarca, Lucio Ferrer, Mercedes Ferrer. "Bivariate Analysis of Leadership and Organizational Climate in Pandemic Times",

< 1 %



and Health Informatics, 2021

Publicación

35

Submitted to Universidad Católica San Pablo

Trabajo del estudiante

<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 10 words

Excluir bibliografía

Activo

Dr. Guido Américo Torres Castillo

Asesor

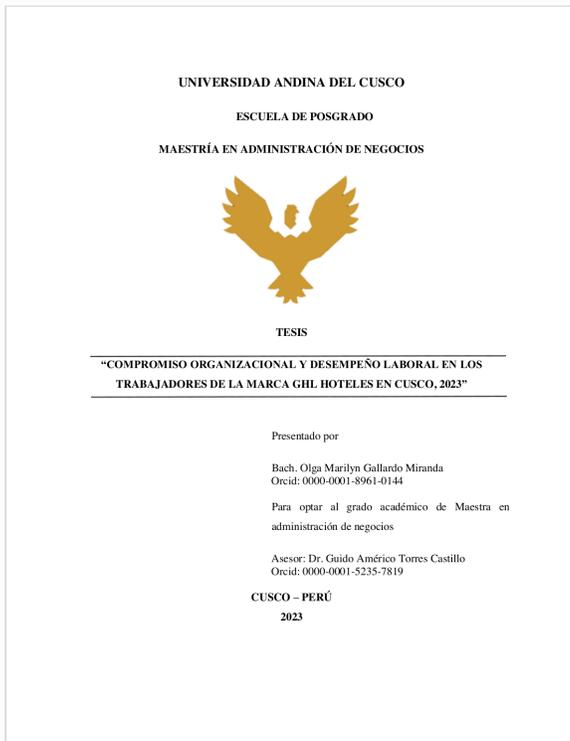


Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por **Turnitin**. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Olga Marilyn Gallardo Miranda
Título del ejercicio: Revisión de tesis Olga
Título de la entrega: Revisión de tesis
Nombre del archivo: Tesis_de_Olga_Gallardo_para_Turnitin.docx
Tamaño del archivo: 301.94K
Total páginas: 105
Total de palabras: 21,453
Total de caracteres: 122,296
Fecha de entrega: 13-nov.-2023 09:59a. m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega... 2226736441



Dr. Guido Américo Torres Castillo
Asesor



AGRADECIMIENTOS

A mí apreciado asesor Dr. Guido Torres Castillo quien una vez más me impulso a lograr este objetivo.

A la gerente general del Hotel Sonesta Posadas del Inka - Yucay Doña Elizabeth Carlotto quien me brindo todo el apoyo necesario para realizar esta investigación.

.
Al gerente general del Hotel Sonesta Cusco Don Iván Pérez quien me brindo el apoyo necesario para realizar dicha investigación.

A todos los participantes activos que fueron parte de la elaboración de mi investigación.

Olga Marilyn



DEDICATORIAS

A Dios por haber oído mis oraciones y haberme brindado fuerza física y espiritual para seguir adelante colmando mi vida con muchas bendiciones.

A mis amados hijos, Stefano y Laszlo quienes son mi más grande motor y motivo, mi fuerza y también mi más grande reto para lograr este objetivo, ya que al tenerlos durante el proceso de los estudios y la investigación tuvimos que vivir tiempos muy duros, sin embargo, juntos logramos el objetivo. Es por ellos y para ellos que va dedicada este logro en mi vida.

Olga Marilyn



RESUMEN

El objetivo general de la investigación fue establecer la relación entre compromiso organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la marca GHL hoteles en Cusco, 2023, la metodología responde al enfoque cuantitativo, alcance correlacional y diseño no experimental transversal. Los resultados mostraron que se acepta la hipótesis alterna que existe relación entre compromiso organizacional y desempeño laboral en colaboradores de la marca GHL Hoteles en Cusco, 2023, con ,551 en base a Rho de Spearman, respecto a los resultados de objetivos específicos el 63.3% de colaboradores asumen que existe un nivel alto de compromiso organizacional, el 77.8% consideran que existe un nivel muy alto de desempeño laboral; el género masculino presenta una correlación positiva moderada, con un coeficiente de .573 entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral y el género femenino tienen una correlación de .497, se aceptan las Ha: respecto a las dimensiones del componente afectivo, componente continuo y componente normativo, 562; , 311 y ,478 respectivamente en base a Rho de Spearman. La conclusión general de la investigación mostro que existe correlación estadísticamente significativa entre las variables de compromiso organizacional y desempeño laboral

Palabras clave: Compromiso organizacional, desempeño laboral y colaboradores.

ABSTRACT

The general objective of the research was to establish the relationship between organizational commitment and work performance among employees of the GHL hotel brand in Cusco, 2023. The methodology responds to the quantitative approach, correlational scope and cross-sectional experimental design. The results show that the alternative hypothesis is accepted that there is a relationship between organizational commitment and job performance among employees of the GHL Hoteles brand in Cusco, 2023, with .551 based on Spearman's Rho, regarding the results of specific objectives. and 63.3% of employees assume that there is a high level of organizational commitment, and 77.8% consider that there is a very high level of job performance; The male gender presents a moderate positive correlation, with a coefficient of .573 between organizational commitment and job performance, and the female gender has a correlation of .497, if accepted in Ha: regarding the dimensions of affective component, continuous component and normative. component and job performance with,562; ,311 and .478 respectively according to Spearman's Rho. The general conclusion of the research shows that there is a statistically significant correlation between the variables of organizational commitment and job performance.

Keywords: Organizational commitment, job performance, workers

ÍNDICE



CAPÍTULO I	1
INTRODUCCIÓN	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Formulación de problemas	6
1.2.1 Problema general	6
1.2.2 Problemas específicos	6
1.3 Justificación	7
1.3.1 Conveniencia	7
1.3.2 Relevancia social	8
1.3.3 Implicancias prácticas	8
1.3.4 Valor teórico	9
1.3.5 Utilidad metodológica	9
1.4 Objetivos de la investigación	10
1.4.1 Objetivo general	10
1.4.2 Objetivos específicos	10
1.5 Delimitación del estudio	11
1.5.1 Delimitación espacial	11
1.5.2 Delimitación temporal	11
CAPITULO II	12
MARCO TEORICO	12
2.1 Antecedentes de estudio	12
2.1.1 Antecedentes internacionales	12
2.1.2 Antecedentes nacionales	14
2.2 Bases teóricas	17
2.2.1 Bases teóricas de la variable compromiso organizacional	17
2.2.2 Bases teóricas de Desempeño laboral	31
2.3. Hipótesis	41
2.3.1. Hipótesis general	41
2.3.2. Hipótesis específicas	41
Hipótesis específica 1	41
Hipótesis específica 2	41
Hipótesis específica 3	41



Hipótesis específica 4	42
2.4 Variables	42
2.4.1. Identificación de variables	42
2.4.2. Operacionalización de variables	43
2.5 Definición de términos básicos	44
CAPÍTULO III	46
METODO	46
3.1 Enfoque de investigación	46
3.2 Alcance de la investigación	46
3.3 Diseño de investigación	46
3.4 Población	48
3.5 Muestra	48
3.6 Unidad de Análisis	50
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	50
3.8 Validez y confiabilidad de instrumentos.	52
3.8.1 Confiabilidad del instrumento que mide el Compromiso organizacional	52
3.8.2 Validez del instrumento que mide el Compromiso organizacional	52
3.8.3 Confiabilidad del instrumento que mide el desempeño laboral	52
3.8.4 Validez del instrumento que mide el desempeño laboral	52
3.9 Plan de análisis de datos	53
3.10 Aspectos éticos	53
CAPÍTULO IV	54
4.1 Resultado respecto a los objetivos específicos	54
4.2 Resultado respecto al objetivo general	62
CAPÍTULO V	63
DISCUSIÓN	63
5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos	63
5.2. Limitaciones del estudio	64
5.3 Comparación crítica con la literatura existente	64
5.4. Implicancias del estudio	72
CONCLUSIONES	73



RECOMENDACIONES	74
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	75
A. MATRIZ DE CONSISTENCIA	
B. MATRIZ DE INSTRUMENTOS	
C. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Distribución de la población por hotel donde labora	48
Tabla 2: Distribución de la población por género	48
Tabla 3: Distribución de la muestra por hotel donde labora	50
Tabla 4: Distribución de la muestra por género	50
Tabla 5: Nivel de compromiso organizacional	56
Tabla 6: Nivel de desempeño laboral	57
Tabla 7: Relación entre compromiso organizacional y desempeño laboral según sexo	59
Tabla 8: Relación entre componente afectivo y desempeño laboral	61
Tabla 9: Relación entre componente continuo y desempeño laboral	62
Tabla 10: Relación entre componente normativo y desempeño laboral	63
Tabla 11: Relación entre compromiso organizacional y desempeño laboral	65

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Nivel de compromiso organizacional. Fuente: Elaboración propia.	55
Figura 2. Nivel de compromiso organizacional. Fuente: Elaboración propia.	56



LISTADO DE ABREVIATURAS

CO: Compromiso organizacional

DO: Desempeño organizacional



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del problema

Las organizaciones se rigen en base al accionar de los colaboradores y dentro de las diferentes características que poseen, el compromiso organizacional y el desempeño laboral son elementos fundamentales que repercuten directamente en el desarrollo de toda la organización y de sus integrantes, a nivel individual y colectivo; las empresas que buscan innovar han optado por brindar mayor importancia a los colaboradores o trabajadores preocupándose por todos los factores a nivel personal y profesional para que fortalezcan sus habilidades y con ello presenten una función eficaz y eficiente. Un asociado comprometido con su organización tendrá mejores recursos para desenvolverse adecuadamente velando por sus intereses personales y por los institucionales, a su vez el desempeño laboral será óptimo y con indicadores favorables para todos los actores involucrados en la compañía u organización.

El Grupo Hotelero Londoño (GHL) es de origen colombiano y está a cargo de la marca Sonesta se encuentra en diversas ciudades del Perú, en el departamento del Cusco tiene dos hoteles en la ciudad del Cusco y en la provincia de Urubamba, distrito de Yucay, su misión se centra en el compromiso a alcanzar la excelencia en el servicio, dentro de sus servicios se encuentran el de



alojamiento, alimentos & bebidas, comunicación y recreación; a su vez cuidar las condiciones laborales para sus colaboradores considerando impulsar niveles mayores de productividad, la visión se centra en ser parte del desarrollo económico del Cusco, suscitando una industria turística y hotelera, que permita ser la cadena hotelera latinoamericana más importante y reconocida.

La organización internacional del trabajo (2022) planteo dentro del informe de la Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe, que existe una desaceleración del crecimiento del PBI en los países de la región, lo que implica que se generaron diversos cambios a nivel estructural y funcional dentro de las organizaciones, cambiando con esto los puestos laborales, las actividades y funciones que repercuten directamente en el compromiso que asumen los colaboradores y como esto influye en el desempeño laboral.

El impacto de la pandemia generada por la Covid-19 ha sido devastadora para muchos sectores, dentro de ellos el sector hotelero ha sido uno de los más resquebrajados, por ello el sector hotelero debe enfocarse en la innovación de sus procesos tomando en cuenta los aprendizajes después de esta experiencia, todo ello para ofertar un servicio de excelente calidad al cliente y para lograrlo es fundamental que los trabajadores del sector hotelero tengan un alto nivel de compromiso organizacional, brinden un servicio de excelente calidad a los huéspedes y clientes, generando una fuerte imagen positiva de la empresa hotelera y favoreciendo al incremento de captación clientes y con ello también el incremento en el nivel de las ventas.

Por otro lado, un alto nivel de compromiso organizacional hace que sea más probable superar la resistencia al cambio cuando se trata de innovar los procesos del negocio para mejorar continuamente el desempeño laboral de los trabajadores. Un alto nivel de desempeño laboral



favorece también al inversionista debido a que se traduce en un incremento de la productividad, la competitividad y la rentabilidad. Comex Perú (2022) hace hincapié que, en el país existe un porcentaje elevado de sectores en los que no se evidencia un crecimiento significativo en la productividad laboral, lo que genera incertidumbre.

Un alto nivel de compromiso organizacional debe reflejarse en un alto nivel de desempeño laboral, por lo tanto, hay una necesidad de mantener evaluaciones de manera periódica y descubrir aquellos factores que pueden estar fallando en las relaciones laborales entre los mandos de la organización, los niveles intermedios y los colaboradores que trabajan en la organización. Se debe tomar en cuenta que la fortaleza de una organización reposa en el buen desempeño de todos los trabajadores de la organización.

Con todo lo mencionado en los párrafos anteriores las organizaciones hoteleras deben desarrollar estrategias para lograr que el colaborador se vincule integralmente con su organización, y con ello generar la seguridad de ser recompensado adecuadamente por un buen desempeño, implica el compartir los valores, la misión y visión de la organización que refuerza el compromiso organizacional, es decir que los asociados deben saber hacia dónde se dirige la organización, qué es lo que se hace para llegar hacia esa meta y con qué valores se deben conducir.

Se observó en los colaboradores de la cadena GHL, que ha existido rotación en gran parte de los puestos laborales, evidenciado incertidumbre y duda por el pronóstico que tengan con un futuro que siembra muchas dudas, ello sumado a que el poco tiempo en las áreas laborales en las que se desempeñan hace que no exista un deleite completo del mismo, las remuneraciones se han visto drásticamente disminuidas y el restablecimiento de las mismas aún sigue siendo



bajo, las labores que realizan los trabajadores han sido modificadas en base a las necesidades de la organización y al poco personal con el que se cuenta de forma permanente, hasta hace unos años atrás era evidente los lazos que generaban fidelidad entre el trabajador y la empresa, aspecto que ha variado en perjuicio de todos los protagonistas de la empresa hotelera; con esto se aprecia que los colaboradores están expectante de otros puestos laborales externos a la empresa, dejando de lado el sentido de pertenencia a la organización, a su vez se observa mayor ausentismo y tardanza; el interés y las expectativas de hacer línea de carrera en la organización ha disminuido, los supervisores y jefes de área manifiestan que muchos colaboradores no desean asumir cargos de crecimiento jerárquico porque la compensación ha disminuido así como las remuneraciones y bonos adicionales, finalmente ello ha comprometido la lealtad originaria que existía hacia la organización.

A su vez se pudo apreciar en los colaboradores que han experimentado un bajo nivel en el desempeño laboral durante los últimos meses caracterizado con la poca iniciativa al cumplir sus funciones, en muchas ocasiones algunos trabajadores se limitan a cumplir las indicaciones de los superiores inmediatos y no existe la iniciativa de solución inmediata y eficiente, se han generado conflictos entre el personal en su gran mayoría por no cumplir eficazmente su trabajo y retrasar o perjudicar el de otro; un elemento que se percibe como problema prioritario es el trabajo concatenado en equipo, al reducir la cantidad de personal los colaboradores asumieron nuevas funciones lo que conlleva a un trabajo muy individualista y poco cooperativo en base a la filosofía de la organización; si bien existen reuniones de planificación mensual, en muchas ocasiones lo estipulado o acordado en las mismas no se cumple a cabalidad, los supervisores han expresado continuamente que necesitan estar controlando y/o acompañando a los



trabajadores para buscar mejores logros y finalmente no se muestran líderes en las diferentes áreas de trabajo.

Se espera que el rubro hotelero reestablezca sus operaciones y con ello se brinde mayores oportunidades de desenvolvimiento y desarrollo organizacional en sus trabajadores como lo manifiesta IHCS consulting (2023) en el abordaje que realiza del análisis actual de la problemática, lo que implica que a mayor crecimiento de la organización mejorarán las condiciones para los trabajadores que permitirá a su vez dotar de mayores recursos para un desempeño laboral óptimo y una mejor vinculación para el compromiso organizacional. El control de este pronóstico recae en las políticas institucionales que permiten generar mayores y mejores oportunidades para fortalecer el vínculo y el compromiso organizacional en los trabajadores de esa forma ejecutar sus funciones de manera proba y mejorar con esto su desempeño laboral, estas políticas se centrarían dentro del compromiso organizacional, generar elementos que permitan el desarrollo del compromiso afectivo como la pertenencia a la institución y con ello la satisfacción de pertenecer a esta, dentro del compromiso continuo, políticas salariales justas que se adecuen al medio y que sean atractivos a los colaboradores, finalmente dentro del compromiso normativo las entrevistas y diálogos constantes que permitan a la organización conocer las necesidades de sus trabajadores para que así generen lealtad.

Al mismo tiempo dentro del desempeño laboral el factor actitudinal, con acciones que permitan desarrollar las tareas que competen al puesto laboral de forma óptima, como un monitoreo y acompañamiento permanente y factores operativos, realizando continuos análisis del cumplimiento de funciones.

Para ello se hace necesario emprender una medición de ambas variables en la cadena



GHL hoteles del Cusco en el año 2023, por ello, la presente investigación tiene como objetivo determinar si para el caso específico en los trabajadores de la marca GHL hoteles en Cusco existe una correlación entre su compromiso organizacional y su desempeño laboral, de esta manera poder corroborar la teoría en esta unidad de estudio, para luego tomar las acciones adecuadas y así lograr un alto nivel de compromiso organizacional y que este a su vez permita lograr un alto nivel de desempeño laboral en la organización. Es necesario mencionar que la población de estudio labora en dos espacios geográficos como son Cusco y Urubamba, sin embargo, ambos hoteles responden a una misma estructura organizacional, tomando en cuenta las actividades que realizan, las funciones y responsabilidades que se genera a nivel de cadena hotelera.

1.2 Formulación de problemas

1.2.1 Problema general

¿Qué relación existe entre compromiso organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la marca GHL hoteles en Cusco, 2023?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de la marca GHL hoteles en Cusco, 2023?
- ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en los trabajadores de la marca GHL hoteles en Cusco, 2023?
- ¿Qué relación existe entre compromiso organizacional y desempeño laboral según género en los trabajadores de la marca GHL hoteles en Cusco, 2023?



- ¿Qué relación existe entre el componente afectivo y el desempeño laboral en los trabajadores de la marca GHL hoteles en Cusco, 2023?
- ¿Qué relación existe entre el componente continuidad y el desempeño laboral en los trabajadores de la marca GHL hoteles en Cusco, 2023?
- ¿Qué relación existe entre el componente normativo y el desempeño laboral en los trabajadores de la marca GHL hoteles en Cusco, 2023?

1.3 Justificación

Álvarez (2020), considera que la justificación brinda los argumentos necesarios para evidenciar la importancia y trascendencia de la investigación. abarcando los elementos que muestran para qué y por qué se realiza la investigación, con todo ello la presente investigación pretende aportar información valiosa que contribuya al avance de la ciencia en el área que compete para el departamento de recursos humanos de la marca GHL Hoteles al conocer si existe una relación entre comportamiento organizacional y el desempeño laboral de sus trabajadores. Esta información es relevante para la toma de decisiones en cuanto a orientar la mirada hacia el compromiso organizacional para elevar el desempeño laboral.

1.3.1 Conveniencia

La conveniencia de la presente investigación se centró en conocer cuál es el nivel de compromiso organizacional y desempeño laboral y la relación entre ambas variables para determinar de manera objetiva los datos obtenidos, a su vez la interpretación de los mismos para arrojar conclusiones y sugerencias que aportarán de manera significativa en el desarrollo de la organización de GHL Hoteles en Cusco, optando por cambios necesarios y oportunos que se darán en base a la investigación, con todo ello lograr el alto nivel más alto de compromiso



organizacional para incrementar significativamente el desempeño laboral de sus colaboradores, este enfoque es más bien integral y beneficiaria a los mismos colaboradores y a la organización hotelera como tal, entregando un servicio profesional y de calidad a sus clientes; con ello generará elementos beneficiosos para el desarrollo óptimo de la organización y de todos sus colaboradores.

1.3.2 Relevancia social

La relevancia social de esta investigación se centró en el aporte que tendrá para favorecer directamente a los trabajadores de las dos sedes de la marca GHL Hoteles en Cusco, los resultados del estudio incentivarán a realizar cambios en la política institucional priorizando las necesidades de los colaboradores, promoviendo espacios de capacitación para elevar su nivel profesional desde la perspectiva del logro de un alto compromiso organizacional, a su vez generará que la empresa sea más competitiva y asegurará el desarrollo personal de sus colaboradores, tomando en cuenta que para un desarrollo social real es importante considerar a los colaboradores como el inicio del eslabón de crecimiento.

Esto sumado a que una de las actividades laborales principales en Cusco está en torno al sector turismo y todas las organizaciones implicadas en este rubro deben buscar brindar servicios de calidad que aportaren a una imagen laboral a nivel global, con ello si se potencian elementos que permitan un mejor desempeño laboral se verán estrechamente ligados a la responsabilidad social empresarial desde la generación de nuevos puestos laborales que en su mayoría son ocupados por residentes de las zonas en las que se encuentran los hoteles, mayores nexos con proveedores locales y beneficio directo a la sociedad.



1.3.3 Implicancias prácticas

Esta investigación permitió comprender las características de los colaboradores de GHL Hoteles en Cusco y con ello encontrar alternativas de solución reales a la problemática planteada a través de los resultados, conclusiones y sugerencias aportando en el conocimiento de las variables de investigación en este contexto real y específico, con ello se plantearán lineamientos de cambio y las decisiones pertinentes; esto sumado a que los resultados de la investigación permitirán a otros investigadores la posibilidad de analizar estas variables en sus propios contextos y contrastarlas con esta investigación, lo que conlleva a seguir generando ciencia en esta área y enriquecer con investigación en diferentes esferas geográficas.

1.3.4 Valor teórico

El valor teórico de esta investigación se basó en la recopilación y actualización de las bases teóricas de las variables de compromiso organizacional y desempeño laboral a nivel internacional y nacional tomando en cuenta la realidad contextual, a su vez contrastar las teorías utilizadas en la presente investigación y realizar el análisis respectivo para generar conocimiento propio e innovador, aportando a la ciencia especialmente en el área de administración, conocimientos que podrán ser utilizados por futuros investigadores y lectores de la materia.

1.3.5 Utilidad metodológica

La utilidad metodológica de esta investigación se centró en el abordaje de dos variables de gran relevancia para la organización, haciendo uso del método científico y del rigor respectivo que compete a todo proceso de orden científico; otro elemento es el proceso



estadístico utilizado y la aplicación de los instrumentos en este contexto, que aportará significativamente a las investigaciones en esta área, considerando el contenido más adecuado a la realidad en la que se aplicó.

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

Establecer la relación entre compromiso organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la marca GHL hoteles en Cusco, 2023.

1.4.2 Objetivos específicos

- Identificar el nivel de compromiso organizacional en trabajadores de la marca GHL hoteles en Cusco, 2023.
- Conocer el nivel de desempeño laboral en trabajadores de la marca GHL hoteles en Cusco, 2023.
- Establecer la relación entre compromiso organizacional y desempeño laboral según género en los trabajadores de la marca GHL hoteles en Cusco, 2023
- Establecer la relación entre el componente afectivo y el desempeño laboral en trabajadores de la marca GHL hoteles en Cusco, 2023.
- Establecer la relación entre el componente continuidad y el desempeño laboral en trabajadores de la marca GHL hoteles en Cusco, 2023.
- Establecer la relación entre el componente normativo y el desempeño laboral en trabajadores de la marca GHL hoteles en Cusco el año 2023.



1.5 Delimitación del estudio

1.5.1 Delimitación espacial

La investigación se realizó en la ciudad del Cusco, específicamente en las instalaciones de la marca GHL hoteles en Cusco los cuales se ubican en: Hotel Sonesta Cusco; Av. El Sol N°954 y Sonesta Posada del Inca Yucay; Plaza Manco II 123, Yucay, Urubamba.

1.5.2 Delimitación temporal

La investigación será realizada en el año 2023



CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de estudio

2.1.1 Antecedentes internacionales

Rojas (2017) presentó la investigación de relación entre compromiso organizacional y calidad de servicio en el hotel Marriott Venezuela Playa Grande año 2017, de la Universidad Católica Andrés Bello de Venezuela, cuyo objetivo general fue conocer la relación entre ambas variables, pertenece al enfoque cuantitativo dentro de la metodología de tipos descriptivo – correlacional, las conclusiones se centran en presentar la correlación entre ambas variables hallando 0,582, lo que demuestra una correlación positiva, al mismo tiempo se responden los objetivos específicos entre los que se determina que el compromiso organizacional manifestado por los trabajadores del Hotel Marriott se encuentra en un nivel medio evidenciando una actitud favorable hacia la organización,

Janayo (2019) realizó la investigación el sentido de pertenencia y desempeño laboral en los colaboradores de la fundación Cavour Aramayo, en la que el compromiso organizacional es una dimensión de la variable sentido de pertenencia, de la universidad



Mayor de San Andrés de Bolivia, cuyo objetivo general fue conocer la relación entre las variables y los específicos se centran en las relaciones entre las dimensiones de sentido de pertenencia y el desempeño laboral, la metodología utilizada corresponde a un enfoque cuantitativo, no experimental correlacional, los resultados congruentes con la presente investigación muestran que la correlación entre compromiso organizacional y desempeño laboral es de ,297 que significa la pertenencia a una correlación positiva pero de intensidad baja.

Sait (2017) ejecutó una investigación titulada “Commitment Components and Job Performance: Mediating Role of Job Satisfaction” en Pakistan Journal de la Indiana University Kokomo, cuyo objetivo es analizar la relación entre las variables, esta investigación responde al enfoque cuantitativo y posee objetivos que se encuadran en el alcance descriptivo correlacional, se concluye mencionando que las dimensiones del compromiso organizacional tienen una relación media con desempeño laboral. A su vez los resultados del estudio muestran que los compromisos de tipo normativo y afectivo se relacionan con la satisfacción laboral general.

A su vez Loan (2020) presentó una investigación del compromiso organizacional y el desempeño laboral, por medio del rol mediador de la satisfacción laboral, en la University of Social Sciences and Humanities, Vietnam National University, la metodología responde al enfoque cuantitativo de alcance correlacional, no experimental transversal, dentro de las conclusiones se respaldan las hipótesis alternas, encontrando en los resultados que la relación entre las variables de compromiso y desempeño laboral es de $r = 0.263$, lo que implica que es una correlación positiva y estadísticamente significativa.



2.1.2 Antecedentes nacionales

Ayala y Bustamante (2019) realizaron una investigación titulada “Compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa OPEMIP S.A.C. Arequipa”, de la universidad Tecnológica del Perú, cuyo objetivo general fue conocer la relación entre las variables de estudio y dentro de los específicos conocer los niveles de cada uno, teniendo una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, concluyendo que se halla una correlación de Pearson de .520, lo que indica que es una correlación positiva entre ambas variables; a su vez la investigación concluye refiriendo que 87,1% de los colaboradores poseen nivel alto, mientras que el 83,87% poseen un nivel regular en desempeño laboral.

Rosales (2022), presentó la investigación “Relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del tecnólogo médico en radiología del Instituto de Imágenes Médicas, 2021 de la UNMSM”, cuyo objetivo es determinar la relación entre las variables, pertenece al enfoque cuantitativo, y es de diseño no experimental descriptivo correlacional, la investigación concluye mencionando que la correlación es de $r = ,755$ lo que implica que existe una correlación positiva alta, a su vez encuentra que el 92,0% de la población de la investigación poseen un alto nivel en la primera variable y un buen nivel en la segunda. Se menciona también que la dimensión “compromiso afectivo” y el “desempeño laboral” es de ,555, entre la dimensión “compromiso de continuidad” y el “desempeño laboral” es de ,423 y de la dimensión “compromiso normativo” y el “desempeño laboral” de ,698.

Guerrero y Veliz (2019), ejecutaron una investigación que lleva por título “Relación del compromiso y el desempeño laboral de los trabajadores de la distribuidora AGA Nestlé en la ciudad de Jaén; en la Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo de Chiclayo”, cuyo



objetivo general fue determinar la relación entre las variables presentadas, la metodología se basa en un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo correlacional y concluye que existe una correlación significativa de ,645 entre el compromiso laboral y el desempeño laboral.

Palomino (2021), realizó un estudio acerca de la “Asociatividad del compromiso organizacional con el desempeño de los trabajadores públicos de una entidad pública de un gobierno local, se realizó en la Universidad César Vallejo”, cuyo objetivo es conocer la relación entre ambas variables, la metodología es de enfoque cuantitativo, correlacional no experimental de corte transversal, en las consecuencias se refleja que el 68% de los encuestados presenta un nivel moderado de compromiso y el 56% mostró un nivel moderado de desempeño laboral. A su vez se halla que existe una correlación de .276 que representa una positiva débil entre la dimensión de compromiso afectivo y desempeño laboral, se halla también una correlación de ,304 que es positiva moderada entre la dimensión de compromiso continuo y desempeño y finalmente una correlación de .478 que es moderadamente positiva entre la dimensión de compromiso normativo y desempeño.

Flores y Pujadas (2018), ejecutaron la investigación “El compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores nombrados de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho”, encontrando dentro de los objetivos primero conocer la correlación entre las variables y a su vez conocer niveles de cada una de ellas en la población en mención, pertenece a una metodología con enfoque cuantitativo, diseño no experimental correlacional, hallando dentro de las conclusiones que existe una correlación de ,871 perteneciendo a una correlación alta.

Laban (2021), desarrolló un estudio titulado “Compromiso organizacional y desempeño



laboral en los docentes de un centro de idiomas en Cajamarca, 2020, de la Universidad Privada del Norte” cuyo objetivo general fue conocer la relación entre las variables, la metodología corresponde a un enfoque cuantitativo y alcanza correlacional descriptivo, la investigación concluye mencionando que existe una correlación positiva entre compromiso organizacional y desempeño laboral con un nivel de significancia aproximada de 0.016.

Concha y Pauca (2019), realizaron la investigación relación entre el engagement con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad Autónoma San Francisco S.A.C., en la Universidad Nacional San Agustín, el objetivo general fue determinar conocer la relación existente las variables de estudio, la metodología de la investigación corresponde a un diseño correlacional de enfoque cuantitativo, las conclusiones muestran que la correlación según Pearson entre las variables de estudio es de ,637 aceptando la hipótesis alterna confirmando la correlación significativa; a su vez concluyen mencionando que el 44.0% de la población presenta un nivel bajo de engagement, mientras que el 41.3% se encuentra en el nivel de regular dentro de satisfacción laboral.

López (2022), presentó un estudio que tiene como título “Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Hostel Ecopackers - Año 2018” en la Universidad Andina del Cusco, cuyo objetivo general se centra en determinar cual es el nivel de relación entre las variables de estudio y los específicos en conoce los niveles que presentan los sujetos muestrales de manera independiente respecto a las variables; la metodología utilizada se asienta en el enfoque cuantitativo y alcance descriptivo correlacional, se concluye que existe un valor de correlación de $r = 0,542$, lo que implica que existe una correlación positiva y se halla que 55 % de los encuestados consideran que existe un excelente compromiso organizacional, mientras que el 80% considera que existe un nivel bueno de satisfacción laboral.



Campana (2018), realizó la investigación “Compromiso organizacional y desempeño docente en la Institución Educativa Uriel García del Cusco, 2018”, en la Universidad San Antonio Abad del Cusco, teniendo como objetivo general analizar la relación entre las variables de estudio, el enfoque fue cuantitativo, con un diseño no experimental, las conclusiones muestran que dentro de los resultados con un nivel de confianza del 95%, que, si existe relación directa y significativa entre compromiso organizacional y desempeño docente.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Bases teóricas de la variable compromiso organizacional

Robbins (1997) citado por Hernández (2018), aportó desde su teoría de las expectativas al desarrollo del compromiso organizacional, mantiene que la tendencia de una persona a actuar de una forma específica depende de cuanta seguridad tenga de conseguir un determinado resultado, incluye tres elementos: cuan atractivo es para la persona, cómo impresiona la recompensa y cómo afecta el esfuerzo en relación a conseguir la meta. Con esta base se determina que una persona genera expectativas en los diferentes ámbitos en los que se desempeña e indiscutiblemente en el laboral, agrupando e integrando lo personal con lo organizacional en una sola vertiente.

Araque, Sánchez y Uribe (2017), determinaron que el compromiso organizacional es una forma de actuar en la que se manifiesta la coalición psicológica entre la persona y su organización, ello implica el grado de involucramiento y lealtad de los trabajadores con su empresa, todo esto se pone en manifiesto con la identificación de los colaboradores y como



ellos se rigen y desenvuelven de manera congruente con los valores y los objetivos institucionales, como se dan los procesos de contribución para el respeto y búsqueda de las metas y objetivos. Por su parte Baez Zayas, Velasquez y Lao (2019), recopilaron diferentes conceptos concluyendo que el compromiso organizacional compone un constructo que no es unilateral sino por el contrario se convierte en multidimensional integrado por variables dentro de tres dimensiones que son la afectividad, la normatividad y la continuidad.

Marín y Placencia (2017), expusieron que el compromiso organizacional responde a la interpretación personal de los trabajadores que permite direccionar los esfuerzos que a su vez provocarán y mantendrán acciones para perseguir un objetivo y que todo ello puede variar dependiendo de la activación o intensidad que tenga la conducta, esto es la base para entender como los trabajadores pueden aportar a la organización de acuerdo con sus propios intereses, uno de los elementos del éxito para la organización son los colaboradores y el buen rendimiento tendrá relación directa con alcanzar los objetivos. A ello aporta Prieto, Postigo, Cuesta y Muñiz (2021), asumieron que el compromiso organizacional responde al resultado del deseo, la necesidad o la obligación que presenta un trabajador para proseguir el vínculo que establece con una institución; resalta el rol del trabajador en el que puede intervenir los elementos afectivos; con ello se analiza la relación de costo-beneficio, para evaluar si se presta o no lealtad hacia la organización.

Aldana, Tafur y Leal (2018), relacionaron al compromiso organizacional con los sentimientos y sensaciones que genera en los colaboradores orgullo por la organización donde trabajan, esto conlleva que se genera un vínculo y no busque otros espacios laborales; con ello se afianza la retención del personal y se atrae personal nuevo interno y externo, quienes miran favorablemente las condiciones laborales que ofrece la organización, fortaleciendo así una



imagen corporativa positiva, a esta idea agregan Estrada y Mamani (2020), mencionando que el compromiso organizacional también tiene relación directa con el sentido de pertenencia y con ello la ejecución eficiente de las responsabilidades de cada trabajador, todos los colaboradores aportarán significativamente a una organización más sólida con mejores y mayores niveles de productividad.

Considerando que es fundamental el desarrollo personal del trabajador, para repercutir directamente en el desenvolvimiento profesional y con ello en el progreso organizacional se considera lo presentado por Coronado (2020), quien plantea que el compromiso organizacional se debe considerar desde el punto de vista de protección y salud dentro de una organización debido a que la empresa se preocupa por el colaborador y de este por la empresa. Por ello amplía esta importancia Goetendia (2020), quien considero que el compromiso organizacional es uno de los indicadores que usa el área de recursos humanos para realizar procesos de análisis de los vínculos que establecen los colaboradores con la organización y con ello la lealtad que poseen, todo ello es posible si los trabajadores tienen niveles adecuados de identificación y cuando los objetivos de cada persona son congruentes con los de la organización, no generando una batalla interna sino por el contrario una coalición con la organización.

Dentro de los determinantes del compromiso organizacional, Rivera (2010), citado por Atencio (2020), los clasificaron en tres grupos fundamentales: el primero es la información personal y demográfica sobre la persona, elementos como la edad tiene un efecto positivo en el nivel de compromiso y que existe un fuerte vínculo entre éste y el tiempo que alguien lleva trabajando para la empresa, el autor afirma que la edad está relacionada con el componente afectivo porque, a medida que las personas envejecen, se vuelven menos empleables y el coste de abandonar la organización aumenta, del mismo modo, los trabajadores de más edad tienden



a estar más comprometidos emocionalmente con la empresa porque desarrollan mayores niveles de compromiso, otro elemento son las experiencias de los colaboradores y de las apreciaciones de su organización que son representadas por el salario, que da buenos resultados cuando la satisfacción es alta y el salario satisface sus necesidades.

Las oportunidades de promoción, ya que la carrera y los ascensos son partes importantes de la aspiración; y la apreciación de cómo son las relaciones dentro de la empresa, que muestra cómo el gerente y el colaborador interactúan entre sí y finalmente cómo es el trabajo y cómo se gestiona el número de horas que un trabajador pasa en una organización afectará a lo bien que llegue a conocer a otras personas de allí y a su vez, a lo comprometido que esté con la organización. Las personas están más comprometidas con una organización cuando tienen más libertad, variedad y responsabilidad a la hora de realizar una determinada tarea. Las personas que ocupan puestos más altos en una organización suelen estar más comprometidas porque obtienen más recompensas y beneficios al realizar un trabajo más interesante (Rivera (2010) citado por Atencio (2020)).

Greenberg y Baron (1995), citado por Guerrero (2019), considero que hay elementos que coadyuvan en el desarrollo del compromiso organizacional, entre los que se resaltan: la importancia de vincular las actividades laborales del trabajador con la organización, diferentes aspectos del trabajo contribuyen a fomentar el compromiso organizacional, por ejemplo, las personas tienden a comprometerse más cuando tienen mucho control sobre su rendimiento laboral o muchas posibilidades de ascender; cuando los trabajadores están motivados e influidos por las recompensas que obtienen, muestran más compromiso y apego a la organización porque todos salen beneficiados, el compromiso organizativo de la empresa suele verse afectado por la capacidad del asociado para encontrar otro trabajo, la forma en que los trabajadores son tratados



por otros trabajadores de una institución puede estar relacionada con la forma en que ven y sienten su compromiso.

Es imposible aumentar el compromiso y la motivación de los colaboradores si no sienten que sus jefes les tratan con respeto, atención, valor y aprecio; la mayoría de las veces, las personas que sienten que pertenecen a su organización tienen un mayor efecto en el compromiso de ésta. Por ejemplo, las personas que llevan más tiempo trabajando con su institución están más comprometidas que las que llevan poco tiempo. La idea de que la empresa se preocupa mucho por la calidad y el servicio al cliente hace que los colaboradores quieran trabajar para una empresa que les trata a ellos y a sus clientes con respeto. Ambos quieren que se les preste atención y recibir un buen servicio. La dirección de la empresa deja claro cómo cambian los puestos de trabajo y qué responsabilidades conllevan. El trabajo estimulante da a los trabajadores la oportunidad de mostrar sus habilidades, conocimientos y opiniones. También hace que los trabajadores se comprometan más con la empresa. La buena información sobre los planes y programas de la empresa debe compartirse con los colaboradores en el momento oportuno para que no tengan que preocuparse por lo que ocurrirá en el futuro. Cómo perciben los asociados la buena gestión de la empresa. El capital circulante afecta al compromiso de la organización, que a su vez afecta a la forma en que la empresa gestiona sus recursos y a la forma en que satisfará las necesidades laborales de los trabajadores para mejorar sus condiciones sociales y económicas (Greenberg y Baron (1995), citado en Guerrero (2019)).

La importancia del compromiso organizacional es abordado por Allen y Meyer (1991), dentro de su teoría discurren tres factores del compromiso organizacional, por las que su conocimiento, aplicación y evaluación son imprescindibles para toda empresa, la primera es



que las instituciones son entidades económicas que influyen en el mercado invirtiendo, fabricando cosas y creando empleo. No van a desaparecer, pero están cambiando para satisfacer las necesidades del medio y del mercado laboral, intentan mantener unido a un pequeño grupo de personas que forman la propia institución, a medida que las organizaciones cambian y los empleos se hacen más difíciles y, en algunos casos, más flexibles, las personas que permanecen en la organización adquieren mayor importancia. Esto se debe a que los puestos de trabajo son cada vez más difíciles y complejos.

La relevancia recae también en el segundo elemento es que los directivos de organizaciones que contratan a otras empresas para realizar trabajos que les interesan se implicarán a fondo en el trabajo de estas otras empresas. Puede tratarse de un compromiso claro y a corto plazo con una visión, un contrato o un proyecto en lugar de con la propia organización y finalmente el compromiso del trabajador con la gestión de la institución debe construirse sobre una base de interés mutuo. Hay razones para pensar que tanto las personas reales como las jurídicas necesitan estar comprometidas con algo. Lo contrario del compromiso es la alienación, que es buena tanto para las personas reales como para las jurídicas (Allen y Meyer, 1991).

Atencio (2020), considero que la importancia recae cuando el trabajador genera compromiso organizacional al compartir con ella la visión, ideales u objetivos, si se presenta un nivel alto de afinidad, la persona se involucrará con su organización y se generará un compromiso voluntariamente con los objetivos planteados por esta, siendo un trabajador proactivo, que posea iniciativa y tenga espíritu emprendedor. Años después Romani (2022), asevero que el compromiso en el ámbito laboral crea un impacto positivo en toda organización, debido a que los colaboradores, se muestran más optimistas, poseen la disposición para ejecutar



sus roles de forma correcta y poder afrontar dificultades u obstáculos; todo esto se muestra en los resultados del desempeño, que conlleva a una gestión empresarial óptima.

Las características del compromiso organizacional según Slocum & Hellriegel (2009) citado por Peña, Martínez y Méndez (2021), aludieron que un real compromiso organizacional se caracteriza por estar de acuerdo con los objetivos y valores de la organización y apoyarlos, estar dispuesto a trabajar duro por el bien de la organización y la voluntad de permanecer en la organización. Los colaboradores que se preocupan mucho por su trabajo pueden sentir que pertenecen a la empresa y hablar de ella como si fuera suya: "Hacemos productos de alta calidad". No se preocuparán por las pequeñas razones por las que la gente está descontenta en el trabajo y permanecerán en la organización durante mucho tiempo. Un talento humano con bajo compromiso, por otro lado, verá su relación con la empresa como menos personal, diciendo cosas como "No proporcionan un buen servicio". También será más abierta sobre su descontento y no permanecerá mucho tiempo en la empresa.

Comprometerse con una organización significa algo más que ser leal a ella. También significa tomar medidas para ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos. El compromiso con la organización muestra una forma de pensar sobre el trabajo que va más allá de estar contento con el trabajo, y esto se aplica a toda la organización, no sólo al trabajo. Además, el compromiso tiende a ser más estable que la satisfacción porque es menos probable que cambie de un día para otro. Al igual que lo que hace feliz a alguien en el trabajo, lo que hace que alguien se comprometa con una organización es diferente para cada persona. El compromiso inicial de los asociados con una empresa depende mucho de quiénes son como personas (por ejemplo, sus valores culturales, personalidades y actitudes) y de hasta qué punto sus primeras experiencias



laborales se ajustan a lo que esperaban (Slocum & Hellriegel (2009) citado por Peña et al. (2021))

Asimismo, Slocum & Hellriegel (2009) citado por Peña et al. (2021), sostuvieron que las experiencias laborales seguirán afectando al compromiso con la institución. Muchas de las mismas cosas que conducen a la satisfacción en el trabajo también conducen al compromiso o a la falta de compromiso con la organización: salario, interacción con supervisores y compañeros, condiciones de trabajo, oportunidades de ascenso, etcétera. Con el tiempo, el compromiso del talento humano con su organización tiende a crecer porque pasan más tiempo en la empresa y con sus compañeros, lo que refuerza sus vínculos con ellos, la mayoría de las veces, tener más experiencia es bueno porque hace que la gente tenga una opinión más positiva de su trabajo, a medida que las personas envejecen, pueden tener menos opciones en el mercado laboral, lo que hace que sean más leales a su trabajo actual.

2.2.1.1 Teoría de compromiso organizacional de Becker

Becker (1960), presento una teoría de compromiso organizacional que se percibe como el vínculo que tiene una persona con su centro laboral, en ella confluyen inversiones que se generan a lo largo del tiempo, entendiendo que los trabajadores acumulan diferentes elementos en relación a su organización, este elemento guarda estrecha relación con el componente de continuidad, que hace referencia al compromiso del trabajador por una decisión individual y mostrando y entregando su esfuerzo, en retribución la organización ofrece beneficios laborales como la jubilación, remuneración, entre otros, si un colaborador se compromete con su organización, puede alinear sus propios objetivos con los de su empresa.



Guevara (2021), analiza la teoría de Becker y resalta la importancia de la relación entre un trabajador y su centro de empleo, el desarrollo de la teoría se cimienta en las conductas limitadas por un "contrato" de generar ganancias de tipo económico, los colaboradores asumen compromiso con su organización porque tienen diversas inversiones que se muestran como no visibles o apuestas secundarias, que tienen gran valor por el trabajador debido a que son beneficios que recibe de la institución, este fundamento conlleva a que los trabajadores no se desconecten con facilidad de sus organizaciones.

2.2.2.2 Teoría de las actitudes y expectativas.

Arias (1980) desarrollo esta teoría consintiendo que todo trabajador busca un estado de disposición mental hacia un estímulo, que tiene una consecuencia o respuesta positiva o negativa, estos estímulos pueden ser situaciones, personas u objetos; todo ello genera diversas expectativas en las personas, y que con ello logran identificar en sus centros laborales elementos relacionados con la satisfacción de ser parte de esta organización (Sáenz, 2022)

2.2.2.2 Teoría de compromiso organizacional de Allen y Mayer

Con todo lo mencionado en párrafos anteriores, la presente investigación asume como teoría principal la presentada por Allen y Meyer (1991) citado por Guerrero (2019), quienes consideraron que es un estado psicológico que determina la relación o vínculo entre un trabajador y una organización, que permite ser la base para que el colaborador decida continuar o dejar la empresa, considera tres elementos que son el compromiso afectivo que muestra el grado de conexión emocional, cuanto se identifica e implica con la organización, los trabajadores que se sienten identificados con la organización permanecen en ella porque decisión propia, el segundo es el compromiso continuo que muestra los vínculos financieros del empleado con la empresa y los costes de su marcha y el tercero es el compromiso normativo que significa que el trabajador siente una fuerte obligación de permanecer en la empresa para



la que trabaja, demuestra lo que siente el empleado por su trabajo; es importante pensar en estas tres cosas como partes del Compromiso Organizativo, no como diferentes tipologías del mismo, debido a que en la relación entre una persona y una organización, todas se dan al mismo tiempo en la misma persona, aunque en algunos casos, una de las tres cosas sea más prominente.

En el desarrollo de la teoría de Allen y Meyer (1991) citado por Martin (2023), el compromiso responde al estado que requiere que un trabajador permanezca en su organización, se configura como la relación que se establece entre individuo – empresa que se genera con la percepción del trabajador hacia su institución.

2.2.2.3 Dimensiones de compromiso organizacional

Dentro de las dimensiones de compromiso organizacional se toma la teoría planteada por Allen y Meyer (1991), quienes consideraron que la primera dimensión es el componente normativo, la segunda el componente afectivo y la tercera el componente de continuidad; que se detalla en los siguientes párrafos.

2.2.2.3.1 Dimensión componente normativo

Böhrtl y Larrea (2018), consideraron que la primera dimensión de compromiso organizacional es el componente normativo que hace referencia a la norma que involucra el cumplimiento con un deber moral de reciprocidad, dentro de la esfera laboral se genera un apego del colaborador hacia la organización que se cimienta en la lealtad y se expresa en la sensación de obligación de perdurar en la compañía para desempeñar su rol y cumplir con un deber; tiene relación con los sentimientos imperativos de permanecer en la organización debido a que las



normas, principios y valores de tipo personal y grupal, todo ello refiere que la lealtad es la esperada, y que los trabajadores deberían generar fidelidad hacia su empresa.

Paz (2017) profundizo en su estudio y menciona que el compromiso es la obligación que genera la persona, como consecuencia de ejecutar acciones que son voluntarias, e irrevocables, Betanzos y Paz (2007), formularon que el compromiso normativo tenga dos sub dimensiones, la primera es la obligación moral que tiene el colaborador que se desarrolló por haber recibido beneficios de la organización que se conoce como la conducta de lealtad y la segunda es el propio desarrollo del compromiso como un elemento del colaborador, que implica creencias y valores que lo conducen de forma responsable frente a los compromisos adquiridos, que es la conducta responsable.

Aldana et. al (2018) afirmaron que la dimensión normativa se crea desde la atribución, que se manifiesta como una obligación moral debido al compromiso que es de tipo voluntario, irrevocable y explícito que liga al empleado con la organización, en la misma línea Hernández (2020) El componente normativo, se despliega un sentimiento intenso de permanecer en la organización, como consecuencia de experimentar una sensación de deuda hacia la empresa por darle una recompensa u oportunidad que fue valorada por el colaborador, el autor plantea que los colaboradores que poseen este tipo de compromiso se basan en el criterio que los trabajadores deben hacerlo.

Cuzcano (2022), describió que el elemento normativo agrupa el sentido de pertenencia de los colaboradores en base a la experiencia de sentir deuda en base a la recompensa recibida valorada por el colaborador, desplegando lealtad y generando incondicionalidad, la lealtad implica dos elementos que son interno y externo; el elemento interno o emotivo, se genera



solidaridad, interés y unión; y, el elemento externo, relacionado con componentes como acciones de abrazo, halago, etc.

Todos los postulados anteriores y la presente investigación se generan en base a la teoría de Allen y Meyer (1991), quienes consideraron que esta dimensión implica la expresión de sentimientos de obligación moral de permanecer en la organización a la que laboran, las características más resaltantes se centran en la obligación moral que desarrolla el trabajador, al ser recompensado con beneficios por la empresa. Dentro de la teoría se contempla los beneficios, la obligación moral, lo correcto, la lealtad, el sentimiento de culpabilidad, el deber y la reciprocidad.

2.2.2.3.2 Dimensión componente afectivo

Böhrtl y Larrea (2018) plantearon que la dimensión de componente afectivo implica el compromiso de permanecer en la organización, teniendo la disposición de contribuir, los colaboradores que poseen el componente afectivo se identifican y sienten apego emocional hacia la empresa, otros autores lo conocen como actitudinal, emocional o activo, los trabajadores tienen sentimientos positivos hacia la organización, declara públicamente con orgullo compartir valores y ser miembro; el hecho de trabajar en la misma es parte positiva del concepto de sí mismo, el trabajador desea permanecer en la organización porque desea hacerlo, en base a sus vínculos afectivos y volitivos. Con ello Aldana et. al (2018), consideraron que esta dimensión se origina de la teoría del vínculo afectivo, expresada con la identificación de los valores y objetivos de la empresa, el sacrificio por alcanzar las metas y objetivos planteados por la empresa y la satisfacción de pertenecer a la misma.



Por su parte Hernández (2020), plantea que la dimensión afectiva responde a los lazos emocionales de los colaboradores que los involucran con la organización, los trabajadores que tienen compromiso afectivo predominante tendrán mayor probabilidad de quedarse en la organización porque ellos lo quieren, apunta a la vinculación emocional con la organización, manifiesta el apego emocional al sentir que se logran satisfacer sus necesidades, especialmente las psicológicas y expectativas, el colaborador genera sensación de permanencia en la organización y sienten orgullo de ser parte de la empresa, este elemento se ha reconocido como un componente determinante de la dedicación y la lealtad que ayuda al desarrollo del sentido de pertenencia y a la implicación en las actividades de la organización.

Cuzcano (2022), asumió que el elemento afectivo, agrupa cinco elementos, que dan base a la confianza por identificación, incluye la integridad, relacionada a la veracidad de las partes y honestidad; competencia, que se basa en conocimientos, habilidades y relaciones interpersonales óptimas; congruencia, tomando en cuenta la dependencia, previsibilidad y buen juicio; lealtad, para ser defensor a cualquiera de las partes; franqueza, en base al factor ético de convivencia.

Se asume la teoría de Allen y Meyer (1991) quienes resaltaron cómo se presenta el componente psicológico manifestado en la identificación e implicación del colaborador y la organización que le llevan a dar respuestas cognitivas que se centran en el punto actitudinal emocional, el vínculo psicológico se da con una atadura de tipo emocional del colaborador, el compromiso afectivo que se desarrolla de parte del colaborador por la empresa lo observa y percibe como un todo, ya que todo esto represente la característica afectiva, sus elementos son recompensas psicológicas. atadura emocional del colaborador y la identificación e implicación



a la empresa, el modelo contempla a la felicidad. las emociones, la significancia, la pertenencia, la satisfacción y finalmente la familia

2.2.2.3.3 Dimensión componente continuidad

Böhrtl y Larrea (2018), consideraron que la dimensión del componente de continuidad, presenta un apego de tipo material y transaccional, cuando pasa el tiempo los trabajadores descubren que ha realizado inversiones en la organización que le produzcan beneficios posteriores, las inversiones pueden ser materiales como económicas entre las que se encuentra los años de antigüedad para ser acreedor de beneficios sociales, tener bonos de desvinculación o de derechos para hacer uso al seguro de desempleo o ser intangible entre los que se evidencia el reconocimiento o prestigio que se adquiere en la organización y que perdería si ya la empresa no continúa en la empresa, con ello se observa que el colaborador ha generado vínculo con la empresa debido a que ha invertido tiempo, dinero y energía en ella y no continuar implicaría perder todo lo invertido, él ha generado vínculo con la organización porque tiene que cuidar y preocuparse por lo que invirtió para tener recompensas futuras.

Hernández (2020), concibió que la percepción de los colaboradores de los costos y beneficios de permanecer o dejar a la organización, depende de este compromiso que se cimienta en base a satisfacer las necesidades de tipo económico, de estabilidad, de inversión de tiempo y de entrega de esfuerzo, es percibido como el resultado de la capacidad de analizar y evaluar que hacen los colaboradores de los altos costos que le crearía salir de la empresa; está asentado en el reconocimiento de los costos asociados a dejar la organización y a la falta de alternativas de empleo disponibles; con ello el trabajador genera vínculo con la institución porque ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo y dejarla implicaría perderlo todo; así como



también si percibe que sus oportunidades externamente de la empresa se ven disminuidas, se eleva el apego que posea con la organización. En la misma línea Aldana et. al (2018) utiliza como base la “teoría del intercambio social” la cual se cimienta en que el compromiso organizacional puede ser verificado como la contribución que hace el trabajador en relación a los beneficios recibidos por la empresa.

Se sostiene en el modelo de Allen y Meyer (1991) quienes consideraron que el compromiso actitudinal alude a un elemento de lealtad que dice el deseo personal de continuar en la empresa, no obstante, podría deberse a la sensación de carencia de alternativas, lo que vincula el compromiso actitudinal con el componente de continuidad, sus elementos son el vínculo, a raíz de las inversiones en el tiempo o pocas alternativas laborales, el modelo abarca la indiferencia, la conveniencia, el costo económico, la necesidad económica y la comodidad.

2.2.2 Bases teóricas de Desempeño laboral

Marín y Delgado (2020), cuando manifestaron que el desempeño laboral tiene relación directa con la sostenibilidad, especialmente en contextos complejos, lo que implica circunstancias laborales diferentes centradas en el desarrollo de compromisos, competencias, y comportamiento ético, esto implica que las empresas prioricen el desarrollo de las habilidades y competencias de los colaboradores, por lo que se convierte en necesario considerar que los trabajadores se identifican a través de la forma y la forma en que comparten aquellos valores, creencias, símbolos y prácticas que influyen en el aporte que cada uno de estos grupos va a realizando en la organización.



En los últimos años diversos autores han formulado conceptos para el desempeño laboral como Le Sante et al. (2020), refirieron que este concepto está enlazado a la conducta de la dedicación a las tareas y relaciones interpersonales que se presentan dentro de una organización, también Paz (2019), asumió que esta variable se define como el comportamiento y las acciones que expresa el trabajador al realizar las funciones y tareas principales que tiene a su cargo y que son importantes para cumplir con los objetivos y los principios de la organización, estas pueden ser medidas en términos de las competencias de cada persona y contrastando todo ello.

Navarro, Vega, Lola y López (2022), consideraron que el desempeño laboral es el conjunto de comportamientos que tienen los colaboradores en el trabajo y todo lo relacionado a sus funciones laborales,

Por su parte Arévalo (2022) considero que el desempeño laboral es la respuesta de la cultura colectiva que es profunda y representativa de un grupo, el autor asume que es la forma en que el trabajador ejecuta y a la vez percibe elementos importantes en base a sus funciones como las características propias del trabajo, el rendimiento y productividad que viene cumpliendo sus metas laborales personales y la satisfacción que genera en base a las labores que realiza.

El desempeño laboral es uno de los elementos priorizados dentro de la práctica administrativa debido a que es el conjunto de conductas y resultados que obtiene un trabajador y ello se da en un período específico y determinado, el desempeño laboral se hace tangible en el rendimiento laboral en la ejecución de sus funciones en relación al trabajo (Alles, 2018), en su momento Landy & Conte (2005), citado por Martínez y Tello (2022) asumieron que el



rendimiento laboral es lo bien que la persona que ocupa el puesto hace las cosas que oficialmente se consideran parte de su trabajo.

Bautista y Cienfuegos (2020), aportaron al desarrollo del desempeño laboral considerando que es un sistema encaminado al desarrollo de la efectividad y éxito de las empresas, consideran dentro de esta variable el desempeño de la función cumpliendo los objetivos establecidos que están en base a los conocimientos que favorecen a la empresa de forma directa o indirecta; las conductas contraproducentes, son acciones voluntarias de los trabajadores que lo benefician directamente y tiene desempeño contextual siendo conductas espontáneas y particulares que superan o es mayor a lo que se espera para un determinado puesto laboral, con todo ello los autores consideran que el desempeño laboral se convierte en un elemento esencial para la evolución de las organizaciones, debido a que permite establecer estrategias, perfeccionar la eficacia de los colaboradores; generando beneficios para la empresa que permite una mejora continua y convertirse en compañías competitivas.

Los autores García y Ruiz (2002), Guartan, Torres y Ollague. (2019), asumieron que el rendimiento laboral es el conjunto de comportamientos de los trabajadores que son importantes para los objetivos de la organización, por su lado, Hanco et al. (2021), afirman que la administración del desempeño laboral es el proceso que permite a la organización asegurar que el trabajador desarrolle sus funciones en correlación con las metas y valores que tiene la empresa, a su vez las prácticas laborales que permiten regular las funciones para que sean determinadas, las capacidades son desarrolladas y las recompensas se distribuyen en la organización. Por este motivo las organizaciones deben priorizar la atención del desempeño laboral de cada uno de sus colaboradores.



Bellido (2022) cita a Werther et, al. (2014), quienes afirmaron que el desempeño laboral de cada trabajador implican que los procesos desde la selección, la capacitación o las actividades de desarrollo deben examinarse para abordar e intervenir en caso se presente alguna problemática de la empresa, las empresas tendrán recursos para brindar un valor agregado de su colaborador, para determinar cuánto es el aporte que brinda a su organización a través de su desempeño, también cómo se desarrollan las responsabilidades, de esta manera la organización podrá corroborar el rendimiento a nivel global de su trabajador.

Coronado (2018) recogió la información de Faria (1995), quien pensó que el rendimiento de un colaborador en el trabajo depende de cómo actúe en relación con el contenido de su puesto, sus competencias, tareas y actividades. Esto depende de colaboración entre el trabajador y la empresa. En esta situación, es importante ofrecer seguridad laboral a las personas que se incorporan a empresas que intentan darles los mejores beneficios para el trabajo que van a desempeñar. Afecta a lo bien que la gente hace su trabajo, lo que se ha considerado una forma clave de medir lo eficaz y exitosa que es una organización. Tener un trabajo estable da a una persona tranquilidad, buena salud, motivación y un buen estado emocional. Es así que la persona estará dispuesta a dar más y a centrarse en otras actividades que le ayudarán a progresar en la organización y en la sociedad en su conjunto. Y Jara et al. (2018), analizaron la postura de Wayne & Robert (2005), quienes analizaron el rendimiento que se refiere a todas las formas en que una organización decide lo bien que los trabajadores y los equipos hacen su trabajo. También dice que, para hacer planes de desarrollo organizativo, una organización debe tener las herramientas adecuadas para medir el nivel de rendimiento tanto de los individuos como de los equipos.



La importancia del desempeño laboral, según Arcos (2018) quien cito a Ruiz (2004), se centró en cómo el rendimiento de los asociados es la clave de la eficacia y el éxito de una empresa. Por ello, las empresas siempre buscan formas de mejorar el rendimiento de sus trabajadores, por ejemplo, mediante programas de formación y desarrollo. De ello se desprende que los siguientes aspectos influyen en la calidad del trabajo. El rendimiento es un factor importante en el crecimiento y la gestión de las empresas, por lo que los directivos no deben ignorarlo, a su vez se considera que si una empresa no tiene gestión del rendimiento, no tiene un plan para el futuro y su mejor recurso no se preocupa lo suficiente como para centrarse en alcanzar los objetivos de la empresa; la gestión del rendimiento es una herramienta que ayuda a directivos y operativos a dialogar, abre una conversación que de otro modo no se habría producido y una mejor comunicación es buena para todos; la gestión del rendimiento ofrece una forma práctica de establecer metas, objetivos y medidas de rendimiento, así como una manera de tomar decisiones sobre la calidad y eficacia de un trabajo.

Las características del desempeño laboral, según Hidruogo y Pucce (2016), citaron a Gonzales (2011), quien realizó un análisis de la variable de desempeño laboral en la que considera las siguientes características: la adaptabilidad que incluye ser capaz de seguir trabajando bien en diferentes entornos laborales y con diferentes funciones, responsabilidades y personas con las que el trabajador interactuará; la comunicación, esto significa que el asociado puede compartir con claridad y eficacia sus pensamientos e ideas en grupo o por su cuenta, en este caso, la persona cambia las palabras o el lenguaje para adaptarse a las necesidades de los destinatarios, el trabajador debe ser capaz de comunicarse con una gramática, organización y estructura básica, la iniciativa que significa tener la intención y la capacidad de cambiar activamente los acontecimientos para alcanzar las metas y objetivos de la empresa. Tiene que



ver con ser capaz de hacer que las cosas sucedan en lugar de simplemente dejar que sucedan. Significa las decisiones que toma un colaborador para alcanzar objetivos más allá de lo que se le exige; el trabajo en equipo, es la capacidad de trabajar bien y eficazmente en equipo para ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos, al tiempo que se contribuye y se crea un entorno armonioso que permite el acuerdo y la armonía en el trabajo; los estándares de trabajo, significa ser capaz de cumplir y superar los objetivos o normas de la organización. Otras características son los conocimientos, tiene en cuenta los conocimientos técnicos y profesionales que poseen en su campo de trabajo. Tiene que ver con lo bien que los recursos humanos pueden mantenerse al día de los nuevos avances y tendencias en su campo de trabajo y obtener nuevos conocimientos. (Gonzales (2011), citado por Hidrugo y Pucce (2016)).

Finalmente, las características que se consideran son el desarrollo de talentos, esto incluye ser capaz de ayudar a los miembros del equipo a mejorar sus habilidades, capacidades y competencias, así como planificar actividades de desarrollo eficaces que se ajusten a las funciones actuales y futuras del colaborador; la potencia, el diseño del trabajo, la capacidad de averiguar el tamaño de la planta de una organización y la mejor manera de organizarla para alcanzar los objetivos empresariales. La capacidad de configurar el trabajo de forma que se aprovechen al máximo las oportunidades sociales y económicas tanto para los trabajadores como para la empresa, maximiza el desempeño. Esto significa poder fijar objetivos para el rendimiento y el desarrollo de los trabajadores, dándoles formación y evaluando su trabajo de forma justa y abierta (Gonzales (2011), citado por Hidrugo y Pucce (2016)).

Sánchez (2019) cito a Furnham (2000), quien menciona que los resultados del desempeño laboral dependerán de la capacidad, actitud, iniciativa, disciplina y los conocimientos que posee cada persona, considera que las características del desempeño laboral



son: resalta que las personas deberían hacer procesos de adaptación en diversos ambientes y que puedan poseer la misma efectividad laboral en cualquiera de ellos; el desempeño que es eficaz implica tener una comunicación fluida y efectiva, descendente y ascendente, horizontal y vertical y finalmente grupal o individual; la iniciativa que posee cada persona la cual determina en gran medida el logro de los objetivos de la empresa,

Otras características son las herramientas para desempeñar de forma eficiente en el ámbito laboral con elementos actualizados para ejecutar las tareas asignadas, el trabajo en equipo es otra característica esencial del desempeño laboral es importante para desempeñar un trabajo eficaz y generar un buen clima laboral, también crear estándares laborales para eliminar elementos que dañan la organización; insumos para desarrollar el talento humano para incrementar las habilidades, capacidades, destrezas y competencias a nivel grupal e individual y potenciar la organización al realizar diseño de nuevos procesos que incrementarán la capacidad de rendimiento y se logre optimizar dinero, tiempo y recursos para el desarrollo de la organización (Sánchez (2019) cito a Furnham (2000))

2.2.2.1 Teoría de desempeño laboral de McClelland

McClelland presento una teoría conocida también como la teoría motivacional de desempeño laboral, en la que se aprecia que conocer los diversos motivos que llevan a un colaborador a generar un vínculo con su organización y se manifiesta en la ejecución de tareas laborales Angulo (2008), esta motivación es el producto de los vínculos afectivos que se genera por caminos opuestos relacionados al placer o dolor y la búsqueda de metas personales y sociales que tiene gran repercusión en el accionar de cada trabajador.



2.2.2.2 Teoría de desempeño laboral de Chiavenato

Después de todos los estudios recopilados y analizados en los párrafos anteriores la presente investigación asume la teoría de Chiavenato (2017), quien considero que el desempeño laboral es situacional y que cambia dependiendo de las características de cada talento humano dependiendo de factores condicionantes que influyen en el rendimiento de un trabajador al realizar las funciones que son inherentes de su puesto de trabajo, es una medida específica que valora en relación a las subdimensiones planteados en base a objetivos y metas; el autor asume que el rendimiento laboral como la forma en que un colaborador se comporta para buscar sus objetivos.

Dentro de la teoría se contemplan factores relacionados al desempeño laboral de un puesto determinado en una organización, el valor que tienen las recompensas y como los trabajadores conciben esta, que tiene que ver a su vez con una dinámica personal, esto generará una especie de respuesta para el esfuerzo que el trabajador desee poner en la ejecución de sus funciones, el esfuerzo individual depende de las habilidades y las capacidades personales, así como de su percepción del papel que desempeñará. (Chiavenato, 2017)

2.2.2.3 Dimensiones de desempeño laboral

En la presente investigación se considera como teoría principal para el desempeño laboral y sus dimensiones a Chiavenato (2017), quien señaló que hay 02 dimensiones para el desempeño laboral, que abarca los factores actitudinales y operativos, dentro de la primera dimensión se orienta a los resultados, disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad,



y dentro de la segunda dimensión al conocimiento del trabajo, calidad, exactitud, trabajo en equipo y liderazgo.

2.2.2.3.1 Dimensión de factores actitudinales

Flores y Martínez (2020), determinaron a los factores actitudinales del desempeño laboral como un conjunto de atributos o rasgos que hacen diferente a cada persona, determinando ser útil para la organización en la cual se desempeñe, a su vez Alvarado et al. (2015), consideraron que dentro de los factores actitudinales engloban las características que proporcionan que un individuo se desempeñe de forma adecuada, para realizar sus actividades de forma competente en una determinada labor, hace referencia a la formación de los individuos ante la sociedad.

Córdova (2020), realizó un análisis profundo de las subdimensiones entre las que considera la orientación de los resultados, concluyendo que los trabajadores de la empresa posean conocimiento de los objetivos institucionales para anexar los mismos a las funciones individuales de cada uno; incluye el determinar objetivos concretos y tener motivación de los trabajadores para alcanzar esos objetivos.

Con lo mencionado se asume que la actitud cooperativa hace referencia al comportamiento que tiene el trabajador hacia su organización y la capacidad de llevarse bien con otras personas, considerando la teoría de Chiavenato (2017), habla de la capacidad de participar con esfuerzo y dinamismo en las actividades contribuyendo al logro de objetivos, la iniciativa es la capacidad que permite el reconocimiento de los alcances de una situación laboral y actuar sobre las necesidades que surjan de manera autónoma, la responsabilidad es una aptitud



para realizar tareas encargadas en tiempos determinados y cumplir con metas propuestas, abarca que toda organización debe regirse a lo estipulado por la compañía y todos responder de manera objetiva (Flores y Martínez, 2020).

2.2.2.3.2 Dimensión de factores operativos

Los factores operativos son la agrupación de procesos que abarcan recursos que utilizan los trabajadores en actividades específicas, con énfasis en la práctica cotidiana y cuando se requieran habilidades; con ello los autores asumen que esta dimensión son los referentes al trabajo, los elementos que se desarrollan durante la práctica laboral y que se muestran en las funciones propias de cada puesto laboral, convirtiéndose así en elementos sustanciales en el desempeño laboral (Flores y Martínez, 2020).

El conocimiento del trabajo es un elemento de los factores operativos que aduce a la comprensión de la agrupación de responsabilidades específicas que tiene un puesto laboral, al mismo tiempo la capacidad constante para mantener al tanto de cambios en funciones de trabajo, el conocimiento del trabajador tiene coincidencia estrecha con el desempeño laboral; otro elemento es la calidad que implica que el trabajo realizado debe ser cuidadoso, que se realice con esmero y preocupación porque sea el adecuado, de manera que al presentar las labores estas sean calificadas de manera satisfactoria, en ausencia de errores y su frecuencia e incidencia; a su vez Álvarez (2016), decía que la calidad es un estándar individual, asumiendo este proceso como la búsqueda de la excelencia profesional en las tareas encomendadas (Flores et al., 2020)

Otros elementos son la exactitud, que hace referencia a la puntualidad y la fidelidad al realizar labores determinadas de un puesto laboral, cuando el trabajador realiza sus funciones con exactitud, el resultado es el esperado y planificado al inicio, este elemento abarca



desaparecer o reducir drásticamente el error; el trabajo en equipo, es cuando un conjunto de personas se organizan para conseguir objetivos comunes, todos los integrantes deben actuar y realizar sus labores a modo de ser proactivos y poder resolver un conflicto en el ámbito laboral, finalmente el liderazgo es un componente importante en el ámbito laboral, la importancia del rol del líder recae en el crecimiento y desarrollo de sí mismo y de la organización, constantemente genera estrategias para aportar soluciones para mejorar a la competencia (Floridas, 2017).

2.3. Hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Ha: Existe relación entre compromiso organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la marca GHL Hoteles en Cusco, 2023

Ho: No existe relación entre compromiso organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la marca GHL Hoteles en Cusco, 2023

2.3.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Ha: Existe relación entre compromiso organizacional y desempeño laboral según género, en trabajadores de la marca GHL Hoteles en Cusco, 2023



Ho: No existe relación entre compromiso organizacional y desempeño laboral según género, en trabajadores de la marca GHL Hoteles en Cusco, 2023

Hipótesis específica 2

Ha: Existe relación entre el componente afectivo y desempeño laboral en trabajadores de la marca GHL Hoteles en Cusco, 2023

Ho: No existe relación entre el componente afectivo y desempeño laboral en trabajadores de la marca GHL Hoteles en Cusco, 2023

Hipótesis específica 3

Ha: Existe relación entre el componente continuidad y desempeño laboral en trabajadores de la marca GHL Hoteles en Cusco, 2023

Ho: No existe relación entre el componente continuidad y desempeño laboral en trabajadores de la marca GHL Hoteles en Cusco, 2023

Hipótesis específica 4

Ha: Existe relación entre el componente normativo y desempeño laboral en trabajadores de la marca GHL Hoteles en Cusco, 2023

Ho: No existe relación entre el componente continuidad y desempeño laboral en trabajadores de la marca GHL Hoteles en Cusco, 2023



2.4 Variables

2.4.1. Identificación de variables

Las variables de la investigación son:

- Variable 01: compromiso organizacional
- Variable 02: desempeño laboral

2.4.2. Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Compromiso organizacional	Estado por el cual un colaborador se identifica con una organización en particular, incluye sus metas y deseos, que desea permanecer en la organización, identificándose con la misma (Allen y Meyer, 1998)	Es el estado a través del cual los colaboradores de la cadena GHL Hoteles de Cusco se identifican con la organización, sus metas y deseos, para mantener su pertenencia a la organización que será reflejado en los resultados luego de la aplicación del cuestionario de compromiso organizacional.	Componente afectivo	Felicidad
				Emociones
				Significancia
				Pertenencia
				Satisfacción
			Componente continuidad	Familia
				Indiferencia
				Conveniencia
				Costo económico
				Necesidad económica
			Componente normativo	Comodidad
				Beneficios
				Obligación moral
Lo correcto				
				Lealtad
				Sentimiento de culpabilidad



				Deber
				Reciprocidad
Desempeño laboral	Es el comportamiento del colaborador en la búsqueda de los objetivos establecidos por la organización (Chiavenato, 2017)	Es el comportamiento en los trabajadores de la marca GHL Hoteles de Cusco, éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos, actitudes y aptitudes positivas que se relacionan con su trabajo, que será reflejado en los resultados luego de la aplicación del cuestionario de desempeño laboral	Factores actitudinales	Orientación a resultados
				Disciplina
				Actitud cooperativa
				Iniciativa
				Responsabilidad
			Factores operativos	Conocimiento del trabajo
				Calidad
				Exactitud
				Trabajo en equipo
				Liderazgo

2.5 Definición de términos básicos

2.5.1 Compromiso organizacional, estado psicológico que determina la relación o vínculo entre un trabajador y una organización (Allen y Meyer (1991) citado por Guerrero (2019))

2.5.2 Desempeño laboral, es un proceso situacional y que cambia dependiendo de las características de cada ser humano dependiendo de factores condicionantes que influyen en el rendimiento de un trabajador al realizar las funciones que son inherentes de su puesto de trabajo (Chiavenato, 2017)

2.5.3 Compromiso: Es la capacidad que tiene una persona para “tomar conciencia de la importancia que tiene cumplir con el desarrollo de su trabajo dentro del tiempo estipulado para ello” (Cabalen, 2022)

2.5.4 Organización: Es ejecutar las funciones que se consideren necesarias para alcanzar un objetivo e indicaciones de la autoridad conlleva a ser responsables con las personas que conforman las mismas (Brume, 2019)



2.5.5 Desempeño: Es la acción de trabajar en una ocupación, tener un cargo o una profesión, considerando los conocimientos que cada persona tiene para ejecutar su función (Rivero, 2019)

2.5.6 Normativo: Hace referencia a las reglas de tipo obligatorio, establecidos por una autoridad, tiene sustento en una norma jurídica (MEF, 2023)

2.5.7 Afectivo: alude a lo vinculado al afecto, incluye la pasión del ánimo, especialmente el cariño o el amor (RAE, 2020)

2.5.8 Continuidad: Es el nivel de preparación que tiene una organización para mantener las funciones esenciales tras una emergencia o interrupción (Ware, 2023)

2.5.9 Talento Humano: Implica el proceso de administrar el área de recursos humanos, gestionar y desarrollar las capacidades, conocimientos y destrezas de las personas dentro de una organización (Chávez y Vizcaino, 2017)



CAPÍTULO III

METODO

3.1 Enfoque de investigación

El enfoque cuantitativo es un conjunto de procesos organizados secuenciales, que compila datos numéricos y estandarizados, con ellos los datos y resultados son cuantificables y se analizan mediante procesos estadísticos para contrastar hipótesis (Hernández y Mendoza, 2018); con los postulados presentados la presente investigación se enmarca en un enfoque cuantitativo, debido a que los datos que se obtendrán serán cuantitativos.



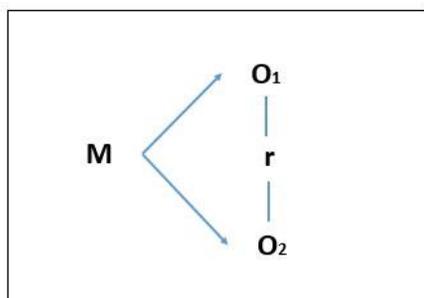
3.2 Alcance de la investigación

Hernández et. al (2018), contribuyeron a la base teórica del estudio correlacional, mencionando que buscar medir dos variables para corroborar la relación entre ambas, con ello el presente estudio corresponde a este alcance debido a que se pretende establecer la relación entre compromiso organizacional y desempeño laboral.

3.3 Diseño de investigación

Hernández y Mendoza (2018) describieron que el diseño no experimental no manipula deliberadamente las variables de estudio y transversal porque mide en un solo momento para realizar el análisis, a ello aporta Arispe et ál. (2020), quienes resaltaron que el diseño no experimental los datos se obtienen de forma natural y son transversales porque es en un momento específico, tomando en cuenta a las ideas planteadas se determinó que el diseño de la presente investigación es no experimental de corte transversal porque no se manipulan las variables y se recogen en un momento específico.

El presente estudio presenta el siguiente esquema:



Donde:



O1: compromiso Organizacional

O2: desempeño laboral

M: trabajadores de la marca GHL Hoteles en Cusco

r: correlación

3.4 Población

Hernández y Mendoza (2018) definieron a la población de una investigación científica es el conjunto de casos que comparten descripciones y elementos en común, la población estuvo conformada por 116 trabajadores de la marca GHL Hoteles en el departamento de Cusco (Sonesta Hotel Cusco y Sonesta Posadas del Inka, Urubamba-Yucay) 2023.

En la tabla 1 se observa que, del total de la población de estudio, un 60.3% labora en el hotel de Cusco y un 39.7% en el hotel de Yucay

Tabla 1 Distribución de la población por hotel donde labora

Hotel	F	%
Sonesta Hotel Cusco	70	60.3
Sonesta Posadas del Inka, Urubamba-Yucay	46	39.7
Total	116	100

La tabla 2 muestra la distribución de la población de estudio por sexo, así se encuentra que el 64.7%, es mujer y el 35.3%, es varón.

Tabla 2 Distribución de la población por género

Hotel	F	%
-------	---	---



Mujeres	75	64.7
Varones	41	35.3
Total	116	100

3.5 Muestra

Hernández y Mendoza (2018) conceptualizan a la muestra de las investigaciones científicas como el subconjunto de la población, el tipo de muestro fue no probabilístico debido a que los integrantes de la población tienen la misma posibilidad al ser seleccionados después de aplicar la fórmula para poblaciones finitas se determinó que son 90 trabajadores de la marca GHM Hoteles en el departamento de Cusco.

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

$$n = \frac{1.96^2 \times 116 \times 0.50 \times 0.50}{0.05^2(116 - 1) + 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50}$$

$$n = 90$$

Siendo:

n= Tamaño muestral Z=

Confiabilidad (1.96)

N= Población total

E= Error de 0.05

P= índice de prevalencia 0.50

Q= (1-P) = 0.50

En la tabla 3 se observa que la muestra de estudio está distribuida de la siguiente manera: 60% laboran en el hotel de Cusco y 40% en el hotel de Yucay



Tabla 3 Distribución de la muestra por hotel donde labora

Hotel	F	%
Sonesta Hotel Cusco	54	60
Sonesta Posadas del Inka, Urubamba-Yucay	36	40
Total	90	100

La tabla 4 muestra que la distribución de la muestra por sexo es de 64%, mujeres y 36%, varones

Tabla 4 Distribución de la muestra por género

Hotel	f	%
Mujeres	58	64
Varones	32	36
Total	90	100

3.6 Unidad de Análisis

Hernández-Sampieri & Mendoza (2018) determinaron que la unidad de análisis es el elemento que proporciona los datos, todos los involucrados en el estudio son la unidad de análisis; se determina que los 90 trabajadores de la marca GH Hoteles en el departamento de Cusco son la unidad de análisis.

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

Se utilizó la encuesta como técnica para recolectar datos, la misma que fue diseñada a través de un Cuestionario para cada una de las variables, la medición se realizará mediante una escala de Likert, a través de encuestas escritas, que serán autoadministradas.



3.7.2 Instrumentos

3.7.2.1 Instrumento de compromiso organizacional

Nombre Del Test: Cuestionario de compromiso organizacional.

Autores : Meyer y Allen

Objetivo : Conocer el Tipo de compromiso organizacional que presentan los individuos con su organización.

Edad : 17 en adelante

Dimensiones: componente afectivo. componente de continuidad, componente normativo

Administración : Individual o colectiva

Puntaje

Bajo o Débil: 19 - 44

Medio o Moderado: 45 - 69 Alto o

Fuerte: 70 - 95

3.7.2.2 Instrumento de desempeño laboral

Nombre : Evaluación del Desempeño Laboral

Adaptación : Ana Flores Flores

Año : 2021

Procedencia : Lima- Perú

Objetivo ; obtener datos específicos sobre los factores de: orientación a resultados, disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, conocimiento del trabajo, calidad,

exactitud, trabajo en equipo y liderazgo. Administración: Individual o colectiva

Nivel de Desempeño: .



Muy Bajo	39 – 70
Bajo	71 - 101
Regular	102 - 132
Alto	133 – 163
Muy alto	164 - 195

3.8 Validez y confiabilidad de instrumentos.

3.8.1 Confiabilidad del instrumento que mide el Compromiso organizacional

Montoya E. (2016) verificó la confiabilidad de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen obteniendo un alfa de Cronbach de 0.925, que representa una alta confiabilidad y consistencia interna,

3.8.2 Validez del instrumento que mide el Compromiso organizacional

Argomedo (2013), realizó la validez del cuestionario de compromiso organizacional, utilizando para ello el criterio de jueces, os jueces seleccionados para evaluar el cuestionario de compromiso laboral, encontrando una alta significancia ($p < 0.01$) en cada una de las escalas que conforma la prueba, lo cual demuestra el instrumento es válido.

3.8.3 Confiabilidad del instrumento que mide el desempeño laboral

El instrumento de desempeño laboral presenta una confiabilidad para la muestra el coeficiente de Alfa de cronbach es de 0.8, lo cual implica una alta fiabilidad y consistencia interna de la escala.



3.8.4 Validez del instrumento que mide el desempeño laboral

Figuroa (2016) presentó la validez de constructo del cuestionario de desempeño laboral, a través de juicio de expertos, contando con expertos en estos procesos estadísticos, coincidiendo que el instrumento tiene validez.

3.9 Plan de análisis de datos

Se procedió a analizar cada variable:

Primero: Se aplicaron los cuestionarios a los trabajadores, una vez recogidos los instrumentos se analizaron los datos para clasificarlos y lograr una interpretación de los hechos recogidos.

Segundo: Estos resultados se tabularon en Excel y SPSS 25. Se halla la confiabilidad de datos por cada variable, se analizaron la estadística descriptiva previa baremación, luego se analizó la normalidad de datos y en base a ello se decidió utilizar Spearman

Tercero: Análisis e integración de los datos, se procedió a relacionar y comparar los datos obtenidos utilizando el programa estadístico SPSS 25.

3.10 Aspectos éticos

En esta investigación prevaleció la protección de la vida, intimidad, salud, dignidad de los participantes información de los evaluados, se respetó el derecho de reserva, se evaluó previa aceptación de firmar la carta de consentimiento, con ello se informó sobre el derecho a abstenerse de ser participe en este estudio si así lo determina poder retirar su deseo de participar, se tomó en cuenta los principios de beneficencia, respeto a las personas y justicia. Se informó



sobre los objetivos de la investigación científica de forma clara y entendible, se priorizó el cuidado de la confiabilidad de la información.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación tiene como objetivo general establecer la relación entre compromiso organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la marca GHL hoteles en Cusco, 2023, para hallar la información en referencia al objetivo general es necesario primero realizar el análisis de los datos que corresponden a los objetivos específicos que se desarrollan párrafos abajo

4.1 Resultado respecto a los objetivos específicos

El primer objetivo específico es determinar el nivel de compromiso organizacional en trabajadores de la marca GHL hoteles en Cusco, 2023.

En la tabla 5 se observa que, en base a los resultados, el 63.3 % de colaboradores asumen que existe un nivel alto de compromiso organizacional en la empresa, teniendo en consideración que el 34.4 % asumen que existe un nivel medio y un 2.2% en un nivel bajo.

Se aprecia que en la organización existe un nivel alto de compromiso organizacional con más del 60%, siendo más del término medio lo que representa un elemento resaltante en el desarrollo institucional, estos resultados reflejan la valoración positiva respecto a esta variable, lo que implica que la perspectiva de los trabajadores es optimista acerca del compromiso de tipo



afectivo, de continuidad y normativo, lo que podría representar que los lineamientos de la institución hotelera están siendo percibidos de manera óptima por los integrantes internos de la misma.

Tabla 5 Nivel de compromiso organizacional.

En la tabla 5 se aprecia que el 63.3% de encuestados consideran que existe un nivel alto de compromiso organizacional, el 34.4% asumen que existe un nivel medio y un 2.2% en un nivel bajo.

	f	%
Bajo	2	2,2
Medio	31	34,4
Alto	57	63,3
Total	90	100,0

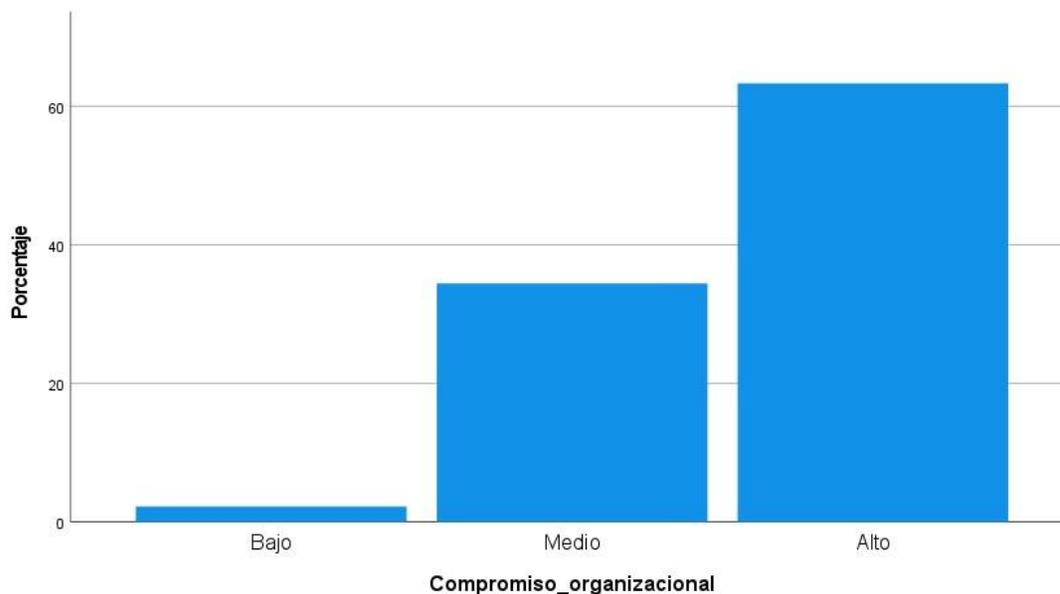


Figura 1. Nivel de compromiso organizacional. Fuente: Elaboración propia.



Tabla 6 Nivel de desempeño laboral

En la tabla 6 se aprecia que el 77.8% de colaboradores consideran que existe un nivel muy alto de desempeño laboral en la organización, 21.1% asumen que existe un nivel alto y un 1.1% en un nivel medio.

Se aprecia que un porcentaje elevado considera que en la marca GHL existe un nivel muy alto de desempeño laboral, implicando que la perspectiva de los colaboradores hacia el cumplimiento de funciones es percibida como logros y elementos positivos dentro de la organización, incluyendo los factores actitudinales y los factores operativos de la variable de estudio.

	f	%
Medio	1	1,1
Alto	19	21,1
Muy alto	70	77,8
Total	90	100,0

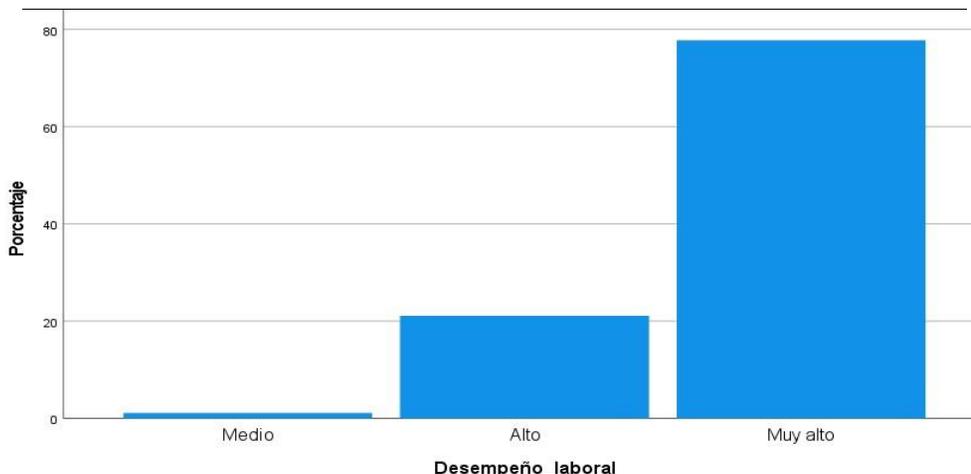


Figura 2. Nivel de compromiso organizacional. Fuente: Elaboración propia.

El tercer objetivo específico es establecer la relación entre compromiso organizacional y desempeño laboral según género en los trabajadores de la marca GHL hoteles en Cusco, 2023



En la tabla 7 se considera que el sexo masculino presenta una correlación positiva moderada, con un coeficiente de $.573$ entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral, los resultados del sexo femenino tienen una correlación positiva moderada con un coeficiente de $.497$ en las mismas variables de estudio.

Con los resultados presentados se acepta la Hipótesis alterna: Existe relación entre compromiso organizacional y desempeño laboral según género, en trabajadores de la marca GHL Hoteles en Cusco, 2023, con $.497$ en base a Rho de Spearman

Considerando los datos obtenidos en la tabla 7, se asume que no existe una diferencia significativa entre varones y mujeres, lo que implica que la correlación entre las variables de compromiso organizacional y el desempeño laboral se presenta en un nivel positivo moderado sin incumbir el sexo de la muestra de estudio, la homogeneidad en los resultados hallados podría responder a que ambas variables se enmarcan a elementos netamente laborales y en cuanto al cumplimiento de las funciones de cada colaborador, corroborando que estudiar esta correlación implicará abarcar ambos sexos sin presentarlos de manera aislada considerando que no existen divergencias significativas en ambos grupos.



Tabla 7 Relación entre compromiso organizacional y desempeño laboral según sexo

		<u>Masculino</u>		<u>Femenino</u>		
		compromiso organizacional	desempeño laboral	compromiso organizacional	desempeño laboral	
Rho de Spearman	compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,573**	1,000	,497**
		Sig. (bilateral)	.	,000	.	,001
	N	51	51	39	39	
	desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,573**	1,000	,497**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	,001	.	
	N	228	228	39	39	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,





establecer

El cuarto objetivo específico es la relación entre el componente afectivo y el desempeño laboral en trabajadores de la marca GHL hoteles en Cusco, 2023.

En la tabla 8 se considera que la dimensión del componente afectivo de compromiso organizacional presenta una correlación positiva moderada con desempeño laboral, con un coeficiente de .562 entre componente afectivo y el desempeño laboral.

Al apreciar la tabla 8, se deduce que los elementos afectivo emocionales tienen un nivel de relación con los elementos del desempeño laboral, lo que implica que se tienen que considerar estos componentes en la efectividad de funciones.

Con los resultados presentados se acepta la Hipótesis alterna: Existe relación entre el componente afectivo y desempeño laboral en trabajadores de la marca GHL Hoteles en Cusco, 2023, con ,562 en base a Rho de Spearman

Tabla 8 Relación entre componente afectivo y desempeño laboral.

			componente afectivo	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Componente afectivo	Coeficiente de correlación	1,000	,562**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,562**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

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



establecer

El quinto objetivo específico es la relación entre el componente continuo y el desempeño laboral en trabajadores de la marca GHL hoteles en Cusco, 2023

En la tabla 9 se considera que la dimensión del componente continuo de compromiso organizacional presenta una correlación positiva baja con desempeño laboral, con un coeficiente de .311 entre componente continuo y el desempeño laboral, con ello se deduce que los elementos de continuidad tienen un nivel de relación bajo con los elementos del desempeño laboral.

Con los resultados presentados se acepta la Hipótesis alterna Existe relación entre el componente continuo y desempeño laboral en trabajadores de la marca GHL Hoteles en Cusco, 2023, con ,311 en base a Rho de Spearman

Tabla 9 Relación entre componente continuo y desempeño laboral.

			componente continuo	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Compromiso continuo	Coeficiente de correlación	1,000	,311**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	90	90
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,311**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	90	90

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



establecer

El sexto objetivo específico es la relación entre el componente normativo y el desempeño laboral en trabajadores de la marca GHL hoteles en Cusco, 2023

En la tabla 10 se considera que la dimensión del componente normativo de compromiso organizacional presenta una correlación positiva moderada con desempeño laboral, con un coeficiente de .478 entre componente normativo y el desempeño laboral, con ello se deduce que los elementos de normativos tienen un nivel de relación con los elementos del desempeño laboral.

Con los resultados presentados se acepta la Hipótesis alterna Existe relación entre el componente normativo y desempeño laboral en trabajadores de la marca GHL Hoteles en Cusco, 2023, con ,478 en base a Rho de Spearman

Tabla 10 Relación entre componente normativo y desempeño laboral

			componente normativo	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Componente normativo	Coeficiente de correlación	1,000	,478**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,478**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

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



establecer



4.2 Resultado respecto al objetivo general

Respondiendo al objetivo general que es establecer la relación entre el componente continuo y el desempeño laboral en trabajadores de la marca GHl hoteles en Cusco, 2023

En la tabla 11 se aprecia que entre la variable compromiso organizacional y desempeño laboral tienen una correlación positiva moderada. con un coeficiente de .551 en base a Rho de Spearman

Con los resultados presentados se acepta la Hipótesis alterna Existe relación entre compromiso organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la marca GHl Hoteles en Cusco, 2023, con ,551 en base a Rho de Spearman

Estos resultados muestran que las variables de estudio guardan una relación estrecha de tipo positivo y nivel moderado, lo que demuestra que a medida que se desarrolla el compromiso organizacional en los trabajadores se perfeccionará el desempeño laboral de cada uno de ellos en el desarrollo de sus funciones laborales.

Tabla 11 Relación entre compromiso organizacional y desempeño laboral.

			Compromiso organizacional	Desempeño laboral
	Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,551**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,551**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

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



CAPÍTULO V DISCUSIÓN

5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

Después de procesar los datos recogidos en la presente investigación, se consiguió identificar que existe un nivel de correlación moderada entre compromiso organizacional y desempeño laboral, lo que nos permite mencionar como análisis del hallazgo en relación al objetivo general que las variables de estudio trabajan de manera conjunta tendiendo ambas en procesos conexos articulando de esta forma su desarrollo en la organización que conformo la población de estudio.

En los resultados pertenecientes a la estadística descriptiva, se encuentra que en relación al compromiso organizacional un porcentaje alto considera que esta variable se encuentra en un nivel alto, lo que conlleva a que los trabajadores perciban que los diferentes componentes de esta variable son óptimos en la organización, teniendo una opinión positiva incluyendo el compromiso afectivo, de continuidad y normativo, en lo concerniente a la segunda variable se aprecia un panorama similar hallando niveles altos en la perspectiva del desempeño laboral, considerando factores actitudinales y operativos.

El análisis respecto al sexo de la población de estudio confirmó que la correlación entre las variables se encuentra en un nivel positivo moderado, no hallando una diferencia significativa entre varones y mujeres, lo que permite afirmar que a medida que se desarrolle el compromiso organizacional lo hará también el desempeño laboral, considerando a todos los trabajadores dentro del mismo grupo general debido a que estas variables son constructores de índole laboral y en base a la interpretación y realización de funciones, este es el motivo principal



que sustenta que no exista cambios drásticos de la correlación entre los grupos femeninos y masculinos y se mantengan en una línea similar.

En lo concerniente a la correlación entre las dimensiones de compromiso organizacional y desempeño laboral se encuentra que el componente afectivo, el continuo y el normativo presentan una correlación positiva con desempeño laboral, sin embargo, la primera y tercera dimensión (afectivo y normativo) tienen un nivel moderado y la dimensión continua un nivel bajo.

5.2. Limitaciones del estudio

Los elementos limitantes del presente estudio se presentaron en el recojo de información, debido a que las diferentes áreas, horarios, turnos y funciones de los colaboradores no posibilitó el recojo grupal, considerando la estrategia de uso de Google forms para una mejor gestión de los mismos, lo que implicó la extensión de plazos previstos para este proceso, por otro lado algunos trabajadores no contestaron los cuestionarios de forma rápida lo que contribuyó al retraso en la recolección de datos.

Otra limitación se centra en la ausencia de la generalización externa de los resultados debido a las características particulares de la población de estudio, considerando que para la evaluación de las variables se consigna que confluyen factores laborales propios de la cultura y dinámica organizacional, lo que no permite tener validez externa.

5.3 Comparación crítica con la literatura existente

Al realizar el proceso de búsqueda de antecedentes se consideran primero investigación en relación al objetivo general entre los que se encuentran los estudios de Loan (2020), quien



presenta una investigación con las variables de compromiso organizacional y el desempeño laboral, en Vietnam National University en la que encuentran dentro de los resultados que la correlación es de $r = 0.263$, lo que implica que es una correlación positiva, en contraste con la presente investigación ambas presentan resultados similares en cuanto a afirmar que existe una correlación positiva sin embargo en la investigación del autor citado se encuentra en un nivel bajo mientras en el presente estudio en nivel moderado, esta diferencia podría deberse a la diferencia significativa que existe en las características socioculturales de ambas naciones.

En la misma línea Ayala y Bustamante (2019), realizan una investigación que abarca las variables de compromiso organizacional y el desempeño laboral en trabajadores de una empresa arequipeña, en la que concluyen que se halla una correlación de Pearson de $.520$, lo que indica que es una correlación positiva entre ambas variables; esta investigación no solo comparte resultados similares como la correlación positiva sino incluso el nivel en ambos estudios se encuentra en moderado, ello podría sustentarse en la base de ser dos regiones no solo cercanas geográficamente sino que comparten muchas características en común partiendo de que se desarrollan en base a la normativa nacional.

Rosales (2022), presenta una investigación en la que encuentra una correlación positiva entre las mismas variables de estudio en tecnólogos médicos en Lima, encontrando que la correlación es de $r = ,755$ lo que implica que existe una correlación positiva alta, haciendo una comparación y análisis con la investigación actual se corrobora que ambos poseen la correlación positiva sin embargo no tienen el mismo nivel la del autor citado se encuentra en nivel alto y el presente estudio nivel moderado, ello podría deberse a las diferencias de funciones en cada uno de los puestos de trabajo, en la investigación de Rosales (2022) la población estaba integrada por personal de salud mientras que en esta en personal de rubro hotelero, considerando la



diferencia significativa en cada uno de ellos como trabajo bajo presión, cumplimiento de metas, rotación, etc.

Otro estudio con resultados similares a la investigación previa es el de Flores y Pujadas (2018) quienes estudian al compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores nombrados de una universidad nacional de Huacho, en la que se halló que existe una correlación de ,871 perteneciendo a una correlación alta; esta investigación encuentra un resultado similar al de Rosales (2022) a pesar de no tener la misma población de estudio ni con características similares, en contraste con la presente investigación ambas comparten resultados de correlación positiva pero no encajan en el mismo nivel, considerando que los docentes universitarios y los trabajadores del rubro hotelero tienen funciones diferentes, considerando que en el primer grupo existe mayor carga funcional mental y en el segundo mayor responsabilidad operativa.

Con el estudio de Campana (2018), quien analiza la relación entre el compromiso organizacional y desempeño docente en docentes de Cusco, concluyen que con un nivel de confianza del 95%, existe relación directa y significativa entre compromiso organizacional y desempeño docente, confirmando y corroborando lo relación entre las variables, esta investigación se realiza en el mismo lugar geográfico sin embargo no es la misma población, a pesar de ello se cumple con corroborar esta relación estrecha; contrastado con Laban (2021) presenta un estudio de compromiso organizacional y desempeño laboral en los docentes de un centro de idiomas en Cajamarca, 2020, afirma que existe una correlación positiva entre compromiso organizacional y desempeño laboral con un nivel de significancia aproximada de 0.016.



Guerrero y Veliz (2019) realizan una investigación de las variables de compromiso y desempeño laboral de los trabajadores de una distribuidora de Jaén; en la que encuentran una correlación significativa de ,645 entre el compromiso laboral y el desempeño laboral, esta investigación muestra que tiene una correlación similar a la hallada en la presente investigación, correspondiendo a una positiva sin embargo no coinciden en los niveles teniendo un nivel alto en el estudio citado mientras en la presente en un nivel moderado. Con todas las investigaciones presentadas párrafos anteriores se deduce que las variables de compromiso organizacional y desempeño laboral guardan una relación positiva y estrecha, lo que implica que a mayor desarrollo de una de las variables se presentará también el avance de la otras, siendo este hallazgo muy relevante para la utilización de estos recursos en las organizaciones en búsqueda del desarrollo óptimo de la comunidad laboral.

El compromiso laboral es un componente que guarda relación con la responsabilidad que tienen los colaboradores, influyendo en la responsabilidad de cada colaborador y cómo desempeñan sus funciones en relación a las metas y valores de cada organización (Rodríguez, 2023), con esta premisa corrobora lo hallado en la presente investigación en la que se establece una correlación positiva entre las dos variables de estudio. A su vez se considera que el compromiso de los colaboradores está directamente relacionado con el desempeño laboral y ambos componentes se generan de forma paralela permitiendo a cada uno encontrar oportunidades de crecimiento y generar beneficios personales ya laborales. (Fundación más humano, 2023)

El compromiso en el trabajo es un valor que los colaboradores deben desarrollar en el ejercicio de sus funciones, guarda estrecha relación con el desempeño debido a que ello permite acercarse a las metas y objetivos institucionales, lo que implica que no es suficiente que se



cumpla con las tareas encomendadas sino se genere un compromiso laboral que permita involucrarse a nivel cognitivo y emocional con lo que hace habitualmente en la organización (Paya, 2022), corroborando la relación entre ambas variables

En referencia a los objetivos que se procesaron con estadística descriptiva, se halla a Palomino (2021), quien realiza un estudio con ambas variables en los trabajadores públicos de un gobierno local, teniendo como objetivos específicos conocer el nivel de cada variable, se encontró que el 68% de los encuestados presenta un nivel moderado de compromiso y el 56% mostró un nivel moderado de desempeño laboral, mientras en el presente estudio se encontró que el 63.3 % de encuestados consideran que existe un nivel alto de compromiso organizacional y un 77.8 % de colaboradores consideran que existe un nivel muy alto de desempeño laboral, la primera similitud hace referencia a que en ambas investigaciones un gran porcentaje se encuentra con promedios por encima de la media, sin embargo, en el estudio citado el mayor porcentaje se encuentra en nivel moderado mientras en la presente investigación el grupo porcentualmente mayoritario se halla en alto, otra diferencia recae en que el porcentaje mayor o con mejor tasa está en desempeño laboral para este estudio mientras para la tesis citada en compromiso organizacional, estas diferencias se sustentan en el hecho que son organizaciones de índole y rubro diferente, incluso la tratativa laboral no es igual en las empresas privadas y las de ámbito público.

Otro estudio que analiza los niveles es el de Ayala y Bustamante (2019), quienes tienen como población de estudio a trabajadores de una empresa arequipeña, encontrando que 87,1% de los colaboradores poseen nivel alto en compromiso organizacional, mientras que el 83,87% poseen un nivel regular en desempeño laboral, esta investigación encuentra niveles bastante similares a la presente investigación en cuanto a la primera variable que es compromiso



organizacional asumiendo que este elemento es un referente positivo para las organizaciones sin embargo donde se encuentra diferencia es en el de desempeño laboral en el estudio citado el mayor grupo es el que se encuentra en regular mientras en la presente investigación está en el nivel alto.

Rojas (2017), presenta una investigación de relación entre compromiso organizacional y calidad de servicio en el hotel Marriott de Venezuela, teniendo como objetivo específico determinar el nivel de compromiso organizacional, hallando que los trabajadores del Hotel Marriott se encuentran en un nivel medio, a pesar de que ambas poblaciones pertenecen al rubro hotelero no guardan similitud en los resultados, conociendo que la realidad sociocultural entre Venezuela y Perú son significativas. Otro estudio de análisis es el de Concha y Pauca (2019), quienes buscan la relación entre el engagement con la satisfacción laboral de los trabajadores de una universidad de Arequipa, teniendo como objetivo específico conocer el nivel de compromiso organizacional hallando que el 44.0% de la población presenta un nivel bajo de engagement, teniendo resultados opuestos a los hallados sustentado en la variedad de las funciones y la permanencia y constancia de los mismos.

López (2022), presenta un estudio de compromiso organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Hostel Ecopackers, dando respuesta a uno de los objetivos específicos se halla que 55 % de los encuestados consideran que existe un excelente compromiso organizacional, considerando que las poblaciones cumplen con similitud en cuanto a pertenecer al rubro hotelero y ambos se encuentran en la ciudad del Cusco, este hallazgo podría permitir concluir que el compromiso organizacional en más de una empresa hotelera está entre los niveles altos y excelentes.



Dentro de las bases teóricas se considera a Marín y Placencia (2017), quienes afirman que el compromiso organizacional responde a la interpretación personal de los trabajadores como se evidencia en la presente investigación, en la que los colaboradores interpretan desde su realidad las características de esta variable.

Finalmente para dar respuesta a los objetivos procesados con estadística inferencial se encuentra a Palomino (2021), quien presenta un estudio de compromiso organizacional y desempeño de los trabajadores públicos de un gobierno local, dentro de los resultados correspondientes a los objetivos específicos halla que existe una correlación de .276 que representa una positiva débil entre la dimensión de compromiso afectivo y desempeño laboral, se halla también una correlación de ,304 que es positiva moderada entre la dimensión de compromiso continuo y desempeño y finalmente una correlación de .478 que es moderadamente positiva entre la dimensión de compromiso normativo y desempeño, en cuanto a la presente investigación se halla que la dimensión del componente afectivo de compromiso organizacional presenta una correlación positiva moderada con desempeño laboral, con un coeficiente de .562; la dimensión del componente continuo de compromiso organizacional presenta una correlación positiva baja con desempeño laboral, con un coeficiente de .311 y la dimensión del componente normativo de compromiso organizacional presenta una correlación positiva moderada con desempeño laboral, con un coeficiente de .478. Lo que demuestra similitud de correlaciones entre compromiso normativo hallándose en el mismo nivel, sin embargo, los otros no discrepan totalmente sino existe una variación mínima lo que lleva a englobarse en otros niveles.

Rosales (2022) presenta la investigación relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del tecnólogo médico en radiología, quien menciona también que la dimensión “compromiso afectivo” y el “desempeño laboral” es de ,555, entre la dimensión



“compromiso de continuidad” y el “desempeño laboral” es de ,423 y de la dimensión “compromiso normativo” y el “desempeño laboral” de ,698. la dimensión del componente afectivo de compromiso organizacional presenta una correlación positiva moderada con desempeño laboral, con un coeficiente de .562; la dimensión del componente continuo de compromiso organizacional presenta una correlación positiva baja con desempeño laboral, con un coeficiente de .311 y la dimensión del componente normativo de compromiso organizacional presenta una correlación positiva moderada con desempeño laboral, con un coeficiente de .478; en este análisis surge que se halla similitud de nivel de correlación del compromiso afectivo a pesar de ser poblaciones diferentes.

Janayo (2019) presenta la investigación el sentido de pertenencia y desempeño laboral en los colaboradores de la fundación Cavour Aramayo de Bolivia, los resultados congruentes con la presente investigación muestran que la correlación entre compromiso organizacional y desempeño laboral es de ,297 que significa la pertenencia a una correlación positiva pero de intensidad baja, hallando similitud en cuanto a la correlación positiva pero no se encuentran en el mismo nivel.

Sait (2017) presenta una investigación de Commitment Components and Job Performance en Pakistan hallando que las dimensiones del compromiso organizacional tienen una relación media con desempeño laboral. A su vez los resultados del estudio muestran que los compromisos de tipo normativo y afectivo se relacionan de mejor manera con la satisfacción laboral general, hallando algunas similitudes como que la que guarda mayor relación es la de tipo afectivo, las diferencias recaen en que las correlaciones del estudio citado se encuentran en nivel medio y en el presente estudio la afectiva y normativa están en nivel moderado.



5.4. Implicancias del estudio

En base a los resultados hallados en los trabajadores de la organización GHl hoteles, se asume que es imprescindible desarrollar ambas variables de forma conjunta para buscar alcanzar mejores indicadores que repercutan en la ejecución de labores y en el bienestar de la organización y de cada uno de los colaboradores.

Con los hallazgos presentados se considera de gran importancia prestar atención priorizada a estas variables en las organizaciones de rubro hotelero y estudiar estas variables en diferentes ámbitos para poder tener mayor amplitud a cerca de los mismos.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Existe correlación estadísticamente significativa entre las variables de



compromiso organizacional y desempeño laboral

SEGUNDA: Existe predominantemente mayor cantidad de trabajadores en el nivel alto de compromiso organizacional, seguido por el medio y finalmente el nivel bajo.

TERCERA: Existe predominantemente mayor cantidad de trabajadores en el nivel muy alto de desempeño laboral, seguido por el alto y finalmente el nivel medio, no hallando a ninguno en el grupo bajo o muy bajo

CUARTA: Existe correlación estadísticamente significativa entre compromiso afectivo y desempeño laboral

QUINTA: Existe correlación estadísticamente significativa entre compromiso continuo y desempeño laboral

SEXTA: Existe correlación estadísticamente significativa entre compromiso normativo y desempeño laboral

RECOMENDACIONES

PRIMERA: Dinamizar el trabajo del desarrollo del compromiso organizacional y el



desempeño laboral, utilizando estrategias que abarquen ambos componentes en la organización GHL hoteles, considerando el nivel de correlación, sería pertinente realizar programas laborales con los trabajadores, que tengan actividades específicas de ambas variables.

SEGUNDA: Se recomienda potenciar el desarrollo del compromiso organizacional a través de la priorización del bienestar del colaborador utilizando programas que permitan revalorar el rol que realizan y que ello genere mejor y mayor compromiso afectivo, continuo y normativo, estando atentos a las necesidades de los trabajadores.

TERCERA: Se recomienda continuar con el cuidado prestado por los colaboradores en el desempeño de funciones, considerando que la empresa hotelera tiene en su misión y visión una perspectiva de altos estándares de calidad lo que ha generado una marca organizacional.

CUARTA: Se sugiere intervenir en el compromiso continuo que hace referencia a la conveniencia, interés, expectativa y necesidad económica de manera conjunta con el desempeño laboral, concentrando la atención en el capital humano buscando generar retención de personal con características óptimas en la organización.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aldana E. (2017). Compromiso laboral de los trabajadores del área central de una institución bancaria que opera en la ciudad de Guatemala, según sexo. *Psicología organizacional*, p. 20-50.

Aldana, E., Tafur, J. y Leal, M. (2018) Compromiso organizacional como dinámica de las instituciones del Sector Salud en Barranquilla – Colombia. *Revista Espacios*, Caracas, v. 39, n. 11, p.13-23, <https://www.revistaespacios.com/a18v39n11/a18v39n11p13.pdf>.

Álvarez, A. (2020) Justificación de investigación. Repositorio universidad de Lima. <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10821/Nota%20Acad%C3%A9mica%20%2818.04.2021%29%20%20Justificaci%C3%B3n%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Araque D., Sánchez J. y Uribe R. (2017) Relación entre marketing interno y compromiso organizacional en Centros de Desarrollo Tecnológico colombianos, *Estudios Gerenciales*, Volume 33, Issue 142, 2017, Pages 95-101, ISSN 0123-5923, <https://doi.org/10.1016/j.estger.2016.12.005>.

Arévalo E. (2022) El Liderazgo en el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Centro de Esparcimiento Jockey Club - Chiclayo. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo] https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/10360/Arrascue_Becerra_Eduardo_Abraham.pdf?sequence=1&isAllowed=y



Atencio E. (2020) Compromiso organizacional desde la perspectiva del personal docente. In Crescendo, [S.l.], v. 11, n. 1, p. 27 - 50, <https://doi.org/10.21895/increc.2020.v11n1.03>.

Avellaneda, W. (2020). Compromiso organizacional y su influencia en el desempeño laboral en la Institución Educativa Deportivo Adeu, Chiclayo 2019. [Universidad César Vallejo], <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51751?show=full>

Ayala C. y Bustamante A. (2019) Compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa OPEMIP S.A.C. Arequipa 2018, [Repositorio institucional de la Universidad tecnológica de los Andes]. https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2552/Cristian%20Ayala_Alvaro%20Bustamante_Trabajo%20de%20Suficiencia%20Profesional_Titulo%20Profesional_2019.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Baez-Santana, R, Zayas-Agüero, P., Velázquez-Zaldívar, R y Lao-León, Yosvani Orlando. (2019). Conceptual model of organizational commitment in Cuban enterprises. *Ingeniería Industrial*, 40(1), 14-23. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S181559362019000100014&lng=en&tlng=en.

Bautista R. y Cienfuegos R. (2020) El desempeño laboral desde una perspectiva teórica [Universidad Peruana Unión] https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3687/Rosita_Trabajo_Bachiller_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y



Bellido R. (2022) Relación del engagement y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Flores Z E.I.R.L., Arequipa – 2022. [Repositorio Universidad

nacional de San Agustín]

http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/14639/RIccche_sites.pdf

?sequence=1&isAllowed=y

Betanzos, N., Paz, F. (2007). Análisis psicométrico del compromiso organizacional como

variable actitudinal. Anales de Psicología, 23(2), 207-215.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16723205>

Böhrtl R. Larrea P. (2018) Relationship between normative commitment and perceived

organizational support in white. Collar workers.

http://www.scielo.org.bo/pdf/rap/v16n2/v16n2_a01.pdf

Canahuire, et al, (2015). ¿Cómo hacer la tesis universitaria? Una guía para investigadores.

Cusco: Colorgraf S.R.L.

Comex Perú (2022) Situación del mercado laboral peruano: ¿qué se necesita para mejorarlo? -

Semanario - 1129. [https://www.comexperu.org.pe/articulo/situacion-del-](https://www.comexperu.org.pe/articulo/situacion-del-mercadolaboral-peruano-que-se-necesita-para-mejorarlo)

[mercadolaboral-peruano-que-se-necesita-para-mejorarlo](https://www.comexperu.org.pe/articulo/situacion-del-mercadolaboral-peruano-que-se-necesita-para-mejorarlo)

Coronado, (2020). Compromiso Organizacional: Antecedentes y Consecuencias. redalyc.org,

2-15. Conciencia Tecnológica, (60). ISSN: 1405-5597.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94465715006>

Estrada, E., & 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>

Frias, (2017) Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y. Economía y Negocios, p. 13-45.

Fundación más humano (2023). El compromiso de los empleados, esencial para alcanzar el éxito empresarial. <https://mashumano.org/blog-empresa-mashumano/898-elcompromiso-de-los-empleados,-esencial-para-alcanzar-el-%C3%A9xitoempresarial.html>

Guartán A., Torres K. Ollague J. (2019) La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores [Universidad Técnica de Machala] DOI: <https://doi.org/10.33386/593dp.2019.6.139>

Guerrero P. (2019) Compromiso organizacional basado en el modelo de Meyer y Allen en los colaboradores de un banco chiclayano, 2018. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1635/3/TL_GuerreroMaldonadoPedro.pdf

Guerrero K. y Veliz M. (2019) Relación del compromiso y el desempeño laboral de los trabajadores de la distribuidora AGA Nestlé en la ciudad de Jaén. [Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo] https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2484/1/TL_GuerreroJimenezKelen_VelizChapo%C3%B1anMaria.pdf

Gutiérrez, (2020). El compromiso organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de la Yarada Los Palos en el año 2020.



[Universidad Privada de Tacna]
<https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/1523>

Hernández, Fernández y Baptista (2014). Metodología de la Investigación. México D.F: McGraw Hill/Interamericana Editores S.A.

Hidruogo J. y Pucce D. (2016) El rendimiento y su relación con el desempeño laboral del talento humano en la Clínica San Juan De Dios – Pimentel. [Universidad Señor de Sipán]n
<https://core.ac.uk/download/pdf/270315984.pdf>

Hernández H. (2020) Valores y Compromiso Organizacional de Personal Empleado en la Ciudad de Durango. Revista Scielo <https://www.scielo.org.mx/pdf/tcg/v5n13/2448-6388-tracender-13-17.pdf>

Laban (2021) Compromiso organizacional y desempeño laboral en los docentes de un centro de idiomas en Cajamarca, 2020, [Repositorio de la Universidad Privada del Norte]
https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/29039/T005_18149757_M_PARCIAL_PDF.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Le Sante, D. R., Eaton, A. A., & Viswesvaran, C. (2020). Contextual Performance Influences Perceptions of Personality and Leadership Potential. *Organizational Psychology*, 37(2), 93-106. <https://doi.org/https://doi.org/10.5093/jwop2021a10>

Loan, L. (2020). The influence of organizational commitment on employees' job performance: The mediating role of job satisfaction. *Management Science Letters*, 10(14), 3307-3312. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.6.007>



López A. (2022) Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Hostel Ecopackers - Año 2018. [Repositorio institucional de la Universidad Andina del Cusco].
<https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/4806>

Marín, L., y Delgado, M. (2020). Desempeño Laboral en la Gestión Municipal 2020. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 4(2), 1139-1159.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/145>

Martin J. (2023) Cultura y compromiso organizacional en colaboradores de una agencia de marketing en la ciudad de Huancayo, 2022.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/110965/Martin_MJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Martínez y Tello (2022) Motivación y satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa PTS S. A. de la Unidad Minera Alpayana, 2021. [Universidad Continental]
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11578/2/IV_PG_MRHG_O_TE_Martinez_Tello_2022.pdf

Navarro L., Vega K., Lola, D. y Lopez D. (2022). Competencias para el cargo en la mejora del desempeño laboral de los trabajadores en una entidad del Estado, Piura 2022 . Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(4), 4069-4088.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2916

Organización internacional del trabajo (2022) Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe Diciembre de 2022 Número 27 Dinámica de la productividad laboral en



América Latina. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---srosantiago/documents/publication/wcms_863688.pdf

Palomino V. (2021) Compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad distrital de Paramonga 2020. [Universidad Cesar Vallejo] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63157>

Paz T. (2020). Gestión educativa y la mejora del desempeño laboral de los docentes. *Ciencia Y Educación*, 1(4), 15-26. <https://doi.org/10.48169/Ecuatesis/0104202021>

Peña-Robles L. Martínez-Melendres B. y Méndez-Magaña A. (2021) Compromiso organizacional y actitud laboral del personal de salud durante la pandemia por COVID-19 (SARS-CoV-2). *Sal Jal.* 2021;8(Esp):14-19. <https://www.medigraphic.com/pdfs/saljalisco/sj-2021/sje211g.pdf>

Prieto, F., Postigo, A., Cuesta, M., y Muñiz, J. (2021). Compromiso laboral: nueva escala para su medición. *Revista Latinoamericana de Psicología*. <http://revistalatinamericanadepsicologia.konradlorenz.edu.co/>

Rodriguez H. (2023) Compromiso laboral: ¿cómo mantener un equipo motivado y productivo? Crehana. <https://www.crehana.com/blog/reclutamiento-contratacion/compromiso-laboral/>

Romaní, A. (2022). La motivación laboral como predictor del compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa privada. [Universidad Nacional Federico Villarreal]. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/5861>



Rojas M. (2017) Relación entre compromiso organizacional y calidad de servicio en el hotel Marriott Venezuela Playa Grande año 2017. [Universidad Católica Andrés Bello].
http://w2.ucab.edu.ve/tl_files/escuela_ciencias_sociales/Trabajo%20de%20Grado/04%20ROJAS%20Trabajo%20de%20grado%20Marialejandra%20Rojas%20Colon%20RRII.pdf

Rosales R. (2022) Relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del tecnólogo médico en radiología del Instituto de Imágenes Médicas, 2021, [repositorio de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/17848/Rosales_ar.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Saenz E. (2022) Compromiso organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de una entidad bancaria - Agencia San Felipe.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12170/1/IV_FCE_308_TE_Saenz_Contreras_2022.pdf

Sánchez E. (2019). Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del centro juvenil Alfonso Ugarte de Arequipa, 2018. [Tesis de posgrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8464>

Velezmoro Y. y Solorzano J. (2022). Influencia del compromiso organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de una unidad clínico forense de Lima, 2021. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(5), 3826-3867.



https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3361

Zabala, (2017). Compromiso organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de una universidad privada. [Universidad Privada Telesup]

<https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/104>



A. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MARCA GHL HOTELES EN EL DEPARTAMENTO DEL CUSCO – 2023”

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS	VARIABLES (DIMENSIONES)	METODOLOGÍA
¿Qué relación existe entre compromiso organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la marca GHL hoteles en Cusco, 2023?	Establecer la relación entre compromiso organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la marca GHL hoteles en Cusco, 2023.	Ha: Existe relación entre compromiso organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la marca GHL Hoteles en Cusco, 2023 Ho: No existe relación entre compromiso organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la marca GHL Hoteles en Cusco, 2023	V1: Compromiso organizacional <ul style="list-style-type: none"> • Componente afectivo • Componente continuidad • Componente normativo V2: Desempeño laboral <ul style="list-style-type: none"> • Factores actitudinales 	TIPO: Básico, enfoque cuantitativo DISEÑO: No experimental, transversal ALCANCE: Correlacional POBLACION: 116 trabajadores de la marca GHL Hoteles en
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECÍFICAS		



<ul style="list-style-type: none">• ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de la marca GHL hoteles en Cusco, 2023?• ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en los trabajadores de la marca	<ul style="list-style-type: none">• Identificar el nivel de compromiso organizacional en trabajadores de la marca GHL hoteles en Cusco, 2023.• Identificar el nivel de desempeño laboral en trabajadores de la	HE1. Existe relación entre compromiso organizacional y desempeño laboral según género, en trabajadores de la marca GHL Hoteles en Cusco, 2023	<ul style="list-style-type: none">• Factores operativos	el Departamento del Cusco. Muestra: 90 trabajadores de la marca GHL Hoteles TECNICAS: Encuestas
---	---	---	---	---



<p>GHL hoteles en Cusco, 2023?</p> <ul style="list-style-type: none">• ¿Qué relación existe entre compromiso organizacional y desempeño laboral según género en los trabajadores de la marca GHL hoteles en Cusco, 2023?• ¿Qué relación existe entre el componente afectivo y el desempeño laboral en los trabajadores de la marca GHL hoteles en Cusco, 2023?• ¿Qué relación existe entre el componente continuidad y el desempeño laboral en los trabajadores de la marca GHL hoteles en Cusco, 2023?• ¿Qué relación existe entre el componente normativo y el desempeño laboral en los trabajadores de la marca GHL hoteles en Cusco, 2023?	<p>marca GHL hoteles en Cusco, 2023.</p> <ul style="list-style-type: none">• Establecer la relación entre compromiso organizacional y desempeño laboral según género en los trabajadores de la marca GHL hoteles en Cusco, 2023• Establecer la relación entre el componente afectivo y el desempeño laboral en trabajadores de la marca GHL hoteles en Cusco, 2023.• Establecer la relación entre el componente continuidad y el desempeño laboral en trabajadores de la marca GHL hoteles en Cusco, 2023.• Establecer la relación entre el componente normativo y el desempeño laboral en trabajadores de la marca GHL hoteles en Cusco el año 2023.	<p>HE2. Existe relación entre el componente afectivo y desempeño laboral en trabajadores de la marca GHL Hoteles en Cusco, 2023</p> <p>HE3. Existe relación entre el componente continuidad y desempeño laboral en trabajadores de la marca GHL Hoteles en Cusco, 2023</p> <p>HE4. Existe relación entre el componente normativo y desempeño laboral en trabajadores de la marca GHL Hoteles en Cusco, 2023</p>		<p>INSTRUMENTOS: Cuestionario</p>
---	--	---	--	--



--	--	--	--	--



--	--	--	--	--



B. MATRIZ DE INSTRUMENTOS

DIMENSIONES	INDICADORES	N.º DE ITEMS	ITEMS	CRITERIO DE EVALUACION
VARIABLE INDEPENDIENTE: COMPROMISO ORGANIZACIONAL				
COMPROMISO AFECTIVO	Felicidad	19	¿Actualmente trabaja en esta empresa más por gusto que por necesidad?	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
			¿Usted sería muy feliz pasando el resto de su vida laboral en la empresa donde trabaja?	
	Emociones		¿Realmente siente como si los problemas de esta empresa fueran sus propios problemas?	
	Significancia		¿Esta empresa tiene un gran significado personal para usted?	
	Pertenencia		¿Le agrada pertenecer a la empresa donde trabaja?	
	Satisfacción		¿Disfruta hablando de su empresa con gente que no pertenece a ella?	
Familia	¿Se siente como parte de la familia de esta empresa?			
COMPROMISO CONTINUO	Indiferencia		¿Ahora mismo sería difícil para usted dejar la empresa donde trabaja, incluso si quisiera hacerlo?	
	Conveniencia		¿Uno de los motivos principales por lo que sigue trabajando en su empresa, es porque fuera, sería difícil conseguir un trabajo como el que tiene?	
	Costo económico		¿Demasiadas cosas en su vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora su empresa?	
	Necesidad económica		¿Cree que tiene muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa?	
	Comodidad		¿Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tiene?	



COMPRO MISO NORMATI VO	Beneficios		¿Considera que tiene beneficios en la empresa donde trabaja?
	Obligación moral		¿Una de las principales razones por las que continúa trabajando en esta compañía es porque siente la obligación moral de permanecer a ella?
	Lo correcto		¿Es correcto permanecer en la empresa en la que trabaja actualmente?
	Lealtad		¿La empresa donde trabaja merece su lealtad?
	Sentimiento de culpabilidad		¿Se sentiría culpable si dejaría ahora su empresa considerando todo lo que le ha dado?
	Deber		¿Ahora mismo no abandonaría su empresa, porque se siente obligado con toda su gente?
	Reciprocidad		¿Considera que le debe mucho a la empresa?

VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL

FACTORE S ACTITUDI NALES	Orientación a resultados	39	¿Termina su trabajo oportunamente en los plazos señalados a función de la normatividad institucional?
			¿Cumple con las tareas que se le asigna?
			¿Realiza eficazmente su trabajo?
			¿Cuándo recibo una orden y/o indicación, cumplo con prontitud sin buscar excusas?
	Disciplina		¿Realiza las labores de acuerdo a lo planificado?
			¿Le gusta ordenar las cosas?
			¿Le molesta el desorden?
			¿Llega tarde frecuentemente?
			¿Falta continuamente al trabajo?
	Actitud cooperativa		¿Se muestra amable y respetuoso con los usuarios y compañeros de trabajo?
			¿Brinda una adecuada orientación a los huéspedes?



		¿Evita los conflictos dentro del equipo de trabajo?	
Factores operativos	Iniciativa	¿Utiliza un buen vocabulario en el trabajo?	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
		¿Escucha la opinión de los demás?	
		¿Propone nuevas ideas para mejorar los procesos de trabajo?	
		¿Se muestra asequible al cambio?	
		¿Es proactivo?	
	Responsabilidad	¿Tiene gran capacidad para resolver problemas y anticiparse a los conflictos?	
		¿Asume las consecuencias de las actividades realizadas en su trabajo?	
		¿Llega puntualmente al trabajo?	
	Conocimiento del trabajo	¿Persiste hasta que alcance la meta fijada?	
		¿Planifica con anticipación sus actividades?	
		¿Hace uso de indicadores para logra metas establecidas?	
		¿Se preocupa por alcanzar las metas propuestas?	
		¿El esfuerzo que realizas va acorde con los objetivos de la organización?	
	Calidad	¿Realiza bien su trabajo y tareas relacionadas con el puesto que desempeña?	
		¿Comete errores al realizar su trabajo?	
		¿Hace uso racional de los recursos?	



¿No requiere de una supervisión frecuente en los trabajos que realiza?

¿La supervisión que requiero en el trabajo es mínima?

¿Es profesional y competente en el trabajo que realiza?

¿Se muestra cortés y educado en el trato hacia los demás?

¿Hace su trabajo lo mejor posible?

Exactitud

¿Siempre se si el trabajo está bien o mal?

Trabajo en equipo

¿Muestra una actitud positiva para integrarse al equipo de trabajo?

¿Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo de trabajo?

¿Apoya los programas de mejoramiento de la empresa?

Liderazgo

¿Los lideres son importantes para la organización?

¿se considera un líder dentro de la organización?



C. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

(Allen y Meyer, 2006, adaptado por Gallardo 2023)

Estimado participante, no existen respuestas correctas o incorrectas, por favor responda sinceramente según su percepción, siendo necesario responder la totalidad de las preguntas.

Datos generales:

Género: Masculino () Femenino ()

Instrucciones: Marca con una "X" solo una alternativa la que crea conveniente.

Nunca (N)	Casi nunca (CN)	A veces (AV)	Casi siempre (CS)	Siempre (S)
-----------	-----------------	--------------	-------------------	-------------

N.º	Preguntas	categorías				
		N	CN	AV	CS	S
01	¿Actualmente trabaja en esta empresa más por gusto que por necesidad?					
02	¿Usted sería muy feliz pasando el resto de su vida laboral en la empresa donde trabaja?					
03	¿Realmente siente como si los problemas de esta empresa fueran sus propios problemas?					
04	¿Esta empresa tiene un gran significado personal para usted?					
05	¿Le agrada pertenecer a la empresa donde trabaja?					
06	¿Disfruta hablando de su empresa con gente que no pertenece a ella?					
07	¿Se siente como parte de la familia de esta empresa?					
08	¿Ahora mismo sería difícil para usted dejar la empresa donde trabaja, incluso si quisiera hacerlo?					
09	¿Uno de los motivos principales por lo que sigue trabajando en su empresa, es porque fuera, sería difícil conseguir un trabajo como el que tiene?					
10	¿Demasiadas cosas en su vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora su empresa?					



11	¿Cree que tiene muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa?					
12	¿Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tiene?					
13	¿Considera que tiene beneficios en la empresa donde trabaja?					
14	¿Una de las principales razones por las que continúa trabajando en esta compañía es porque siente la obligación moral de permanecer a ella?					
15	¿Es correcto permanecer en la empresa en la que trabaja actualmente?					
16	¿La empresa donde trabaja merece su lealtad?					
17	¿Se sentiría culpable si dejaría ahora su empresa considerando todo lo que le ha dado?					
18	¿Ahora mismo no abandonaría su empresa, porque se siente obligado con toda su gente?					
19	¿Considera que le debe mucho a la empresa?					

Gracias por su colaboración



CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

(Flores, 2021, adaptado por Gallardo 2023)

Estimado participante, no existen respuestas correctas o incorrectas, por favor responda sinceramente según su percepción, siendo necesario responder la totalidad de las preguntas.

Datos generales:

Género: Masculino () Femenino ()

Instrucciones: Marca con una "X" solo una alternativa la que crea conveniente.

Nunca (N)	Casi nunca (CN)	A veces (AV)	Casi siempre (CS)) Siempre (S)
-----------	--------------------	--------------	----------------------	---------------



N.º	Preguntas	categorías				
		N	CN	AV	CS	S
01	¿Termina su trabajo oportunamente en los plazos señalados a función de la normatividad institucional?					
02	¿Cumple con las tareas que se le asigna?					
03	¿Realiza eficazmente su trabajo?					
04	¿Cuándo recibo una orden, cumplo con prontitud sin buscar excusas para aplazar el asunto?					
05	¿Realiza las labores de acuerdo a lo planificado?					
06	¿Le gusta ordenar las cosas?					
07	¿Le molesta el desorden?					
08	¿Llega tarde frecuentemente?					
09	¿Falta continuamente al trabajo?					
10	¿Se muestra amable y respetuoso con los usuarios y compañeros de trabajo?					
11	¿Brinda una adecuada orientación a los huéspedes?					
12	¿Evita los conflictos dentro del equipo de trabajo?					
13	¿Utiliza un buen vocabulario en el trabajo?					
14	¿Escucha la opinión de los demás?					
15	¿Propone nuevas ideas para mejorar los procesos de trabajo?					
16	¿Se muestra asequible al cambio?					
17	¿Es proactivo?					
18	¿Tiene gran capacidad para resolver problemas y anticiparse a los conflictos?					
19	¿Asume las consecuencias de las actividades realizadas en su trabajo?					
20	¿Llega puntualmente al trabajo?					
21	¿Persiste hasta que alcance la meta fijada?					
22	¿Planifica con anticipación sus actividades?					
23	¿Hace uso de indicadores para logra metas establecidas?					



24	¿Se preocupa por alcanzar las metas propuestas?					
25	¿El esfuerzo que realizas va acorde con los objetivos de la organización?					
26	¿Realiza bien su trabajo y tareas relacionadas con el puesto que desempeña?					
27	¿Comete errores al realizar su trabajo?					
28	¿Hace uso racional de los recursos?					
29	¿No requiere de una supervisión frecuente en los trabajos que realiza?					
30	¿La supervisión que requiero en el trabajo es mínima?					
31	¿Es profesional y competente en el trabajo que realiza?					
32	¿Se muestra cortés y educado en el trato hacia los demás?					
33	¿Hace su trabajo lo mejor posible?					
34	¿Siempre se si el trabajo está bien o mal?					
35	¿Muestra una actitud positiva para integrarse al equipo de trabajo?					
36	¿Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo de trabajo?					
37	¿Apoya los programas de mejoramiento de la empresa?					
38	¿Los lideres son importantes para la organización?					
39	¿se considera un líder dentro de la organización?					

Gracias por su colaboración