



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD E
INOCUIDAD DE LA INDUSTRIA ALIMENTARIA

GESTIÓN DE MANTENIMIENTO DEL PERSONAL Y EL
COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LA CHOCOLATERÍA LA
ORQUÍDEA, EN LA CIUDAD DE TARAPOTO, 2021.

TESIS

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN
SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD E INOCUIDAD DE LA
INDUSTRIA ALIMENTARIA

AUTORA

ALIAGA FLORES GABRIELA DEL PILAR

(ORCID: 0000-0001-5642-3852)

ASESOR

ENZIO CAROL FOY VALENCIA

(ORCID: 0000-0001-7591-813X)

LIMA – PERÚ

2024

Metadatos Complementarios

Datos de autora

Aliaga Flores, Gabriela del Pilar

Tipo de documento de identidad de la AUTORA: DNI

Número de documento de identidad de la AUTORA: 72694130

Datos de asesor

Foy Valencia, Enzo Carol

Tipo de documento de identidad del ASESOR: DNI

Número de documento de identidad del ASESOR: 07006149

Datos del jurado

JURADO 1: Tabacchi Bolivar Dalinda Patricia, DNI N° 255008227, ORCID
0000-0002-4568-9759

JURADO 2: Cancino Chavez, Keidy, DNI N° 40229612, ORCID 0000-0003-
1953-534X

JURADO 3: Diaz Rivadeneyra, Luz Aurora, DNI N° 07447478, ORCID
0000-0002-2660-5257

Datos de la investigación

Campo del conocimiento OCDE: 721037

Código del Programa: 2.11.01

ANEXO N°1

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Gabriela Del Pilar Aliaga Flores, con código de estudiante N° 201812382 con (DNI o Carné de Extranjería) N° 72694130, con domicilio en Psj. Las Rosas C-02 distrito Tarapoto, provincia y departamento de San Martín, en mi condición de Maestro en Sistemas de Gestión de la Calidad e Inocuidad de la industria Alimentaria de la Escuela de Posgrado, declaro bajo juramento que:

La presente tesis titulado: "GESTIÓN DE MANTENIMIENTO DEL PERSONAL Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LA CHOCOLATERÍA LA ORQUÍDEA, EN LA CIUDAD DE TARAPOTO, 2021." es de mi única autoría, bajo el asesoramiento del docente Enzo Carol Foy Valencia, y no existe plagio y/o copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación presentado por cualquier persona natural o jurídica ante cualquier institución académica o de investigación, universidad, etc; la cual ha sido sometida al antiplagio Turnitin y tiene el 13% de similitud final.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en la tesis el contenido de estas corresponde a las opiniones de ellos, y por las cuales no asumo responsabilidad, ya sean de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o de internet.

Asimismo, ratifico plenamente que el contenido íntegro de la tesis es de mi conocimiento y autoría. Por tal motivo, asumo toda la responsabilidad de cualquier error u omisión en la tesis y soy consciente de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de falsa declaración, me someto a lo dispuesto en las normas de la Universidad Ricardo Palma y a los dispositivos legales nacionales vigentes.

Surco, 23 de enero de 2024



Gabriela Del Pilar Aliaga Flores

72694130

GESTIÓN DE MANTENIMIENTO DEL PERSONAL Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LA CHOCOLATERÍA LA ORQUÍDEA, EN LA CIUDAD DE TARAPOTO, 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1%
6	Submitted to Universidad Nacional de Educacion Enrique Guzman y Valle Trabajo del estudiante	<1%
7	repositorio.utesup.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	solesw.com.br	

	Fuente de Internet	<1 %
9	repositorio.escuelamilitar.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
10	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	repositorio.utp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %
14	Submitted to Universidad Nacional de Cañete Trabajo del estudiante	<1 %
15	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
16	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	pesquisa.bvsalud.org Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.enamm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	www.goconqr.com Fuente de Internet	<1 %

20	www.revistasoho.co.cr Fuente de Internet	<1 %
21	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
22	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	www.sgs.mx Fuente de Internet	<1 %
24	www.ucne.edu Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 20 words

Excluir bibliografía

Activo

DEDICATORIA

A mi padrino, desde el cielo sé que me acompaña en cada paso.

Agradecimiento

A Dios, por haberme guiado a lo largo de mis estudios y permitido seguir adelante y lograr mis objetivos.

A mis padres, por absolutamente todo su apoyo incondicional y paciencia durante todo el tiempo que dediqué para la realización de este trabajo de investigación.

A mi asesor, por su tiempo, ayuda y facilidades brindadas para poder lograr realizar esta investigación.

Índice de contenido

Página de jurado.....	ii
Agradecimiento.....	viii
Índice de contenido	ix
Índice de tablas.....	xi
Índice de figuras.....	xii
Resumen.....	xiii
Abstract	xiv
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	3
1.1. Descripción del problema y delimitación del problema.....	3
1.2. Formulación del problema	4
1.2.1. Problema central del Estudio	4
1.2.2. Problemas específicos	4
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Importancia del Estudio	5
1.5. Justificación del estudio	5
1.6. Limitaciones del estudio	5
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1. Marco histórico	6
2.2. Investigaciones antecedentes relacionadas con el tema	6
2.3. Base teórica - científica.....	9
2.4. Definición de términos básicos	15
CAPITULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	17
3.1. Supuestos básicos.....	17
3.2. Hipótesis general.....	17
3.3. Hipótesis específicas.....	17
3.4. Variables (definición y operacionalización de variables)	18
3.5. Matriz de consistencia.....	20
CAPITULO IV: MARCO METODOLÓGICO.....	22
4.1. Tipo de investigación	22

4.2.	Método de investigación	22
4.3.	Diseño del estudio	22
4.4.	Población y Muestra.....	22
4.5.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
4.6.	Descripción de procedimiento para el procesamiento de datos	25
CAPITULO V: RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS		26
4.1.	Presentación de datos generales/socio demográfico	26
4.2.	Presentación de resultados y análisis de datos	26
4.3.	Interpretación o discusión de resultados	38
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		42
6.1.	Conclusiones Generales	42
6.2.	Recomendaciones.....	43
REFERENCIAS		45
ANEXOS		59
ANEXO 1: Declaratoria de autenticidad.....		60
Anexo 2: Autorización de consentimiento para realizar la investigación		61
Anexo 3: Formato de instrumentos o protocolos utilizados.....		62
Anexo 4: Confiabilidad de los instrumentos		66
Anexo 5: Base de datos		67

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable independiente	18
Tabla 2. Operacionalización de la variable dependiente	19
Tabla 3 Nivel de gestión de mantenimiento del personal	26
Tabla 4 Nivel de relación con los empleados.	28
Tabla 5 Nivel de higiene y seguridad laboral.	29
Tabla 6 Nivel de calidad de vida en el trabajo.	30
Tabla 7 Nivel de compromiso organizacional.	31
Tabla 8 Nivel de vigor.	32
Tabla 9 Nivel de dedicación.	33
Tabla 10 Nivel de absorción.	34
Tabla 11 Pruebas de normalidad.....	35
Tabla 12 Relación entre la dimensión relaciones con los empleados y la variable compromiso organizacional.	37
Tabla 13 Relación entre la dimensión higiene y seguridad laboral con la variable compromiso organizacional.	37
Tabla 14 Relación entre la dimensión calidad de vida en el trabajo y la variable compromiso organizacional.	38
Tabla 15 Relación entre las variables gestión de mantenimiento del personal y compromiso organizacional.	38
Tabla 16 Confiabilidad del cuestionario sobre gestión de mantenimiento del personal.	66
Tabla 17 Confiabilidad del cuestionario sobre el compromiso organizacional.	66
Tabla 18 Base de datos de la variable gestión de mantenimiento del personal.	67
Tabla 19 Base de datos de la variable compromiso organizacional.	71

Índice de figuras

Figura 1 Modelo de la Gestión de Mantenimiento del Personal	14
Figura 2 Modelo del Compromiso organizacional	15
Figura 3 Nivel de gestión de mantenimiento del personal	27
Figura 4 Nivel de relación con los empleados.....	28
Figura 5 Nivel de higiene y seguridad laboral.....	29
Figura 6 Nivel de calidad de vida en el trabajo.	30
Figura 7 Nivel de compromiso organizacional.....	31
Figura 8 Nivel de vigor.....	32
Figura 9 Nivel de dedicación.....	33
Figura 10 Nivel de absorción.....	34

Resumen

El presente estudio se planteó como propósito principal determinar la relación entre la gestión de mantenimiento del personal y el compromiso organizacional de la Chocolatería la Orquídea, Tarapoto, 2021. Metodológicamente fue de tipo básica, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, nivel descriptivo correlacional. También, se contó con una muestra compuesta por 60 colaboradores de la empresa Chocolatería La Orquídea, aplicando la escala tipo Likert del 1 al 5 para cada variable. Con respecto a los resultados, luego del análisis mediante el estadístico Rho de Spearman, se comprobó que las dimensiones gestión de mantenimiento del personal, higiene y seguridad laboral y calidad de vida en el trabajo se relacionan positiva y significativamente con la variable compromiso organizacional, siendo igual a (0.613, 0.643, 0.630), respectivamente. Por último, se llegó a la conclusión de que hay una conexión positiva y estadísticamente significativa entre las variables relacionadas con la gestión del personal en términos de mantenimiento y el compromiso organizacional con un coeficiente Rho Spearman igual a 0.630.

Palabras clave: gestión de mantenimiento del personal, compromiso organizacional, colaboradores.

Abstract

The main objective of this study was to determine the relationship between personnel maintenance management and organizational commitment of the Chocolatería la Orquídea, Tarapoto, 2021. Methodologically it was basic, with a quantitative approach, non-experimental design, correlational descriptive level. Also, there was a sample made up of 60 employees of the Chocolatería La Orquídea company, applying the Likert-type scale from 1 to 5 for each variable. Regarding the results, after analysis using Spearman's Rho statistic, it was found that the dimensions of personnel maintenance management, occupational hygiene and safety, and quality of life at work are positively and significantly related to the organizational commitment variable, being equal to (0.613, 0.643, 0.630), respectively. Finally, it was concluded that there is a positive and statistically significant correlation between the variables related to personnel management in terms of maintenance and organizational commitment with a Rho Spearman coefficient equal to 0.630.

Keywords: personnel maintenance management, organizational commitment, collaborators.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la gran mayoría de las organizaciones operan en un entorno complejo, diverso, dinámico, altamente competitivo y extremadamente volátil, y enfrentan diversos problemas cada día (Cano, 2016, p. 43). En este contexto, las empresas deben afrontar el reto de saber utilizar eficazmente el talento que tiene en el personal para que sean capaces de generar y mantener ventajas competitivas sostenibles y compromiso organizacional; ante este escenario incierto, para satisfacer sus demandas de flexibilidad, competitividad y eficiencia, las organizaciones deben implementar la gestión del talento como una estrategia crítica. La gestión del talento es crucial para la competitividad, tanto en su creación como en su aplicación exitosa (Iturralde, et. al, 2020, p. 350).

Para decirlo de otra manera, sostenemos que emplear técnicas de gestión del talento humano puede tener un impacto significativo en la calidad de los productos de una empresa en la medida en que sus empleados se dediquen a ello. En este caso nos referimos al personal de Tarapoto, la Chocolatería la Orquídea de Perú, donde desempeñan un papel crucial en la expansión de la empresa.

Por consiguiente, el tema a tratar es la gestión de mantenimiento del personal y el compromiso organizacional en la empresa Chocolatería la Orquídea ubicada en Tarapoto, este trabajo se realizó para conocer de qué manera están relacionadas ambas variables, también ante la falta de comunicación que perjudica la disciplina del personal puesto que desconocen las actividades requeridas. El trabajo estuvo pensado realizarse al suscitarse baja productividad, incumplimiento de funciones, entre otros. Con respecto al método utilizado en el trabajo fue de enfoque cuantitativo, tipo básica, nivel descriptivo correlacional y diseño no correlacional. En este trabajo no se halló limitación alguna para su realización.

Para un mejor entendimiento este estudio se fragmentó en los siguientes apartados:

El planteamiento del problema que sirve como marco del estudio se presenta en el primer capítulo, que es también donde se discute la importancia, justificación, alcance y objetivos del estudio.

El segundo capítulo describe el marco teórico, en ella se establece el marco histórico, estudios relevantes del tema, fundamentos teóricos acompañado de sus hipótesis e igualmente la operacionalización de sus variables.

El tercer capítulo revela el marco metodológico, que incluye el enfoque, tipo, método, nivel y diseño de la investigación. Se deben dar consideraciones similares a la

población, la muestra y los métodos de recopilación de datos que permiten el análisis inferencial.

Las conclusiones del estudio y las acciones sugeridas se esbozan en el capítulo final, que presenta los resultados descriptivos e inferenciales

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1. Descripción del problema y delimitación del problema

De acuerdo con lo indicado por Mejía (2021), la Gestión de mantenimiento del personal del personal se orienta en perfeccionar el talento por medio de un adecuado reclutamiento y selección, formación y evaluación de las capacidades de los trabajadores, también se encarga de potenciar la interacción de los empleados y la empresa y brindar un ambiente adecuado para el crecimiento profesional. Mientras que, para López y Dondero (2019) el nivel de identificación de un trabajador con la organización donde trabaja se conoce como compromiso organizacional, además de cumplir con los objetivos empresariales y alcanzado ser una parte fundamental dentro de la institución.

A nivel internacional en 25 empresas colombianas, el 52% de las entidades han llevado a cabo programas que ayuden a desarrollar la habilidad de liderazgo en los trabajadores. Asimismo, las entidades con más trabajadores presentan un sistema que les permite controlar y gestionar la calidad de formación del talento. Respecto a 50 empresas de Ecuador evaluadas, se registró que el 78% de los empresarios estuvieron preocupados por no tener trabajadores proactivos; por ende, el 62% está de acuerdo con aprovechar las capacidades del personal (Iturralde et al., 2020).

A nivel nacional, en la organización bancaria CMAC Piura S.A. C, se examinó la Gestión de mantenimiento del personal y el 41.7% consideró que casi siempre los indicadores de sus habilidades son muy exigentes, además que no los ayudan a potenciar su crecimiento profesional (Checa et al., 2020). También en el municipio de la Región Lambayeque se reportó que el personal presenta deficiencias respecto a su capacidad intelectual, además de que no se valora la identificación y compromiso de los trabajadores (Anastacio et al., 2020).

A nivel local, en la organización Chocolatería la Orquídea en la ciudad de Tarapoto, mediante una entrevista informal con algunos de los trabajadores, se percibió que la falta de comunicación está perjudicando la disciplina del personal puesto que desconocen las actividades requeridas y las funciones que cambiaron en la empresa. Además de que las condiciones físicas del trabajo afectan su salud dado que el ambiente no cuenta con una temperatura adecuada. Asimismo, se señaló que existen zonas con baja luminaria y asientos no ergonómicos, lo cual pone en riesgo su seguridad laboral. Dicha

situación genera que el personal ejecute sus labores con poca energía y falta de proactividad, además, en tanto que los trabajadores observan el poco interés por parte de la gerencia para brindarles las condiciones de labores óptimas; repercutiendo en la escasa identificación e involucramiento con su rol. De continuar dichas acciones, los trabajadores buscaran nuevas opciones de labores y se incrementará la rotación laboral en la empresa, lo cual podría perjudicar la rentabilidad de la empresa. Así, en la presente investigación se busca determinar la relación entre la Gestión de mantenimiento del personal y el compromiso organizacional de la Chocolatería la Orquídea, Tarapoto, 2021.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema central del Estudio

¿Cuál es la relación entre la gestión de mantenimiento del personal y el compromiso organizacional de la Chocolatería la Orquídea, Tarapoto, 2021?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la dimensión relaciones con los empleados y el compromiso organizacional de la Chocolatería la Orquídea, Tarapoto, 2021?,

¿Cuál es la relación entre la dimensión higiene y seguridad laboral y el compromiso organizacional de la Chocolatería la Orquídea, Tarapoto, 2021?,

¿Cuál es la relación entre la dimensión calidad de vida en el trabajo y el compromiso organizacional de la Chocolatería la Orquídea, Tarapoto, 2021?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión de mantenimiento del personal y el compromiso organizacional de la Chocolatería la Orquídea, Tarapoto, 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

Identificar la relación entre la dimensión relaciones con los empleados y el compromiso organizacional de la Chocolatería la Orquídea, Tarapoto - 2021.

Establecer la relación entre la dimensión higiene y seguridad laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores en la empresa Chocolatería la Orquídea, Tarapoto - 2021.

Determinar la relación entre la dimensión calidad de vida en el trabajo y el compromiso organizacional de la Chocolatería la Orquídea, Tarapoto - 2021.

1.4. Importancia del Estudio

La importancia de este estudio radica en la identificación de problemas a través de la evaluación de las variables relacionadas con la gestión del personal en términos de mantenimiento y el compromiso organizacional. Estos hallazgos servirán como base para implementar medidas correctivas destinadas a resolver las cuestiones identificadas.

1.5. Justificación del estudio

Además, la investigación encontró su justificación en la base teórica relacionada con la gestión del personal y su impacto en el compromiso organizacional. Estas teorías se aplicaron en un contexto empresarial particular. En el proceso de investigación, se desarrollaron herramientas específicas para medir las variables de gestión del personal y compromiso organizacional, cumpliendo así con el objetivo del estudio. Además, se llevó a cabo un proceso de validación y confiabilidad de estos instrumentos para asegurar la calidad de la investigación.

1.6. Limitaciones del estudio

Este proyecto de investigación se limitó a la recopilación de datos en la ciudad de Tarapoto. En cuanto a la delimitación poblacional, se abarcó a todo el personal de la empresa. Además, la delimitación temporal se estableció para el año 2021. En consecuencia, en lo que respecta a las variables, el enfoque se centró exclusivamente en el análisis de las variables de gestión del personal y compromiso organizacional.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Marco histórico

La Gestión de mantenimiento del personal se presenta desde la propuesta de Maslow en 1937, en donde mencionó que la aspiración de superación de las personas por medio de la personalidad y motivación a través de la satisfacción de sus necesidades, las cuales se vinculan con la conducta, que cuando se satisfacen aparecen otras hasta alcanzar la autorrealización y logro personal (Solis, 2017). En el caso del compromiso organizacional, se sabe que el término compromiso fue empleado por primera vez por Kahn en 1990, quien lo detalló como la participación en el trabajo afirmando que se orientó en cómo las experiencias psicológicas del trabajo dan forma al proceso de las personas que se presentan y se ausentan durante la ejecución de tareas (Mohod & Ikbal, 2018).

2.2. Investigaciones antecedentes relacionadas con el tema

Internacional

Rubio (2018) en su investigación tuvo como propósito de su estudio radica en establecer la conexión existente entre las variables previamente mencionadas. Este estudio se caracteriza por ser cuantitativo, careciendo de un enfoque experimental y se enfoca en establecer correlaciones entre las variables en cuestión. Para llevar a cabo este proceso investigativo, se seleccionó una muestra compuesta por 83 docentes y se recurrió al uso de un cuestionario como herramienta de recopilación de datos. Los hallazgos revelaron que se identifica una correlación positiva de magnitud baja ($p = 0,000$, $r = 0,386$) entre el concepto de Justicia Organizacional y el nivel de Compromiso. Esto sugiere que los docentes tienen una perspectiva favorable en cuanto a la equidad en el entorno laboral y, al mismo tiempo, experimentan una satisfactoria conexión con su labor docente. Esto se traduce en un alto grado de compromiso y entusiasmo por parte de los docentes en relación con sus responsabilidades laborales. La conclusión extraída es que, en efecto, existe una relación entre la percepción de justicia organizacional y el nivel de compromiso entre los docentes.

Castellano et al. (2017) en su investigación definieron como propósito de esta investigación es analizar el impacto que tiene la gestión de talento en el nivel de compromiso. Para llevar a cabo este estudio, se empleó un enfoque cuantitativo que se

caracteriza por ser no experimental y orientado a proporcionar explicaciones. La muestra incluyó a un total de 72 empleados, a quienes se les administró un cuestionario como instrumento de recopilación de datos. Los resultados fueron que, en un 100% nunca se realizan evaluaciones para la admisión de personal, ni se escoge al candidato que cumpla con las necesidades básicas de la entidad, además la empresa no se esfuerza por mejorar la formación del personal y el 84% considera que casi nunca se crean condiciones psicológicas y ambientales para satisfacer la perspectiva de los trabajadores. La conclusión obtenida es que la carencia de procesos de gestión de personal estandarizados puede dar lugar a la falta de compromiso organizacional por parte de los trabajadores.

Manzano (2019) tuvo como propósito del estudio fue determinar la asociación entre las variables mencionadas. Metodológicamente, se utilizó un enfoque cuantitativo no experimental y se examinaron las correlaciones. La población de interés consistió en 65 empleados a quienes se les administró un cuestionario. Los hallazgos mostraron que el compromiso normativo se sitúa en un nivel elevado del 66.67%, mientras que el compromiso de continuidad se encuentra en un nivel alto del 60%. Se llegó a la conclusión de que existe una relación entre el compromiso organizacional y el sentido de pertenencia, lo que abre la puerta a la posibilidad de desarrollar nuevas estrategias para aumentar la calidad del talento humano en la organización.

Luna et al. (2021) tuvo como objetivo de evaluar el grado de eficiencia en la producción en el Talento Humano. El enfoque metodológico utilizado fue de naturaleza cuantitativa, no involucró experimentación y se centró en la descripción de los datos. La población de estudio consistió en 25 empresas de manufactura, a las cuales se les administró un cuestionario. Los hallazgos evidencian las empresas privan a sus trabajadores a desarrollar un adecuado clima laboral, dado que el 36% nunca participa en la expresión de sugerencias, el 52% casi nunca organiza grupos de discusión y el 48% casi nunca incentiva a mejorar las tareas. Se concluyó que, las empresas registraron una ausencia de gestión del talento humano por lo que requiere la implementación de modelos que contribuyan en incrementar la productividad y eficiencia de los trabajadores.

Félix et al. (2018) en su investigación tuvo como objetivo identificar el compromiso organizacional en el personal. El enfoque metodológico empleado se caracterizó por ser cuantitativo, no implicó experimentación y se orientó hacia la descripción de los datos. El grupo de estudio estuvo compuesto por 608 empleados, a

quienes se les administró un cuestionario. Los resultados fueron que, el compromiso afectivo se incrementa mientras más años tienen los trabajadores dentro de la empresa, el compromiso de continuidad se incrementa cuando el trabajador tiene de 2 a 3 años y el compromiso normativo se eleva cuando el trabajador lleva de 2 a 3 años. Se concluyó que, el compromiso general de los trabajadores presenta un mayor nivel cuando el personal tiene alrededor de 2 a 3 años, con un puntaje de 61.67.

Nacional

Reyes et al., (2020) en su estudio tuvo como objetivo general determinar la relación entre las variables, utilizando un enfoque cuantitativo, sin involucrar experimentación y centrándose en la correlación entre variables. La población de estudio estuvo representada por un grupo de 120 empleados administrativos. Los resultados revelaron una relación extremadamente sólida y positiva del 97.1% entre las variables, aceptando la hipótesis planteada. Concluyendo que, la gestión del talento humano está estrechamente vinculada al rendimiento laboral del personal administrativo.

Salazar (2018) en su estudio tuvo como propósito central del estudio fue analizar el impacto de la seguridad y salud ocupacional en el rendimiento laboral. Metodológicamente siguió un enfoque cuantitativo, sin recurrir a experimentación, y se basó en la correlación entre variables. La población de interés consistió en 309 trabajadores a quienes se les administró un cuestionario. Dentro de los hallazgos, mostró una asociación directa altamente significativa con un Spearman que asciende a 0.716 y un p-valor inferior a 0.001 entre la variable de seguridad y salud ocupacional y el desempeño de los empleados. Concluyendo que, a medida que se cumplan de manera más rigurosa los estándares de seguridad y salud ocupacional, el rendimiento de los trabajadores será óptimo, lo que beneficia en última instancia al proyecto.

Scaccabarozzi (2020) en su investigación tuvo como propósito de establecer el nivel de asociación entre la Gestión de Talento Humano y el rendimiento en el trabajo. Metodológicamente se caracterizó por ser cuantitativa, sin involucrar experimentación, y se centró en la correlación entre variables. El grupo de estudio estuvo compuesto por 207 empleados, a quienes se les administró un cuestionario y se les observó utilizando una guía de observación. Dentro de los hallazgos se evidencia una conexión positiva muy fuerte, según mostraron los resultados. Adicionalmente, estos hallazgos muestran que la

gestión del talento humano se encuentra en un nivel del 36.7%, lo que sugiere que el desempeño laboral no está en su mejor momento. Concluyendo que existe una conexión positiva alta entre las variables analizadas.

Chuzón & Morales (2020) en su estudio el propósito fue elaborar un plan de seguridad, salud e higiene laboral. La metodología empleada se caracterizó por ser mixta, no implicó experimentación y se centró en explicar los aspectos relevantes. El conjunto de participantes estuvo compuesto por 35 colaboradores de la empresa Alpes Chiclayo, a quienes se les administró un cuestionario como parte del proceso de recopilación de datos. Los hallazgos indican que en la empresa estudiada, el grado de influencia de los factores críticos de riesgo e higiene es bajo. Concluyendo que una parte de la fuerza laboral de la empresa del estudio continúa representando un riesgo para su bienestar físico y mental. La ausencia de un plan de seguridad, salud e higiene ocupacional es una de las razones por las cuales los colaboradores exhiben solo un nivel medio de compromiso.

2.3. Base teórica - científica

Teorías de gestión del personal

Teoría X y Y de McGregor

Según el autor, existen dos cualidades relativas a la conducta humana y la motivación. Consecutivamente se dieron a conocer como la teoría X y la teoría Y, las cuales tienen particularidades contrastantes, un claro ejemplo de ello es que una persona no necesita ser amenazado para aumentar su productividad laboral en la empresa (Madero & Rodríguez, 2018).

Gestión del talento humano

Según el autor Chiavenato en el 2009, se define como el procedimiento de maximizar las capacidades y destrezas de los empleados de una organización con el fin de alcanzar los objetivos establecidos. Según Chiavenato, el objetivo fundamental es el adecuado alineamiento de la estrategia, estructura y sistemas de trabajo con el objetivo de lograr eficiencia y competitividad (Flores, 2017).

Modelos de gestión del talento humano

Modelo de administración del recurso humano de Idalberto Chiavenato

De acuerdo con Chiavenato (2000), este componente posibilita la implementación de todo el proceso de administración con el propósito de lograr una gestión eficaz de su capital humano. Esto implica la necesidad de buscar y mantener un grupo de individuos comprometidos en la consecución de los objetivos de la organización (Mena et al., 2020).

Modelos de gestión integral - Seguridad e higiene en el trabajo

Un modelo de gestión integral promueve un ambiente laboral seguro y saludable al establecer una estructura que capacita a las empresas para identificar y gestionar los riesgos relacionados con la seguridad y la higiene en el trabajo. Esto, a su vez, disminuye la probabilidad de accidentes y contribuye a mejorar el rendimiento global, la salud ocupacional y la seguridad e higiene laboral, sin descuidar la calidad y la productividad de las organizaciones (Mena et al., 2020).

Dimensiones de la Gestión de mantenimiento del personal

Las dimensiones que componen la gestión del talento humano brindan la posibilidad de ver este concepto como un resultado en constante desarrollo, influenciado por los avances en ciencia, tecnología e innovación. Anteriormente, solía denominarse administración de recursos humanos, pero ha evolucionado con el tiempo para adaptarse a un enfoque más integral y orientado hacia la gestión efectiva de las personas en las organizaciones (Guerrero & Callao , 2021).

Relaciones con los empleados

Conjunto de interacciones entre empleados mismo nivel jerárquico mejorando el desempeño laboral y aumentar su rendimiento (Bejarano, 2020). Sus indicadores son la **comunicación**, que es una herramienta para la transmisión de la información acerca de las actividades de la empresa, de sus logros alcanzados y las metas y objetivos (Pineda, 2020); la **cooperación**, que es la colaboración conjunta entre trabajadores sobre las actividades para alcanzar los objetivos y metas de una manera más rápida, (Fernández, 2019); la **protección**, que es un conjunto de medidas que garantizan la integridad de los trabajadores (Ortega et al., 2017), la ayuda, que es el apoyo que existe entre los trabajadores sobre las tareas (Flores & Gómez, 2018) y la disciplina y conflicto, que son una serie de acciones direccionadas a realizar de manera exacta las políticas, reglamentos y normas de la empresa por cada uno de sus integrantes (Navarrete et al., 2019).

Higiene y seguridad laboral

La higiene laboral es un campo amplio que abarca tres subáreas principales: la salud, la seguridad laboral y las condiciones y el entorno de trabajo. El objetivo de estas subáreas es promover y mantener el más alto nivel posible de bienestar en el ámbito laboral (Agnelli & Matos, 2020). Sus indicadores son el **entorno físico del trabajo**, que son las condiciones laborales como la iluminación, el orden, aseo, ventilación, climatización, seguridad (Sánchez & García, 2017); el **entorno psicológico del trabajo**, que son las condiciones laborales que le brinda al trabajador un contexto y clima laboral de tranquilidad (Castañeda et al., 2017); la **aplicación de principios ergonómicos**, que es la implementación de técnicas de prevención de riesgos laborales (Miño et al., 2017) y la **salud ocupacional**, que son las actividades que promueven la protección de la salud de los trabajadores, intentando evitar y controlar las enfermedades o posibles accidentes (Benalcázar et al., 2017).

Calidad de vida en el trabajo

Su propósito radica en atender las diversas necesidades de los empleados al ejecutar sus responsabilidades, buscando un equilibrio entre las exigencias laborales y los recursos disponibles para promover tanto su bienestar físico como emocional (Patlán, 2020). Sus indicadores son la **utilización y desarrollo de capacidades**, que es el conjunto de aptitudes del trabajador y la probabilidad de desarrollar actividades específicas como las que demanda un trabajo (Rizo, 2019); la **oportunidad de crecimiento y seguridad**, que son las condiciones y tareas que permiten tener la posibilidad de mejorar conocimientos y habilidades dentro de la organización a fin de mejorar su desempeño laboral (Rodríguez et al, 2020) y la **integración social en la organización**, se trata de iniciativas que se enfocan en eliminar las barreras jerárquicas evidentes y promover la colaboración mutua, esencialmente, es el proceso de integrar y adaptar al empleado en el entorno laboral (Calderón et al., 2019).

Teorías de compromiso organizacional

Teoría de la autodeterminación

Se plantea como una teoría integral de la motivación humana que la concibe como la fuerza impulsora, orientación, perseverancia y propósito detrás de los

comportamientos, que engloba tanto las intenciones como las acciones. Esta perspectiva busca introducir un enfoque contemporáneo de la motivación, en el cual la teoría se enfoca en el control consciente de la conducta, examinando los procesos cognitivos involucrados a través de la formación de intenciones y la ejecución efectiva de acciones (Stover et al., 2017).

Teoría de las demandas y recursos laborales

La teoría argumenta que los atributos del trabajo se pueden clasificar en dos categorías principales: exigencias laborales y recursos laborales. Estas particularidades son comunes en la mayoría de los empleos, ocupaciones y profesiones. Además, tanto las exigencias como los recursos laborales tienen un impacto importante, donde las exigencias laborales se relacionan con la aparición del agotamiento emocional y el estrés en el trabajo (Benítez, 2021).

Dimensiones del compromiso organizacional

Es el vínculo emocional experimentado por un trabajador hacia su empresa, el cual tiende a afectar su conducta y la cantidad de esfuerzo que dedica a las tareas laborales (Gutiérrez et al., 2019). Además, el compromiso en el trabajo es un elemento de gran relevancia, ya que influye positivamente en diversas variables, como la ejecución de las labores, las actitudes organizacionales y el comportamiento en general (Charry & Solórzano, 2021).

Vigor

Esta variable será analizada considerando sus atributos distintivos, que incluyen una elevada vitalidad, una fortaleza mental sólida y una fuerte disposición para dedicar esfuerzo a las tareas laborales (Charry & Solórzano, 2021). Sus indicadores son la **energía para trabajar**, que es la capacidad de contar con una buena condición física para la realización de sus labores (De La Garza et al., 2020); el **deseo para desempeñar las funciones**, que es el interés del trabajador por realizar una actividad laboral (Boada, 2019) y la **persistencia en el trabajo**, que es el esfuerzo e incentivo por realizar cada vez más un objetivo mayor (Boada, 2019).

Dedicación

Se compone de una profunda involucración, un compromiso firme hacia el trabajo y una sensación de que el trabajo es significativo. Por lo tanto, se interpreta como una manifestación de un fuerte compromiso laboral (Charry & Solórzano, 2021, p.29). Sus indicadores son la **identificación con el trabajo**, que es la identidad laboral y alude a la relación de los trabajadores con la empresa (Moreno et al., 2018); el **sentirse inspirado en el trabajo**, que es un estado emocional que genera un nivel de motivación para el desarrollo de actividades (Rodríguez et al., 2020) y la **aceptación de retos**, que es la capacidad de los trabajadores de asumir retos (Vargas & Estrada, 2016).

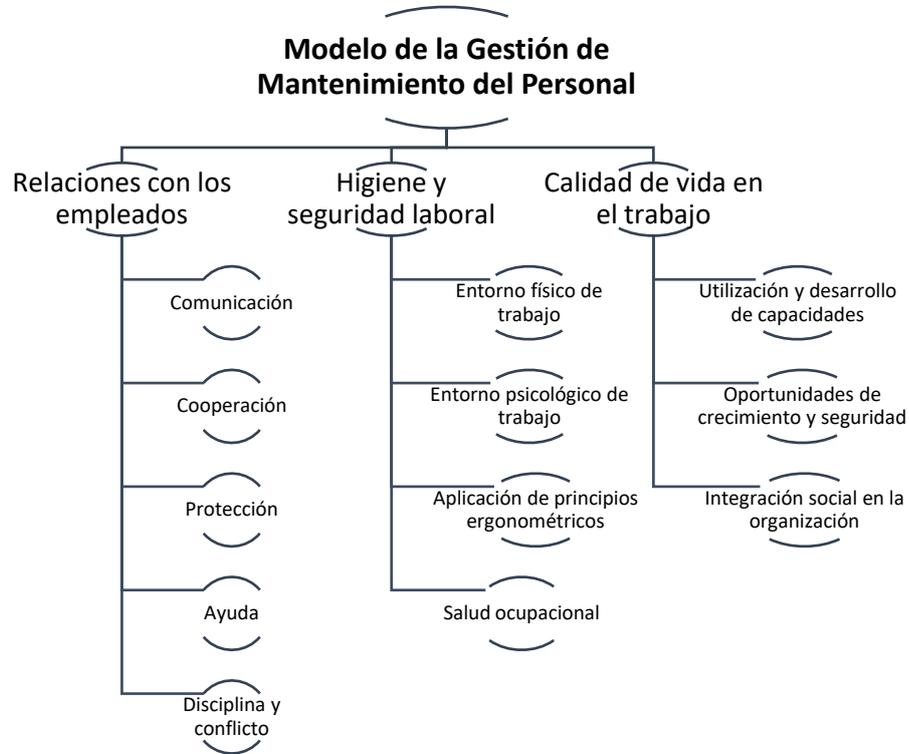
Absorción

La absorción se puede definir como un estado en el que la persona se encuentra altamente concentrada en su trabajo y experimenta una sensación de satisfacción y felicidad relacionada con las tareas laborales que está desempeñando (Charry & Solórzano, 2021). Sus indicadores son la **concentración en el trabajo**, que es la capacidad laboral de mantener la mente centrada de manera total en las actividades (Boada, 2019); el **agrado por el trabajo**, que es la sensación de satisfacción que experimenta un sujeto al realizar un trabajo de su interés (Rodríguez et al., 2020) y el **involucramiento en el trabajo**: es la identificación psicológica de una persona con su trabajo (Moreno et al., 2018).

Mapa conceptual de las teorías que sustentan el estudio

Figura 1

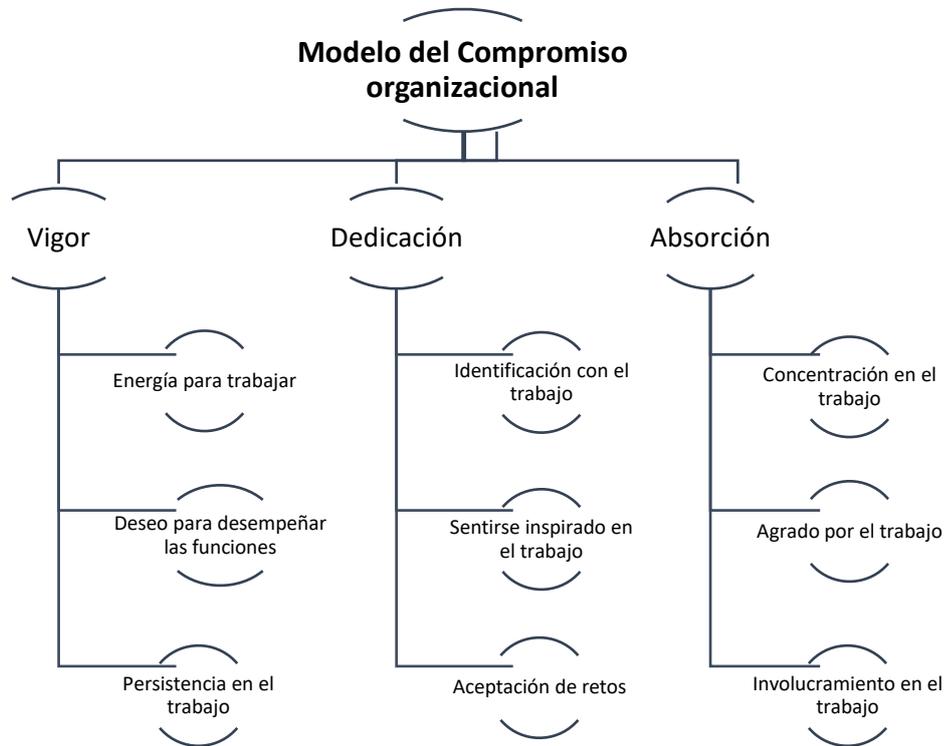
Modelo de la Gestión de Mantenimiento del Personal



Nota: Adaptado en función de los trabajos de Bejarano (2020); Pineda (2020); Fernández (2019); Ortega et al. (2017); Flores & Gómez, (2018), Navarrete et al. (2019), Agnelli & Matos (2020), Sánchez & García (2017); Castañeda et al. (2017); Miño et al. (2017); (Benalcázar et al., 2017); Patlán (2020); Rizo (2019); Rodríguez et al. (2020); Calderón et al. (2019).

Figura 2

Modelo del Compromiso organizacional



Nota: Adaptado en función de los trabajos de Charry & Solórzano (2021); Boada (2019); De La Garza et al. (2020); Moreno et al. (2018); Rodríguez et al. (2020); Vargas & Estrada (2016).

2.4. Definición de términos básicos

Compromiso organizacional: El vínculo emocional que un trabajador experimenta hacia su empresa, el cual puede tener un impacto en cómo se comporta y cuánto esfuerzo dedica a las tareas laborales (Gutiérrez et al., 2019).

Gestión de mantenimiento del personal: Se refiere al procedimiento de utilizar y perfeccionar las aptitudes y competencias del empleado de una organización con el fin de alcanzar los resultados planeados (Flores, 2017).

Relaciones con los empleados: Conjunto de interacciones entre empleados mismo nivel jerárquico mejorando el desempeño laboral y aumentar su rendimiento (Bejarano, 2020).

Higiene y seguridad laboral: es un campo extenso que abarca tres subdivisiones principales: salud laboral, seguridad ocupacional, y las condiciones y el ambiente labora (Agnelli & Matos, 2020).

Calidad de vida en el trabajo: Satisfacer las diferentes necesidades de los trabajadores en el desempeño de sus cargos equilibrando la demanda y los recursos laborales para lograr el bienestar físico y mental (Patlán, 2020).

Vigor: Sus atributos incluyen niveles elevados de energía, una sólida resistencia mental y una fuerte voluntad de dedicar esfuerzos al trabajo (Charry & Solórzano, 2021).

Dedicación: Formada por una profunda implicación, un firme compromiso hacia las labores laborales y una sensación de que el trabajo es significativo, por lo tanto, se la considera como una manifestación de un compromiso laboral elevado (Charry & Solórzano, 2021, p.29).

Absorción: Un estado de enfoque completo y una sensación de alegría en relación con las tareas laborales ejecutadas (Charry & Solórzano, 2021).

CAPITULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Supuestos básicos

De acuerdo con lo señalado por Chiavenato en el 2004, la Gestión de mantenimiento del personal hace referencia a la conducción de los trabajadores a explorar los conocimientos y las capacidades con el propósito de determinar ciertas estrategias que contribuyan en el desarrollo de la organización, lo cual va de la mano con el compromiso organizacional de cada trabajador (Cori et al., 2019).

3.2. Hipótesis general

Existe relación significativa entre la gestión de mantenimiento del personal y el compromiso organizacional de la Chocolatería la Orquídea, Tarapoto, 2021.

3.3. Hipótesis específicas.

Existe relación significativa entre la dimensión relaciones con los empleados y el compromiso organizacional de la Chocolatería la Orquídea, Tarapoto, 2021,

Existe relación significativa entre la dimensión higiene y seguridad laboral y el compromiso organizacional de la Chocolatería la Orquídea, Tarapoto, 2021.

Existe relación significativa entre la dimensión calidad de vida en el trabajo y el compromiso organizacional de la Chocolatería la Orquídea, Tarapoto, 2021.

3.4. Variables (definición y operacionalización de variables)

Tabla 1.

Operacionalización de la variable independiente

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Gestión del personal	De acuerdo a Naranjo en 2005, la administración del capital humano se ha erigido como el fundamento estratégico central de la gestión empresarial contemporánea. De esta manera, el enfoque en la gestión del talento humano se presenta como una garantía fundamental para la actividad empresarial, fomentando y cultivando la participación activa de los empleados con el fin de aumentar la productividad, (Menéndez et al., 2021).	Esta variable es definido operacionalmente mediante las dimensiones de Relaciones con los empleados, higiene y seguridad laboral, y calidad de vida en el trabajo.	Relaciones con los empleados	Comunicación	Cuestionario
				Cooperación	
				Protección	
				Ayuda	
			Disciplina y conflicto		
			Entorno físico del trabajo		
			Entorno psicológico del trabajo		
			Higiene y seguridad laboral	Aplicación de principios ergonómicos	
			Salud ocupacional		
			Utilización y desarrollo de capacidades		
Calidad de vida en el trabajo	Oportunidad de crecimiento y seguridad				
	Integración social en la organización				

Nota: Elaboración propia

Tabla 2.
Operacionalización de la variable dependiente

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Compromiso organizacional	De acuerdo a Barraza, Acosta y Ledesma en el año 2008, se define como la intensidad de la conexión y la participación que un individuo siente hacia una organización específica (Araya et al., 2020).	Esta variable es definida operacionalmente mediante las dimensiones de vigor, dedicación y absorción.		Energía para trabajar	Cuestionario
			Vigor	Deseo para desempeñar las funciones	
			Dedicación	Persistencia en el trabajo Identificación con el trabajo Sentirse Inspirado en el trabajo Aceptación de restos	
			Absorción	Concentración en el trabajo Agrado por el trabajo Involucramiento en el trabajo	

Nota: Elaboración propia

3.5. Matriz de consistencia

Título: Gestión de mantenimiento del personal y el compromiso organizacional de la Chocolatería la Orquídea, Tarapoto, 2021.								
Problemas	Objetivos	Hipótesis	VARIABLES E INDICADORES					
			Variable 1: Gestión del personal					
<p>General</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión de mantenimiento del personal y el compromiso organizacional de la Chocolatería la Orquídea, Tarapoto, 2021?</p> <p>Específico</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión relaciones con los empleados y el compromiso organizacional de la Chocolatería la Orquídea, Tarapoto, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión higiene y seguridad laboral y el compromiso organizacional de la Chocolatería la Orquídea, Tarapoto - 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión calidad de vida en el trabajo y el compromiso organizacional de la</p>	<p>General</p> <p>Determinar la relación entre la gestión de mantenimiento del personal y el compromiso organizacional de la Chocolatería la Orquídea, Tarapoto, 2021.</p> <p>Específico</p> <p>Identificar la relación entre la dimensión relaciones con los empleados y el compromiso organizacional de la Chocolatería la Orquídea, Tarapoto, 2021.</p> <p>Establecer la relación entre la dimensión higiene y seguridad laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores en la empresa Chocolatería la Orquídea, Tarapoto, 2021.</p>	<p>General</p> <p>La relación entre la gestión de mantenimiento del personal y el compromiso de los trabajadores en la empresa Chocolatería la Orquídea, Tarapoto, 2021 es significativa.</p> <p>Específico</p> <p>La relación entre los empleados y el compromiso de los trabajadores en la empresa Chocolatería la Orquídea, Tarapoto, 2021, es significativa.</p> <p>La relación entre la higiene y seguridad laboral y el compromiso de los trabajadores en la empresa Chocolatería la Orquídea, Tarapoto, 2021, es significativa.</p> <p>La relación entre la calidad de vida en el trabajo y el</p>	Dimensiones	Indicadores	Escala			
						Relaciones con los empleados	Comunicación	Ordinal
							Cooperación	
							Protección	
							Ayuda	
						Higiene y seguridad laboral	Disciplina y conflicto	
							Entorno físico de trabajo	
							Entorno psicológico de trabajo	
							Aplicación de principios ergonómicos	
						Calidad de vida en el trabajo	Salud ocupacional	
Utilización y desarrollo de capacidades								
Oportunidades de crecimiento y seguridad								
			Variable 2: Compromiso organizacional					
			Dimensiones	Indicadores	Escala			
			Vigor	Energía para trabajar	Ordinal			
				Deseo para desempeñar las funciones				
				Persistencia en el trabajo				
			Dedicación	Identificación con el trabajo				
Sentirse inspirado en el trabajo								

Chocolatería la Orquídea, Tarapoto, 2021?	Definir la relación entre la dimensión calidad de vida en el trabajo y el compromiso organizacional de la Chocolatería la Orquídea, Tarapoto, 2021.	compromiso de los trabajadores en la empresa Chocolatería la Orquídea, Tarapoto, 2021, es significativa.		Aceptación de retos	
			Absorción	Concentración en el trabajo	
				Agrado por el trabajo	
				Involucramiento en el trabajo	

CAPITULO IV: MARCO METODOLÓGICO

4.1. Tipo de investigación

Se ejecutó un estudio básico, la cual se centró en mejorar la comprensión de un fenómeno, estudio o ley de la naturaleza en particular; según Li et al. (2018), muestran un mayor entendimiento de las variables de interés, considerándolo como un punto de partida para apoyar el estudio aplicado. Del mismo modo el diseño del estudio a tratar fue, no experimental, Hernández y Mendoza (2018), indica que en este tipo de diseño no existe manipulación intencional de variables enfocándose en describir y analizar variables en su entorno original.

4.2. Método de investigación

El estudio empleó una metodología cuantitativa, conforme a la definición de Sánchez et al. (2018) se fundamenta en la recolección y evaluación de datos numéricos con el propósito de abordar las preguntas de investigación. Este enfoque suele involucrar la utilización de los números, recuentos y procedimientos estadísticos utilizados para descubrir tendencias o regularidades en el comportamiento de grupos de individuos.

4.3. Diseño del estudio

De igual manera, la naturaleza de la investigación adoptada fue de carácter descriptivo-correlacional, según lo destacado por Cifuentes (2019). Estos tipos de estudios buscan cuantificar la magnitud de la asociación o relación entre dos variables o categorías: una que actúa como independiente y otra como dependiente, utilizando para ello un coeficiente de correlación. Por último, la investigación se llevó a cabo en un contexto de corte transversal, lo que significa que la información o datos para los instrumentos de investigación fueron recolectados en un momento específico (Ramos, 2019).

4.4. Población y Muestra

Población

En este estudio, la población de interés estuvo compuesta por 60 empleados de la empresa Chocolatería La Orquídea.

Criterios de selección

Para una mejor delimitación de la población, se utilizaron los siguientes criterios de selección:

Criterios de inclusión

Colaboradores que trabajen en la Chocolatería La orquídea en Tarapoto.

Colaboradores que estén dispuestos a participar de la encuesta en el momento de la aplicación.

Colaboradores que firmen el consentimiento informado.

Criterios de Exclusión

Colaboradores que no trabajen en la Chocolatería La orquídea en Tarapoto.

Colaboradores que no estén dispuestos a participar de la encuesta en el momento de la aplicación.

Colaboradores que no firmen el consentimiento informado.

Muestra

La muestra fue considerada igual que la población ya que los datos fueron manipulables.

Muestreo

El método de muestreo no probabilístico fue censal.

4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el contexto de esta investigación, se empleó la técnica de encuestas, de acuerdo con la definición de Avil et al. (2020), este permite la obtención de datos o información a través de un medio específico con el fin de obtener respuestas a las preguntas de investigación. Además, permite que el individuo que proporciona la información responda de manera directa y personal a las preguntas planteadas.

Además, se emplearon cuestionarios como herramientas de obtención de datos, según la definición de Feria et al. (2020). Estos cuestionarios consisten en un conjunto de preguntas diseñadas específicamente para ser utilizadas en encuestas. En ese sentido, se emplearon cuestionamientos que utilizaban una escala de tipo Likert, donde se asignaban valores numéricos de acuerdo a la siguiente correspondencia: 1 para denotar la opción nunca, 2 para casi nunca, 3 para algunas veces, 4 para casi siempre y 5 para siempre.

Además, los instrumentos cumplieron con los elementos sustanciales de confiabilidad y validez. En primer lugar, Hernández y Mendoza (2018), afirman que la confiabilidad se refiere al nivel de exactitud que proporciona resultados sólidos y congruentes desde la información obtenida mediante la ejecución de un instrumento recopilado de una muestra, por lo que para fines del estudio fueron confiabilizados a través del Alfa de Cronbach. En segundo lugar, López y Avello (2019) mencionan que la validez tiene como fin valorar que los ítems de los cuestionarios sean claros, precisos, pertinentes, consistentes, completos, por lo que serán validados a través del juicio de cinco expertos.

Ficha técnica (Variable 1)

Nombre del instrumento: Cuestionario Gestión del mantenimiento del Personal

Autora: Aliaga Flores Gabriela del Pilar

Año: 2022

Población objetivo: Colaboradores de la empresa Chocolatería La Orquídea

Administración: Individual

Tiempo de aplicación: 20 minutos

Validez: Validado por juicio de expertos

Confiabilidad: Fiabilidad por Alfa de Cronbach

Ficha técnica (Variable 2)

Nombre del instrumento: Cuestionario Compromiso Organizacional

Autora: Aliaga Flores Gabriela del Pilar

Año: 2022

Población objetivo: Colaboradores de la empresa Chocolatería La Orquídea

Administración: Individual

Tiempo de aplicación: 15 minutos

Validez: Validado por juicio de expertos

Confiabilidad: Fiabilidad por Alfa de Cronbach

4.6. Descripción de procedimiento para el procesamiento de datos

Los pasos a seguir durante la realización del proyecto de investigación se transformaron en una herramienta que permitió al investigador disponer de una estrategia precisa para llevar a cabo cada una de las etapas necesarias para obtener información con un propósito específico. En un inicio, se solicitó la colaboración y el permiso del representante legal de la empresa Chocolatería La Orquídea para acceder a los datos de los empleados y aplicar el cuestionario. Luego, se comunicó a todos los trabajadores acerca de la importancia y el motivo de la investigación en la empresa, con la intención de establecer una conexión empática con ellos y asegurar su colaboración en el estudio. A continuación, se procedió a recoger la información utilizando la herramienta previamente definida. Una vez concluido el proceso de obtención de datos, se inició la siguiente fase, que consistió en el procesamiento de la información con el objetivo de obtener los resultados conforme al propósito de la investigación.

Para la presentación de los resultados, se establecieron escalas con el propósito de categorizar las dimensiones y variables, ya que las categorías de los instrumentos se restringen a ítems, como señala Córdova (2018). Es importante destacar que esta escala no altera ni las composiciones ni las puntuaciones obtenidas por los participantes. Durante la etapa de procesamiento de datos, se utilizó el software estadístico SPSS con el fin de analizar el impacto de la metodología basada en la gestión de mantenimiento del personal de la empresa Chocolatería La Orquídea. Los cuestionarios se aplicaron de acuerdo con la planificación prevista y luego se llevaron a cabo su codificación y procesamiento de datos, posteriormente, se tabularon utilizando el software estadístico SPSS25.

Por último, se empleó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, ya que la muestra supera los 50 casos, con el objetivo de llevar a cabo el análisis inferencial que implica el estudio de las variables y sus dimensiones entre sí. Este paso resultó fundamental para determinar el método estadístico de correlación aplicado a la población, por lo que la confiabilidad en esta prueba desempeña un rol crucial en el análisis, como mencionan Flores y Flores (2021). En consecuencia, se realizaron pruebas de correlación de Pearson o Rho Spearman de acuerdo con los resultados previamente obtenidos en relación con la normalidad. Finalmente, se evaluaron y discutieron los resultados para generar las conclusiones y recomendaciones pertinentes.

CAPITULO V: RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Presentación de datos generales/socio demográfico

Con la finalidad de alcanzar tanto el objetivo general como los objetivos específicos del presente estudio, es indispensable tener conocimiento como se distribuyen los datos recopilados a través de los cuestionarios. Por lo tanto, en la siguiente sección se presentan los datos descriptivos de las variables que han sido obtenidos mediante el software de Microsoft Excel. Posteriormente, se procede con la presentación y análisis estadística para dar respuesta a los objetivos propuestos.

4.2. Presentación de resultados y análisis de datos

Variable: Gestión de mantenimiento del personal

Tabla 3

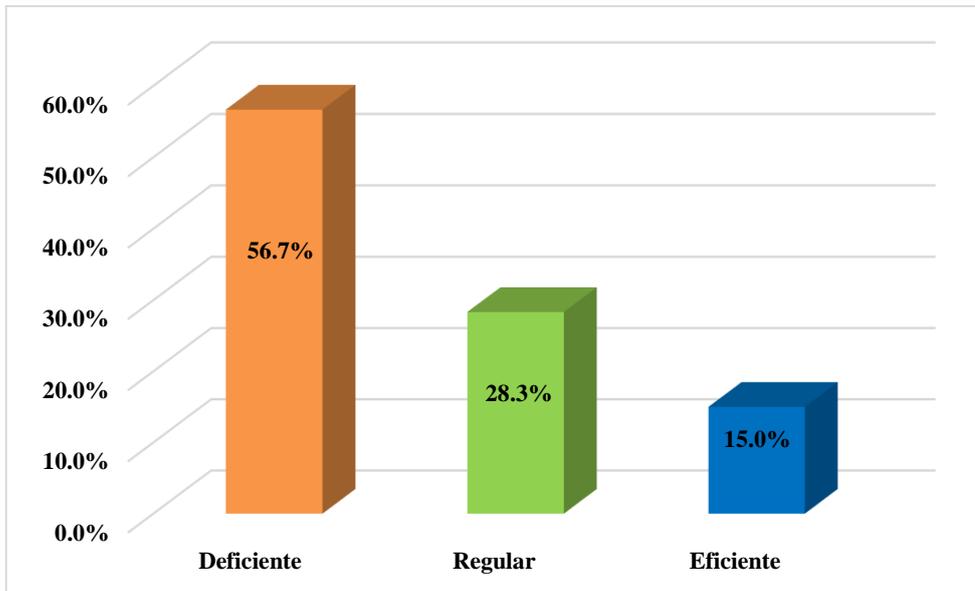
Nivel de gestión de mantenimiento del personal

Categoría	Desde	Hasta	Frec.	%
Deficiente	24	56	34	56.7%
Regular	57	89	17	28.3%
Eficiente	90	120	9	15.0%
Total			60	100%

Nota: La tabla representa el nivel de gestión de mantenimiento del personal en colaboradores. Tomado de la Chocolatería la Orquídea, 2021.

Figura 3

Nivel de gestión de mantenimiento del personal



Nota: La figura representa el nivel de gestión de mantenimiento del personal en colaboradores. Tomado de la Chocolatería la Orquídea, 2021

Tanto en la tabla 3 como en la figura 3, se evidenció que el 56.7% del total perciben que la gestión de mantenimiento del personal se encuentra en un nivel deficiente; consecutivamente, el 28.3% se posiciona en el nivel regular y en un menor porcentaje con 15.0% se sitúa en el nivel eficiente. Esto se debe a que en la empresa existe una escasa comunicación en relación al ambiente y productividad de los trabajadores, asimismo, la entidad no brinda capacitaciones constantes en situaciones que originan el deterioro de la salud del trabajador.

Dimensión: Relación con los empleados.

Tabla 4

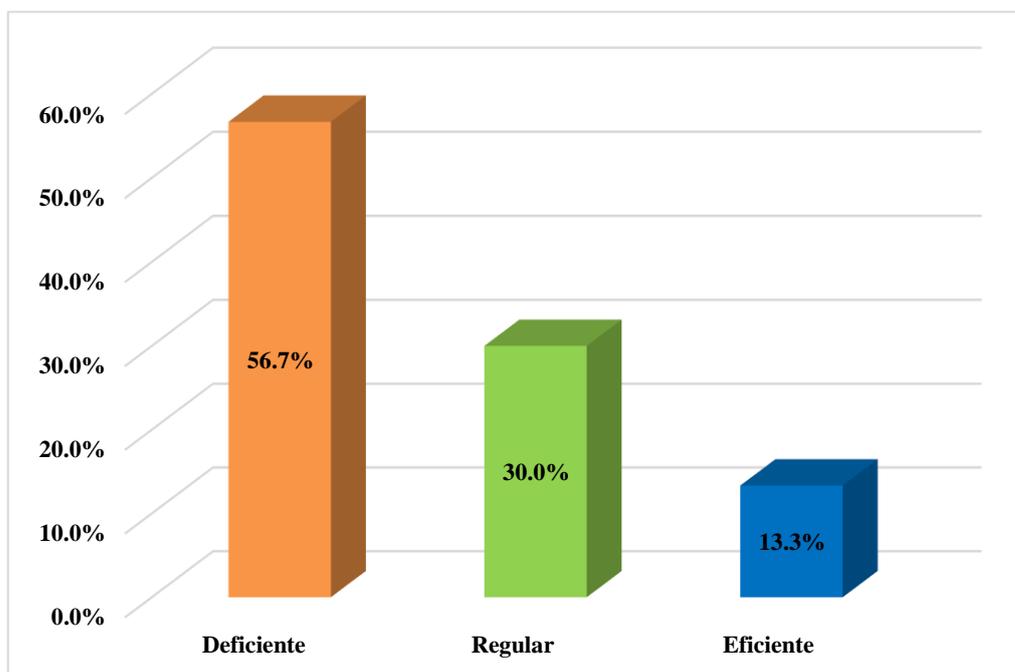
Nivel de relación con los empleados.

Categoría	Desde	Hasta	Frec.	%
Deficiente	10	23	34	56.7%
Regular	24	37	18	30.0%
Eficiente	38	50	8	13.3%
Total			60	100%

Nota: La tabla representa el nivel de relación con los empleados. Tomado de la Chocolatería la Orquídea, 2021.

Figura 4

Nivel de relación con los empleados.



Nota: La figura representa el nivel de relación con los empleados. Tomado de la Chocolatería la Orquídea, 2021.

Tanto en la tabla 4 como en la figura 4, se observó que de acuerdo a los empleados que prevalece el nivel deficiente ostentado en 56.7% debido a que existe escasa comunicación en relación con el ambiente y productividad de los trabajadores, asimismo se presencian conflictos acompañado de malas disciplinas que desintegra el lugar de

trabajo, seguidamente destaca el nivel regular con 30.0%, mientras que el nivel eficiente equivale al 13.3%.

Dimensión: Higiene y seguridad laboral

Tabla 5

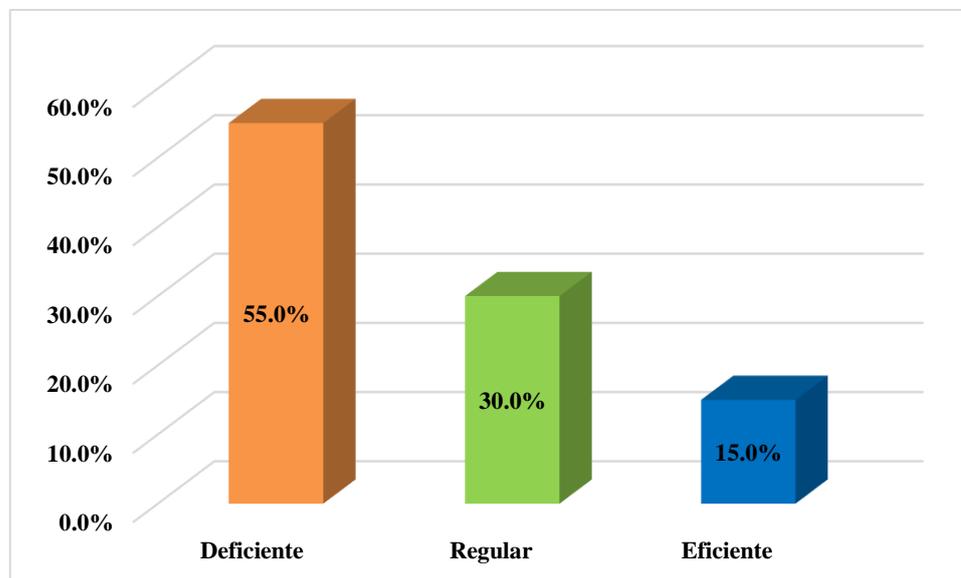
Nivel de higiene y seguridad laboral.

Categoría	Desde	Hasta	Frec.	%
Deficiente	8	18	33	55.0%
Regular	19	30	18	30.0%
Eficiente	31	40	9	15.0%
Total			60	100%

Nota: La tabla representa el nivel de higiene y seguridad laboral. Tomado de la Chocolatería la Orquídea, 2021.

Figura 5

Nivel de higiene y seguridad laboral.



Nota: La figura representa el nivel de higiene y seguridad laboral. Tomado de la Chocolatería la Orquídea, 2021.

Tanto en la tabla 5 como en la figura 5, en relación a la higiene y seguridad laboral, prevalece un nivel deficiente con un 55.0%, lo que indica que la empresa no ofrece

capacitaciones regulares a sus trabajadores y tampoco promueve la organización y limpieza en su lugar de trabajo. Como resultado, la salud y el bienestar mental de los empleados se ven afectados. En contraste, el 30.0% se encuentra en el nivel regular y el 15.0% en un nivel eficiente.

Dimensión: Calidad de vida en el trabajo.

Tabla 6

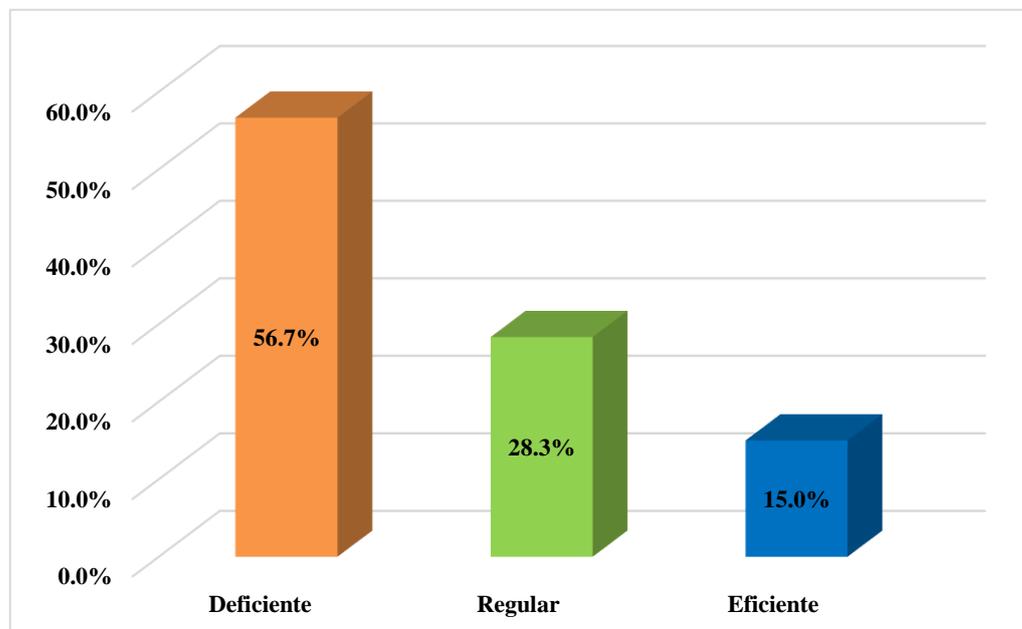
Nivel de calidad de vida en el trabajo.

Categoría	Desde	Hasta	Frec.	%
Deficiente	6	14	34	56.7%
Regular	15	23	17	28.3%
Eficiente	24	30	9	15.0%
Total			60	100%

Nota: La tabla representa el nivel de calidad de vida en el trabajo. Tomado de la Chocolatería la Orquídea, 2021.

Figura 6

Nivel de calidad de vida en el trabajo.



Nota: La figura representa el nivel de calidad de vida en el trabajo. Tomado de la Chocolatería la Orquídea, 2021.

Tanto en la tabla 6 como en la figura 6, la tercera dimensión corresponde a calidad de vida en el trabajo, donde el 56.7% de los encuestados considera deficiente porque no muestran iniciativa para la ejecución de sus actividades, sino tienen que esperar indicaciones de su empleador, sin embargo, en menores porcentajes se sitúa el nivel regular y eficiente con 28.3% y 15.0%.

Variable: Compromiso organizacional

Tabla 7

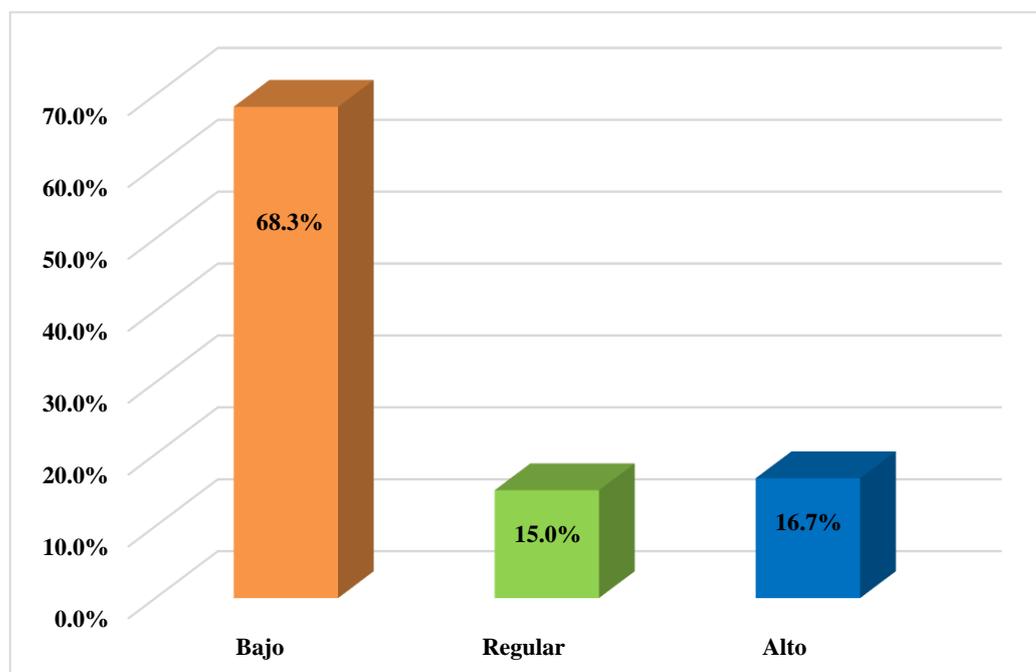
Nivel de compromiso organizacional.

Categoría	Desde	Hasta	Frec.	%
Bajo	18	42	41	68.3%
Regular	43	67	9	15.0%
Alto	68	90	10	16.7%
Total			60	100%

Nota: La tabla representa el nivel de compromiso organizacional. Tomado de la Chocolatería la Orquídea, 2021.

Figura 7

Nivel de compromiso organizacional.



Nota: La figura representa el nivel de compromiso organizacional. Tomado de la Chocolatería la Orquídea, 2021.

Tanto en la tabla 7 como en la figura 7, es factible observar que la mayor cantidad de encuestados se encuentran en un nivel bajo con 68.3%, seguidamente destaca el nivel alto con 16.7% y en tanto, el 15.0% se posiciona en el nivel regular. Tales resultados se deben a que los colaboradores no se sienten felices e igualmente orgullosos de pertenecer a dicha empresa y ello desencadena que tengan baja responsabilidad y actúen desconcentrados en su lugar de trabajo, por lo tanto, a los colaboradores no les gusta afrontar los retos designados en la empresa.

Dimensión: Vigor

Tabla 8

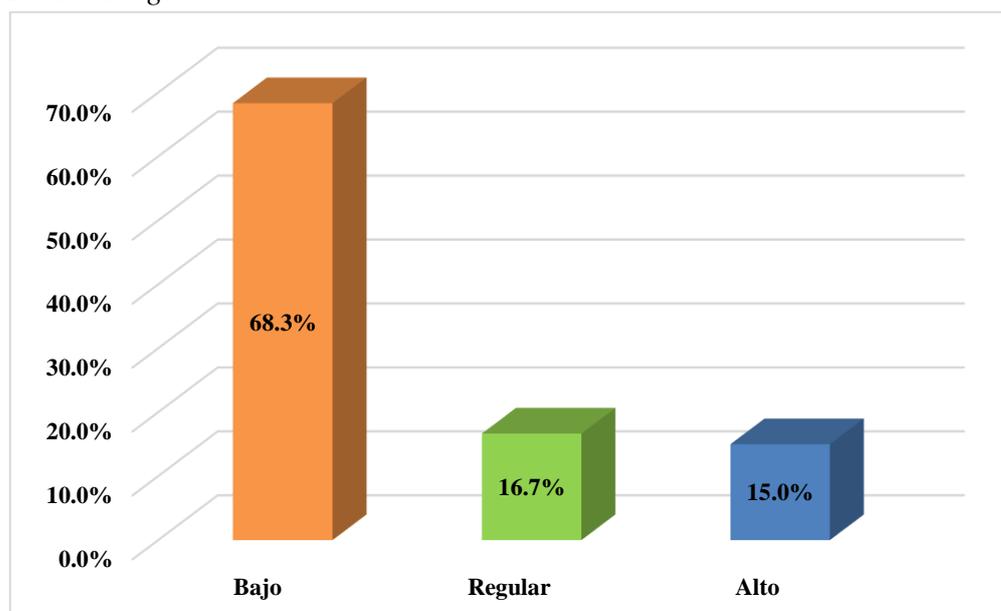
Nivel de vigor.

Categoría	Desde	Hasta	Frec.	%
Bajo	6	14	41	68.3%
Regular	15	23	10	16.7%
Alto	24	30	9	15.0%
Total			60	100%

Nota: La tabla representa el nivel de vigor en los empleados. Tomado de la Chocolatería la Orquídea, 2021.

Figura 8

Nivel de vigor.



Nota: La figura representa el nivel de vigor en los empleados. Tomado de la Chocolatería la Orquídea, 2021.

Tanto en la tabla 8 como en la figura 8, se obtuvo en la dimensión vigor, que prevalece el nivel bajo con 68.3% ya que no aceptan trabajar horas extras sin haber descansado y no se mantienen concentrados cuando llegan a su centro de labores debido a sus problemas externos, en menores porcentajes destaca el nivel regular con 16.7%, mientras que el nivel alto equivale al 15.0%.

Dimensión: Dedicación

Tabla 9

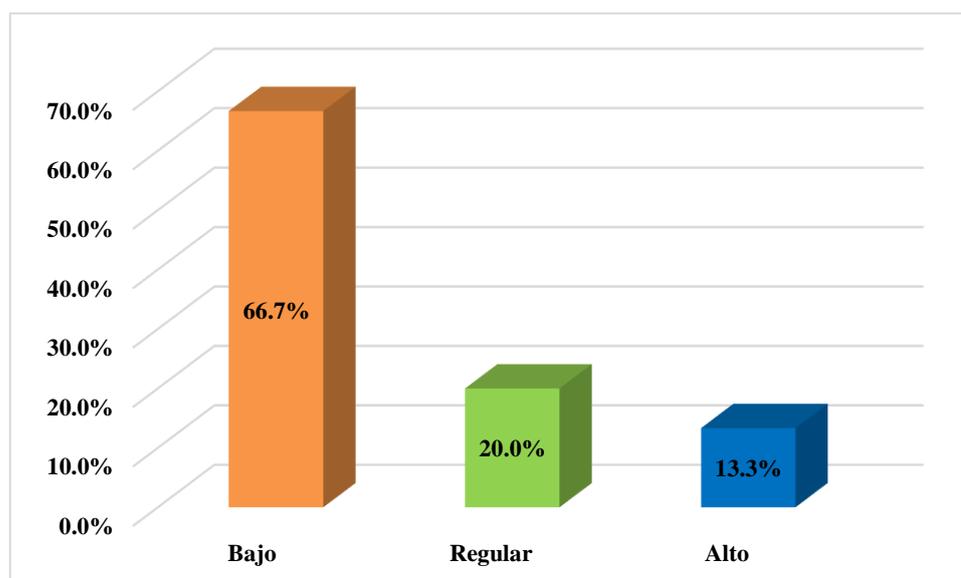
Nivel de dedicación.

Categoría	Desde	Hasta	Frec.	%
Bajo	6	14	40	66.7%
Regular	15	23	12	20.0%
Alto	24	30	8	13.3%
Total			60	100%

Nota: La tabla representa el nivel de dedicación en los empleados. Tomado de la Chocolatería la Orquídea, 2021.

Figura 9

Nivel de dedicación.



Nota: La figura representa el nivel de dedicación en los empleados. Tomado de la Chocolatería la Orquídea, 2021.

Tanto en la tabla 9 como en la figura 9, se obtuvo en la dimensión dedicación, que es prevalente el nivel bajo con 66.7% ya que los colaboradores no se sienten orgullosos del esfuerzo que otorga la empresa, mucho menos les inspira a trabajar con entusiasmo no afrontar los retos designados, mientras que el 20.0% se posiciona en el nivel regular y el 13.3% en un nivel alto.

Dimensión: Absorción

Tabla 10

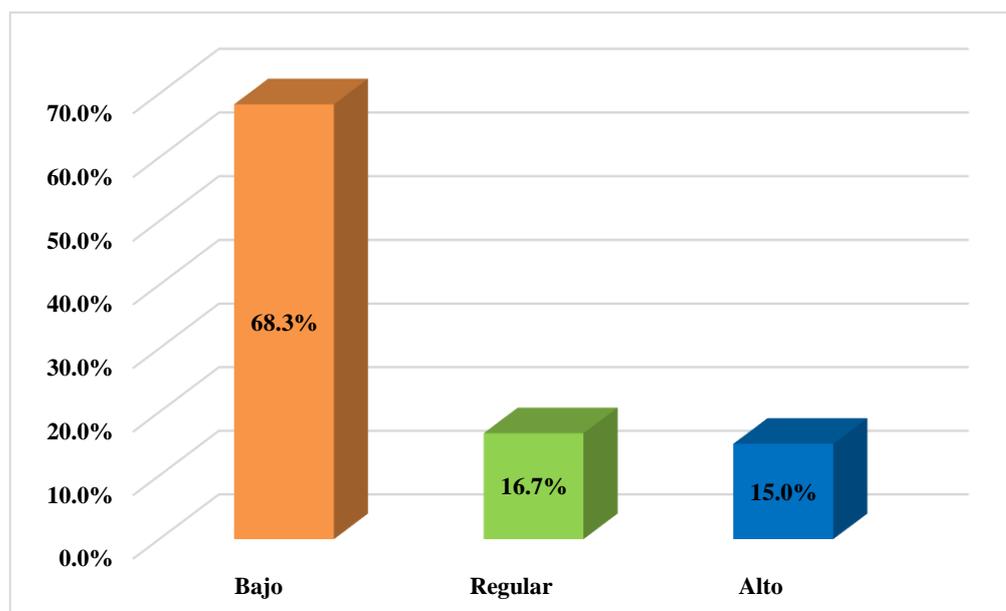
Nivel de absorción.

Categoría	Desde	Hasta	Frec.	%
Bajo	6	14	41	68.3%
Regular	15	23	10	16.7%
Alto	24	30	9	15.0%
Total			60	100%

Nota: La tabla representa el nivel de absorción en los empleados. Tomado de la Chocolatería la Orquídea, 2021.

Figura 10

Nivel de absorción.



Nota: La figura representa el nivel de absorción en los empleados. Tomado de la Chocolatería la Orquídea, 2021.

Tanto en la tabla 10 como en la figura 10, se obtuvo en la dimensión absorción, donde el 68.3% de los encuestados considera bajo porque no se muestran felices de pertenecer a la empresa, e igualmente no se siente comprometido a laborar de manera responsable en su centro de trabajo, sin embargo, en menores porcentajes se sitúa el nivel regular y alto con 16.7% y 15.0%.

Resultados estadísticos inferenciales

Prueba de normalidad

Previo a llevar a cabo el análisis inferencial, se procedió a verificar si las variables de gestión del personal, compromiso organizacional y las dimensiones relacionadas con los objetivos específicos presentaban o no una distribución normal. Dado que el tamaño de la muestra de estudio consta de 60 trabajadores en la empresa Chocolatería La Orquídea (lo que implica n mayor a 50), se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, que plantea las siguientes hipótesis:

Ho: Existe normalidad ($p\text{-value} > 0.05$)

Ha: No existe normalidad ($p\text{-value} < 0.05$)

Tabla 11
Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Relaciones con los empleados	,128	60	,016
Higiene y seguridad laboral	,115	60	,045
Calidad de vida en el trabajo	,138	60	,006
Gestión de mantenimiento del personal	,118	60	,037
Vigor	,238	60	,000
Dedicación	,232	60	,000
Absorción	,229	60	,000
Compromiso organizacional	,222	60	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Los datos presentados en la tabla 11 indican que se puede concluir que los valores de las variables relacionadas con la gestión del personal y el compromiso organizacional, junto con sus dimensiones correspondientes, muestran una significancia menor a 0.05. Esto sugiere que no siguen una distribución normal. Por lo tanto, a continuación, se llevará a cabo el análisis de correlación utilizando la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

Relación entre la dimensión relaciones con los empleados y el compromiso organizacional de la Chocolatería la Orquídea, Tarapoto - 2021.

Tabla 12

Relación entre las relaciones con los empleados y el compromiso organizacional.

		Compromiso organizacional
	Spearman	,613**
Relaciones con los empleados	Sig. (bilateral)	,000
	N	60

** . Relación significativa al 1%.

La tabla 12 exhibe los resultados de la prueba de correlación utilizando el coeficiente de Rho Spearman, siendo el valor obtenido es de 0.613, y el nivel de significancia es de 0.000. Esto lleva a la conclusión de que existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre los componentes que se están estudiando.

Relación entre higiene y seguridad laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores en la empresa Chocolatería la Orquídea, Tarapoto - 2021.

Tabla 13

Relación entre la higiene y seguridad laboral con el compromiso organizacional.

		Compromiso organizacional
	Spearman	,643**
Higiene y seguridad laboral	Sig. (bilateral)	,000
	N	60

** . Relación significativa al 1%.

Los resultados que se muestran en la tabla 13, utilizando el coeficiente de correlación Spearman, revelan un valor de 0.643, con un nivel de significancia de 0.000. Esto conduce a la conclusión de que existe una relación positiva y significativa entre los aspectos que están siendo estudiados. Además, es importante destacar que este hallazgo cuenta con un alto grado de confianza del 99%.

Relación entre la calidad de vida en el trabajo y el compromiso organizacional de la Chocolatería la Orquídea, Tarapoto - 2021.

Tabla 14*Relación entre la calidad de vida en el trabajo y el compromiso organizacional.*

		Compromiso organizacional
Spearman		,630**
Calidad de vida en el trabajo	Sig. (bilateral)	,000
	N	60

** . Relación significativa al 1%.

Los resultados presentados en la tabla 14, a través de la prueba de correlación utilizando el coeficiente de Spearman, se obtuvieron valores de 0.630 y un p-valor de 0.000, concluyendo que existe una asociación positiva y significativa entre la dimensión y la variable. Además, este hallazgo cuenta con un alto nivel de confianza del 99%

Relación entre la gestión de mantenimiento del personal y el compromiso organizacional de la Chocolatería la Orquídea, Tarapoto, 2021.

Tabla 15*Relación entre la gestión de mantenimiento del personal y compromiso organizacional.*

		Compromiso organizacional
Spearman		,630**
Gestión de mantenimiento del personal	Sig. (bilateral)	,000
	N	60

** . Relación significativa al 1%.

En la tabla 15, los hallazgos de la prueba de correlación mediante el coeficiente de Spearman evalúan la intensidad de la relación entre las variables las variables en estudio, dando como resultado de 0.630 y un p-value de 0.000. Concluyendo que asociación positiva y significativa entre estas dos variables. Además, este hallazgo cuenta con un alto nivel de confianza del 99%

4.3. Interpretación o discusión de resultados

En relación al cumplimiento del primer objetivo específico, se observó una correlación significativa y positiva entre la dimensión de relaciones con los empleados y el compromiso organizacional, con un coeficiente Rho de 0.613 y un valor de significancia de 0.000. Estos resultados demuestran que fortalecer la comunicación y la colaboración entre los colaboradores y la gerencia, así como fomentar el trabajo en equipo

para lograr los objetivos establecidos, resulta fundamental para impulsar el compromiso organizacional. Esto se refleja en la dedicación y la responsabilidad de los empleados, así como en su participación activa, lo que contribuye al compromiso en la organización. Un escenario similar se halló en el estudio de Rubio (2018) quién encontró una relación positiva y significativa entre justicia y compromiso organizacional ($Rho=0.386$; $p=0.000$) demostrando que existe una percepción favorable al sentirse comprometidos y entusiasmados con su área de trabajo, en otras palabras, se apoyan mutuamente hacia la agilización del trabajo designado fomentando experiencia positiva entre todos los integrantes. Este resultado se respalda en el modelo de administración del recurso humano de Chiavenato en el año 2000 cuando enfatiza que una adecuada administración del área de recursos humanos con las demás áreas de la empresa conlleva hacia un logro eficiente en los integrantes de la organización, manteniendo activo a los colaboradores y orientados hacia el logro de objetivos organizacionales (Mena et al., 2020). Mientras tanto, en el estudio internacional de Luna et al. (2021) hallaron puntuaciones desfavorables en cuanto a la poca participación de todos los miembros de la organización hacia la discusión de temas, asimismo el 48% demostró poca incentivación hacia la mejoría de tareas, por lo tanto, las empresas registraron ausencia de la gestión del talento humano relacionado a la relación entre gerente y empleados de modo que afecta los índices de productividad e igualmente eficiencia de los colaboradores. Este hallazgo puede ser contrastado por Bejarano (2020) cuando aluden que la relación con los empleados mejora el desempeño laboral y también acrecienta los niveles de rendimiento. Asimismo, Pineda (2020) hace énfasis al componente comunicativo como una herramienta para la transmisión de información en todo lo concerniente a la empresa, también la colaboración conjunta para alcanzar como equipo las metas y objetivos trazados.

En cuanto al segundo objetivo específico, se identificó una correlación positiva y estadísticamente significativa entre la dimensión de higiene y seguridad laboral y el compromiso organizacional, con un coeficiente Rho igual a 0.643 y un valor de significancia de 0.000. Estos resultados indican que en los lugares de trabajo donde se implementan eficaces medidas de prevención de riesgos laborales, se observa un aumento considerable en el compromiso organizacional por parte de los empleados. Este resultado se asocia a lo encontrado por Salazar (2018) quién en su estudio encontró una relación significativa y positiva entre seguridad y salud ocupacional con el desempeño laboral ($r_s = 0.716$; $P - Valor < 0.001$), de modo que acatar los estándares de seguridad y salud

ocupacional por todos los integrantes de dicha organización fue óptimo y beneficioso para el proyecto, asimismo, permite el desenvolvimiento en sus actividades e igualmente realiza eficientemente su trabajo. Por otro lado, Chuzón & Morales (2020) descubrieron una relación significativa en llevar a cabo un plan de seguridad, salud e higiene laboral hacia el incremento de compromiso organizacional (valor de 0.823) por lo que demuestra que fomentar la salud física y mental de los trabajadores encamina hacia un mejor compromiso de los colaboradores hacia la empresa representado en seguridad e identificación con la misma. Estos resultados se respaldan en el modelo de gestión integral que destaca el ambiente laboral en óptimas condiciones e igualmente seguro para el trabajador, asimismo reduce la posibilidad de accidentes otorgando mejoría en su rendimiento con calidad garantizada y óptima productividad en las empresas (Mena et al., 2020). Esto se puede integrar con lo expuesto por Agnelli & Matos (2020) ya que resaltan que la higiene laboral, es una disciplina amplia que abarca aspectos relacionados a la salud, seguridad laboral y entorno laboral, resulta que entre todas garantizan el mantenimiento elevado de bienestar.

En relación al tercer objetivo específico, se encontró una correlación positiva y estadísticamente significativa entre la dimensión de calidad de vida en el trabajo y el compromiso organizacional, con un valor de significancia bilateral de 0.000 y un coeficiente Rho de 0.630. Estos hallazgos resaltan la importancia de fortalecer las condiciones de tranquilidad y seguridad para los empleados, lo que contribuye a su desarrollo y bienestar, y, a su vez, tiene un impacto positivo en su compromiso con la empresa y en la colaboración en equipo para alcanzar los objetivos establecidos. Este resultado se asemeja al estudio internacional de Félix et al. (2018) y descubrieron que el compromiso general de los colaboradores tiende a elevarse a medida que los colaboradores llevan mayor cantidad de años trabajando para la organización, ya sea de 2 a 3 años, asimismo, otorgan oportunidades de crecimiento que permite mejorar su desempeño laboral con un puntaje de 61.67. Mientras tanto, en el estudio nacional de Scaccabarozzi (2020), identificó una correlación positiva y significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral, con un coeficiente de correlación Rho igual a 0.715. Además, se observó que el nivel de gestión del talento humano fue bajo, con un porcentaje del 36.7%, y esta situación se reflejó de manera similar en el desempeño laboral. Este resultado se puede integrar por lo manifestado por, Rodriguez et al. (2020) que las oportunidades de crecimiento y seguridad ofrecen la posibilidad de potenciar los

conocimientos y habilidades dentro del ambiente laboral con el propósito de optimizar su desempeño laboral. Por otro lado, se fundamenta en la teoría de las demandas y recursos laborales, que se hallan inmersas en todo trabajo y mantienen un efecto significativo para combatir la tensión laboral (Benítez, 2021). También se ampara en lo expresado por Rizo (2019) que el desarrollo de capacidades se refiere al conglomerado de actitudes del colaborador y la ejecución de tareas específicas como las que demanda un trabajo.

Los resultados relacionados con el objetivo general revelaron una asociación positiva y significativa entre la gestión de mantenimiento del personal y el compromiso organizacional, con un coeficiente de 0.630. Esto subraya la importancia de incorporar una gestión efectiva del talento humano que se centre en el desarrollo de las capacidades y habilidades de los empleados, con el fin de colaborar en la consecución de los objetivos tanto individuales como organizacionales. Además, resalta la relevancia del compromiso como un componente esencial en las dinámicas de las organizaciones. Del mismo modo, en el estudio internacional de Manzano (2019) descubrió en trabajadores de una entidad pública que el 66.7% posee un alto compromiso normativo, igualmente el 60% en alto compromiso de continuidad, en tal sentido, el compromiso en las organizaciones se vincula con el sentido de pertenencia que accede a ampliar el talento humano. Estos resultados se pueden entender a partir de lo que expresó Gutiérrez et al. (2019) que se asocia una conexión emocional que tiene el colaborador hacia su centro de labores, esta inmerso el comportamiento, motivación, esfuerzo y dedicación a las tareas que desempeña en su trabajo. Al mismo tiempo, Stover et al. (2017) explica desde la teoría de la autodeterminación como un componente energético, acompañado de acciones y procesos cognitivos que conlleva la ejecución real del comportamiento. No obstante, dicho resultado se contradijo a lo evidenciado por Castellano et al. (2017), quienes hallaron que el 100% de los encuestados no son partícipes de evaluaciones para la admisión de personal, asimismo la entidad no muestra preocupación por mejorar la formación del personal, en tanto, el 84% considera que las condiciones psicológicas y ambientales no satisfacen a los colaboradores, por lo tanto, se haya deficiencia en la gestión de mantenimiento del personal que puede desencadenar falta de compromiso organizacional.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones Generales

Se determinó una relación positiva y significativa ($\rho = 0.613^{**}$); entre relaciones con los empleados y compromiso organizacional, además el sig. bilateral es de ,000 por lo que se acepta la hipótesis general (H1), esto permitió concluir que mantener una interacción fluida entre colaboradores en componentes comunicativos, cooperación, protección, ayuda como parte del esfuerzo laboral, e igualmente disciplina y resolución de conflictos proporciona un grado de pertenencia e identificación con la empresa donde labora, a su vez cumple con los objetivos planteados, sintiéndose fundamental en la organización.

Se determinó una conexión positiva y con importancia estadística ($\rho = 0.643^{**}$); entre higiene y seguridad laboral con el compromiso organizacional, además el sig. bilateral es de ,000 por lo que se acepta la hipótesis general (H1). Ello permitió concluir que, mantener un agradable ambiente de trabajo que incluye iluminación, ventilación, limpieza e igualmente tranquilidad en su área de trabajo, con técnicas adecuadas para prevenir algún accidente laboral es preocuparse por el bienestar del colaborador y por tanto permitirá efectos positivos en el desempeño de tareas, incremento de productividad, sintiéndose decididos de seguir formando parte de la empresa y continuar comprometido con la organización.

Se determinó una asociación positiva y estadísticamente significativa ($\rho = 0.630^{**}$); entre calidad de vida en el trabajo y compromiso organizacional, además el sig. bilateral es de ,000 por lo que se acepta la hipótesis general (H1), esto permitió concluir que velar por el desarrollo de las capacidades que posee el trabajador, e igualmente brindar oportunidades de crecimiento dentro de la empresa es permitir mejorar su desempeño laboral, e integrarse socialmente en la organización que consecuentemente favorece un óptimo ambiente de trabajo y fortalece el vínculo psicológico entre colaborador y empresa creando una conexión fuerte siendo poco probable que el empleado abandone el trabajo.

Alusivo al objetivo general, se determinó una correlación positiva y de relevancia estadística ($\rho = ,630^{**}$); entre gestión de mantenimiento del personal y compromiso organizacional, además el sig. bilateral es de ,000 por lo que se acepta la hipótesis general (H1). Ello permitió concluir que, el conglomerado de habilidades y capacidades que posee el colaborador permite en las organizaciones empresariales tener un impacto positivo, no solo dentro de la organización sino también que trasciende en el ámbito social, por lo tanto, el talento humano debe ser potenciado de tal manera que repercuta en la retención del personal, y cooperación hacia la empresa.

6.2. Recomendaciones

Se recomienda al gerente general de la Chocolatería la Orquídea, considerar los resultados obtenidos del estudio para estructurar talleres vivenciales en temas de comunicación eficiente y cooperación laboral, de manera mensual y a cargo de un profesional experto en los temas concernientes de tal manera que se refuerce la interacción entre colaboradores y de esta manera se vea reflejada en un óptimo desempeño laboral, acompañado de estrategias que permitan fortalecer el compromiso de los colaboradores hacia el trabajo en equipo y el sentido de pertenencia es positivo.

Con la finalidad de mejorar la higiene y seguridad laboral, se recomienda de modo urgente el desarrollo normativo de leyes laborales específicas en la Chocolatería la Orquídea y desplegar el tema de seguridad e higiene laboral como norma y política fundamental en la gestión de mantenimiento del personal para no esperar a que ocasione impacto negativo sobre el personal para darle la importancia requerida. Asimismo, la gerencia debe dotar de recursos necesarios para prevenir cualquier riesgo que afecte la salud y vida del personal.

Se sugiere fortalecer la calidad de vida en el trabajo, por lo tanto, el apoyo gerencial desde la motivación a todo el personal que trabaja en las distintas áreas, ya que influye positivamente en el compromiso organizacional, debe ser progresivo y continuo, estos pueden realizarse mediante charlas, paneles de interacción donde se consideren las necesidades que desean alcanzar los trabajadores, asimismo impulsar capacitaciones

mensuales al desarrollo de sus funciones y consecuentemente el buen trato entre todos los integrantes de la empresa.

Finalmente, se recomienda a los responsables del área de recursos humanos evaluar de manera semanal la gestión del mantenimiento del personal en cada área de la empresa con la finalidad de potenciar el compromiso organizacional, ello se desenvolverá mediante la ficha de evaluación por cada participante, de tal manera que permita ampliar estrategias para el desarrollo del personal, misma que debe contar con un entorno motivado, satisfecho y comprometido, e igualmente alto grado de identidad y también salvaguardar el bienestar psicológico del empleado.

REFERENCIAS

- Agnelli , A., & Matos, I. A. (2020). Higiene y seguridad laboral como instrumento de paz en el desempeño laboral del docente universitario. *Revista Científica Multidisciplinaria*, 6(1), 47-58.
<http://45.238.216.13/ojs/index.php/mikarimin/article/view/1682/1139>
- Alaa, H. (2016). Employee Engagement: A Review of the Recent Empirical Literature. *International Journal of Advance Research and Innovative Ideas in Education*, 2(6).
http://ijariie.com/AdminUploadPdf/Employee_Engagement___A_Review_of_the_Recent_Empirical_Literature_ijariie3326.pdf
- Anastacio, C., García, A., & Mego, O. (2020). Gestión del talento humano por competencias y su relación con la motivación de los colaboradores de una municipalidad de la región Lambayeque, Perú 2019. *Rev. Tzhoecoen*, 12(4), 436-448. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/1394/1928>
- Angeles, A. G., & Oloya, P. N. (2019). *Gestión del talento humano y rotación del personal en Tiendas EFE - Chimbote, 2019*. Repositorio de la Universidad César Vallejo, Chimbote.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40998/Oloya_GPN-Angelos_PAG.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Araya, S. C., Díaz, K. V., & Rojas, L. E. (2020). Compromiso Organizacional de Funcionarios de un Colegio Municipal Chileno: Un Análisis Multidimensional según Variables de Caracterización. *Revista de psicología educativa | Journal of Educational Psychology*, 8(3), 428-444.
<http://revistas.usil.edu.pe/index.php/pyr/article/view/428>
- Avil, H., Mantilla, M., & Mantecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿ métodos o técnicas de indagación empírica? *Didasc@ lia: didáctica y educación*, 11(3), 62 - 79.
- Begazo , L. M. (2018). *Clima Organizacional y Gestión del Talento Humano al interior del Colegio Santa Rosa de Viterbo - período 2017*. Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa.

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9009/CHMbemelm.pdf?squence=1&isAllowed=y>

- Bejarano, M. (2020). Relaciones interpersonales afectivas y desempeño laboral según variables sociodemográficas de los trabajadores de radio y televisión de Lima Metropolitana. *Revista De Investigación En Psicología*, 22(2), 313–328. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/17431/14658>
- Benalcázar, J., Castro, R., & Vélez, M. (2017). Algunas circunspecciones acerca de la salud ocupacional. *Polo del Conocimiento*, 2(4), 111-119. doi:10.23857/pc.v2i4.109
- Benítez, R. M. (2021). Sistemas de trabajo de alto rendimiento y modelo de organización saludable frente al. *Estudios Gerenciales*, 37(159), 167-177. <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v37n159/0123-5923-eg-37-159-167.pdf>
- 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.
- Burnout y work engagement: Demandas laborales, recursos y resultados organizativos en organizaciones de Acción Social. (2020). *Revista de Estudios Cooperativos*, 136, 1-15. [https://eprints.ucm.es/id/eprint/63753/1/2020-136\(e69192\).pdf](https://eprints.ucm.es/id/eprint/63753/1/2020-136(e69192).pdf)
- Calderón, G., Serna, H., Álvarez, C., & Naranjo, C. (2019). Sentido y significado de la socialización organizacional. *Revista espacios*, 40(3), 1-15. <http://www.revistaespacios.com/a19v40n03/a19v40n03p08.pdf>
- Calderón, N. M., & Andrade, F. J. (2019). Clima y desarrollo organizacional laboral en personal de entidades universitarias. *593 Digital Publisher CEIT*, 4(5), 40-51. https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/115/338
- Cano, J. (2016). *Manual de un CISO: Reflexiones no convencionales sobre la gerencia de la seguridad de la información en un mundo VICA (Volátil, Incierto, Complejo y Ambiguo)*. Ediciones de la U. <https://books.google.com.pe/books?hl=en&lr=&id=yzOjDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA9&dq=las+organizaciones+operan+en+un+entorno+complejo,+diverso,+>

din% C3%A1mico,+altamente+competitivo+y+extremadamente+vol% C3%A1til
,+y+enfrentan+diversos+problemas+cada+d% C3%ADa+&ots=i

- Cappelli, P., & Keller, J. (2017). The Historical Context of Talent Management. *Oxford Handbooks Online*, 1(1), 1-23. doi:10.1093/oxfordhb/9780198758273.013.21
- Castañeda, Y., Betancourt, J., Salazar, N., & Mora, A. (2017). Bienestar laboral y salud mental en las organizaciones. *Revista electrónica Psyconex*, 9(14), 1-13.
- Castellano, M., Hernández, P., & Caridad, M. (2017). Gestión de talento humano para la generación del compromiso organizacional en empresas constructoras colombianas. *Desarrollo Organizacional y Gestión Humana en Contextos Globalizados*, 1(1), 235-268. https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/2602/Cap_7_Gesti%C3%B3nTalentoHumano.pdf?sequence=11&isAllowed=y
- Castro, K. O., & Delgado, J. M. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 684-703. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/107/93>
- Charry, J. M., & Solórzano, J. R. (2021). Engagement en los servidores públicos de una entidad castrense peruana. *REVISTA GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA*, 8(1), 26 - 36. <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/190/336>
- Chávez, L. (2018). La gestión del talento humano como estrategia empresarial. *Revista Perspectiva*, 19(4), 553-558. http://mail.upagu.edu.pe/files_ojs/journals/27/articles/614/submission/614-133-2214-1-2-20190131.pdf
- Checa, L., Cabrera, X., & Chávarry, P. (2020). Estrategia de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en una entidad bancaria. *Revista de Investigación Valdizana*, 14(4), 188-197. <https://www.redalyc.org/journal/5860/586066112002/html/>
- Chuzón, M. A., & Morales, D. U. (2020). *Plan de seguridad, salud e higiene laboral para incrementar el compromiso de los colaboradores de la empresa Alpes Chiclayo*

S.A.C. Universidad César Vallejo , Chiclayo.
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62657/Chuz%
b3n_RMA-Morales_NDU-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62657/Chuz%c3%b3n_RMA-Morales_NDU-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cifuentes, A. (2019). Tendencias en metodología de investigación en Psicoterapia: Una *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 15(2), 201-210.
<https://www.redalyc.org/journal/679/67962600002/html/>

Córdova, I. (2018). *Instrumentos de investigación*. Lima: Editorial: San Marcos.

Cori , S., Hadi , M., & Pacovilca, O. (2019). Gestión del talento humano y compromiso organizacional en una Universidad de Huancayo. *Opción*, 1(89-2), 1266-1288.
<https://produccioncientificaluz.org/index.php/opcion/article/view/27526/28210>

Costa, O., Matias, J., & Pimentel, C. (2021). Occupational health and safety in construction projects: a case study on chemical industry sector. *International Journal of Occupational and Environmental Safety*, 5(2), 14-21.
https://ijooes.fe.up.pt/index.php/ijooes/article/view/2184-0954_005-002_0002/577

De La Garza, M., Carpio, J., Lopez, J., & Rodriguez, P. (2020). El liderazgo de servicio en relación al involucramiento en el trabajo. *Revista Espacios*, 41(8), 1-12.
<http://www.revistaespacios.com/a20v41n08/20410830.html>

Félix, R., García, C., Espinoza, K., Mercado, S., & Ochoa, E. (2018). Compromiso organizacional en trabajadores de pequeñas y medianas empresas. *Cultura Científica Y Tecnológica*, 1(66), 20-28.
<https://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/2802/2561>

Feria , H., Matilla, M., & Mantecón, S. (2020). La entrevista y la Encuesta: ¿Metodos y tecnicas de indagacion Empírica? *Didáctica Y educación*, 11(3), 62-79.
<http://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalía/article/view/992/997>

Fernández, A. (2019). Comunicación y colaboración en la empresa del siglo XXI. *Asociación Castellano-Manchega de Sociología*, 1(1), 369-387.
<https://acmpublicaciones.revistabarataria.es/wp-content/uploads/2019/07/4.2.corisco.Fernandez.comunicacion.369.387.2018.pdf>

- Flores, C., & Flores, K. (2021). Pruebas para comprobar la normalidad de datos en procesos productivos: Anderson-Darling, Ryan-Joiner, Shapiro-Wilk y Kolmogórov-Smirnov. *Societas*, 23(2), 83-106.
- Flores, J., & Gómez, I. (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). http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-21612018000100001
- Flores, L. R. (2017). Gestión del talento humano y su incidencia en la calidad de servicio y rentabilidad de las empresas de transporte terrestre de pasajeros interregional del sur del Perú, periodo 2015- 2016. *Revista De Investigaciones De La Escuela De Posgrado De La UNA PUNO*, 6(4), 348-361. <http://revistas.unap.edu.pe/epg/index.php/investigaciones/article/view/130/111>
- Franco, J. A., & Bedoya, J. (2018). Análisis de modelos del talento humano aplicados en organizaciones pymes. *Revista CEA*, 4(7), 85-101. <https://revistas.itm.edu.co/index.php/revista-cea/article/view/761/721>
- Fuentes, C., López, D., & Moya, F. (2020). Compromiso organizacional como estrategia de cambio en hospitales públicos de Colombia y Venezuela. *Revista Espacios*, 41(22), 316-327. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n22/a20v41n22p22.pdf>
- Garrote , D. (2018). Teoría de la motivación-higiene en recursos humanos: ¿podemos influir sobre el rendimiento de nuestros trabajadores? *American psychologist*, 2, 1-12. https://www.researchgate.net/publication/329017791_Teoria_de_la_motivacion-higiene_en_recursos_humanos_podemos_influir_sobre_el_rendimiento_de_nuestros_trabajadores
- Gómez, E. (2019). *Relación entre endomarketing con el compromiso organizacional de los colaboradores en el Casino las Vegas, Distrito de Tarapoto – 2018*. Universidad César Vallejo, Tarapoto. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38012/G%C3%B3mez_AEA.pdf?sequence=1

- González, R., Cabrera, N. L., Mendoza, H., & Arzate, R. (2020). Métodos de Investigación: Experimentales y Cualitativos. *Alternativas en Psicología*(44), 108-120. <https://www.alternativas.me/attachments/article/230/8%20-%20M%C3%A9todos%20de%20Investigaci%C3%B3n.pdf>
- Guerrero, A. Y., & Callao, M. (2021). Gestión del talento humano para la calidad de atención en los servicios de la salud covid-19. *Rev. Salud & Vida Sipanense*, 8(1), 100-108. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/SVS/article/view/1602/2272>
- Gutiérrez, A., Erazo, E., & Arias, D. (2019). Engagement, una alternativa contra el burnout. *Revista Mente Joven*, 8, 113-118. https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/mente_joven/article/view/7555/6586
- Hernández, H. (2020). Valores y Compromiso Organizacional de Personal Empleado en la Ciudad de Durango. *Trascender, Contabilidad y Gestión*, 1(13), 17-33. <https://trascender.unison.mx/index.php/trascender/article/view/77/80>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: Mc Graw Hill Education.
- Hernández1, C. E., & Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Revista ALERTA*, 2(1), 75-79. <https://alerta.salud.gob.sv/wp-content/uploads/2019/04/Revista-ALERTA-An%CC%83o-2019-Vol.-2-N-1-vf-75-79.pdf>
- Huanca, C. K., & Putpaña, L. J. (2019). *Seguridad y salud, y su relación con la calidad de vida laboral en la empresa Corporación Megaluz S.A.C. en la ciudad de Tarapoto, año 2018*. Universidad César Vallejo, Tarapoto. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34597/Huanca_DCK-Putpa%C3%B3n_PLJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Huaytalla, J., & Palomino, N. (2018). *Gestión de Recursos Humanos y el Compromiso Laboral de los Servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Cangallo, 2017*. Repositorio de la Universidad César Vallejo, Peru. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28359/huaytalla_mj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Iturralde, K., Paltan, J., Ollague, J., & Pacheco, A. (2020). La Gestión del Talento Humano como factor determinante del éxito competitivo de las medianas

- empresas Machaleñas. *Digital Publisher CEIT*, 5(6-1), 342-359.
doi:<https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.433>
- Iturralde, K., Paltan, J., Ollague, J., & Pacheco, A. (2020). La Gestión del Talento Humano como factor determinante del éxito competitivo de las medianas empresas Machaleñas. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(6), 342-359.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7897676>
- Juyumaya, E. (2018). Work engagement, job satisfaction and performance: the role of organizational culture. *Estudios de Administración*, 25(1), 32-49.
<https://estudiosdeadministracion.uchile.cl/index.php/EDA/article/view/55392/58328>
- Leitão, J., Pereira, D., & Gonçalves, A. (2019). Quality of Work Life and Organizational Performance: Workers' Feelings of Contributing, or Not, to the Organization's Productivity. *Int J Environ Res Public Health*, 16(20), 1-18.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6843298/pdf/ijerph-16-03803.pdf>
- León, L. (2018). *Compromiso organizacional y su relación con la productividad laboral en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto en el año 2016*. Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto.
<https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3169/MAEST.%20GEST.%20EMP.%20-%20Leyder%20Le%3%b3n%20Suarez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Li, A., Mahoney, A., & Poling, A. (2018). Basic research in behaviour Analysis. *Analysis: Research and Practice*, 18(2), 117-118. <https://psycnet.apa.org/fulltext/2018-27258-001.pdf>
- López, E. (2021). Responsabilidad social y el compromiso organizacional de empleados públicos del Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(95), 656-668.
<https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/36273/38812>
- López, N., & Dondero, P. (2019). Estrategias para aumentar el compromiso organizacional en el área de ventas de una empresa de la industria cosmética y

- cuidado personal. *INNOVA Research Journal*, 4(3.1), 184-192.
<http://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/index>
- López, R., & Avello, R. (2019). Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 48(2), 441-450. <http://scielo.sld.cu/pdf/mil/v48s1/1561-3046-mil-48-s1-e390.pdf>
- Luna, K. A., Chillogalli, M. I., & Rivas, D. P. (2021). Modelo de gestión del talento humano en el sector industrial de la ciudad de Cuenca- Ecuador. *Revista Científica FIPCAEC*, 6(1), 150-275.
<https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/440/774>
- Madero, S. M. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta universitaria*, 29, 1-18.
<http://www.scielo.org.mx/pdf/au/v29/2007-9621-au-29-e2153.pdf>
- Madero, S. M., & Rodríguez, D. R. (2018). Relación entre las teorías X y Y de McGregor, las formas de retribuir y la satisfacción de las personas en su trabajo. *CienciaUAT*, 13(1), 95-107.
<https://revistaciencia.uat.edu.mx/index.php/CienciaUAT/article/view/1014/441>
- Majid, U. (2018). Research Fundamentals: Study Design, Population, and Sample Size. *Revista URNCST*, 2(1), 1-7.
https://www.researchgate.net/publication/322375665_Research_Fundamentals_Study_Design_Population_and_Sample_Size
- Manzano, A. (2019). Compromiso organizacional y sentido de pertenencia en docentes: un estudio en una institución educativa pública y privada de Quito Ecuador. *Res Non Verba*, 9(2), 1-17.
- Mejía, E. (2021). La gestión del talento humano para la eficiencia y eficacia del servicio parlamentario. *Centro Sur Social Science Journal*, 1(1), 97-109.
<https://centrosureditorial.com/index.php/revista/article/view/111/504>
- Mena, A. P., Freire, J., Sinaluisa, M., & Santillán, D. (2020). Modelo de gestión del talento humano por competencias en la planta de pintura de vehículos CIAUTO, ubicada en Ambato, Ecuador. *Industrial Data*, 22(2), 139–156.

<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/14636/14592>

- Menéndez, C. M., Ruiz, A. B., & Macías, N. M. (2021). Diagnóstico de la gestión de talento humano como estrategia para el desarrollo organizacional. *Revista Polo del Conocimiento*, 6(10), 693-704.
<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3233/7170>
- Mikolajewicz, N., & Komarova, S. V. (2019). Meta-Analytic Methodology for Basic Research: A Practical Guide. *Innovations in Modeling and Simulation to Advance Translational Science*, 10, 1-20.
<https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fphys.2019.00203/full>
- Miño, G., Moyano, J., & García, A. (2017). Riesgos ergonómicos que afectan al trabajo empresarial en el Hospital Civil de Chone. *ECA Sinergia*, 1(1).
https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/Vol8_1_pag_75-84
- Mohod, S., & Ikbal, F. (2018). Literature Review on Employee Engagement. *International Journal of Management, Technology And Engineering*, 8(XI), 1525-1536.
https://www.researchgate.net/publication/347151451_Literature_review_on_employee_engagement
- Moreno, M., Torres, N., Martínez, K., Martínez, K., & Vesga, V. (2018). Identidad Laboral: Análisis del Concepto en el Contexto Actual del Mundo del Trabajo. *Salud y Administración*, 5(14), 59-67.
http://www.unsis.edu.mx/revista/doc/vol5num14/5_Identidad_Laboral.pdf
- Navarrete, G., Bermúdez, M., & Zamora, M. (2019). La disciplina del comportamiento organizacional: estrategia para instituciones universitarias. *Revista Cognosis*, IV(1), 55-70.
<https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Cognosis/article/view/1840/2035>
- Oliva, Z. (2018). *Gestión del talento humano y satisfacción laboral del personal de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia San Martín, 2018*. Universidad César Vallejo, Tarapoto.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30471/Oliva_CZV.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Ortega, J., Rodríguez, J., & Hernández, H. (2017). Importancia de la seguridad de los trabajadores en el cumplimiento de procesos, procedimientos y funciones. *Revista Academia & Derecho*, 1(14), 155-176.
- Ortiz, C. J., & García, C. A. (2021). Relationship between perceived organizational support and work engagement in Mexican workers. *Psicogente*, 24(45), 1-18. <http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/psicogente/article/view/4084/4995>
- Palacios, O. A. (2021). La teoría fundamentada: origen, supuestos y perspectivas. *Intersticios sociales*(22), 47-70. <http://www.scielo.org.mx/pdf/ins/n22/2007-4964-ins-22-47.pdf>
- Paredes, M., Palomino, A., Cárdenas, V., & Gonzales, C. (2021). Compromiso organizacional en los colaboradores de las instituciones financieras en la región Junín. *Gaceta Científica*, 7(1), 29-35. <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/1062/888>
- Patlán, J. (2020). ¿Qué es la calidad de vida en el trabajo? Una aproximación desde la teoría fundamentada. *Psicología desde el Caribe*, 37(2), 31-67. <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v37n2/2011-7485-psdc-37-02-31.pdf>
- Patlán, J. (2020). ¿Qué es la calidad de vida en el trabajo?: Una aproximación desde la teoría fundamentada. *Psicología desde el Caribe*, 37(2), 31-67. <https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/view/11516/214421444665>
- Perea, R. N., & Puscán, J. A. (2020). *Gestión de recursos humanos y la calidad de vida laboral en los trabajadores de la empresa Paranapura SRL, Yurimaguas – 2020*. Universidad César Vallejo, Tarapoto. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66607/Perea_RRN-Puscan_TJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pineda, A. (2020). La comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digita. *Revista GEON*, 7(1), 9-25. <https://revistageon.unillanos.edu.co/index.php/geon/article/view/182/179>
- Pozzo, M. I., Borgobello, A., & Pierella, M. P. (2019). Uso de cuestionarios en investigaciones sobre universidad; análisis de experiencias desde una perspectiva

- situada. *Revista Latinoamericana de Metodología de las Ciencias Social*, 8(2), 1-15. <https://core.ac.uk/download/pdf/199292138.pdf>
- Pradita, S., & Sentoso, A. (2022). Análisis Pengaruh Praktek Keselamatan dan Kesehatan Kerja terhadap Kinerja Karyawan dimediasi oleh Komitmen Organisasi. *Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah*, 5(1), 128-146. <https://stiealwashliyahsibolga.ac.id/jurnal/index.php/jesya/article/view/558/283>
- Ramírez , R. I., Chacón, H. C., & Valencia, K. P. (2018). Gestión del talento humano como estrategia organizacional en las pequeñas y medianas empresas. *revista electronica arbitrada del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 16(1), 20-42. <http://ojs.urbe.edu/index.php/cicag/article/view/2929/3703>
- Ramos, C. (2019). *Fundamentos de investigación para psicólogos: Primer Round*. Quito: Universidad Indoamérica.
- Reyes, N. C., Gutiérrez, J. E., & Amado , J. F. (2020). Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chancay, 2018. *INGnosis*, 6(1), 61–75. <https://revistas.ucv.edu.pe/index.php/ingnosis/article/view/1451/1277>
- Ríos, T. C. (2018). *Calidad de vida laboral y compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles; Carhuaz, Ancash, 2016*. Universidad de San Martín de Porres, Lima. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3469/rios_dtc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rizo, I. (2019). Factores predictivos de la capacidad de trabajo y salud individual de operarios manuales santiagueros. *MEDISAN*, 23(6). <http://www.medisan.sld.cu/index.php/san/article/view/2176/pdf>
- Rodriguez, A., Segura, X., Elizondo, M., Moreno, R., & Montalvo, J. (2020). Diagnóstico del impacto de la motivación laboral como medio para incrementar la productividad. Estudio de caso: Empresa TSR de Saltillo, Coahuila, México. *Revista Espacios*, 41(43), 1-16. <http://www.revistaespacios.com/a20v41n43/a20v41n43p05.pdf>

- Rodríguez, J. (2017). *Gestión de talento humano y desempeño laboral en los trabajadores de la Oficina de Operaciones Salud Alto Mayo- Unidad Ejecutora 401, 2016*. Universidad César Vallejo, Tarapoto. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30897/rodriguez_gj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rojas, J., Cespedes, R., & Bambaren, L. (2020). Gestión del talento humano y su incidencia en la productividad laboral del personal operativo en la empresa Fisim SAC Huánuco - 2015. *Balance´s*, 8(11), 48-55.
- Rubio, L. A. (2018). Justicia organizacional y engagement en docentes de una universidad privada de Armenia, Quindío. *Contexto*(7), 47-56. <https://revistas.ugca.edu.co/index.php/contexto/article/view/884/1361>
- Salas, T. L., & Vega, A. (2019). *Higiene laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la recicladora Martínez en la ciudad Tarapoto, año 2018*. Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto. <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3764/ADMINISTRACION%20C3%93N%20-%20Anacely%20Vega%20Altamirano%20%26%20Taty%20Lilibeth%20Salas%20Cabrejo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Salazar, L. W. (2018). *Influencia de la seguridad y salud ocupacional en el desempeño del personal en la ejecución del proyecto: mejoramiento y sustitución de la infraestructura de la institución educativa Gómez Arias Dávila*. Universidad Agraria de la Selva, Tingo María. https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1481/LWSA_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universida Ricardo Palma. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Sánchez, M., & García, M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su. *Scientia Et Technica*, 22(2), 161-166. <https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>

- Scaccabarozzi , O. M. (2020). *Gestión de talento humano y desempeño laboral de los trabajadores de mantenimiento y servicios de parques de lima, 2020*. Universidad César Vallejo, Lima.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57028/Scaccabarozzi_NOM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Senthilnathan, S. (2019). Usefulness of Correlation Analysis. *Artículo en Revista Electrónica SSRN*, 9(11), 2-9.
https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3416918
- Solis, H. E. (2017). La Educación en materia de Seguridad e Higiene Industrial. *Revista Publicando*, 13(2), 1008-1026.
https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/1255/pdf_898
- Stover, J. B., Bruno, F. P., Uriel , F. E., & Liporace, M. F. (2017). Teoría de la Autodeterminación: una revisión teórica. *Perspectivas en Psicología*, 14(2), 105-115.
https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/73304/CONICET_Digital_Nro.81775459-d650-4f41-b739-fbcfcf2ee37f_A.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Suárez, H. D. (2018). Estrategias organizacionales de gestión del talento humano. *Revista Científica FIPCAEC*, 3(9), 19-36.
<https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/51/54>
- Toscano, C. A., Vesga, J. J., & Avendaño, B. L. (2020). Calidad de vida en el trabajo y su relación con el engagement. *Acta Colombiana de Psicología*, 23(1), 138-146.
http://www.scielo.org.co/pdf/acp/v23n1/es_0123-9155-acp-23-01-138.pdf
- Vargas, L., & Estrada, W. (2016). El engagement: teoría y nociones. *Revista Valor Agregado*, 3(1), 35-46.
- Vela, C. (2021). *Gestión del talento humano y el compromiso organizacional del personal de PROMART, Tarapoto, 2020*. Universidad César Vallejo, Tarapoto.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59087/Vela_RCP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Velasco, A. A. (2017). Modelo de Salud y Seguridad en el Trabajo con Gestión Integral para la Sustentabilidad de las organizaciones (SSeTGIS). *Ciencia & trabajo*,

19(59), 95-104. <https://www.scielo.cl/pdf/cyt/v19n59/0718-2449-cyt-19-59-00095.pdf>

- Vesga, J. J., García, M., Forero, C., Toscano, C. A., Quiroz, E., & Pazmay, S. G. (2021). La relación entre la edad, el engagement y la disposición al cambio organizacional. *Interdisciplinaria*, 38(2), 224-241. <http://www.scielo.org.ar/pdf/interd/v38n2/1668-7027-Interd-38-02-00241.pdf>
- Veytia, M. G., & Contreras, Y. (2019). Factores motivacionales para la investigación y los objetos virtuales de aprendizaje en estudiantes de maestría en Ciencias de la Educación. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 9(18), 84-101. <http://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v9n18/2007-7467-ride-9-18-84.pdf>
- Wood, J., Oh, J., Park, J., & Kim, W. (2020). The Relationship Between Work Engagement and Work–Life Balance in Organizations: A Review of the Empirical Research. *Human Resource Development Review*, 19(3), 240–262. <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/1534484320917560>
- Zayas, I. (2020). La gestión del talento humano: Una necesidad para el desarrollo de las organizaciones. *Revista Electrónica Sobre Cuerpos Académicos Y Grupos De Investigación*, 7(4), 21–42. <https://www.cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/208/412>

ANEXOS

Anexo 1: Declaratoria de autenticidad



UNIVERSIDAD
RICARDO PALMA

DECLARACION JURADA DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

DECLARACION DEL GRADUANDO

Por la presente, el graduando:

Gabriela Del Pilar Aliaga Flores

en condición de egresado del Programa de Posgrado:

Sistemas de Gestión de la Calidad e Inocuidad en la Industria Alimentaria

deja constancia que ha elaborado la tesis intitulada:

Gestión de mantenimiento del personal y el compromiso organizacional de la Chocolatería la Orquídea, en la ciudad de Tarapoto, 2021

Declara que el presente trabajo de tesis ha sido elaborado por el mismo y no existe plagio/copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por cualquier persona natural o jurídica ante cualquier institución académica, de investigación, profesional o similar.

Deja constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no ha asumido como suyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o de la Internet.

Asimismo, ratifica que es plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asume la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento y es consciente de las connotaciones éticas y legales involucradas. En caso de incumplimiento de esta declaración, el graduando se somete a lo dispuesto en las normas de la Universidad Ricardo Palma y los dispositivos legales vigentes.

Firma del graduando

27 de setiembre del 2023

Fecha

Anexo 2: Autorización de consentimiento para realizar la investigación

Yo, Gabriela Del Pilar Aliaga Flores, identificado con el DNI 72694130, con domicilio en el Pjse. Las Rosas C-02, distrito de Tarapoto, provincia y departamento de San Martín, declaro bajo juramento:

Que, la información y datos utilizados para la presente investigación fueron obtenidos de la Empresa Chocolatería Orquídea durante el periodo 2021 y hago uso de este documento ya que por políticas de la empresa no brindan documento de autorización.

Declaración que hago en honor a la verdad

Tarapoto, 27 de setiembre del 2023



Gabriela del Pilar Aliaga Flores

DNI. 72694130

Anexo 3: Formato de instrumentos o protocolos utilizados

Cuestionario 01 - Gestión del mantenimiento del Personal

Estimado trabajador, el presente cuestionario tiene la finalidad de evaluar la Gestión del mantenimiento del Personal en la empresa Chocolatería la Orquídea, se les solicita su colaboración respondiendo con sinceridad las siguientes preguntas. La prueba es anónima. Por favor, lea con atención y conteste marcando (X), teniendo en cuenta la siguiente escala:

Escala de medición	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Valoración	1	2	3	4	5

No	Gestión del mantenimiento del Personal				
Dimensión: Relaciones con los empleados					
Indicador - Comunicación					
1	En las capacitaciones o reuniones que adopta la empresa son consultados las necesidades de que solicitan los trabajadores para trabajar correctamente				
2	Cree usted que en la empresa existe una comunicación concurrente y eficiente en relación con el ambiente y la productividad de los trabajadores				
Indicador - Cooperación					
3	Usted considera que en su lugar de trabajo los integrantes de la empresa se apoyan mutuamente para agilizar el trabajo designado				
4	En su lugar de trabajo se tienen en consideración las ideas y opiniones de cada uno de los integrantes para el logro de los objetivos				
Indicador - Protección					
5	En la empresa que usted labora realizan diagnósticos de los requerimientos de seguridad de personal para el desarrollo de sus actividades				
6	En la empresa que usted labora garantizan la integridad del personal en cuestiones de lesiones y enfermedades.				
Indicador - Ayuda					
7	En la empresa que usted labora reconocen con beneficios el esfuerzo del trabajador como parte del desempeño laboral de sus actividades				
8	Usted está de acuerdo que la empresa debería considerar necesaria una recompensa económica para el trabajador que cumpla con las metas trazadas				
Indicador – Disciplina y conflicto					
9	En la empresa que usted labora se cumple a cabalidad las normas y reglamentos que la empresa estipula para el buen funcionamiento laboral				
10	En la empresa que usted labora se presencian conflictos y malas disciplinas que desintegre el ambiente laboral entre los trabajadores				
Dimensión: Higiene y Seguridad Laboral					
Indicador – Entorno físico del trabajador					
11	Considera usted que existe orden y limpieza en su lugar de trabajo para realizar su labor correctamente				
12	Considera usted que una deficiente iluminación ocasiona fatiga y por ende un mal desenvolvimiento en sus labores				
Indicador – Entorno Psicológico del Trabajador					
13	Usted considera que la empresa brinda condiciones laborales idóneos para el trabajador				
14	Usted considera que la empresa promueve y protege la salud y el bienestar mental de sus trabajadores				
Indicador – Aplicación de Principios Ergonómicos					

15	La entidad adopta constantemente la implementación de técnicas de prevención de riesgos laborales				
16	La entidad brinda capacitaciones constantes a sus trabajadores en situaciones que originan el deterioro de la salud del trabajador				
Indicador – Salud Ocupacional					
17	La empresa tiene implementado un plan de seguridad e higiene para salvaguardar el bienestar del trabajador				
18	La empresa se hace responsable ante cualquier incidente dentro del lugar de trabajo, como como accidentes y enfermedades				
Dimensión: Calidad de Vida en el Trabajo					
Indicador – Utilización y Desarrollo de Capacidades					
19	Los trabajadores de la empresa demuestran a cabalidad sus capacidades y aptitudes en las tareas designadas por el empleador				
20	Usted cree que los trabajadores de la empresa están comprometidos a realizar trabajos de calidad				
Indicador – Oportunidad de Crecimiento y Seguridad					
21	Considera usted que las capacitaciones al personal les permite desempeñar correctamente sus funciones que les designan.				
22	La empresa donde labora promueve y alienta la iniciativa de sus trabajadores para mejorar su desempeño laboral				
Indicador – Integración Social en la Organización					
23	Los trabajadores que laboran en la empresa cumplen dentro del tiempo señalado con las tareas designadas.				
24	Los trabajadores tienen iniciativa de realizar sus actividades sin esperar indicaciones del empleador				

Cuestionario 02 – Compromiso Organizacional

Estimado trabajador, el presente cuestionario tiene la finalidad de evaluar el compromiso de los trabajadores en la empresa Chocolatería la Orquídea, se les solicita su colaboración respondiendo con sinceridad las siguientes preguntas. La prueba es anónima. Por favor, lea con atención y conteste marcando (X), teniendo en cuenta la siguiente escala:

Escala de medición	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Valoración	1	2	3	4	5

No	Compromiso Organizacional				
Dimensión: Vigor					
	Indicador - Energía para Trabajar				
1	En su lugar de trabajo se siente usted lleno de energía.				
2	Usted aceptaría trabajar horas extras sin haber descansado				
	Indicador - Deseo para Desempeñar las Funciones				
3	Cuando usted llega a su lugar de trabajo tiene las ganas de trabajar.				
4	Cuando usted llega a su lugar de trabajo se olvida de los problemas externos y trabaja concentrado.				
	Indicador - Persistencia en el Trabajo				
5	Usted es persistente en los trabajos que le designan.				
6	Usted logra poder trabajar incluso cuando las cosas no van bien emocionalmente.				
Dimensión: Dedicación					
	Indicador – Identificación con el Trabajo				
7	Usted con la experiencia que lleva realiza eficientemente su trabajo				
8	Usted se siente orgullo del esfuerzo que brinda a la empresa				
	Indicador - Sentirse Inspirado en el Trabajo				
9	A usted su lugar de trabajo le inspira siempre a trabajar con entusiasmo				
10	Se siente usted motivado en su lugar de trabajo a realizar sus actividades diarias de manera eficiente y productiva				
	Indicador – Aceptación de Retos				
11	En su lugar de trabajo casi siempre está lleno de retos productivos				
12	A usted le gusta afrontar los retos que le designan en su lugar de trabajo				
Dimensión: Absorción					
	Indicador - Concentración en el Trabajo				
13	Cuando usted está laborando en su lugar de trabajo se olvida de los problemas que le aquejan				

14	Usted logra concentrarse y trabajar con responsabilidad en la empresa				
	Indicador - Agrado por el trabajo				
15	Usted está feliz y orgullo de pertenecer a la empresa				
16	Usted siente que su trabajo le va permite crecer y tener aspiraciones				
	Indicador - Involucramiento en el Trabajo				
17	Usted se siente involucrado y satisfecho en su lugar de trabajo				
18	Usted se siente comprometido de laborar responsablemente en su lugar de trabajo				

Anexo 4: Confiabilidad de los instrumentos

Luego de la creación de los instrumentos para la recolección de información, se realizó la prueba de confiabilidad a través del coeficiente Alfa de Cronbach de cada uno de los cuestionarios para las variables de estudio.

Tabla 16

Confiabilidad del cuestionario sobre gestión de mantenimiento del personal.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,984	24

De acuerdo a lo observado en la tabla 16, el coeficiente alfa de Cronbach muestra un nivel de confiabilidad de 0.984, obtenido a partir de una muestra piloto compuesta por 15 encuestados que participaron en la fase de prueba del cuestionario diseñado para evaluar el grado de gestión de mantenimiento del personal en la empresa Chocolatería La Orquídea. En otras palabras, el instrumento demuestra una alta confiabilidad.

Tabla 17

Confiabilidad del cuestionario sobre el compromiso organizacional.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.986	18

Del mismo modo, se puede observar en la tabla 17 que el coeficiente alfa de Cronbach muestra un nivel de confiabilidad de 0.986, el cual fue calculado utilizando una muestra piloto compuesta por 15 participantes con el propósito de evaluar el nivel de compromiso organizacional. En resumen, el instrumento demuestra un alto grado de confiabilidad.

Anexo 5: Base de datos

Tabla 18

Base de datos de la variable gestión de mantenimiento del personal.

	Relaciones con los empleados									Higiene y seguridad laboral								Calidad de vida en el trabajo						
	PR G.1	PR G.2	PR G.3	PR G.4	PR G.5	PR G.6	PR G.7	PR G.8	PR G.9	PRG .10	PRG .11	PRG .12	PRG .13	PRG .14	PRG .15	PRG .16	PRG .17	PRG .18	PRG .19	PRG .20	PRG .21	PRG .22	PRG .23	PRG .24
Colaboradores 1	2	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	4	3	2	4	3	3	4
Colaboradores 2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1
Colaboradores 3	3	3	3	4	2	3	2	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	4	2	3	2	4	3	3
Colaboradores 4	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
Colaboradores 5	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2
Colaboradores 6	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	4	3
Colaboradores 7	3	5	4	4	3	3	4	5	3	3	3	5	5	4	4	3	5	4	4	4	5	4	5	3
Colaboradores 8	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3
Colaboradores 9	4	3	3	3	4	3	4	2	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	4	3
Colaboradores 10	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1
Colaboradores 11	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1
Colaboradores 12	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
Colaboradores 13	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	4	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3
Colaboradores 14	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2

Colaboradores 15	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4
Colaboradores 16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
Colaboradores 17	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	
Colaboradores 18	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	
Colaboradores 19	3	2	3	2	4	2	4	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	
Colaboradores 20	3	2	3	3	4	2	4	2	4	3	4	4	3	4	2	3	4	4	4	3	3	4	4	3	
Colaboradores 21	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	4	3	4	3	2	4	2	3	3	4	3	3	3	
Colaboradores 22	4	4	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5	4	5	4	4	5	4	3	5	5	4	5	5	
Colaboradores 23	3	2	3	3	4	3	4	4	2	4	2	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	2	4	3	
Colaboradores 24	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	3	1	
Colaboradores 25	3	3	3	4	2	3	2	3	4	3	3	2	3	2	4	4	4	3	2	3	3	3	2	3	
Colaboradores 26	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	
Colaboradores 27	3	3	3	3	2	2	4	2	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	
Colaboradores 28	4	3	4	5	4	3	5	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	3	
Colaboradores 29	5	5	5	3	5	5	5	3	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	3	
Colaboradores 30	5	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	
Colaboradores 31	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	
Colaboradores 32	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	
Colaboradores 33	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	

Colaboradores 34	3	4	3	3	4	5	4	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	3	4	5	5	
Colaboradores 35	3	3	4	2	3	4	3	2	3	2	3	4	4	2	2	2	4	4	3	3	3	3	3	4
Colaboradores 36	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5
Colaboradores 37	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2
Colaboradores 38	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2
Colaboradores 39	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2
Colaboradores 40	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1
Colaboradores 41	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2
Colaboradores 42	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1
Colaboradores 43	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
Colaboradores 44	2	2	2	3	2	3	3	2	3	1	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2
Colaboradores 45	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Colaboradores 46	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2
Colaboradores 47	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Colaboradores 48	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1
Colaboradores 49	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Colaboradores 50	2	1	3	1	2	1	2	3	2	3	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2
Colaboradores 51	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2
Colaboradores 52	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	1	2	2	3

Colaboradores 53	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	3	1	3	3	2	2	3	2	2	2	2	
Colaboradores 54	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	
Colaboradores 55	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	
Colaboradores 56	1	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	3	2	1	1	1	3	2	2	2	3	
Colaboradores 57	3	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	
Colaboradores 58	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	
Colaboradores 59	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	
Colaboradores 60	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 19*Base de datos de la variable compromiso organizacional.*

	Vigor								Dedicación				Absorción							
	PRG .1	PRG. 2	PRG. 3	PRG. 4	PRG. 5	PRG. 6	PRG. 7	PRG. 8	PRG. 9	PRG.1 0	PRG.1 1	PRG.1 2	PRG.1 3	PRG.1 4	PRG.1 5	PRG.1 6	PRG.1 7	PRG.1 8		
Colaboradores 1	4	3	3	5	4	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	4	5	3		
Colaboradores 2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2		
Colaboradores 3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	3	4	4	4	5	5	3		
Colaboradores 4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1		
Colaboradores 5	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
Colaboradores 6	4	4	5	5	3	4	4	3	3	5	4	3	3	4	4	4	4	4		
Colaboradores 7	5	5	3	5	5	3	5	5	4	3	5	5	4	5	5	5	5	4		
Colaboradores 8	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2		
Colaboradores 9	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2		
Colaboradores 10	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1		
Colaboradores 11	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2		
Colaboradores 12	5	5	5	3	5	4	5	3	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5		
Colaboradores 13	2	1	1	2	2	2	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2		
Colaboradores 14	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1		
Colaboradores 15	4	4	5	3	5	4	5	3	3	5	5	3	4	4	4	5	5	4		
Colaboradores 16	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2		
Colaboradores 17	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1		
Colaboradores 18	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	3	2	4	3	4		

Colaboradores 19	4	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3
Colaboradores 20	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3
Colaboradores 21	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3
Colaboradores 22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
Colaboradores 23	3	3	3	4	2	3	3	4	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2
Colaboradores 24	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1
Colaboradores 25	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3
Colaboradores 26	3	5	5	3	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5	4	4	5	5
Colaboradores 27	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2
Colaboradores 28	5	4	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5
Colaboradores 29	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3
Colaboradores 30	4	4	5	3	3	4	5	4	5	4	3	5	3	3	5	5	5	5
Colaboradores 31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Colaboradores 32	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
Colaboradores 33	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	1	3	2
Colaboradores 34	3	4	5	4	5	5	3	3	3	4	4	5	5	5	4	5	4	4
Colaboradores 35	4	4	3	4	2	2	4	4	3	3	4	3	4	2	3	3	2	3
Colaboradores 36	4	3	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
Colaboradores 37	4	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	2	4	3	2

Colaboradores 38	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1
Colaboradores 39	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1
Colaboradores 40	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2
Colaboradores 41	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1
Colaboradores 42	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2
Colaboradores 43	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1
Colaboradores 44	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1
Colaboradores 45	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1
Colaboradores 46	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2
Colaboradores 47	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2
Colaboradores 48	1	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	1	2	2	1	2	2	2
Colaboradores 49	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1
Colaboradores 50	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	1
Colaboradores 51	1	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
Colaboradores 52	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3
Colaboradores 53	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2
Colaboradores 54	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1
Colaboradores 55	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2
Colaboradores 56	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2

Colaboradores																		
57	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2
Colaboradores																		
58	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1
Colaboradores																		
59	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2
Colaboradores																		
60	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2

Fuente: Elaboración propia.