

Compromiso organizacional de grupos etarios y su influencia en el desempeño laboral

Julio César Vidal Rischmoller

jvidalr@ucvvirtual.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0002-6155-8118>

Magíster en Administración.

Ingeniero industrial.

Docente y candidato a doctor por la Universidad César Vallejo.

Lima – Perú.

RESUMEN

Las organizaciones para realizar su gestión operacional necesitan de personas y son estas las que le dan sentido e identidad, definiendo el éxito empresarial en la medida de la contribución que realicen al logro de esos objetivos. La propuesta de la investigación fue definir la relación existe entre el compromiso organizacional de los diferentes grupos etarios y el desempeño laboral de los miembros de estos grupos en una empresa de servicios exitosa en su rubro y con un bien logrado prestigio internacional, para lograrlo, se analizó el comportamiento organizacional y la forma en que este interviene en el desempeño laboral para finalmente concluir como esta relación se encuentra influenciada por los grupos etarios en la organización.

Desde su concepción metodológica la investigación fue cualitativa, exploratoria, correlacional y de carácter no experimental, utilizando para la recopilación de datos el cuestionario de evaluación del compromiso organizacional de Allen y Mayer y la evaluación de desempeño propuesta por la propia organización. Concluyendo que: El compromiso organizacional impacta en el desempeño laboral con diferente intensidad en cada grupo etario de la organización. Observando que, además, de las variables tradicionales del compromiso organizacional, existen otras que son poco analizadas en la empresa contemporánea.

Palabras clave: *organización; compromiso organizacional; desempeño laboral; grupo etario; empresa*

Correspondencia: jvidalr@ucvvirtual.edu.pe

Artículo recibido: 02 mayo 2022. Aceptado para publicación: 25 mayo 2022.

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

Todo el contenido de **Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar**, publicados en este sitio están disponibles bajo

Licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) 

Como citar: Vidal Rischmoller, J. C. (2022). Compromiso organizacional de grupos etarios y su influencia en el desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(3), 3600-3631. DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2487

Organizational commitment of age groups and its influence on job performance

ABSTRACT

Organizations to carry out their operational management need people and it is these who give it meaning and identity, defining business success to the extent of the contribution they make to the achievement of those objectives. The research proposal was to define the relationship between the organizational commitment of the different age groups and the work performance of the members of these groups in a successful service company in its field and with a well-achieved international prestige. analyzed organizational behavior and the way in which it intervenes in job performance to finally conclude how this relationship is influenced by age groups in the organization.

From its methodological conception, the research was qualitative, exploratory, correlational, and non-experimental in nature, using the Allen and Mayer organizational commitment evaluation questionnaire and the performance evaluation proposed by the organization itself for data collection. Concluding that: Organizational commitment impacts job performance with different intensity in each age group of the organization. Observing that, in addition to the traditional variables of organizational commitment, there are others that are little analyzed in the contemporary company.

Keywords: *organization; organizational commitment; job performance; age group; company.*

INTRODUCCIÓN

El desarrollo vertiginoso de la globalización ha generado que las empresas contemporáneas se interesen por el compromiso organizacional como medio para aumentar el desempeño laboral y lograr a través de esta relación y de manera óptima los objetivos organizacionales. Por lo que se hizo relevante la necesidad de investigar el problema que surge a partir de esta relación, pero, en función de la perspectiva de los grupos etarios que se generan en la permanencia o rotación de individuos de diferentes edades cronológicas en la organización.

Desde la concepción de estos aspectos y desde la perspectiva administrativa, es importante citar a Báez et. al. (2019), que proponen que el concepto de desempeño laboral se define en función al compromiso organizacional, en la medida que este último es uno de los principales aspectos que definen la eficiencia y el vínculo del trabajador con la empresa. Este compromiso se manifiesta en la relación que desarrollan las personas, en la forma que se fidelizan y en la motivación que sienten para lograr el objetivo organizacional. En tanto que, el desempeño laboral es esencialmente la productividad laboral que pone de manifiesto el trabajador al realizar sus funciones y refiere estrictamente a lo que hace el trabajador en su puesto de trabajo.

En el contexto social, la consecución del bienestar se relaciona con la capacidad de los integrantes de la empresa para alcanzar la sostenibilidad de la organización lo que permite satisfacer eficientemente los requisitos de los trabajadores y de la empresa. Para lo cual se necesitarán trabajadores comprometidos que se identifiquen con los principios y fines propuestos y que la consideren como propia. El trabajador comprometido tiene menor probabilidad de dejar la empresa por el desarrollo de un adecuado nivel de compromiso que tiende a reducir el índice de rotación. (Polo et. al. 2017). Uno de los aspectos que hace que las empresas logren sus metas y objetivos a nivel mundial, es la relación que se desarrolla y consolida entre jefes y subordinados puesto que las personas son consideradas como uno de los recursos más importantes de la empresa ya que con un personal motivado y satisfecho es posible mantener una elevada eficiencia, en función al compromiso que desarrolla el trabajador con la empresa fortaleciendo aspectos como: el respeto, la comunicación y el reconocimiento. Lo que finalmente aporta al logro de la misión y visión organizacional. (Bohórquez et. al. 2020).

Marín y Placencia (2017), exponen que el compromiso organizacional es un estado personal que direcciona los esfuerzos a provocar y mantener conductas hacia un objetivo, sin embargo, manifiestan que estos esfuerzos varían en función de la activación o intensidad del comportamiento, por lo que los trabajadores aportan a la organización de acuerdo con sus propios intereses, tratando, a la vez, de imponer estos intereses a la organización. Por otra parte, es importante precisar que uno de los aspectos de éxito para la empresa son los miembros que la integran, en este sentido, el buen rendimiento, estimula el logro de los objetivos.

Es importante la propuesta de Delgado y Marín (2020), cuando manifiestan que el desempeño laboral influye en la sostenibilidad, más aún en un contexto de crisis económica, lo que necesariamente demanda condiciones laborales diferentes centradas en el desarrollo de competencias, compromiso y comportamiento ético, lo que requiere que la organización desarrolle las habilidades y competencias de los trabajadores. Por lo que es imperativo considerar que los grupos etarios en la empresa definen una identidad propia, esta identidad se manifiesta a través de la forma y el modo en que comparten valores, símbolos, creencias y prácticas que influyen finalmente en el aporte que cada uno de estos grupos va a realizar a la empresa.

Para Coronado et. al. (2020), existen variables que participan en el compromiso organizacional e impactan en él, pero, que no están relacionadas con el actuar de la organización por lo que no pueden ser manipuladas por la empresa. Una de ellas es la edad. Concluyen que a mayor edad el compromiso se incrementa, habiendo probado correlación entre la edad de las personas y el compromiso organizacional a través sus dimensiones como el compromiso afectivo y el compromiso de continuidad que presentaron en sus análisis una relación significativa.

Para Espinoza (2018), El problema de investigación se vincula al fenómeno específico que se pretende investigar, por lo tanto, es aquello que se desea observar e interpretar a partir de la labor del investigador. Por lo que se formuló el siguiente problema de investigación: ¿El compromiso organizacional de los grupos etarios influye en el desempeño laboral en una empresa de servicios de manera que, como consecuencia de esta influencia exista variación del desempeño laboral? Surgió, entonces, la siguiente pregunta específica: ¿Cuál es la dimensión predominante del compromiso organizacional

en cada grupo etario de los trabajadores de una empresa de servicios y cómo influye en el desempeño laboral?

Considerando la siguiente hipótesis general: El compromiso organizacional de los grupos etarios influye en el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de servicios. Además de la siguiente hipótesis específica: Las dimensiones del comportamiento organizacional de los grupos etarios influyen en el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de servicios.

REFERENCIAS CONCEPTUALES

Desde el ámbito conceptual, las organizaciones están integradas por personas, para Arias y Ramírez (2019), la organización se define como un grupo de personas con diferentes competencias y habilidades laborales desarrolladas que trabajan coordinadamente para lograr el objetivo de la empresa. A diferencia del contexto social o cualquier otro contexto en el que se involucre una organización, la empresa está diseñada con un solo propósito y no se centra en las necesidades de la persona, sin embargo, se reconoce que está pensada dentro de una concepción de sostenibilidad. La propia orientación que tiene la organización en merito a su concepción filosófica, es estrictamente de carácter social. Por lo que no es difícil concluir que el logro de los objetivos necesitará del esfuerzo de todos sus miembros y dependerá de la coordinación de esfuerzos, voluntades y compromisos. La organización finalmente constituye un sistema social el que compuesto por personas y mediante la utilización de determinados recursos ejecutan actividades coordinadas y mutuamente relacionadas de modo que estas establecen influencia reciproca para orientar todos los esfuerzos al logro del objetivo. Desde una reflexión epistemológica, surge entonces la necesidad del análisis de cómo y en qué medida contribuyen los diferentes grupos etarios que interactúan en la organización con el logro de los objetivos que ha definido para sí misma.

Castro y Delgado, (2020) exponen que el comportamiento organizacional es un constructo complejo integrado por variables, pero que también existen consecuencias que originan los antecedentes de este. En términos estrictamente operacionales esto se refleja en la falta de constancia de un adecuado nivel de compromiso organizacional. La falta de aplicación de las políticas, la falta de equidad para su aplicación incluso la falta de líderes motivadores afecta finalmente el compromiso organizacional, alterando las relaciones interpersonales y organizacionales en la empresa. Este trabajo explica que el

comportamiento organizacional genera muchas variables ya estudiadas, sin embargo, explica, además, que genera muchas otras por estudiar y que no han podido incluirse en espera de estudios posteriores que identifiquen los factores que las generan a fin de lograr los niveles óptimos a los que aspira la organización con el fin de obtener beneficios tanto para la propia organización como para los miembros que la integran. La organización contemporánea no solo pretende resultados económicos sino la integración de sus miembros de modo que a través de esta integración logre los objetivos que se ha propuesto, en este aspecto la influencia de los miembros que la integran resulta ser uno de los aspectos más importantes para el éxito de la organización.

La gestión de las personas, dentro de la organización, no solo tendrá como misión determinar las condiciones para que se logre un nivel óptimo de desempeño laboral sino, además, deberá admitir como una de sus funciones actuales el desarrollo y seguimiento de un adecuado nivel de compromiso organizacional a fin de asegurar la eficiencia de la organización. Pero, es importante analizar como varía de acuerdo con los grupos etarios en la empresa y entenderlo no solo desde el ámbito de los nuevos integrantes de la organización sino, además desde las variaciones cronológicas que se dan en los trabajadores a partir de su permanencia o incorporación a la empresa. Aquí es importante coincidir con Castro cuando explica que existen muchas variables del compromiso organizacional ya estudiadas pero que existen muchas otras por estudiar.

Coronado et. al. (2020), propone que el compromiso organizacional se entiende desde la perspectiva de la preocupación de la empresa por el trabajador y de este por la empresa, sin embargo, concluyen que se tiene un alto nivel de complejidad para definir sus dimensiones y cuáles son sus consecuencias. Para realizar este estudio se revisaron cincuenta artículos en Scopus, encontrando que se pueden definir variables manipulables para crear diferentes tipos de compromiso. Pero que también existen otras que acometen en el compromiso pero que no pueden ser controladas por la empresa. En este sentido es importante destacar todo lo que está bajo el control de la organización se relaciona directamente con su ámbito interno, por tanto y de allí que este bajo su control. Sin embargo, el ambiente externo impone a la organización dimensiones que en tanto pertenecen a este último ámbito, no son susceptibles a ser controladas. Se identificó que como consecuencia del compromiso se producían variaciones en dimensiones como: innovación, orientación al aprendizaje o inteligencia emocional. Por lo tanto, el

compromiso organizacional tiene antecedentes y consecuencias que se definen mediante variables que, no en todos los casos, pueden ser manipuladas por la organización, y no en todos los casos los resultados deben ser positivos, en merito precisamente a su variación y de acuerdo con el nivel y grado en que se manifieste esta variación. Finalmente, el compromiso afectivo es el que repercute con mayor intensidad en la organización.

El análisis de todas estos aspectos y la manera en que repercuten en el compromiso organizacional puede finalmente, contribuir a su generación y posterior crecimiento mediante la coordinación de acciones entre los líderes y las áreas de gestión del talento. Teniendo como objetivo no solo el logro de las metas organizacionales sino, además, el desarrollo de personas, mediante la definición de políticas que se centren en el desarrollo de los individuos y en la humanización de las organizaciones. Solo así la empresa como organización tan especial, lograra involucrar su objetivo esencial como es el de generación de utilidades con otro fin que es importante y necesario como es el fin social de las organizaciones, en función a que estará actuando como un medio para mejorar el bienestar de las personas, orientándose no solo hacia el ambiente externo de la organización (Clientes, proveedores, grupos de interés), sino además hacia el ambiente interno que es finalmente el ámbito en donde se ubican los miembros de la organización. La empresa debe identificar estas variables manipulables y a través de ellas buscar crear el compromiso organizacional de los individuos en sus diferentes grados, niveles y en relación directa con el fin que pretenda lograr la empresa, buscando a su vez, que en las variables no manipulables se pueda maximizar o minimizar su efecto, según sea el caso. Esto podrá ser posible si y solo si la organización es consciente, conoce y percibe la composición de las dimensiones que integran estas variables de modo que, a partir de allí, pueda diseñar sus planes de acción con la finalidad de optimizar efectos.

Núñez y Brochero, (2019) proponen que el desarrollo de los miembros de la organización debe ser una visión proyectada a la par que el futuro de la organización, sin embargo, el futuro organización emplea uno de los insumos más importantes, es decir, el tiempo. En esta visión proyectada del futuro organizacional van a existir capacidades relacionadas con las dimensiones del desarrollo propio del ser humano: espirituales, emocionales, racionales y fisiológicas que se integran en el desarrollo de las empresas.

La gestión de personas es actualmente un factor estratégico en la organización, sin embargo, para que la gestión organizacional sea exitosa debe considerar a la gestión de personas como un elemento para lograr el éxito, siendo este una ventaja competitiva si se administra adecuadamente. Se recurre entonces al análisis de este elemento en función a su variación a través del tiempo y de la forma en que los grupos etarios contribuyen para el logro de los objetivos. Conforme las personas avanzan en edad van experimentando cambios en sus capacidades, por lo general estos cambios se manifiestan en la disminución tanto de sus capacidades físicas como en las sensoriales. Las empresas, por lo tanto, se ven frente a la necesidad de adaptar los requisitos del puesto o cargo que desempeña el individuo a estos cambios. Se ve finalmente enriquecida desde su ámbito estrictamente social por la diversidad de comportamientos y habilidades que tendrá a su disposición en función a que estos cambios generalmente se compensan con el aumento de la eficiencia de otros aspectos como por ejemplo, la solvencia en el enfrentamiento del conflicto, presente eventualmente en las organizaciones o la efectividad en la toma de decisiones, lo que hace que las empresas deban tener en cuenta esta oportunidad para procurar ser más competitivas. Sin embargo, es importante analizar cómo estos cambios producto del avance en la edad de las personas tienen impacto en el desempeño laboral.

Para Suarez et. al. (2020), la globalización enfrenta a la organización contemporánea a desafíos, pero también, a oportunidades para el comportamiento organizacional. En este contexto se han producido muchos cambios como la reducción del personal estable o el aumento de los contratos temporales y sobre todo la tendencia del desarrollo de nuevas tecnologías que inducen a las empresas al cambio. En este contexto el comportamiento organizacional tiene un nuevo enfoque, relacionado estrictamente al aumento de la productividad a través de la optimización de los indicadores propios de la gestión del talento de las personas, es decir, la reducción del nivel de ausentismo y la reducción del nivel de rotación del personal.

El comportamiento organizacional se relaciona con lo que hacen las personas en la organización y como esta actividad afecta el desempeño no solo laboral, sino, además, global de la empresa. De modo que la organización se define como una unidad social compuesta por la coordinación de más de un individuo que se realiza para lograr un objetivo común, la tarea fundamental de los líderes organizacionales será entonces, la de

coordinar todos los esfuerzos, asignar los recursos necesarios y tomar decisiones dentro de un ámbito de certidumbre con el único fin del alcanzar los objetivos propuestos. El compromiso organizacional será determinante para el logro de la satisfacción laboral, toda vez que esta se alcanzará mediante el logro de los objetivos en los que se involucrarán todos los miembros de la organización, con la consiguiente recompensa que permitirá cumplir con sus requisitos personales y desarrollará, además, el concepto de comportamiento de ciudadanía organizacional.

En cuanto a los aspectos conceptuales del comportamiento organizacional, Consuelo-Bravo et. al. (2018), exponen que el estudio del comportamiento organizacional debe asumirse desde la perspectiva de la característica multidimensional del constructo. Existe una relación entre el compromiso afectivo que está integrado fundamentalmente por la satisfacción, las normas y la percepción del trabajador en cuanto a la organización y el compromiso normativo integrado esencialmente por la confianza y la dependencia, de manera que ambos determinan finalmente el compromiso de continuidad. Propone, además, que son la confianza y las normas las que inciden sobre la satisfacción laboral mientras que el compromiso afectivo también lo hace, pero, indirectamente. Otro determinante del compromiso afectivo es la satisfacción laboral, entendida como la emotividad que se genera a partir de la interacción de los trabajadores en todos sus niveles, incluidas, las recompensas y la carga laboral. Otro antecedente del compromiso afectivo son las normas de relación y corporativas que finalmente establecen y guían las relaciones interpersonales y las relaciones corporativas, siendo el conductor de estas relaciones la comunicación, a partir de la cual se van a alinear los intereses y objetivos tanto de trabajadores como de la organización.

Solo consta por estudios la relación de las normas como posibles antecedentes del compromiso organizacional ya que a diferencia de la confianza y satisfacción los investigadores rara vez han abordado este punto. La definición de normas en el ámbito práctico se evidencia en la organización a través de la propuesta de políticas que esta diseña para sí y la existencia de estas normas puede afectar emocionalmente el compromiso afectivo del trabajador con la empresa, enfatizando la importancia de la interacción social a partir de la norma organizacional la misma que actuaría como una facilitadora de esta interacción.

En cuanto a las bases teóricas, Chiavenato (2004) manifiesta en relación con el desempeño laboral que, este radica en la voluntad que tiene el trabajador en hacer grandes esfuerzos a favor del logro de los objetivos, sin embargo, esta voluntad se fortalece con prácticas que concilian la relación de la organización con sus miembros, en la medida que las situaciones contrarias disminuyen la participación y los niveles de involucramiento con los objetivos, propone además que el desempeño es el esfuerzo de la persona para realizar su trabajo cuyo resultado dependerá de sus habilidades y capacidades.

Whetten y Cameron (2011) proponen que el desempeño laboral lo compone un conjunto de habilidades que relacionadas con la motivación van a determinar el esfuerzo de la persona. Siendo la habilidad la combinación de la aptitud y la capacidad integrada, además, a los recursos y la motivación la resultante del deseo de compromiso del individuo. Surge entonces la necesidad del análisis de la forma en que los grupos etarios generan sus propias tendencias y por tanto sus propios compromisos y habilidades.

Claire et. al. (2004) propone que el compromiso organizacional se define como el grado en que el trabajador participa en su labor. Sin embargo, relaciona esta actitud con la necesidad del trabajador de cumplir con sus requisitos personales, por lo que el término compromiso organizacional, agrupará diferentes aspectos relacionados con la emotividad que siente la persona a la organización, la obligación ética y moral de permanecer en ella además de los costos que significan para el individuo asociados a dejarla. Se identifican tres componentes: La aceptación de las metas organizacionales, la lealtad como el cumplimiento y respeto a la organización y el compromiso como la contribución de la persona a la organización.

Meyer y Allen (2011) afirman que el compromiso organizacional es la definición de las políticas organizacionales que relacionan a las personas con la organización y que les permiten, además, de decidir por su continuidad, definir sus preferencias en función a los beneficios que pueden obtener ante la comparación de los que pueden ofrecer u obtener en otras organizaciones. Reconocen la naturaleza multidimensional del constructo, indicando que el compromiso en la unión del trabajador con la empresa, proponiendo un contexto donde, este resulta de tres componentes que se relacionan de forma simultánea: El componente afectivo, el componente de Continuidad y el componente normativo. Estos tres componentes definen la concepción del compromiso

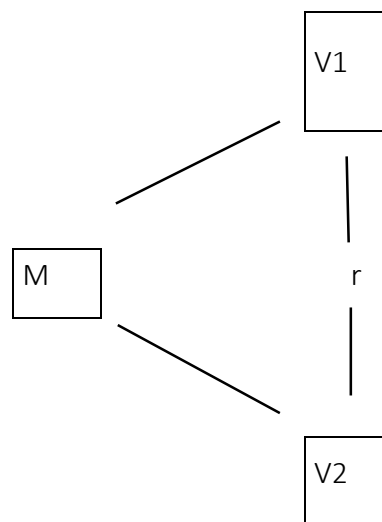
organizacional como un estado que reflejan la relación, sin embargo, cada componente se genera de forma totalmente distinta pues puede surgir del afecto, el costo o la obligación moral.

MÉTODOS Y MATERIALES

De acuerdo con Herrera (2018), el paradigma positivista busca identificar las causas reales, precedentes o temporalmente simultaneas para explicar, predecir, validar teorías y principios fenomenológicos. La característica propia del positivismo, que se basa en que el conocimiento se genera a partir de la experiencia, por lo que la investigación se desarrolló dentro del paradigma positivista.

En coincidencia con lo propuesto por Hernández et al., (2014), fue una investigación de enfoque cuantitativo. De diseño no experimental ya que el estudio se realizó sin manipulación intencional de las variables lo que implicó la observación de los fenómenos a estudiar en su ámbito de desarrollo natural. De nivel transversal ya que la recolección de datos se ejecutó en un solo espacio tiempo, descriptivo en función a que se analizó los valores que se manifiesten en cada una de las variables del estudio. De método deductivo debido a que infirió a partir de los conceptos generales con los que se definen las variables

Figura I. Esquema del diseño



M: Muestra

V1: Variable uno: Compromiso organizacional

V2: Variable dos: Desempeño laboral

r: Relación de las variables en estudio

Fuente: Elaboración propia.

Para efectos de la investigación la población fue el total de trabajadores (48), del área administrativa de la unidad de análisis, es decir, la Asociación Cultural Brisas del Titicaca, organización de servicios sin fines de lucro. La población, se entiende como el grupo de elementos que tienen ciertas características o propiedades comunes que son las que se desea estudiar. Cuando se conoce el número de elementos que la componen, se habla de población finita y cuando no se conoce el número, se habla de población infinita. (Icart et. al. 2006).

Según Hernández et al., (2010) la muestra es un subconjunto de la población de interés sobre la que se va a recabar información, y que tiene que definirse o delimitarse para que esta acción se realice con precisión, siendo representativa de la población. Bajo estas condiciones el trabajo de investigación asumió que la muestra estaría integrada por el total de trabajadores (48), del área administrativa de la unidad de análisis, la Asociación Cultural Brisas del Titicaca, siendo el único criterio de inclusión y, por tanto, la condición básica e indispensable que debe tener la población, comprendiendo que el criterio de exclusión está definido en función a la población que no tiene esa condición. Respecto al muestreo y considerándolo como el conjunto de técnicas estadísticas que permiten obtener una porción representativa de la población, a fin de inferir sobre la totalidad de esta, y siendo que la población era igual a la muestra, todos los elementos de la población fueron elegidos para el estudio, es decir, el muestreo fue de tipo probabilístico.

Monje (2011) propone que recabar datos en el proceso de investigación se realiza a partir de la utilización de información cuantitativa y se realizará por medio de procedimientos y técnicas de medición, los que en algunos casos serán directos como la observación y la entrevista, otros indirectos como los cuestionarios y formatos.

Para Heinemann (2003) las técnicas para recabar información son los métodos de medición mediante los cuales es posible recopilar datos exactos, es decir, válidos y, por tanto, de utilidad científica sobre los objetos de estudio con el fin de resolver la pregunta de investigación. Se aplicó la técnica de la observación directa, principalmente se hizo uso de los cuestionarios de Allen y Meyer para el análisis del compromiso organizacional y la evaluación de desempeño de la empresa para el análisis del desempeño laboral.

En cuanto a la metodología del procesamiento de datos Figueredo et. al. (2019) propone que el procesamiento de los datos es configurado como un sistema interconectado. A partir de la información se genera una red de intenciones elaborada por el investigador

en función al conocimiento que se dispone. El procedimiento para el procesamiento de la información constó de las siguientes etapas: Discriminación de la información, observación y comprensión mediante la interpretación del contenido de la fuente, sistematización de la información a través de la representación de los conocimientos adquiridos a partir de la generación de puntos de vista propios y producir información a partir de la construcción y reconstrucción de la información. Las mismas que se aplicaron de acuerdo con el desarrollo de cada una de las etapas dentro del proceso de la investigación. Los cuestionarios permitieron recabar información sobre variables que se investigaron para realizar el análisis estadístico y abordar los objetivos que se propuso para la investigación, los instrumentos se aplicaron en forma personalizada con el objetivo de recolectar datos y ejecutar de forma eficiente el análisis e interpretación de los resultados.

En cuanto a la validez, para Villacís et. al. (2018) propone que el concepto tiene relación directa con el juicio de valor que se genera en función a los resultados de la investigación. En términos generales un estudio será válido cuando se acerque a la verdad y cuando este excepto de errores. Además, considera la confiabilidad a partir del mayor o menor grado de validez que tenga la investigación.

Para López et. al. (2019), El cuestionario es el medio a través del cual se va a recopilar la información y está diseñado fundamentalmente para cuantificarla. De allí la importancia de la validación pues los resultados erróneos o distorsionados que se obtendrían de su aplicación traerían consecuencias en los estudios. El instrumento, por lo tanto, debe cumplir con dos criterios fundamentales: validez y confiabilidad. La validez debe entenderse como la forma en que el instrumento mensura en forme exacta la variable en estudio, la confiabilidad se definirá en función al nivel de congruencia de la medición, es decir, en función a la correlación y exactitud de las mediciones.

En cuanto al instrumento para la medición del compromiso organizacional ha sido validado por entidades reconocidas en el ámbito de la investigación y la ciencia como el documento de Montoya (2014), titulado "Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un contact center" publicado por la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas en el contexto nacional o los estudios publicados por Fonseca et., al. (2019), "Validación del instrumento de compromiso organizacional en México: evidencias de validez de constructo, criterio y confiabilidad" y

por May et., al. (2020), "Validación de un instrumento para medir estados afectivos y compromiso organizacional en profesores universitarios" publicado en Scielo. Expuesta la necesidad e importancia de la validez y confiabilidad en la investigación, se sometió el mencionado instrumento a la consideración de expertos para que mediante su juicio o crítica validen el instrumento en mérito al cumplimiento de tres condiciones fundamentales: validez de constructo, criterio y contenido.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La empresa donde se realizó la investigación posee un total de 48 trabajadores, es importante mencionar que sufrió un decremento del personal relacionado a los efectos que tiene la pandemia originada por la COVID 19, ya que en condiciones normales la empresa cuenta con una planilla de 220 trabajadores. De acuerdo con la data proporcionada por la propia organización se definió los siguientes grupos etarios:

Tabla 1:

Grupos etarios en la organización

Grupos etarios	Rango de edades	Total, de trabajadores
Grupo 1	21 a 35 años	10
Grupo 2	36 a 50 años	22
Grupo 3	50 a más años	16
Total, de trabajadores		48

Fuente: Base de datos del área de recursos humanos de la ACBT

Para determinar la relación existe entre el compromiso organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de servicios, objetivo general de la investigación, se procedió, en principio a determinar la confiabilidad de los instrumentos de medición, a través del alfa de Cronbach, observándose los siguientes resultados: La fiabilidad de la muestra para el instrumento de compromiso organizacional, obtuvo un coeficiente de 0.855, mientras que el instrumento de medición del desempeño laboral arrojó 0.973

Debido a que el procedimiento estadístico se realizó con un nivel de confianza del 95% y con un margen de error de 5%, se determinó que la muestra era paramétrica ya que el resultado de la prueba de normalidad fue mayor que el nivel de significancia, 0.185 y 0.193 para el desempeño laboral y el compromiso organizacional respectivamente.

Puesto que la investigación desde su origen pretendió definir la influencia del

compromiso organizacional en el desempeño laboral, **se definieron los siguientes supuestos con la finalidad de probar la hipótesis:**

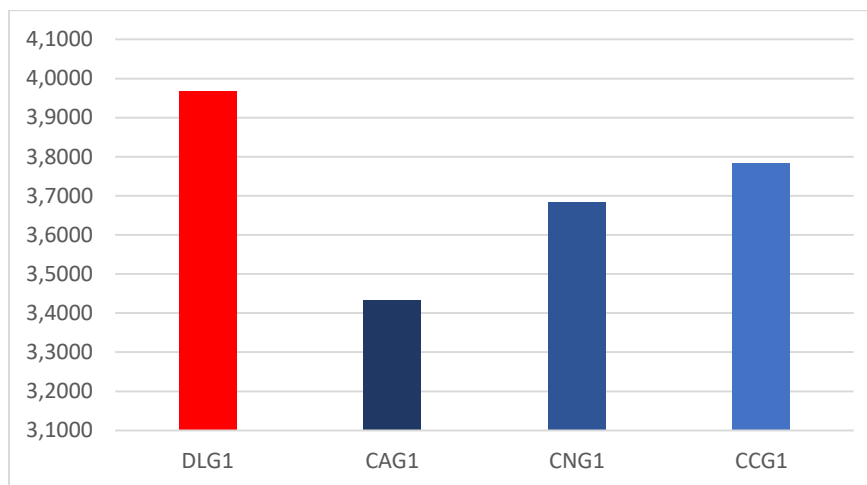
- H0: El compromiso organizacional no tiene influencia en el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de servicios.
- H1: El compromiso organizacional tiene influencia en el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de servicios.

Para efecto de la prueba de hipótesis, se estableció que si el p-valor < 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa.

Se procedió a la comprobación del supuesto aceptado como hipótesis nula, es decir, que el compromiso organizacional no tiene influencia en el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de servicios. En vista de que los datos eran paramétricos, para ejecutar la prueba de hipótesis se utilizó, de acuerdo con el procedimiento estadístico, la prueba T Student, por lo que luego de su aplicación se observaron los siguientes resultados:

El resultado de la prueba de hipótesis concluyó en que la muestra se encontraba dentro del parámetro poblacional, es decir, que la muestra se encontraba dentro de una distribución normal. Respecto al p-valor, el resultado obtenido confirmó que es menor a 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se demuestra que el compromiso organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de servicios. Por otra parte, los valores de t siendo significativos y mayores a cero (0), confirmaron la evidencia a favor de aceptar la hipótesis alternativa.

Para identificar la dimensión de comportamiento organizacional que influye de manera predominante en el desempeño laboral del grupo etario 1 (21 a 35 años), se realizó un análisis de tendencia central, de manera que existió una media más alta tanto en el compromiso de continuidad, una media inferior en el compromiso normativo y la media más baja se observó en el compromiso afectivo, Mediante el análisis de la tendencia central para muestras emparejadas se llegó a la conclusión que en el grupo etario 1 (21 a 35 años), la dimensión predominante del compromiso organizacional que mayor influencia ejerce en el de desempeño laboral es el compromiso de continuidad. Registrando una media para el desempeño laboral de 3,9667.

Figura 2:*Dimensiones del CO y su influencia en el DL – Grupo etario 1*

Para el análisis de la dimensión del compromiso organizacional que más influye en el desempeño laboral del grupo etario 2 (36 a 50 años), se utilizó el mismo procedimiento estadístico que para el grupo anterior. **Se aplicó la misma prueba de hipótesis, con los resultados que se obtuvieron para el grupo etario 2:**

- H0: Las dimensiones del comportamiento organizacional de los grupos etarios no influyen en el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de servicios.
- H1: Las dimensiones del comportamiento organizacional de los grupos etarios influyen en el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de servicios.

Para la prueba de hipótesis, se estableció que si el p-valor < 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa. Se procedió a la comprobación de la hipótesis nula: Las dimensiones del comportamiento organizacional de los grupos etarios no influyen en el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de servicios. Para ejecutar la prueba de hipótesis se utilizó la prueba T Student, por lo que luego de su aplicación se llegó a los siguientes resultados:

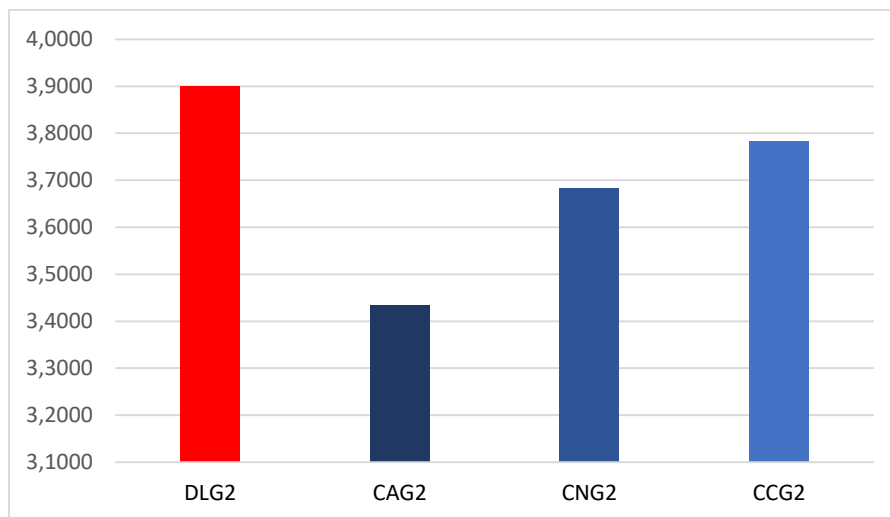
El p-valor, obtenido fue menor a 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se demuestra que las dimensiones del comportamiento organizacional de los grupos etarios influyen en el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de servicios. Por otra parte, los valores de t siendo significativos y mayores a cero (0), confirmaron la evidencia a favor de aceptar la hipótesis alternativa. (ver anexo 9).

Luego del procesamiento de los datos correspondientes a este grupo etario, se llegó a la conclusión de que la dimensión predominante del compromiso organizacional y que

influye en el desempeño laboral es el compromiso de continuidad, al igual que el grupo etario 1, sin embargo, la tendencia del desempeño laboral es menor a la del grupo etario 1 (3.9000).

Figura 3:

Dimensiones del CO y su influencia en el DL – Grupo etario 2



Para el procesamiento estadístico de la información del grupo etario 3 (50 a más años), su utilizó el mismo procedimiento de los grupos anteriores, en principio, **se procedió a formular las hipótesis:**

- H0: Las dimensiones del comportamiento organizacional de los grupos etarios no influyen en el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de servicios.
- H1: Las dimensiones del comportamiento organizacional de los grupos etarios influyen en el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de servicios.

Se realizó la prueba de hipótesis, con los mismos parámetros: p-valor < 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa. Se procedió a la comprobación a través T Student, llegando a los siguientes resultados:

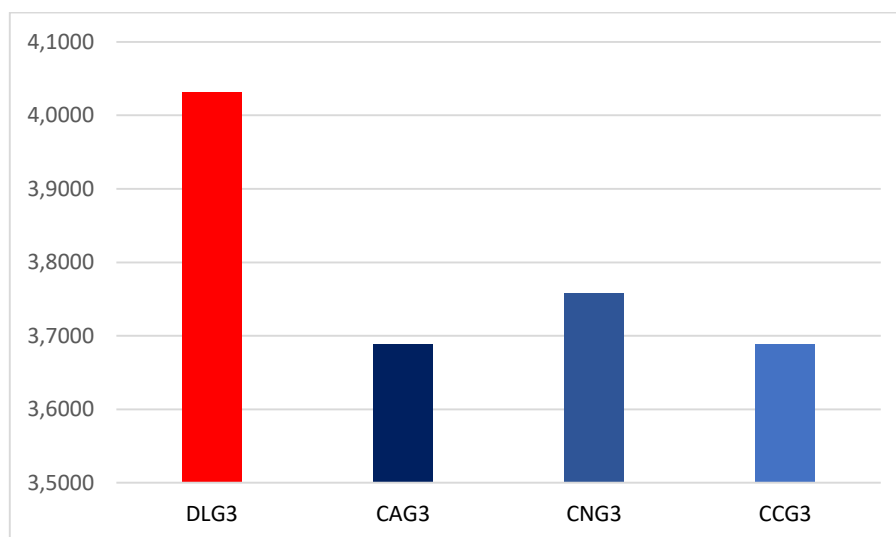
El p-valor fue menor a 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se demuestra que las dimensiones del comportamiento organizacional de los grupos etarios influyen en el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de servicios. Por otra parte, los valores de t siendo significativos y mayores a cero (0), confirmaron la evidencia a favor de aceptar la hipótesis alternativa.

Respecto a los resultados obtenidos en el análisis del grupo etario 3, se determinó que el grupo desarrolló un mayor compromiso normativo siendo entonces, este último, el que influye en la relación del grupo etario con el desempeño laboral. Se observó, además, un

aumento en el compromiso afectivo, lo que demuestra, que la permanencia en el tiempo de un trabajador en la organización aumenta su apego a la organización impactando en el desempeño laboral. Observándose en este grupo un nivel de desempeño laboral mayor, incluso que los índices mostrados en los otros dos grupos etarios: 4,0317.

Figura 4:

Dimensiones del CO y su influencia en el DL – Grupo etario 3



Como presentación de los resultados se abordó en principio, el objetivo general llegándose a la conclusión que el compromiso organizacional tiene influencia en el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de servicios. En cuanto al objetivo específico, se determinó que las dimensiones del comportamiento organizacional por cada grupo etario si influyen en el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de servicios. En relación con la predominancia de las dimensiones del comportamiento organizacional por cada grupo etario, se concluyó que la dimensión predominante para el grupo etario1 (21 a 35 años), fue el compromiso de continuidad, siendo la menos predominante el compromiso afectivo. Observándose una media de desempeño laboral de 3.9667, la cual es mayor que la del grupo etario 2 pero, a la vez, menor que la del grupo etario 3.

En lo que respecta al grupo etario 2, se llegó a la conclusión que la dimensión del compromiso organizacional predominante para este grupo también fue el compromiso de continuidad, sin embargo, se observó un mayor compromiso de normativo que en el caso del grupo etario 1, siendo la dimensión menos predominante, al igual que el grupo

etario 1, el compromiso afectivo. En el grupo etario 2 se observó una media del desempeño laboral de 3.900, siendo esta inferior a la del grupo etario 1.

En relación con el grupo etario 3 se concluyó que la dimensión predominante fue el compromiso normativo, pero, es importante notar que el tanto el compromiso afectivo como el compromiso de continuidad fueron mayores en relación con los otros dos grupos. Siendo la media del desempeño laboral, significativamente mayor a las de los otros grupos (4.0317).

Finalmente se comprobó que el compromiso organizacional influye sobre el desempeño laboral y que las dimensiones del compromiso organizacional van a influir en el nivel de desempeño laboral de acuerdo con las diferencias generacionales de los trabajadores.

Es importante precisar que la organización tal como la conocemos y desde sus orígenes tuvo su pilar y fundamento en la necesidad de las personas de recurrir unas a otras y de interactuar en acciones y actividades que les permitan lograr los objetivos propuestos, la organización contemporánea sigue este modelo ancestral lo que supone, entonces, la intervención del contexto social, de valores y de la influencia de los componentes de las dimensiones del compromiso organizacional más aún en el contexto de un mundo globalizado.

En el ámbito de las dimensiones del comportamiento organizacional la investigación analizó la manera en que tanto el compromiso afectivo, compromiso normativo y compromiso de continuidad influyen en el desempeño laboral y las características que tiene esta influencia. Efectuado el análisis es importante coincidir con lo propuesto por Coronado et al. (2020), cuando propone que la relación entre la empresa y el trabajador es de carácter bilateral y es precisamente esa relación la que definirá el compromiso organizacional, sin embargo, afirma que esta relación tiene un alto nivel de complejidad en sus dimensiones y sus consecuencias, admitiendo además, que dentro de las dimensiones del compromiso organizacional existan otro tipo de variables pero que estas no van a ser susceptibles de ser controladas por la empresa. Como ya se ha identificado, el compromiso sufre variación en otras dimensiones, así como existen otras que lo impactan. Por lo tanto, el compromiso organizacional tiene antecedentes y consecuencias que se definen mediante variables que, no en todos los casos, pueden ser manipuladas por la organización y no en todos los casos lo impactan positivamente.

Es preciso tener en cuenta los cambios en cuanto a actitudes, preferencias, tendencias y en general todo cambio conductual que va mostrando el trabajador en el contexto laboral. En coincidencia con Núñez y Brochero. (2019), Que proponen que la organización debe tener una visión proyectada de su futuro y en esta visión considerar el tiempo como una de las dimensiones más importantes porque a través del tiempo se desarrollarán las capacidades y otro tipo de dimensiones del propio ser humano: Espirituales, emocionales racionales y fisiológicas que este va a integrar y relacionar con el desarrollo de la empresa. En este sentido, la empresa deberá, mediante la participación de la gestión del talento de las personas, diseñar e implementar las acciones que permitan identificar los cambios que se generan y relacionar estos cambios de manera oportuna, con los cambios que se producen en la organización a través del tiempo.

Por otra parte, Meyer y Allen (2011), proponen que la relación entre las personas y la organización se realiza a partir de las políticas organizacionales y a través de esta es que se define el compromiso organizacional. Sin duda el mecanismo de relación entre las personas y la empresa difiere desde la concepción de Drucker, quien propone que esta relación se fundamenta en la forma en que estas dos entidades comparten valores. La propuesta de Meyer a Allen afirma que son las políticas organizaciones las que relacionan al individuo con la organización. Definieron además la naturaleza multidimensional del constructo, el mismo que según proponen, resulta de la interacción de tres componentes, cada uno de ellos con sus características totalmente distintas pues surgen del afecto, los factores económicos y la responsabilidad moral.

En términos de resultados se concluyó que el grupo etario 3 presentó un mayor compromiso organizacional y por lo tanto un mayor desempeño laboral, siendo el grupo que tiene mayor tiempo en la organización lo que supone que esta permanencia desarrolla tanto una adecuada relación de valores, como un apego mayor en función a las dimensiones propuestas por Meyer y Allen. Si bien es cierto que se dio respuesta a la pregunta de investigación que plantea que el compromiso organizacional de los grupos etarios influye en el desempeño laboral en una empresa de servicios, no resulta menos cierto que esta influencia se vio impactada por una serie de factores que admiten y abren la posibilidad de análisis relacionados a la inquietud de determinar cuál de estos desarrolla en la organización un mayor desempeño laboral.

Arias y Ramírez (2019), Definen a la organización como el trabajo coordinado para lograr el objetivo de la empresa, condicionando a que este será desarrollado por un grupo de personas que tengan las habilidades y competencias necesarias, siendo entonces que la empresa estará diseñada con un solo propósito el que no incluye las necesidades de las personas. Pero, es preciso discrepar de la concepción de Arias y Ramírez ya que si bien es cierto la empresa está diseñada con criterio de sostenibilidad, no es menos cierto que esta concepción de sostenibilidad dependerá del desempeño de las personas, es decir, de lo que ellas aporten para el logro de las metas y objetivos organizacionales, la esencia propia de la concepción de la empresa reconoce que está pensada con una orientación y carácter social, la organización existe en la medida que las personas aporten y contribuyan a su sostenibilidad. De allí es que surge la importancia del análisis de cómo y de qué manera contribuyen las personas a través de sus voluntades y compromisos a lograr la sostenibilidad de la empresa.

La discrepancia resulta aún mucho más significativa cuando la investigación demuestra que el compromiso organizacional tiene influencia en el desempeño laboral y cuando las dimensiones del compromiso tienen mayor o menor impacto en el desempeño, siendo, además, que este impacto vario en intensidad en los diferentes grupos etarios que existen y se relacionan en la organización. Lo que evidencia que la organización no solo se define en función al aporte de trabajo para el logro de los objetivos, sino que tiene como ya lo proponía Drucker, un carácter social.

Castro y Delgado (2020), afirman que la organización contemporánea no solo busca resultados económicos sino la integración de sus miembros, proponen que la solvencia y eficiencia que resulta de esta integración será uno de los aspectos determinantes para el éxito de la empresa. Reconociendo, aunque de manera indirecta, que la organización si tiene un carácter social, en la medida que la integración genera finalmente, la organización funcione como un sistema social. Sin embargo, proponen que la falta de políticas o de su aplicación, la falta de equidad en la práctica de la cultura organizacional e incluso la falta de líderes motivadores afecta finalmente el compromiso organizacional, alterando las relaciones interpersonales y organizacionales en la empresa, lo que relaciona nuevamente al compromiso organizacional con el éxito de la empresa.

Sin embargo, es importante explicar que la coincidencia mayor con el trabajo de Castro y Delgado, radica en que reconocen que el comportamiento organizacional es un

constructo complejo y que se encuentra integrado por variables definidas y ya estudiadas, pero reconoce que en el contexto de la empresa contemporánea influenciada por la globalización y por el avance vertiginoso de las tecnologías de la información, se generan muchas otras variables que condicionan el compromiso organizacional y que aún no han sido estudiadas. De allí la importancia de continuar el análisis, recordando que la inquietud de mejorar el desempeño laboral no es actual o contemporánea, sino que viene discutiéndose en el espacio tiempo histórico de la administración. Tanto el compromiso organizacional como el desempeño laboral mostraron variaciones en el análisis de los diferentes grupos etarios de la organización, se probó entonces, que el compromiso organizacional si influye en el desempeño laboral mostrando una tendencia de incremento a través del tiempo y en la forma en que se relacionan estas variables.

Esta propuesta, sin embargo, genera una serie de interrogantes que como ya se ha mencionado, crean la necesidad de profundizar la investigación es importante conocer, por ejemplo, cómo funcionan las dimensiones del compromiso, cómo se generan, cuáles son los mecanismos que las condicionan y más importante aún, cómo se incrementan en beneficio de la organización.

Por otra parte, Estrada y Mamani (2015), relacionaron el compromiso organizacional con el nivel de satisfacción del trabajador, concluyeron que el compromiso era mayor a medida que se incrementaba el nivel de satisfacción. Pero, en cuanto a esta propuesta es preciso tener en cuenta los cambios en actitudes que va mostrando el trabajador a lo largo de su tiempo de servicio laboral en los que, como ya se mencionó, participan otras variables poco analizadas. Así podemos definir que en este contexto también interviene la necesidad de participación y reconocimiento en el ámbito organizacional, por lo que es necesario tener en cuenta que la relación del compromiso organizacional y el desempeño laboral a partir de los grupos etarios dentro de la organización requiere ser enfrentado de una manera planificada.

CONCLUSIONES

Como conclusión más significativa, se determinó que el compromiso organizacional de los grupos etarios si influye en el desempeño laboral, aumenta a través del tiempo y tiene una relación directamente proporcional con el desempeño laboral. Sin embargo, es importante precisar que la forma en que se manifiesta este incremento tiene relación directa con la forma en que se van estableciendo y desarrollando las dimensiones del

compromiso organizacional en las relaciones entre los miembros de la organización y de estos con la empresa. Se concluyó, además, que cada grupo etario desarrolla la dimensión del compromiso que se va a identificar como característica de cada grupo en su relación con el desempeño, así entonces, el grupo etario 1 (21 a 35 años), caracteriza su relación con el desempeño a partir del compromiso normativo, mientras que el grupo etario 2 (36 a 50 años) relaciona ambas variables a partir del compromiso normativo y el compromiso de continuidad. En tanto que el grupo etario 3 (50 a más años), define esta relación a través del compromiso afectivo y el compromiso de continuidad.

Otra conclusión importante fue que quedó demostrado que el desempeño laboral mostro variaciones en cada uno de los grupos etarios incrementándose en el grupo etario de mayor edad cronológica, siendo su indicador es mucho más significativo que en los grupos etarios de menor edad. Sin embargo, existen coincidencias en la complejidad el análisis en función a las dimensiones y a la participación de variables que no pertenecen al ámbito interno de la organización y por tanto no son de su control, estas variables exógenas llegan a la organización a través de la interacción del individuo en el contexto social quedando para el análisis el estudio de la participación de estas variables. Finalmente se determinó que la valoración de las dimensiones del compromiso organizacional muestra variaciones a través del avance de la edad cronológica del trabajador, las que impactan en el desempeño laboral. Por lo que se hace imprescindible tratar al compromiso organizacional no como un todo, sino a partir del análisis de cada una de sus dimensiones incluyendo, además, las variables externas que condicionan el desarrollo de cada una de estas dimensiones.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Aira, M. (2016). Institutions and their impact on the organizational behavior. *Scientific journal of Management Science*, 33, 99-112.

www.revistanegotium.org.ve

Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Applied Psychology*, 63, 1–18.

<https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1990.tb00506>

- Álvarez, G. (1992). El constructo clima organizacional: concepto, teorías, investigaciones y resultados relevantes. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 11(1, 2), 27–30.
- Aráoz, E. G. E., & Ramos, N. A. G. (2021). Job satisfaction and organizational commitment in teachers of the Peruvian Amazon. *Educ. Form.*, 6(1), e3854. <https://doi.org/10.25053/redufor.v6i1.3854>
- Arias-Pineda, A. A., & Ramirez-Martinez, L. (2019). La organización-empresa: ¿un sistema vivo? Aportes de la teoría de la complejidad y la filosofía ambiental a la teoría administrativa y organizacional. *Revista Escuela De Administración De Negocios*, (86), 133–150. <https://doi.org/10.21158/01208160.n86.2019.2298>
- Arias, F., Varela Sosa, D., Loli Pineda, A., & Quintana Otiniano, M. (2003). El compromiso organizacional y su relación con algunos factores demográficos y psicológicos. *Revista de Investigación En Psicología*, 6(2), 13–25. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v6i2.5147>
- Arboleda Arango, Ana María. (2016). El compromiso de continuidad y el vínculo del consumidor con la organización. *Cuadernos de Administración*, 29(53), 181-201. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cao29-53.ccvc>
- Asgari, A., Mezginejad, S., & Taherpour, F. (2019). The role of leadership styles in organizational citizenship behavior through the mediation of perceived organizational support and job satisfaction. *Innovar*, 30(75), 87-98. <https://doi.org/10.15446/innovar.v30n75.83259>
- Baard P, Deci E. Ryan R. (2004). Intrinsic need satisfaction: A motivational basis of performance and well-being in two work settings. *Journal of Applied Social Psychology*, 34: 2045–2068. *Google Scholar*
- Baez-Santana, R., Zayas-Agüero, P., Velázquez-Saldivar, R., y Lao-León, Y. (2019). Modelo conceptual del compromiso organizacional en empresas cubanas. *Ingeniería Industrial*, 40(1), 14-23. Recuperado en 20 de diciembre de 2021, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S181559362019000100014&lng=es&tlng=es.
- Barrios-Hernández, K. C., y Figueroa-Sau met, E. O. B. (2020). Conditions of human talent management that favor the development of dynamic capabilities, 31(2), 55-62.

<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000200055>

Bautista, R., Cienfuegos, R., y Aguilar Panduro, J. (2020). Job performance from a theoretical perspective. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54 - 60.

<https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>

Bayona, C., Goñi, S., y Modorran, C. (2000). Compromiso Organizacional: Implicaciones para la gestión estratégica de los recursos humanos. Retrieved from

<https://www.researchgate.net/publication/266454597>

Betanzos, N., Andrade, P., Paz Rodríguez, F. (2006). Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, vol. 22, núm. 1, 2006, pp. 25-43 Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231317045002>

Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics Finance and International Business*, 3(1), 75 - 103.

<http://dx.doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>

Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., y Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390. E pub 02 de junio de 2020. Recuperado en 26 de noviembre de 2021, de

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385&lng=es&tlng=es.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385&lng=es&tlng=es)

Bohórquez, B. (2004). Comunicación Organizacional y Desempeño Laboral en Centros de Información y Archivo de Institutos Universitarios. *Universidad Católica Andrés Bello, Caracas*.

Brashear, T., Boles, J., Bellenger, D., y Brooks, C. (2003). An Empirical Test of Trust-Building Processes and Outcomes in Sales Manager-Salesperson Relationships. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 31(2), 189-200.

<https://doi.org/10.1177/0092070302250902>

Cadena, P. Rendón, R. Aguilar, J. Salinas, G. De la Cruz, F. y San German, D. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación:

- un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista mexicana de ciencias agrícolas*. Vol. 8. No 7. ISSN 2007-0934.
- Castro, K., y Delgado, J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 684-703. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107
- Candel, M. (2012). Las competencias laborales como predictores del desempeño en una empresa del sector juego. *Universidad de Murcia*. Recuperado de <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/84063/TMJCR.pdf>
- Chiavenato I. (2000) *Administración: Teoría, proceso y práctica*. Mc Millán
- Chiavenato, I. (2004). *Administración de recursos humanos*. Mc Graw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos el capital humano de las organizaciones*. Mc Graw Hill Interamericana.
- Coronado, G, Valdivia, M., Aguilera, A., y Alvarado, A. (2020). Compromiso Organizacional: Antecedentes y Consecuencias. *Conciencia Tecnológica*, (60). ISSN: 1405-5597. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94465715006>
- Cuesta A. (2019). *Manual para la evaluación del desempeño laboral*. Macro ediciones.
- Claure, M., y Böhr, M. (2004). Tres dimensiones del compromiso organizacional: identificación, membresía y lealtad. *Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UC BSP*, 2(1), 77-83. Recuperado en 06 de enero de 2022, de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S207721612004000100008&lng=es&tlng=es.
- Davis, K. y Newstrom, J. (2003). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. Mc. Graw Hill.
- Drucker, P. (1999). *La sociedad Post-Capitalista*. Grupo Editorial Norma.
- Drucker, P. (2004). *Management talks, responsibilities, and practices*. Routledge Taylor, and Francis group.
- Eliyana, A. (2019). Job satisfaction and organizational commitment effect in the transformational leadership towards employee performance. *European Research on Management and Business Economics*. <https://doi.org/10.1016/j.iemeen.2019.05.001>

- Espinoza F., y Eudaldo, E. (2018). El problema de la investigación. *14(64)*, 22-32. *E pub 08 de junio de 2019. Recuperado en 03 de enero de 2022, de*
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442018000400022&lng=es&tlng=es
- Esteban, N. (2018). Tipos de investigación. *Universidad Santo Domingo de Guzmán 28 (4)*
Recuperado en 31 de octubre de 2021 de
<http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>
- 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>
- Fernández-Bedoya V. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica
Espíritu Emprendedor *TES 2020, Vol. 4, No. 3 julio a septiembre 65-76 Artículo*
Revisión Bibliográfica Indexada Latindex Catálogo 2.0 ISSN 2602-8093
<https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
- Figueredo, A., León, R., y Martínez, M. (2019). Procedimiento para el procesamiento de información científica en la *DPI de la carrera Ingeniería Forestal. Biblios, (75)*, 46-61. <https://dx.doi.org/10.5195/biblios.2019.473>
- Fonseca, J., Cruz Torres, C., y Chacón, L. (2019). Validación del instrumento de compromiso organizacional en México: evidencias de validez de constructo, criterio y confiabilidad. *Revista de Psicología (PUCP)*, *37(1)*, 7-29.
<https://dx.doi.org/10.18800/psico.201901.001>
- Flores M., y Gómez V. (2018). Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en una empresa privada de Lima, Perú. *Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UC BSP*, *16(1)*, 1-30. *Recuperado en 02 de enero de 2022, de*
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-21612018000100001&lng=es&tlng=es.
- França Tarragó, O. (2012). Manual de Psicoética. Ética para psicólogos y psiquiatras. *Ciencias Psicológicas*, *VI (2)*, 199-200. [fecha de Consulta 6 de enero de 2022]. ISSN: 1688-4094. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=459545417009>

Gabini, S. (2020). Articulación trabajo-familia y satisfacción laboral: El rol del compromiso afectivo. *Liberabit*, 26(1), e352.

<https://dx.doi.org/10.24265/liberabit.2020.v26n1.06>

Heinemann, k. (2003). *Introducción a la metodología de investigación empírica*. Editorial Paidotribo.

Heredia, C. (2005). Los grupos de edad en la investigación científica. *Revista Estomatológica Herediana*, 15(1),93-94. [fecha de Consulta 31 de octubre de 2021]. ISSN: 1019-4355. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=421539343018>

Hernández R., Fernández C. y Baptista M. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill. ISBN: 978-1-4562-2396-0

Hurtado J. (2012) *El proyecto de investigación: Comprensión holística de la metodología y la investigación*. ISBN978-95844-3440-17

Kaatz, D. y Kahn, R. (1970). *Psicología social de la organización*. Editorial Atlas.

Kanfer, R., Frese, M., & Johnson, R. (2017). Motivation related to work: A century of progress. *Journal of Applied Psychology*, 102(3), 338–355.

<https://doi.org/10.1037/apl0000133>

López, R., Avello, R., Palmero, D., Sánchez, S., y Quintana, M. (2019). Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 48(2(Sup)), 441-450. Recuperado de

<http://www.revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/390/331>

Lluncor, M., Cacho, A., Zegarra, W., y Olano, D. (2021). El desempeño laboral en organizaciones públicas y privadas. *Revista Científica Pakamuros*, 9(1), 12-20.

<https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v9i1.159>

Madero, M., y Olivas-Luján, R. (2016). Análisis de los factores del comportamiento organizacional en jóvenes que están iniciando su carrera laboral. *Estudios Gerenciales*, 32(138),51-59. [fecha de Consulta 26 de noviembre de 2021]. ISSN: 0123-5923. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21244782005>

- Marín, L., y Delgado, M. (2020). Desempeño Laboral en la Gestión Municipal 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1139-1159. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.145
- May, G., Erika, G., Barroso, T., y Hernández, L. (2020). Validación de un instrumento para medir estados afectivos y compromiso organizacional en profesores universitarios. *Nova Scientia*, 12(24) E pub 02 de julio de 2020. <https://doi.org/10.21640/ns.v12i24.2248>
- Meyer, J., y Allen, N., y Smith, C. (1993). *Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization*. *Journal of Applied Psychology*, 78, 538-551.
- Meyer, J., Stanley, D., Herscovitch, L., y Topolnytsky, L. (2002). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: A meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences. *Journal of Vocational Behavior*, 61(1), 20–52. <https://doi.org/10.1006/jvbe.2001.1842>
- Molina, L., Briones Í., y Arteaga, H. (2016). El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresas. *Dominio de las Ciencias*, 2(4), 498-510 <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v2i4.275>
- Montoya, E. (2014). Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un Contact Center. *Lima, Universidad de Ciencias Aplicadas* <http://hdl.handle.net/10757/581494>
- Núñez, C. y Brochero, M. (2019). El talento humano como eje fundamental del desarrollo organizacional en las empresas *disponible en*: <http://hdl.handle.net/20.500.12494/13326>
- Pashanasi, B., Gárate, J., y Palomino, G. (2021). Desempeño laboral en instituciones de educación superior. *Una revisión Latinoamericana de literatura*. 12(3), 163-174. <https://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.537>
- Pedraza, E., Amaya, G., y Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XVI (3),493-505. [fecha de Consulta 26 de noviembre de 2021]. ISSN: 1315-9518. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28016320010>

- Podsakoff, P., MacKenzie, S., Lee, J., y Podsakoff, N. (2003). Common method biases in behavioral research: A critical review of the literature and recommended remedies. *Journal of Applied Psychology*, 88(5), 879–903. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.88.5.879>
- Polo, J., Fernández, M., Bargsted, M., Ferguson, L., Rojas, M. (2017). The relationship between organizational commitment and life satisfaction: The mediation of employee engagement. *Universia Business Review*, (54),110-127. [fecha de Consulta 4 de enero de 2022]. ISSN: 1698-5117. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=43351179004>
- Rivero, Y. (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 23(2), 159-164. Recuperado en 26 de enero de 2022, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552019000200159&lng=es&tlng=es.
- Robbins, S., Judge, T. (2013), *Comportment organizational*, Pearson Prentice Hall
- Rodríguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Revista Educación en Valores. Universidad de Carabobo. Enero - junio 2016 Vol. 1 N ° 25. Recuperado de* <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacionenvalores/v1n2.pdf>
- Rodríguez, A., Álvarez, L., y Castañeda, I. (2007). La pirámide de población: Precisiones para su utilización. *Revista Cubana de Salud Pública*, 33(4) Recuperado en 31 de octubre de 2021, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662007000400008&lng=es&tlng=es
- Ryan, R., y Deci, E. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychologist*, 55(1), 68–78. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.55.1.68>
- San Martín, S. (2013) La confianza, la satisfacción, las normas relacionales, el oportunismo y la dependencia como antecedentes del compromiso organizacional del trabajador. *Contaduría y Administración*, [S.l.], v. 58, n. 2. ISSN 2448-8410. Disponible en: <http://www.cya.unam.mx/index.php/cya/article/view/135/135>

- Sánchez, J. (2006). Peter Drucker, innovador maestro de la administración de empresas. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 11 (2), 69-89. [fecha de Consulta 19 de octubre de 2021]. ISSN: 1900-5016. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409634344005>
- Sorenson, S. (2013): Engaging Employees After the Honeymoon Period. http://businessjournal.gallup.com/content/163463/engagingemployees-honeymoonperiod.aspx?utm_source=google&utm_medium=rss&utm_campaign=syndication
- Suárez M., Tinajero, R., y Jácome, M. (2020). Comportamiento organizacional y su papel en la gestión de negocios. *Revista Publicando*, 7(24), 1-8. Recuperado a partir de <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2072>
- Terán, J., Montenegro, B., García, V., Realpe, A., Villarreal, F., y Fernández, A. (2017). Diagnóstico de las variables del comportamiento organizacional en farmacias de Sangolquí, Ecuador. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 36(1) Recuperado en 26 de noviembre de 2021, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086403002017000100017&lng=es&tlng=es
- Tremblay, A., Blanchard, M., Taylor, S., Pelletier, L., y Villeneuve, M. (2010). "Work Extrinsic and Intrinsic Motivation Scale: Its value for organizational psychology research": Correction to Tremblay et al (2009). *Canadian Journal of Behavioral Science / Revue Canadienne des sciences du comportement*, 42(1), 70. <https://doi.org/10.1037/a0018176>
- Tziner, O., y Bat Zur, B. (2019). Revisiting work engagement from a moderated-mediation vantage point. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 35(3), 207-215. E pub 02 de diciembre de 2019. <https://dx.doi.org/10.5093/jwop2019a22>
- Vela, F. (2007). Transición demográfica, estructura por edad y el desempleo de los jóvenes en México. *Política y cultura*, (28), 259-285. Recuperado en 31 de octubre de 2021, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S018877422007000200011&lng=es&tlng=es

- Vera, N., Suárez, M. (2018). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(1), 180-186. E pub 02 de marzo de 2018. Recuperado en 26 de noviembre de 2021, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100180&lng=es&tlng=es.
- Villacís, Á., Márquez, H., Zurita, N., Miranda, G., y Escamilla, A. El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de las mediciones. *Rev. Alger Mex.* 2018;65(4):414-421
- Werther, W., Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos el capital humano de las empresas*. McGraw-Hill interamericana.
- Yamakawa, P. (2011). *Estudio de la madurez de las empresas peruanas en la gestión de procesos*. ESAN Ediciones.
- Yáñez, M., Yáñez, R., Morocho, M. (2018). Importancia de los recursos humanos en las micro, pequeñas y medianas empresas del Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 10(2), 89-93. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
- Werther, W., Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos el capital humano de las empresas*. McGraw-Hill interamericana