



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Compromiso organizacional y desempeño laboral de los  
colaboradores en las sucursales del oriente de la empresa  
Lucky S.A.C., 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración**

**AUTORES:**

Alava Mori, Diego Alonso (ORCID: 0000-0002-4093-3898)

Medina Pérez, Ronald Freysber (ORCID: 0000-0003-3196-0525)

**ASESOR:**

Mtro. Cotrina Trigozo, Carlos (ORCID: 0000-0001-6368-4794)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**TARAPOTO – PERÚ**

**2020**

## **Dedicatoria**

Dedico esta tesis a mi amada madre y hermanas que creyeron en nosotros y nos apoyaron durante este proceso, quienes nos brindaron su apoyo incondicional y palabras de aliento para poder superar las noches de desvelo y poder así realizar este trabajo.

Diego A. Alava Mori

La dedico a mis hijos por comprender y apoyarme en estos momentos sabiendo que les “robé” horas del tiempo con ellos para lograr mis objetivos profesionales; a mis padres y hermanos, los cuales me motivaron en este propósito.

Ronald F. Medina Pérez

## **Agradecimiento**

Un especial agradecimiento a nuestro asesor de la asignatura, el Mtro. Cotrina Trigozo, Carlos, por sus orientaciones y dedicación a nuestra formación; a los directivos de la empresa Lucky S.A.C., por su apoyo con la información solicitada; a sus colaboradores, por su tiempo y disposición para con nosotros.

## Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	26
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	26
3.2. Variables y operacionalización.....	27
3.3. Población, muestra, muestreo.....	28
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validación y confiabilidad.....	30
3.5. Procedimientos.....	31
3.6. Métodos de análisis de datos.....	33
3.7. Aspectos éticos.....	33
IV. RESULTADOS.....	34
Prueba de normalidad.....	45
V. DISCUSIÓN.....	51
VI. CONCLUSIONES.....	54
VII. RECOMENDACIONES.....	55
REFERENCIAS.....	56
ANEXOS.....	63

## Índice de tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 1 Prueba de normalidad .....	45
Tabla 1 Relación entre el compromiso afectivo y desempeño laboral.....	46
Tabla 2 Relación entre el compromiso de continuidad y el desempeño laboral .....	47
Tabla 3 Relación entre la persistencia y la productividad.....	48
Tabla 4 Relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral .....	49

## Resumen

La investigación titulada Compromiso organizacional y desempeño laboral de los colaboradores en las sucursales del oriente de la empresa Lucky S.A.C., 2019 tuvo como objetivo establecer si existe relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en las sucursales del oriente de la empresa Lucky S.A.C. En cuanto al aspecto metodológico, este fue de tipo básica, de nivel relacional y diseño no experimental; la muestra estuvo conformada por 86 colaboradores, mientras que la técnica fue la encuesta y los instrumentos fueron los cuestionarios. Los resultados demostraron que las dimensiones de la variable Compromiso organizacional se relacionaron con el Desempeño laboral, el mismo que fue comprobado con la aplicación de la prueba estadística Rho de Spearman dando como resultado 0,777; es aquí donde el sig. (bilateral) fue 0,000, menor al margen de error 0.05; permitiendo así aceptar la hipótesis de estudio. Se concluyó lo siguiente: existe relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en las sucursales del oriente de la empresa Lucky S.A.C.

Palabras claves: compromiso organizacional, desempeño laboral, habilidad social, habilidades personales.

## **Abstract**

This research entitled Organizational commitment and job performance of employees in the eastern branches of the company Lucky S.A.C., 2019 had as objective to establish whether there is a relationship between the organizational commitment and the work performance of the collaborators in the eastern branches of the company Lucky S.A.C. Regarding the methodological aspect, it was of a basic type, of a relational level and non-experimental design; the sample consisted of 86 collaborators, while the technique used was the survey and the questionnaires as instrument. The results showed that the dimensions of the variable Organizational commitment were related to Job performance. It was verified with the application of Spearman's Rho statistical test, this is where the sig. (bilateral) was 0.000; less than the 0.05 margin of error; thus allowing to accept the current study hypothesis. It is concluded that there is a relationship between Organizational commitment and Job performance in the employees of the company Lucky S.A.C. Likewise, this result was contrasted with the application of Spearman's Rho non-parametric statistical test, where the sig. (bilateral) obtained was 0.000; less than the margin of error; furthermore, the degree of correlation was considerable of 0.582. This implies that the greater the Organizational commitment, the greater the employee's Job performance.

Key words: organizational commitment, job performance, social ability, personal skills.

## I. INTRODUCCIÓN

El compromiso organizacional es una temática empresarial de la cual se generaron diversos estudios porque presenta gran relevancia en los negocios hoy en la actualidad. En otras palabras, este compromiso desempeña un papel bastante relevante puesto que, en casi todos los negocios y/o empresas, se labora junto a los colaboradores, asimismo, nos encontramos en tiempos en los cuales se pone énfasis en desarrollar el talento del personal, buscando el bienestar y satisfacción de estos, a mejorar su entorno y las condiciones por medio de los cuales los empleados deben identificarse con la misión de la empresa, su visión y valores con el fin de lograr un real compromiso con la organización.

La satisfacción del personal se considera una pieza fundamental que logra impulsar el nivel de productividad de los colaboradores o profesionales en promedio al 30%, ello es señalado en el cuestionario efectuado por la firma “Kelly Services”. Por otra parte, con relación a las cifras reveladas en uno de los sondeos de Tendencias del Entorno Laboral en México (TELM) 2019, podemos evidenciar como el clima y la estabilidad laboral impulsan y optimizan el rendimiento de los trabajadores al 44%, le sigue el nivel remunerativo (43%), asistencias (39%), beneficios (34%), un régimen laboral o horario acoplable (31%) y los líderes que dirigen la organización (31%). No obstante, un buen porcentaje (67%) siempre se enfoca en una mejor oportunidad u oferta laboral, evaluando los mercados externos de trabajo, a pesar de que se sienten a gusto con su actual centro de labores. En relación al sentido de compromiso, tenemos diferentes índices: los que afirmaron sentirse más leales que el año pasado (32%), aquellos que dijeron sentirse menos leales (30%) y los que afirmaron sentirse igual de leales que el año pasado (37%). Pues bien, según los resultados del estudio, se considera al sueldo competitivo uno de los factores más esenciales que garantiza que el personal posea un mayor sentido de lealtad o compromiso hacia la organización en un promedio del 48%, como también los planes para desarrollar y buscar que los colaboradores crezcan a nivel personal y profesional (40%), bono por nivel productivo (30%), el régimen de trabajo basado en metas establecidas, dejando de enfocarse solo en la labor presencial (29%) y los programas orientados a capacitar al personal (25%); por



todos los factores descritos en líneas anteriores, se hace evidente la importancia del estudio y atención de factores de la gestión de las organizaciones como el Compromiso Organizacional y su impacto en el desempeño de los colaboradores (Diario de México, 2019, p. 1).

La situación en Perú no pasa desapercibida, ya que el desempeño laboral no es una de las mejores cualidades de nuestra realidad nacional. Es por ello que, con respecto a lo afirmado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática en la actualidad, una cifra superior a los 420 mil habitantes de Lima Metropolitana, (entre mujeres y hombres), se encuentran desempleados, además, solamente durante el trimestre inicial del 2018, una cifra que asciende a 19 mil 800 habitantes, perdieron sus fuentes de ingresos fijos o sus empleos (Medina, 2018, p. 1). Pero no acaba allí la situación, porque un 74% de las personas participantes del estudio evidenciaron la tendencia o el deseo de optar por una actividad laboral diferente a su actual, buscando laborar en donde se sientan seguros, identificados, sin problemas entre compañeros de trabajo y que les permita tener iniciativa; condiciones que motivarían su lealtad, compromiso y mejor desempeño.

Con respecto al ámbito regional, se observa una situación o realidad no muy lejana a la que se redactó anteriormente, es decir, el desempeño laboral que tienen los colaboradores en la mayoría de las empresas sanmartinenses no es satisfactoria, pudiendo ser esto causa de las malas remuneraciones, eso conlleva a que el personal no tenga iniciativa propia o ganas de liderar un grupo. Con ello nos adentramos en la investigación en la cual se tendrá en cuenta las sucursales del oriente de la empresa Lucky S.A.C. durante el periodo 2019, misma que cuenta con número de RUC 20304269759, pues bien, se clasifica como un ente cuyo giro de negocio o actividad principal es el asesoramiento en marketing; actualmente la integran 86 trabajadores, con 16 de ellos distribuidos en la ciudad de Tarapoto, 28 en Pucallpa y 42 en Iquitos. Sin embargo, después de haber realizado una entrevista al gerente de la empresa, este dio a conocer que los colaboradores vienen mostrando una baja eficiencia (bajo desempeño) en sus funciones, la cual ha traído como resultado que la productividad no sea la esperada al cierre de cada campaña; de igual modo, se ha logrado identificar

que los trabajadores realizan sus actividades de manera independiente, esto quiere dar a entender que el trabajo en equipo no es prioridad, tampoco el colaborador tiene conocimiento oportuno de los posibles acontecimientos que se vienen presentando en su área (es decir, le es indiferente a todo aquello que suceda a su alrededor), siendo este un factor para que no se pueda cumplir con las metas que se propone al inicio de cada jornada; esto se denomina en una frase “bajo desempeño laboral” y, por lo consiguiente, no están comprometidos con la empresa. De esta manera, con lo descrito en líneas arriba, se cree que este hecho probablemente viene siendo generado por la poca conciencia e interés hacia la empresa; en resumen, es falta de compromiso, falta de identificación, falta de motivación para con la empresa; es decir, prevalece un bajo “compromiso organizacional”, donde el gran número de colaboradores no se sienten identificados con la misma y donde se percibe que estos no muestran una participación activa. Entonces, al conocer la situación en la cual se encuentra la empresa y sobre todo de seguir esta problemática, esta se podría ver afectada a corto plazo hasta un punto de perder su cartera de clientes y salir del mercado de manera definitiva.

Luego de exponer las diferentes teorías de autores relacionadas a cada una de las variables, se formuló el problema general ¿De qué manera se relaciona el compromiso organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores en las sucursales del oriente de la empresa Lucky S.A.C., 2019?; y los problemas específicos ¿De qué manera se relaciona el compromiso afectivo con el desempeño laboral de los colaboradores en las sucursales del oriente de la empresa Lucky S.A.C., 2019?, ¿De qué manera se relaciona el compromiso de continuidad con el desempeño laboral de los colaboradores en las sucursales del oriente de la empresa Lucky S.A.C., 2019? y ¿De qué manera se relaciona el compromiso normativo con el desempeño laboral de los colaboradores en las sucursales del oriente de la empresa Lucky S.A.C., 2019?

La justificación para este estudio busca demostrar de manera práctica el por qué es relevante desarrollar el proceso de investigación científica; además de ello, es exponer todos los beneficios que se obtendrán. De igual manera, es pertinente explicar el valor del estudio que se realizó. Como cualquier estudio profesional, la propuesta se

sustenta en fundamentos convincentes y, sobre todo, expone los propósitos que se alcanzaron (Gómez, 2012, p.27). En cuanto a la justificación teórica, en el estudio “Compromiso organizacional y desempeño laboral en los colaboradores en las sucursales del oriente de la empresa Lucky S.A.C., 2019”, se revisaron estudios previos para ser contrastados teóricamente y aportar nuevos resultados en cuanto a la interrelación de la variable independiente y la variable dependiente. Por otro lado, las dimensiones de cada una de las variables fueron debidamente analizadas y amparadas por autores que, sobre todo, respaldaron los instrumentos de medición. En ese sentido, vale recalcar que el Compromiso Organizacional se apoya en la teoría propuesta por Aldana, Tafur & Leal (2018, pp. 2-3, quienes citan a Meyer, Allen y Smith, 1991) y el Desempeño Laboral se encuentra respaldada por los autores Chiavenato (2011, p. 201- 207) y Sánchez (2013, p. 156 - 161).

Con respecto al fundamento práctico, el estudio científico alcanzó su justificación práctica debido a que el Compromiso Organizacional y el Desempeño Laboral se desarrollaron bajo el enfoque del comportamiento humano, donde el punto de referencia serán únicamente los colaboradores, asimismo, las cifras que logren obtenerse a partir de la presente investigación terminarán favoreciendo positivamente a las sucursales del oriente de la empresa Lucky S.A.C. Por otra parte, en relación a la justificación metodológica este estudio encontró su justificación en su objetivo general: donde buscó determinar si existe relación ente el compromiso organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores en las sucursales del oriente de la empresa Lucky S.A.C., 2019. Además, se elaboró cada instrumento respectivo para el recojo de información sustentados en las dimensiones que delimitan el estudio, en este sentido, cada instrumento tuvo que pasar con rigor las fases para validar y sustentar la fiabilidad de estos.

En relación a los objetivos, el objetivo general fue establecer si existe relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en las sucursales del oriente de la empresa Lucky S.A.C., 2019; mientras que los objetivos específicos fueron determinar si existe una relación significativa entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral de los colaboradores en las sucursales del oriente de

la empresa Lucky S.A.C., 2019, determinar si existe una relación significativa entre el compromiso de continuidad y el desempeño laboral de los colaboradores en las sucursales del oriente de la empresa Lucky S.A.C., 2019 y determinar si existe una relación positiva entre el compromiso normativo y el desempeño laboral de los colaboradores en las sucursales del oriente de la empresa Lucky S.A.C., 2019.

Para culminar el primer capítulo, se plantearon las hipótesis. La hipótesis general fue que sí existe relación significativa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en las sucursales del oriente de la empresa Lucky S.A.C., 2019; y las hipótesis específicas fueron existe una relación significativa entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral de los colaboradores en las sucursales del oriente de la empresa Lucky S.A.C., 2019, existe una relación significativa entre el compromiso de continuidad y el desempeño laboral de los colaboradores en las sucursales del oriente de la empresa Lucky S.A.C., 2019 y existe una relación significativa entre el compromiso normativo y el desempeño laboral de los colaboradores en las sucursales del oriente de la empresa Lucky S.A.C., 2019.

## II. MARCO TEÓRICO

A continuación, como parte de esta investigación, “Compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en las sucursales del oriente de la empresa Lucky S.A.C., 2019”, se citaron algunos autores y estudios como antecedentes, tomados de fuentes internacionales y nacionales, y los cuales fueron utilizados durante el desarrollo de la discusión de los resultados, cuyos planteamientos serán plasmados a continuación. A nivel internacional, Telles, A. (2018). *Comprometimento e Desempenho Individual: uma Análise dos Professores dos Cursos de Administração das Universidades do Estado do Rio Grande do Sul*. Artículo, Universidad Federal de Santa Catarina, Trabajo para el Simposio de Excelencia en Gestión y Tecnología, Río de Janeiro, Brasil. El trabajo planteó como objetivos identificar en qué dimensión del compromiso, basada en el modelo de Meyer y Allen (1997), es posible clasificar a los profesores de Administración de Empresas en las Universidades de Río Grande do Sul; verificar los factores relacionados con el compromiso afectivo, normativo e instrumental que llevan a los docentes a involucrarse en la organización; y también, analizar las relaciones que caracterizan las afinidades presentes en el compromiso y el desempeño individual. El estudio se clasifica como exploratoria-descriptiva y utiliza el enfoque cuantitativo como método, y cuyo proceso para analizar la información fue efectuado por medio de metodologías estadísticas. El estudio fue dirigido sobre docentes universitarios con horas en cursos de administración, mediante una encuesta como técnica, la población estuvo definida en un total de 950 docentes, el muestreo fue aleatorio simple, aplicándose, a su vez, los cuestionarios a una muestra de 500 encuestados. En cuanto a los resultados, en el análisis del desempeño individual y el compromiso afectivo, según el cuestionario sobre el significado personal y el desempeño de las funciones con un fuerte sentimiento hacia la universidad, está claro que  $p$  (significancia) es 0.000. La autora concluyó que la prueba es significativa, con una fuerte relación entre las variables analizadas. El coeficiente de contingencia, que es igual a 0,69; es decir, cerca de 1 (uno) por lo que se observa la fuerte dependencia de las variables de compromiso afectivo vinculadas al desempeño individual. Sobre el compromiso de continuidad (denominado *instrumental* en este trabajo) y el desempeño

individual, es verificable que el valor de  $p$  es 0.061, interpretándose como no significativa, siendo el valor  $p$  mayor que 0.05, se confirmó que no hay relación entre el compromiso instrumental y el desempeño individual. En el análisis compromiso normativo vs. desempeño individual, se observó que  $p$  es 0.015; por tanto, la prueba es significativa, el coeficiente de contingencia igual a 0.398; es decir, lejano a 1 (uno), concluyendo la autora que la dependencia entre el compromiso normativo y el desempeño individual fue débil.

Kaplan M, y Kaplan A. (2017), con la investigación titulada *The Relationship between Organizational Commitment and Work Performance: a Case of Industrial Enterprises* (Artículo científico), Universidad Nevşehir Hacı Bektaş Veli, Nevşehir, Turquía; cuya finalidad se orientó a establecer el grado de eficacia de las subdimensiones de compromiso organizacional (compromiso afectivo, compromiso normativo y compromiso de continuidad) en el trabajo. El estudio se realizó en 329 colaboradores que laboran en organizaciones operantes en la Cámara de Konya de Comercio e industria en Turquía. En donde se llegó a concluir que el compromiso afectivo presentó una incidencia significativa y positiva para el desempeño del personal; además, que tanto el compromiso normativo como el de continuidad no tuvieron un efecto significativo en el desempeño laboral.

Gutierrez, L. y Rico, D. (2019). *Compromiso organizacional y nuevas formas de trabajo*. Tesis, Universidad Santo Tomás. Trabajo de grado. Bogotá, Colombia. El presente documento estableció el objetivo de especificar el nivel de compromiso organizacional con la empresa evidenciado en el personal, en relación a la modalidad contractual con la que se inició el vínculo laboral. Dicha investigación fue no experimental, correlacional y transversal, efectuada mediante un análisis empírico-analítico, empleando el método cuantitativo. Se contó con un grupo muestral equivalente a 270 colaboradores, cuyo tiempo de labor en la empresa fue superior a los 3 meses, en organizaciones de Colombia de carácter público y/o privado y teniendo una modalidad contractual a plazo indeterminado, fija y de prestar servicio. Durante el proceso para recoger información fueron empleados instrumentos que constaron se dividieron en 2 segmentos, el primero presentaba un conjunto de ítems orientados a la

información sociodemográficas y el segundo, evidenciaba el formato validado y traducido en Colombia por Osorio, Ramos & Walteros (2016) del Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer et al (1993), dónde es evidenciable que ciertos ítems (primero y tercero) el cual conforman al componente continuo, no midieron de forma adecuada dicho término y con respecto al componente afectivo es similar la situación con uno de los ítems (novenos). A su vez, la información fue analizada por medio del programa SPSS en cada variable del estudio, asimismo, el proceso para analizar el nivel de confianza de los instrumentos empleó el estadístico de Alfa de Cronbach; por su parte, para analizar el nivel de validez factorial fue empleado el índice de medición de Kaiser-Meyer-Olkin, sumado al proceso de análisis diferencial, utilizando el estadístico ANOVA, con la finalidad de evidenciar atributos diferenciales existentes en el compromiso organizacional y las modalidades contractuales. Las cifras del estadístico de ANOVA, corroboraron un nivel significativo del compromiso organizacional equivalente al 0.50, por tal motivo, se llegó a concluir que no existieron atributos diferenciales entre el compromiso organizacional con relación a la modalidad contractual.

Pinela, N. y Donawa, Z. (2019), en su artículo *Calidad de vida laboral y el compromiso organizacional: una perspectiva desde las universidades* (Artículo de revisión bibliográfica), establecen como objetivo principal establecer el nivel de relevancia del bienestar laboral y cómo incide en el compromiso organizacional partiendo de un punto de vista teórico en una realidad universitaria. Asimismo, se recurrió al análisis de documentos el cual les permitió consolidar un amplio planteamiento teórico con perspectivas innovadoras, considerando el bienestar laboral y compromiso organizacional como las variables y estableciendo cada indicador de comportamiento actitudinal del personal docente universitario. Las cifras del análisis documental evidenciaron un vínculo significativo y positivo entre los elementos del bienestar laboral con relación a los componentes del compromiso organizacional.

Santacruz, J. (2017) con su tesis titulada *La Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro en el año 2016* (Tesis Pregrado) Universidad

Central del Ecuador, Quito, Ecuador cuya finalidad fue establecer el grado de incidencia del estado motivacional de los trabajadores en su desempeño para el personal funcionario de la Municipalidad Del Distrito Metropolitano De Quito, empleando una metodología descriptiva, de tipo bibliográfico documental, el grupo muestral estuvo conformado por 128 colaboradores a los que se les aplicó una encuesta y los resultados demostraron que con respecto a la motivación laboral, la totalidad de trabajadores presentaron un grado bajo, esto fue originado porque no se capacitaba al personal, no existían bonos o incentivos, algún reconocimiento por desempeño, entre otros., ello afectó de forma negativa el rendimiento de los colaboradores, perjudicándose el nivel productivo y desempeño del personal. A su vez, cada trabajador afirmó la ausencia de adecuadas acciones para coordinar y orientar el trabajo, lo cual provocó que los directivos o supervisores no lleguen a preocuparse o velar su calidad laboral.

A nivel nacional tenemos el estudio de Sapacayo, L. y Espinoza, C. (2014) Con su tesis titulada *Compromiso Organizacional y Desempeño Laboral en el Reniec, Oficina Zonal de Huaraz, 2014* (Tesis Pregrado) Universidad Nacional Santiago Antuñez de Mayolo, Huaraz, Perú, planteó como objetivo corroborar el grado de incidencia del compromiso organizacional en el desempeño laboral del personal laborando en Reniec, la metodología fue descriptivo cualitativa, la población fue constituida por 12 trabajadores del Reniec. Asimismo, fueron empleados los cuestionarios y la guía para entrevistas como medios de recojo de datos. En este sentido, las cifras corroboran que el compromiso organizacional tuvo influencia negativa en el desempeño laboral del personal de Reniec, en la oficina zonal en estudio. Por su parte, de acuerdo a la información obtenida por medio de los cuestionarios, los autores corroboraron la existencia de un bajo grado de compromiso organizacional y grado medio de desempeño del personal.

Abanto, S. (2017) con su tesis titulada *Compromiso organizacional y satisfacción Laboral en Trabajadores de una Institución de Salud Pública de Sullana* (Tesis pregrado) Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú; en la cual su finalidad fue determinar la existencia de un vínculo significativo entre compromiso



organizacional y satisfacción laboral del personal de una entidad de salud de carácter público en Sullana, en este sentido, se aplicó una metodología descriptiva correlacional, contando con un grupo muestral equivalente a 151 colaboradores, en donde fue aplicado el Cuestionario de Compromiso Organizacional y la Escala de Satisfacción Laboral. Por otro lado, las cifras evidenciaron el predominio de un bajo grado de Compromiso Organizacional de forma genérica y en cada dimensión de la variable. A su vez, se encontró predominante un bajo grado de Satisfacción Laboral, forma genérica y en cada dimensión de la variable. En el estudio, predominó un grado bajo de Compromiso Organizacional y cada dimensión, en cifras de trabajadores en promedio equivalente a la escala entre 37.7% y 47.0%. Además de contar con un grado bajo de Satisfacción Laboral, de forma genérica y en cada dimensión de la variable, obteniendo un promedio entre 38.4% y 46.4%. Como conclusión, se llegó a evidenciar la existencia de un vínculo correlacional muy significativo y positivo a un grado medio entre el Compromiso Organizacional, sus respectivas dimensiones y la Satisfacción Laboral con sus respectivas dimensiones.

Vega, W. (2016) con su tesis titulada *Relación entre las conductas de Ciudadanía Organizacional y Compromiso organizacional en la Dirección Regional de educación de Ayacucho 2015* (Tesis Maestría) Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, Perú; que tuvo como finalidad establecer en qué medida determinada conducta o comportamientos de ciudadanía organizacional llegan a relacionarse con el compromiso organizacional para el ente público de la Dirección Regional. La investigación contó con un método Básico o puro, siendo un estudio No experimental correlacional, descriptiva y transeccional. La población se compuso de 100 empleados, quienes fueron participantes del estudio mediante el desarrollo de cuestionarios, y los resultados arrojaron que cada conducta perteneciente al estudio, de ciudadanía organizacional mantiene un vínculo significativo con el compromiso organizacional en la Dirección Regional.

Finalmente en cuanto a las investigaciones locales, Tongo M. (2018), en su tesis *Comportamiento organizacional y el desempeño laboral en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Provincial de Rioja - Región San Martín;*

cuya finalidad fue establecer el vínculo entre el comportamiento organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la gerencia de administración y finanzas de la municipalidad mencionada en su título; la metodología usada fue descriptiva cuantitativa; la población estuvo constituida por 57 colaboradores de la MPR. Asimismo, los cuestionarios y la guía de entrevistas, fueron seleccionados como medios para el recojo de datos. En este sentido, se concluye la existencia de un vínculo alto y significativo entre las variables comportamiento organizacional y desempeño laboral. Estos resultados, a la vez, se condicen con las cifras obtenidas para cada dimensión de la variable comportamiento organizacional.

Pillaca, K. & Gonzales, L. (2017) Con su investigación titulada *Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Cmac Piura SAC, de Tarapoto en el 2014* (Tesis Pregrado) Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú; siendo su finalidad evidenciar el grado de relevancia de un CL adecuado en la entidad y, además, de su desempeño. La Metodología fue de aplicada descriptiva, la población final de 53 trabajadores, a los que se les aplicó unas encuestas, y cuyos resultados mencionan que, en relación con el clima organizacional y el desempeño laboral dentro del ente en estudio, llegó a evidenciarse un elevado nivel de incidencia entre las variables de la investigación. Ello pudo permitir que se desarrollase un adecuado desempeño laboral del personal, buscando que se cumplan los propósitos, se generen iniciativas orientadas a la resolución de problemas, tendencias al crecimiento y la calidad de los servicios brindados. Como conclusión los autores afirmaron que el clima organizacional logra influir en sentido positivo sobre desempeño laboral.

Leyder L. (2018), en su tesis de título *Compromiso organizacional y su relación con la productividad laboral en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto en el año 2016* (Tesis de Posgrado), de la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, cuyo objetivo fue establecer aquél vínculo relacional entre las variables compromiso organizacional y productividad laboral, fue un estudio del tipo aplicado, siendo no experimental y de correlación. Asimismo, dicha investigación contó con un grupo muestral equivalente a los 164 empleados, quienes participaron de las encuestas a

través de un cuestionario. El autor concluye finalmente que existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y la productividad laboral en la MPSM, Tarapoto en el año 2016.

De esta forma, una vez concluida la descripción de los antecedentes, se procedió a la presentación de las teorías de cada variable, por lo que se dio inicio en primer lugar por el compromiso organizacional. Según Meyer y Allen (1991) propusieron tres componentes interesantes que determinan el compromiso organizacional. Ellos se refieren a este tipo de compromiso como la combinación del apego afectivo hacia la organización, los costos que presentaría dejarla y la obligación normativa o subjetiva del colaborador hacia su centro de labores o al puesto que ocupa. Entonces, sería común identificar el compromiso de un empleado hacia la empresa en la que labora mediante expresiones como “me gusta”, “me conviene” o “tengo un deber con la empresa”. Para Meyer y Allen el compromiso organizacional es un concepto multidimensional; de allí el modelo basado en tres componentes que ellos proponen para su estudio y mayor comprensión: afectividad, continuación y normatividad (pp. 63 – 67). A su vez, Kessler (2013), plantea que el compromiso organizacional es, en términos generales, el sentido de apego y lealtad de un empleado hacia el ente en donde labora. Se define en términos de las actitudes e intenciones de un empleado (entendido como los precursores del comportamiento).

Dicho de otra forma: se dice que los empleados se comprometen con la organización cuando sus objetivos son congruentes con los de ésta, cuando mantienen una tendencia de esforzarse en nombre del ente y cuando desean mantener su conexión con la organización. Como era de esperar, se ha demostrado que este tipo de compromiso es un antecedente clave de otras actitudes y comportamientos importantes, incluidos los relacionados con el rendimiento y la rotación (p.526)

Entre otras opiniones académicas tenemos a Steers (1977), de quien Aldana, Tafur, y Leal citan “... la fuerza relativa de identificación y de participación de un empleado en la organización, además de la manera cómo se identifica con ella” (2018, pp. 2-3).

Colquitt, LePine, y Wesson en el (2007), aportan a la idea de compromiso organizacional señalando que es el sentido de compromiso o deseo del colaborador de seguir perteneciendo a nuestra empresa. Al definir el termino, estos autores concuerdan en que el compromiso hacia la organización puede ser determinante o influye al momento en que personal opte por permanecer laborando (retención) o cuando éste abandone el trabajo (rotación). Citado por Aldana, Tafur, & Leal (2018, pp. 2-3)

Chiang, et al. (2010) y Sorenson (2013), advirtiendo las ventajas del compromiso organizacional, coinciden que es un esfuerzo de largo término que las organizaciones imperativamente deben desarrollar; además, detallan que esto es posible lograrse mediante el incremento del sentido participativo del personal, empleando prácticas que mejoren la coordinación y comunicación entre jefes y empleados y, por último, valorando con reconocimientos sus esfuerzos. La sostenibilidad de una organización depende del compromiso en cada nivel jerárquico y de la importancia que éste se dé de manera descendente además del respectivo seguimiento por parte de los directivos (Frías 2014). En este sentido, Frías plantea 5 componentes a tener en cuenta cuando nos referimos al compromiso de los colaboradores: procurar que se focalice al compromiso, orientarse a la búsqueda del bienestar, brindar la información a todos los equipos, asegurar que se desarrolle un ambiente equitativo y fomento del sentido participativo en la organización. Citado por Aldana, Tafur, & Leal (2018, pp. 2-3). Para Cardona, Ramírez y Pardo (2016), estas cualidades condicionan el clima organizacional y condicionan el compromiso del personal. Citado por Aldana, Tafur, & Leal (2018, pp. 2-3).

Asimismo, el enfoque tridimensional del compromiso organizacional, señala que la investigación referente al compromiso dentro del ámbito laboral cuenta con sus orígenes emergentes durante la segunda mitad del siglo XX (Cohen, 2003). Luego llegaron a introducirse otros enfoques más puntuales del compromiso, aunque estos no se focalizaban necesariamente en un contexto organizacional o apuntando a los cargos laborales, a los equipos, entre otros. (Randall y Cote, 1991; Morrow, 1993, citado por Ruíz de Alba, 2013, p.71).

Se debe comprender que la finalidad del compromiso, pues no se refleja solamente con las organizaciones, sino que puede ir dirigida hacia una persona o una meta. Se entiende además que dichos objetos no son excluyentes, pero hay diferencias en cuanto al tipo o naturaleza del vínculo que lo origina. Tres tipos de variables se pueden anotar respecto a los antecedentes del compromiso: organizacionales, personales y del entorno (Meyer y Allen, 1997). En cuanto a las variables organizacionales: el tipo o función laboral, el perfil de los puestos, cada política del talento humano, las acciones de coordinación y comunicación, cuanto nivel de participación existe y cada forma o estilo que emplea el líder o directivo de la compañía. Para los personales tenemos: edad, género, el periodo de actividad en los puestos, el nivel de expectativa hacia los puestos, cada valor fomentado que se alineen con respecto a sus cargos laborales, la carga familiar, el sentido afectivo y motivacional. Y con respecto al entorno se hacen referencia a las oportunidades laborales. Citado por Ruíz de Alba (2013, p.71)

Por su parte, cuando abordamos la importancia del compromiso organizacional, de acuerdo a Betanzos, Andrade y Paz (2006), el Compromiso Organizacional se percibe como uno de los factores claves que determina e inciden en un trabajador a mantenerse o no, laborando para la organización en su actual cargo. Citado por Félix, García, Espinoza, Mercado y Ochoa (2018, p. 21). Se hace evidente, por lo descrito en líneas más arriba, la importancia del Compromiso Organizacional (CO), porque cuando efectuamos una investigación de dicho término, es posible que se facilite el proceso para identificar y abordar diferentes problemáticas con relación a sentido ausente del compromiso en el personal, mediante acciones preventivas o de intervención. Asimismo, tener a disposición estudios relacionados al CO, logra apoyar en el fomento y creación de información relevante para el desarrollo de dicha conceptualización con el personal de la empresa. Por su parte, Ruiz (2013), opina que hay una relación directa entre el compromiso de los colaboradores y los beneficios que obtiene la empresa: a mayor compromiso, mayor beneficio. El autor menciona que el éxito de la organización se debe al trabajo del personal comprometido por lograr las metas institucionales y las suyas de superación personal. Citado por Félix, et all. (2018, p. 21).

Respecto a los desafíos para el compromiso organizacional, el mundo actual en general y, además, la situación económica en curso conlleva a varios desafíos para el compromiso de la organización. Durante las dificultades económicas, es aún más crítico que las empresas se hallen empleados comprometidos. Puede que solo sea un factor importante para salvar a la empresa durante la crisis, pero también tiene un papel crucial a largo plazo para que la empresa obtenga una mejor posición en el mercado cuando la situación económica mejore. La empresa que tiene empleados comprometidos va a poseer una clara ventaja competitiva en estrategia gestión del talento y resultados comerciales que es difícil de copiar (Shahid & Azhar 2013, p. 262, citado por Anttila, 2014, p. 18). Sin embargo, obtener este tipo de ventajas en momentos como los de ahora, definitivamente, no es fácil. Las dificultades económicas, la competencia global, la economía del cuartil, los cambios en la tecnología y las preferencias del consumidor hacen el trabajo menos predecible.

Además, todas estas condiciones pueden obligar a las empresas a reducir el tamaño, subcontratar y rediseñar trabajos para mantenerse eficientes y vivos (Meyer 2009, p. 37). En estas circunstancias, es un desafío para las empresas mostrar compromiso con sus empleados (Ruokolainen 2011, p. 11–12, citado por Anttila, 2014, p. 19).

Respecto a los beneficios del compromiso organizacional, cuando el empleado está comprometido con una organización, se pueden ver muchas cifras positivas que engloban un contexto individual y organizacional. Entre los beneficios, pueden considerar los siguientes: Para el empleado, tiene potencial para influir en su bienestar (Meyer y Herscovitch 2001, p. 299, citado por Anttila, 2014, p. 20). Además, aumenta la satisfacción laboral de los empleados (Vandenberg y Lance 1992 en Shahid & Azhar 2013, p. 253, citado por Anttila, 2014, p. 20).

La organización puede beneficiarse de varias maneras: Los empleados tienen el potencial de influir en la efectividad de la organización (Meyer y Herscovitch 2001, p. 299, citado por Anttila, 2014, p. 20). Es menos probable que los empleados abandonen la organización reduciendo la rotación (Allen & Meyer 1990, p. 1). Igualmente, importante, los empleados comprometidos a menudo pueden hacer que las cosas

funcionen incluso sin sistemas muy buenos y son clave para una mayor productividad en las organizaciones. Shahid y Azhar (2013, p. 253, citado por Anttila, 2014, p. 20)

El OCQ (*Organizational Commitment Questionnaire*): Uno de los primeros y es posible considerarlo como el principal gran antecedente o determinante de los orígenes de los estudios relacionados al compromiso, con respecto a la perspectiva del comportamiento organizacional podemos enunciar o referencia al estudio efectuado por Porter y su equipo (Porter, Steers, Mowday y Boulian, 1974; Mowday et al., 1982). En 1982, Mowday, Porter y Steers, luego de casi 10 años de investigaciones efectuadas en relación al término, presentaron un estudio el cual marcó un esquema referencial del compromiso en el ámbito académico. Asimismo, dentro de su libro, plantearon al compromiso organizacional de la siguiente forma: “la fuerza relativa a la identificación de un individuo con, e implicación en, una determinada organización” (p.27). A su vez, de acuerdo a estos postulados (2005; p.176), se quiso integrar o focalizar 3 premisas fundamentales en el concepto de compromiso organizativo: Primero, debemos enfocarnos al compromiso con el ente, en donde se conceptualiza al ente como aquél lugar donde se desarrollarán las actividades laborales. Luego, debemos concebir al compromiso con el ente, en la medida que sea percibida como un sentir, comportamiento o actitud naciente del personal con su organización. Y tercero, comprender que la función o naturaleza exclusiva del compromiso hace que deba desarrollarse como un término con mayor alcance o intensidad en comparación a un término simplista como lo es la “lealtad pasiva”.

Por otro lado, a pesar de que fue percibido o desarrollado como un término unidimensional orientado solo a condiciones afectivas, afirmaron que dicha variable también se caracterizaba como mínimo por 3 factores: Un intenso sentido de creer y aceptar cada meta y valor fomentado en la organización; los deseos o la voluntad de efectuar esfuerzos considerables a favor y con relación a la empresa; y la voluntad de mantenerse laborando para y por la entidad (Porter et al., 1974; Porter, Crampón y Smith, 1976; Mowday et al., 1982; Steers, 1977). Citado por Fuentes (2009, p. 109).

El Modelo multidimensionales del compromiso organizacional, está compuesto por diferentes autores, quienes en sus respectivos años dieron a conocer algunos modelos, entre ellos destaca Angle y Perry, quien en el año 1981, dentro de su modelo señalo algunas dimensiones: *Value commitment*: en función a la consecución de cada meta organizacional y *Commitment to stay*: seguir vigente en las actividades laboral del ente. Asimismo, O'Reilly y Chatman en el año de 1986, menciono otros modelos multidimensionales como: *Compliance*: que se orienta a gestionar cada recompensa externa, financiera, *identification*: sentido de pertenecer al ente y *internalization*: que exista un sentido coherente con cada valor a nivel individual y colectivo. En tanto, Penley y Gould en 1988, indicaba otros elementos como la Moral: identificarse y aceptar cada meta organizacional. *Calculative*: referente a cada recompensa financiera recibida del ente en donde labora y *Alienative*: en donde el personal percibe que mantiene un compromiso o deuda en relación al valor recibido por la entidad. Años más tarde, en 1990 a 1997, los autores Meyer y Allen, señalaban tres elementos; *Affective*: identificarse e involucrarse con el ente, *Continuance*: costeo en función a la rotación del personal y *Normative*: el contrato u obligación que condiciona la pertenencia al ente.

De igual manera, Meyer y Schoorman en 1992, propuso lo siguiente: *Value*: aceptación y creencia sobre cada valor y meta del ente y evidenciar los esfuerzos con respecto a la entidad y *continuance*: la voluntad o el sentido de continuidad para el vínculo laboral de la entidad. En tanto, Jaros et al en el año de 1993, mencionaba lo siguiente: *Affective*: el sentir (de lealtad, afectos, apegos o placeres) con respecto al ente en su labor, *continuance*: orientado al costeo sobre la rotación del personal y la *Moral*: la voluntad o sentido de compromiso en relación a cada meta, valor y el propósito del ente. Finalmente, Bergman en el año 2006, señalaba a la *Moral commitment*: el sentir o hacerse de una deuda para y con la organización. Meyer y Hercovitch (2001), Mowday (1998). Citado por Fuentes (2009, p. 113).

Respecto a la evaluación del compromiso organizacional, fue realizado de acuerdo al postulado de Meyer, Allen y Smith, 1991, citados por Aldana, Tafur, & Leal (2018), pues lo definen como una acción psicológica la cual involucra el desarrollo de un



vínculo de un individuo o colaborador con el ente en el cual labora; en este sentido, se hace indispensable que se integren diversas perspectivas orientadas a su investigación, de acuerdo a los autores el compromiso, lo podemos dividir en 3 elementos principales: a nivel afectivo, de continuidad y normativa. (pp. 2-3).

Como primera dimensión, tenemos al compromiso afectivo, que ocurre cuando las personas adoptan plenamente cada objetivo y valor fomentado en el ente. Logran involucrarse emocionalmente con la organización y se sienten personalmente responsables del nivel de éxito de la organización. Estas personas generalmente demuestran altos niveles de desempeño, actitudes positivas de trabajo y un deseo de permanecer con la organización. (Aldana, Tafur, & Leal, 2018, pp. 2-3, quienes citan a Meyer, Allen y Smith, 1997), y los indicadores son los siguientes: Identificación: es una cualidad altamente relacionada con el liderazgo. Por ello, el papel del líder toma relevancia pues, mediante la identificación, debe lograr la lealtad y compromiso de sus seguidores. Un trabajador identificado es clave para alcanzar buenos resultados, incluso superiores a los esperados. Es producto de “ponerse la camiseta”, se trabaja con placer y se eleva la creatividad. Felicidad: Se puede afirmar que un colaborador que evidencia infelicidad con respecto a sus actividades laborales, presenta un disgusto hacia sus responsabilidades, su estado anímico es bajo y pasivo o no le dedica las energías necesarias y dicho contexto se refleja en un sentimiento de ausencia de desarrollo tanto personal como profesional.

Como segunda dimensión tenemos al Compromiso de continuidad que ocurre cuando los individuos basan su relación con la organización en lo que reciben a cambio de sus esfuerzos y lo que se perdería si se fueran (es decir, pago, beneficios, asociaciones). Estas personas hacen su mejor esfuerzo solo cuando las recompensas coinciden con sus expectativas. (Aldana, Tafur, & Leal, 2018, pp. 2-3, quien cita a Meyer, Allen y Smith, 1991). Como indicadores están la motivación en el sueldo: La motivación laboral en este punto se orienta a las capacidades presentes dentro de un ente para mantener vigente el sentido de compromiso en su personal, procurar el mayor desempeño y efectuar la consecución de cada objetivo empresarial delimitados por la entidad. Es decir, tiene que ver mucho con la consecución de metas y cómo esto debe ser

reconocido y premiado. En donde se emplean compensaciones económicas, salariales o por reconocimientos, ya sean, viajes o periodos de descanso. La seguridad de estabilidad: la estabilidad en el trabajo proporciona solidez al vínculo laboral y en donde cuya culminación es más una iniciativa propia del empleado y en determinados casos, es decisión de la organización, por incumplir con determinada obligación adjudicada a sus actividades laborales y por casos externos o ajenos al deseo de las partes del vínculo laboral, lo cual deba dar por terminada dicha relación. En otras palabras, un ente podría enfocarse en la mejora del bienestar de su personal con otorgar los beneficios y el nivel de seguridad adecuado con respecto al tipo de sus actividades.

La tercera dimensión es el Compromiso normativo, pues ocurre cuando los individuos permanecen con una organización basada en condiciones contractuales, estándares de comportamiento esperados o normas sociales. Estas personas valoran la obediencia, la cautela y la formalidad. La investigación sugiere que tienden a mostrar las mismas actitudes y comportamientos que aquellos que tienen compromiso afectivo. (Aldana, Tafur, & Leal (2018, pp. 2-3, quien cita a Meyer, Allen y Smith, 1991). Como indicador tenemos a la obligación moral: Con el fin de que un ente logre desenvolverse de forma eficiente, deberá predominar una adecuada moral y una buena predisposición de trabajo del personal con respecto a la entidad. Una adecuada moral presente en los equipos laborales, proporcionar un efectivo nivel productivo y formación a nivel personal y profesional del personal, sumado a la construcción del sentido colaborativo laboral en la organización. La lealtad: Podemos definirla en términos de organización, como aquél concepto que tanto los *baby boomers* y la generación X conocer en demasía. En donde, el primer grupo llevó dicho término hacia un extremo: la permanencia a lo largo de su vida dentro de un mismo ente; y con respecto al segundo grupo, estos se mantienen determinado periodo en un puesto con la finalidad de buscar ascender a otros cargos de liderazgo o directivos. Su finalidad es contar con mejores beneficios que implique tanto en la organización, como en la sociedad, además, mediante sus experiencias algunos tienden a emprender negocios. Dicho sentido de superación, fue un motivador que conducía generaciones pasadas

de empleados a buscar un bienestar mayor en cuando a sueldos, pues el estado laboral estable fue considerado como una de las metas más apreciadas, y en donde grandes organizaciones otorgaban mejores niveles remunerativos o prestaciones. Por otro lado, dicha percepción del negocio cambio, las organizaciones suelen concebir a los altos índices de rotación del personal como una práctica habitual. Pero, también es percibido con cierto grado de desconfianza. Porque gran número de empresas se enfocan en mantener al menos a sus trabajadores altos mandos o trabajos estratégicos. Sin embargo, hoy las organizaciones no logran cumplir aquellas expectativas que posee cada líder talentoso en su empresa, además, lo prometido por las organizaciones no posee una relevancia mayor.

Por otro lado en cuanto al Desempeño Laboral se refiere, según Meyer & Peng (2006), a la contribución de una persona a la organización con respecto a su comportamiento y que la organización puede percibirlo como productivo o contraproducente. Se puede lograr un buen desempeño cuando los empleados cumplen con las expectativas del empleador y son atribuibles al éxito de la empresa. Además, cada organización está interesada en descubrir cómo la fuerza laboral rinde positivamente en relación con la productividad. Citado por Jalagat (2016, p. 38). Para Castillo (2012), define que el nivel en el cual se desempeña el personal de una organización se logra mediante diversas acciones orientadas a gestionar el talento, dichas acciones tienen una gran interrelación a tal punto que deben formar sistema efectivo. En este sentido, si nos enfocamos solo en ciertas acciones de gestión de forma aislada y sin darle la importancia respectiva a todo el sistema, se llegará a entorpecer la efectividad de la administración del talento de los colaboradores, como también el nivel productivo global del ente (p. 8).

El desempeño laboral hace referencia al rendimiento que se espera del personal por parte de una empresa con respecto a las conductas y acciones que desarrollan los colaboradores en determinado horario laboral o periodo fijado en promedio. Esta definición es una versión ligeramente revisada de la definición de rendimiento presentado en una publicación anterior en relación con una teoría de diferencias

individuales en la tarea y el rendimiento contextual (Motowidlo, Borman y Schmit, 1997, citado por Motowidlo & Kell (2012, p. 92).

Respecto al desempeño de los empleados, la estructura y la dinámica del desempeño son complejas, lo que hace que la evaluación del rendimiento sea una empresa muy difícil. Gran parte de la dificultad resulta de la necesidad de definir el desempeño como cosas que las personas realmente hacen. Esta especificación descarta el uso de resultados existentes (por ejemplo, ventas, defectos, ROI) como criterios de rendimiento si una parte significativa de su variación no está controlada por el individuo. Ahora, también es cierto que los roles de trabajo están diseñados o inventados con la finalidad de alcanzar metas organizacionales e influir en el resultado final (ver Ployhart & Hale 2014), y el camino causal es complicado e interesante. Sin embargo, el principio básico aquí es que el individuo no debe ser considerado responsable de los determinantes del resultado sobre los cuales no tiene control. Citado por Campbell & Wiernik (2015, p. 59). Para, Mohamed (2018, p. 12, quien citó a Ellinger et al, 2003) define categóricamente que el desempeño de los colaboradores incorpora los resultados producto de las acciones realizadas de los empleados en función de su experiencia y habilidades. En entornos organizacionales, el desempeño de los empleados es el resultado acumulado de las habilidades, esfuerzos y decisiones de todos los empleados que contribuyeron en la productividad organizacional mejorada que conduce a la consecución de sus objetivos. Además, el desempeño organizacional mejorado indica los esfuerzos hacia el logro de la meta, mientras que requiere más esfuerzos en términos del desempeño mejorado de los empleados.

Existen muchas variables que afectan el desempeño de los empleados en el lugar de trabajo. Estas variables incluyen la actitud del gerente, la cultura organizacional, los problemas personales, el contenido del trabajo y las recompensas financieras. Todas estas variables tienen una incidencia positiva para el rendimiento del personal, excepto los problemas personales de los empleados que dificultan el desempeño de los empleados (Seed, et al., 2013, p. 120). Relaciones entre la actitud del gerente y el desempeño del empleado: Este estudio trata sobre el control administrativo que afecta el desempeño de los empleados en el lugar de trabajo. Si las actitudes del gerente son

justas con los empleados, entonces los empleados están dispuestos a trabajar enérgicamente. La barra de desempeño de los empleados se eleva positivamente si el control del gerente es justo al supervisarlos. Si el control y la actitud del gerente son interactivos y prometedores, entonces los empleados trabajan para mejorar la organización. Si el gerente es imparcial con los empleados, estas organizaciones progresan más que otras. Es necesario que el gerente sea imparcial y trate a todos los empleados sin discriminación (Waldman, 1994, citado por Seed, et al., 2013, p. 1205)

Los factores asociados con el desempeño del empleado, según Muda, Rafiki & Rezeki (2014, p. 74), indican que existe tres asociados al desempeño laboral de los colaboradores como tal: Estrés laboral: En su literatura anterior se menciona que el estrés laboral se produce cuando uno no puede coordinar adecuadamente los recursos disponibles y las demandas laborales con habilidades personales (francés, 1975). Describe que el estrés laboral se deriva de una situación de entorno laboral que representa una amenaza para un individuo. Algunas empresas pueden exigir el logro de un cierto nivel de trabajo, mientras que sus empleados pueden ser incapaces de hacer frente a las tareas dadas. Se dice que la demanda excede la capacidad de un individuo que simultáneamente no satisface a la alta dirección. Además, el estrés laboral ha sido conocido universalmente como un problema social (Mizuno et al., 2006) que tiene una combinación de factores que interrumpen física y psicológicamente a los trabajadores (Lu, 1997) y afecta su atención médica en general (Conway et al., 2008). Citado por Muda, Rafiki, & Rezeki (2014, p. 74). La motivación: De Cenzo y Robbins (1996) definen una motivación como la voluntad o el deseo de hacer algo, condicionado por la actividad o la capacidad de satisfacer algunas necesidades. Los estudios sobre la motivación de los empleados se han practicado ampliamente en las empresas actuales en todos los sectores, independientemente de su tamaño. Esas empresas se dieron cuenta de que las acciones para motivar a sus empleados son cruciales para lograr los objetivos de las organizaciones. Los empleados motivados se relacionan con los modales de autosatisfacción, el cumplimiento total de la venta y el compromiso que se espera produzcan una mejor calidad de trabajo y cumplan con las políticas de las organizaciones que materializarán ampliamente las eficiencias y

ventaja competitiva. La motivación aumenta la participación laboral al hacer que el trabajo sea más significativo e interesante, así como el hecho de que mantiene a los empleados más productivos y mejora su trabajo posterior rendimiento (Kamery, 2004; Ekerman, 2006). Citado por Muda, Rafiki, & Rezeki (2014, p. 75). La comunicación: La comunicación se refiere al acto, contacto o interacción doble entre los individuos en entrega de información, significados y comprensión (Fisher, 1980). Varios profesionales han expresado opiniones encontradas sobre la competencia de comunicación utilizada como predictor del éxito de los empleados (Ryan y Sackett, 1987). No se puede negar la importancia de la comunicación para las organizaciones aplicadas a su capacidad de influir en el resultado final, como se encuentra en la creciente evidencia relacionada con la productividad del trabajo (Camden y Witt, 1983; Papa y Tracy, 1987; Snyder y Morris, 1984). Citado por Muda, Rafiki, & Rezeki (2014, p. 75).

Con una comunicación efectiva, una empresa puede tener una buena coordinación entre los equipos o unidades de una organización, por lo que su ausencia reflejará problemas en el funcionamiento de las operaciones comerciales o causará de manera crítica daño entre individuos. Se ha sugerido que los individuos que colaboren en cada fase de coordinación y comunicación deben poseer habilidades y capacidades básicas, de lo contrario, se podría perder la información para comprenderla adecuadamente, y además depende de las instalaciones disponibles en las organizaciones y las acciones de los gerentes para ver la aceptabilidad de la información para tener una entrega precisa (Muda, Rafiki, & Rezeki, 2014, p. 75)

Finalmente, la evaluación del desempeño laboral, tiene como finalidad adquirir ventajas que ayuden a mejorar el funcionamiento de la organización y del personal que labora en ella. Por ello es fundamental que la evaluación del desempeño se desarrolle adecuadamente, ya que esto generara grandes beneficios ya sea en un periodo inmediato, intermedio o extenso (Chiavenato, 2011, p. 201- 207 y Sánchez 2013, p. 156 - 161). Y para evaluar el desempeño laboral de los trabajadores se debe tener en cuenta tres dimensiones fundamentales, las cuales serán especificadas con más detalle a continuación:

Como primera dimensión, están las Habilidades personales: Consideradas aquellas capacidades orientadas a la resolución de problemas específicos relevantes, buscando la generación y preparación de respuestas eficaces y económicas para la consecución de las metas organizacionales. Dichas capacidades son adquiridas mediante la asimilación de experiencias durante el desarrollo de sus actividades personales, a su vez, suelen depender del nivel de oportunidades o recursos a disposición de las personas, en otras palabras, las capacidades dedicadas a la transformación personal y desarrollo de determinadas conductas (p.163). Sus indicadores son: Las habilidades psicológicas: son aquellas orientadas a autorregular y controlar, determinado proceso sensorial. Las habilidades cognitivas: Es el conjunto de capacidades orientadas codificar y procesar la información. Por último, las habilidades motrices, de acuerdo a quienes lo postulan, también son denominadas habilidades sociales, en donde se delimita el concepto de capacidad verbal y no verbal.

Por otro lado, la segunda dimensión es la Capacidad de trabajo en equipo: considera una de las capacidades más importantes en el ámbito laboral, la cual se orienta a trabajo complementario y con la adecuada coordinación, comunicación, confianza y compromiso para el logro de las metas empresariales, definición aportada por el proyecto Tuning-América Latina. Se establecen tres niveles para esta habilidad social: Sus indicadores son: colaborar en grupo: es trabajar con otras personas en la realización de una determinada tarea que tiene que llevar a cabo colectivo de individuos con el fin de desarrollar la consecución de metas (p.163). Implicación en el trabajo en grupo: Es llegar a consolidar un sentido de conexión en el colectivo de trabajadores y que todos se involucren en su planeación y logro efectivo (p.163). Saber liderar el trabajo en grupo: es dirigir, colocarse al frente de las personas a tu cargo, ya sea en ámbitos políticos, competencias, entre otros. Liderar conlleva a corregir, direccionar de forma lineal la consecución de objetivos, en donde se requieren diferentes habilidades. También significa dirigir el deseo y las acciones hacia una finalidad específica (p. 163).

Como tercera dimensión es la Habilidad social. Se considera como el conjunto de conductas sociales habilidosas, las cuales se manifiestan en las personas a nivel

interpersonal, donde se expresan cada sentimiento, actitud, deseo, opinión o derecho adjudicados a los individuos en relación al contexto en donde se encuentra, buscando respetarse cada conducta del resto de personas, y aquellos individuos que pueden resolver contingencias emergentes al mismo tiempo que reducen las probabilidades próximos percances o situaciones negativas, Carballo (1986, p. 556). Citado por Sánchez (2013, p. 163). Sus indicadores son, la iniciativa: capacidades orientadas a la consecución de ideas innovadoras, sumado a la destreza de poder conseguir cada recurso y medio necesario en el desarrollo de dichas premisas u actividades. Cada nivel que se determina en la habilidad de la iniciativa se desarrollan con relación al volumen o uso de determinado recurso o medio necesarios en la creación de las ideas, a su vez, considera la cantidad de personal necesario, el nivel de complejidad y el periodo en la cual se desarrollará la acción, definición aportada por el proyecto Tuning América Latina. La iniciativa también puede ser considerada como la cualidad personal que inclina a una persona a adelantarse a los demás llevando a cabo una acción con ánimo, valor y prontitud (p.161). La comunicación: se considera como aquella destreza orientada a la comunicación con profesionales de otros departamentos de su ámbito laboral. Asimismo, es delimitada como aquella destreza para operar los mecanismos del lenguaje y la nomenclatura empleados por especialistas de diversas áreas con el fin de culminar tareas con sus respectivas metas fijadas. Dicha habilidad, además contempla el desarrollo de las capacidades necesarias en el trabajo en equipo de nivel interdisciplinario, pudiendo alcanzar la primera podemos lograr alcanzar esta segunda (p. 161).



### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

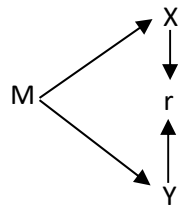
##### Tipo de investigación

El trabajo de investigación en el estudio fue de tipo básica, por lo que comprende esencialmente la búsqueda del conocimiento, pero un conocimiento científico a partir de las teorías descritas a ambas variables dentro de las bases teóricas, con el fin de que se pueda hacer uso práctico de ellas. De allí que es posible aseverar, además que la investigación es teórica o podríase denominar pura, y a partir de ello, crear nuevos conocimientos que contribuyan y complementen a lo que se está estudiando en dicho estudio respectivamente (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p. 25).

##### Diseño de investigación

La investigación científica como tal para dicho estudio estará bajo el diseño no experimental, debido a que se recolectará de forma pasiva todos los datos (información), sin pretender transformar o dar tratamiento, por lo que se preocupa solamente en adquirir conocimiento de ambas variables dentro de su contexto natural sin manipulación alguna de las dos variables de estudio (Monje, 2011, p. 24). Además, este estudio fue correlacional-causal porque su único propósito es saber cómo se puede comportar una variable con respecto a otra y verificar cómo estas se asocian; es decir, la relación existente en la interacción de las variables Compromiso Organizacional y Desempeño Laboral (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p. 93).

**Su esquema puede representarse de la siguiente manera:**



**Dónde:**

**M** = Colaboradores

**V1** = Compromiso Organizacional

**V2** = Desempeño Laboral

**r** = Relación

### 3.2. Variables y operacionalización

**Variable independiente** : Compromiso organizacional, cuantitativa.

**Definición conceptual:** El compromiso organizacional según Aldana, Tafur, & Leal (2018, pp. 2-3, quienes citaron a Meyer, Allen y Smith, 1991) define que “es un estado psicológico que caracteriza una relación entre una persona y la organización; por esta razón se requiere de la integración de diferentes enfoques para su estudio”; según los autores, a este tipo de compromiso es posible disgregar en tres componentes, los cuales nos permiten estudiarlos: compromiso afectivo, compromiso de continuación y compromiso normativo.

**Definición operacional:** Para el estudio de dicho constructo fue necesario hacer mediciones a sus tres dimensiones y consiguientes indicadores, tal y como se plantea a continuación:

- Compromiso afectivo
  - Identificación
  - Felicidad
- Compromiso de continuidad
  - Motivación en el sueldo
  - Seguridad de estabilidad
- Compromiso normativo
  - Obligación moral
  - Lealtad

**Escala de medición:** Ordinal

**Variable dependiente:** Desempeño laboral, cuantitativa.

**Definición conceptual:** La evaluación de desempeño tiene como finalidad adquirir ventajas que ayuden a mejorar el funcionamiento de la organización y

del personal que labora en ella. Por ello es fundamental que la evaluación del desempeño se desarrolle adecuadamente, ya que esto generara grandes beneficios, mediatos o inmediatos en el tiempo (Chiavenato, 2011, p. 201- 207 y Sánchez (2013, p. 156 - 161).

**Definición operacional:** Esta segunda variable presenta también un espectro tridimensional por el cual fue medido:

- Habilidades personales
  - Habilidades psicológicas
  - Habilidad cognitivas
  - Habilidades motrices
- Capacidad de trabajo en equipo
  - Colaborar en equipo
  - Implicación en el trabajo en grupo
  - Saber liderar el trabajo en grupo
- Habilidad social
  - Iniciativa
  - Comunicación

**Escala de medición:** Ordinal

### **3.3. Población, muestra, muestreo**

#### **Población**

Se partirá definiendo que la población como tal, se refiere a un número limitado de individuos u otro tipo de entes, incluso fenómenos, que comparten cualidades comunes, las mismas que permiten estudiarlas en conjunto, según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.174). En ese sentido, la población para dicho estudio, como tal, estuvo comprendida por un total de 86 colaboradores; 16 de ellos se encuentran segmentadas en la ciudad de Tarapoto, en la ciudad de Pucallpa se encuentran 28 colaboradores, en Iquitos se encuentran 42 trabajadores.

- **Criterios de inclusión**

Se consideró cada a cada uno de los trabajadores de las sucursales del oriente de la empresa Lucky S.A.C.

- **Criterios de exclusión**

No se ha excluido a ningún trabajador de la empresa en estudio.

### **Muestra**

Se refiere a la muestra como una porción de un conjunto o de una población específica, que es seleccionada con la finalidad de estudiar o medir las propiedades que caracterizan a la totalidad de dicha población (Niño, 2012, p. 55). Para el presente trabajo, la muestra debe corresponder a la totalidad de individuos que conforman la población: 86 colaboradores.

### **Muestreo**

Corresponde al proceso realizado para establecer un subgrupo o fracción de estudio a partir de la población a fin de poder responder al planteamiento de problema. Asimismo, el muestreo aplicado fue no probabilístico. Hernández, Fernández y Baptista (2014) establecen en sus propias palabras que “Las muestras no probabilísticas, también llamadas muestras dirigidas, suponen un procedimiento de selección informal. Se utilizan en muchas investigaciones y, a partir de ellas, se hacen inferencias sobre la población” (p.326).

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validación y confiabilidad**

Encuesta. La respectiva obtención de información fue realizada mediante la técnica de la encuesta, aquella que es realizada a fin de obtener datos mediante la consulta o interrogatorio que se les realizará a los colaboradores. Asimismo, permitirá la valoración y el medir del comportamiento de las variables Compromiso Organización y el Desempeño Laboral (Yuni & Urbano, 2014, p. 63).

#### **Instrumentos para la recopilación de la data**

Cuestionario. Implica la forma exacta de observación, donde el investigador enfoca su atención a aspectos y condiciones específicas. Este cuestionario presenta aspectos del fenómeno que es observado, siendo esencial aislar el interés y obtener mayores datos según la realidad del objeto de estudio (Gómez, 2012, p. 58).

En cuanto a la estructura del cuestionario de la variable Compromiso Organizacional, contó con 18 ítems, misma que tuvo cinco opciones de respuesta de opinión múltiple, con escala de medición muy conocida como Likert (5-1): En total acuerdo, De acuerdo, Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, En desacuerdo, En total desacuerdo. El cuestionario que se elaboró estuvo constituido por 03 dimensiones: Compromiso afectivo misma que contó con 7 ítems; luego, el Compromiso de continuidad contó con 5 ítems; y finalmente, el Compromiso normativo con los últimos 6 ítems.

Por otro lado, el cuestionario de la variable Desempeño Laboral se estructuró con 15 ítems; misma que tuvo 05 escalas de respuesta de opinión múltiple, de tipo Likert, tal y como se muestra a continuación (5-1): Siempre, Casi siempre, A veces, Casi nunca, Nunca. Es decir, el cuestionario elaborado estuvo constituido por 03 dimensiones: Habilidades personales misma que contó con (6 ítems); Capacidad de trabajo en equipo (6 ítems); y finalmente, Habilidad social (3 ítems).

## **Validez**

La validez, de acuerdo a Hernández *et al*, “se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir”. (2014, p. 200).

La validez para ambas variables (Compromiso Organizacional y Desempeño Laboral) fue estimada por medio del juicio de expertos en ciencias administrativas e investigación universitaria, con el fin de conocer en qué medida los elementos de los instrumentos (cuestionarios) son una muestra representativa de las características propias de cada una de las variables.

## **Confiabilidad**

Al referir que un instrumento es confiable o fiable, Hernández *et al*. hacen referencia “al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (2014, p. 200).

En dicho estudio se realizó la prueba de confiabilidad con el propósito de ver si el instrumento de estudio es confiable o no confiable y para ello se recurrió al coeficiente de Alfa de Cronbach. Asimismo, se procedió a realizar la prueba piloto de la primera variable Compromiso Organizacional, misma que contó con 18 ítems y con un total de 30 colaboradores en sí. Donde se obtuvo un 0.882, la cual indica una alta confiabilidad (fiabilidad) del instrumento (cuestionario) y, con respecto al Desempeño Laboral, 0.859, indicando alta (fuerte) confiabilidad (fiabilidad) del instrumento como tal.

## **3.5.Procedimientos**

Para el debido procedimiento del análisis de datos, fue necesario tomar en cuenta lo siguiente:

- SPSS versión 24.0, de allí que los valores considerados en el cuestionario por los encuestados se trasladaron a las hojas de cálculo del software SPSS cuyo programa tiene la base de datos que permite agrupar la información.
- Se generan gráficos estadísticos a partir de la información y resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los respectivos colaboradores que

pertenecen a las muestras asignadas en el estudio, el cual es expresado en valores numéricos de las tablas estadísticas permitiendo de esta manera una mejor comprensión de la información. Los gráficos que se usaron son los de barras. A fin de responder al propósito del estudio planteado por los mismos investigadores.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

La información obtenida a partir de las encuestas fue debidamente ingresada en Excel para su respectiva tabulación, en el que arrojó como producto final una serie de tablas con frecuencias y porcentajes, y una lista de gráficos que facilitaron la interpretación. Referente a la búsqueda de relación entre ambas variables, se tuvo en consideración el empleo de la prueba estadística denominada Rho De Spearman, la cual fue realizada mediante el SPSS v.24.

### **3.7. Aspectos éticos**

La investigación se realizó bajo las siguientes consideraciones:

- Los principios
- Valores éticos
- Y los lineamientos consignados por las normas que rige el Departamento de Investigación de nuestra universidad en la ciudad de Tarapoto.
- Así mismo se respetaron los derechos de autor y en las normas APA.



## IV. RESULTADOS

### Análisis sociodemográfico

**Tabla 1.**

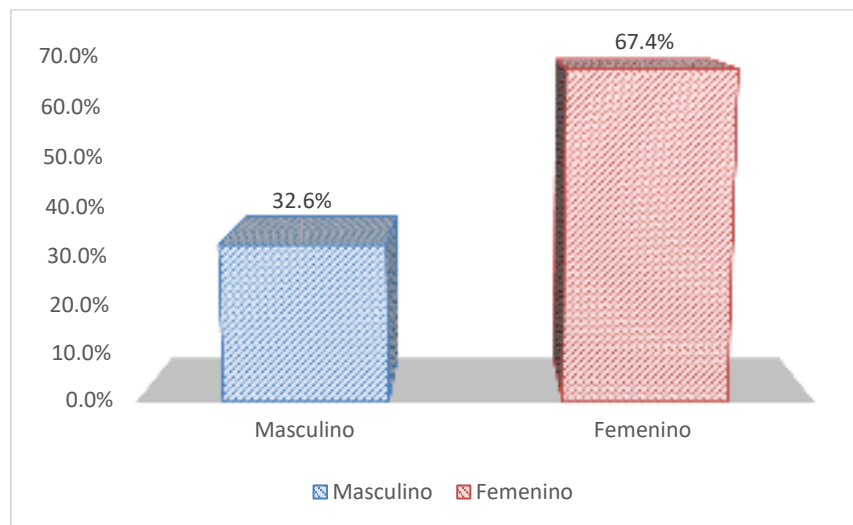
*Género*

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	28	32.6%
Femenino	58	67.4%
Total	86	100.0%

*Fuente:* Elaboración propia

**Figura 1.**

*Género*



*Fuente:* Elaboración propia. SPSS v.24.

Según la tabla 1, de análisis sociodemográfico y figura 1, se muestran información gráfica de la categoría género en relación a los trabajadores de la empresa Lucky S.A.C. En ella se evidencia que el 67.4% son del género femenino y el 32.6% pertenecen al género masculino.

**Tabla 2.**

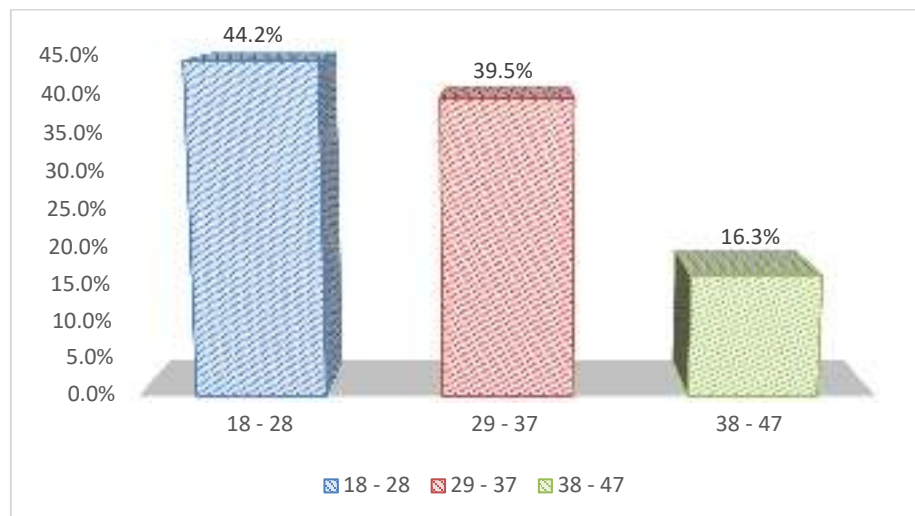
*Edad*

	Frecuencia	Porcentaje
18 - 28	38	44.2%
29 - 37	34	39.5%
38 a 47	14	16.3%
Total	86	100.0%

*Fuente:* Elaboración propia. SPSS v.24.

**Figura 2.**

*Edad*



*Fuente:* Elaboración propia. SPSS v.24.

Según la tabla y figura 2, muestran resultados obtenidos del análisis sociodemográfico referente a la edad de los colaboradores de la empresa Lucky S.A.C, donde el 44.2% de los trabajadores tienen edades entre 18 a 28 años, asimismo, el 39.5% de los colaboradores tienen edades 29 – 37 años y el 16.3% restante tiene entre 38 a 47 años.

**Tabla 3.**

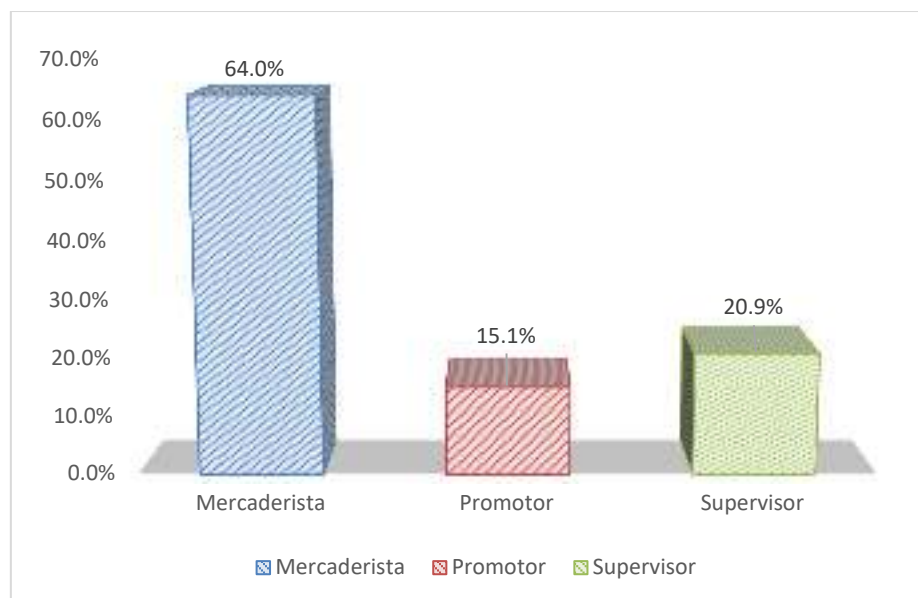
*Cargo*

	Frecuencia	Porcentaje
Mercaderista	55	64.0%
Promotor	13	15.1%
Supervisor	18	20.9%
Total	86	100.0%

*Fuente:* Elaboración propia. SPSS v.24.

**Figura 3.**

*Cargo*



*Fuente:* Elaboración propia. SPSS v.24.

La tabla y figura 3 muestran los resultados del análisis demográfico en relación al cargo laboral de los colaboradores de la empresa Lucky S.A.C, donde el 64.0% tiene el cargo de mercaderista, mientras que el 20.9% es supervisor y el 15.1% tiene el cargo de promotor.

## **Análisis descriptivo de la variable Compromiso organizacional y dimensiones**

**Tabla 4.**

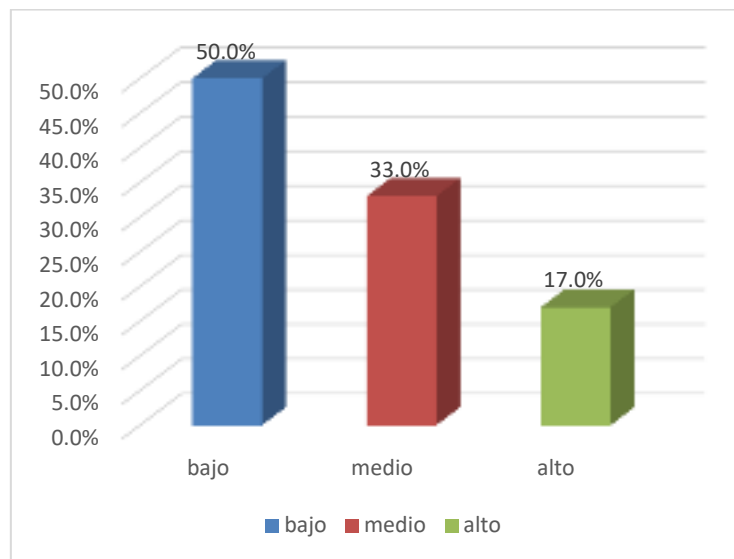
*Nivel de la variable Compromiso organizacional*

	Frecuencia	Porcentaje
bajo	43	50.0%
medio	28	33.0%
alto	15	17.0%
Total	86	100.0%

*Fuente:* Elaboración propia. SPSS v.24.

**Figura 4.**

*Resultados de la variable Compromiso organizacional*



*Fuente:* Elaboración propia. SPSS v.24.

Según la tabla y figura anterior, se muestra el análisis de la variable Compromiso organizacional donde se aprecia que un 50.0% de los trabajadores consideran que es bajo, mientras que el 33.0% señala que está en un nivel medio y solo el 17.0% de los colaboradores afirma que es alto.

**Tabla 5.**

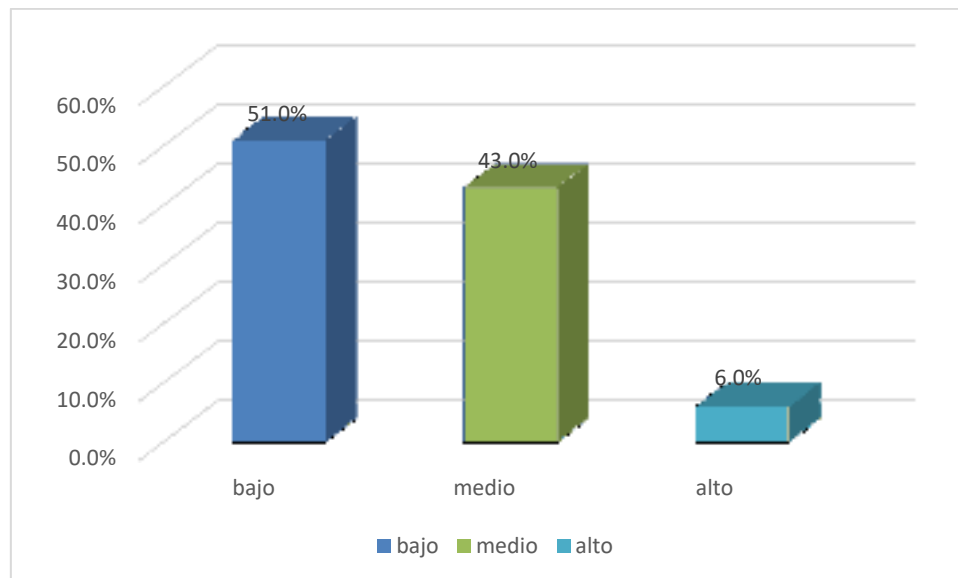
*Dimensión Compromiso afectivo*

	Frecuencia	Porcentaje
bajo	44	51.0%
medio	37	43.0%
alto	5	6.0%
Total	86	100.0%

*Fuente:* Elaboración propia. SPSS v.24.

**Figura 5.**

*Resultados de la dimensión Compromiso afectivo*



*Fuente:* Elaboración propia. SPSS v.24.

La tabla y figura anteriores (5) muestran los resultados de la dimensión Compromiso afectivo, donde el 51.0% de los colaboradores considera que es bajo, asimismo, el 43.0% señala que es medio y el 6.0% restante considera que es alto.

**Tabla 6.**

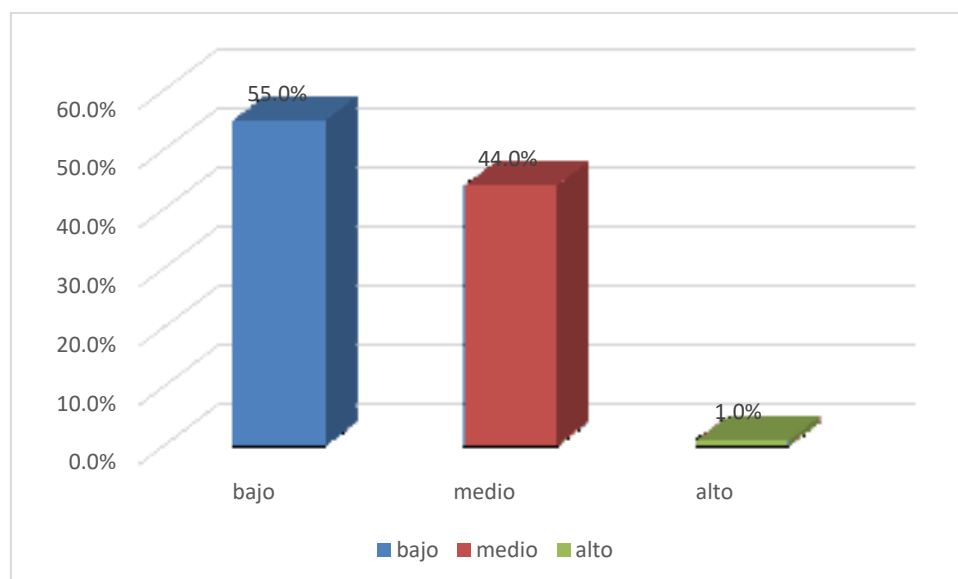
*Dimensión Compromiso de continuidad*

	Frecuencia	Porcentaje
bajo	47	55.0%
medio	38	44.0%
alto	1	1.0%
Total	86	100.0%

*Fuente:* Elaboración propia. SPSS v.24.

**Figura 6.**

*Resultados de la dimensión Compromiso de continuidad*



*Fuente:* Elaboración propia. SPSS V.24.

Según la tabla y figura 6, se muestra los resultados de la dimensión Compromiso de continuidad, donde el 55.0% de los colaboradores considera que es bajo, asimismo, el 44.0% señala que es medio y el 1.0% restante considera que es alto.

**Tabla 7.**

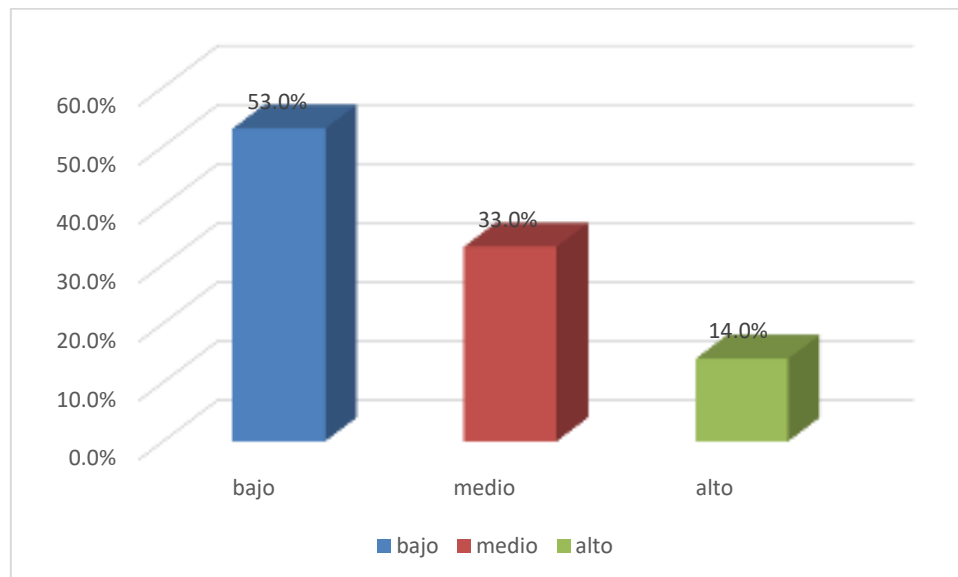
*Dimensión Compromiso normativo*

	Frecuencia	Porcentaje
bajo	46	53.0%
medio	28	33.0%
alto	12	14.0%
Total	86	100.0%

*Fuente:* Elaboración propia. SPSS v.24.

**Figura 7.**

*Resultados de la dimensión Compromiso normativo*



*Fuente:* Elaboración propia. SPSS v.24.

La tabla 7 y la respectiva figura muestran los datos resultantes en la dimensión Compromiso Normativo, donde el 53.0% de los colaboradores considera que es bajo, mientras que el 33.0% señala que la dimensión compromiso normativo está en un nivel medio, y el 14.0% restante indica que es alto.

## Análisis descriptivo de la variable Desempeño laboral y sus dimensiones

**Tabla 8.**

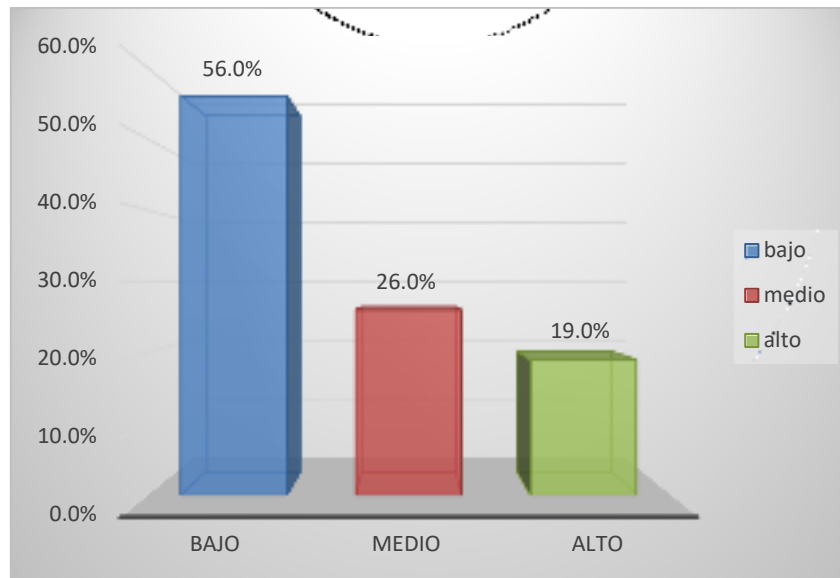
*Nivel de la variable Desempeño laboral*

	Frecuencia	Porcentaje
bajo	48	56.0%
medio	22	26.0%
alto	16	19.0%
Total	86	100.0%

*Fuente:* Elaboración propia. SPSS v.24.

**Figura 8.**

*Resultados variable Desempeño laboral*



*Fuente:* Elaboración propia. SPSS v.24.

La tabla y figura anteriores muestran los datos obtenidos de la variable Desempeño laboral, donde el 56.0% de los colaboradores considera que es bajo, mientras que el 26.0% afirma que se encuentra en un nivel medio y el 19.0% restante de colaboradores considera que es alto.



**Tabla 9.**

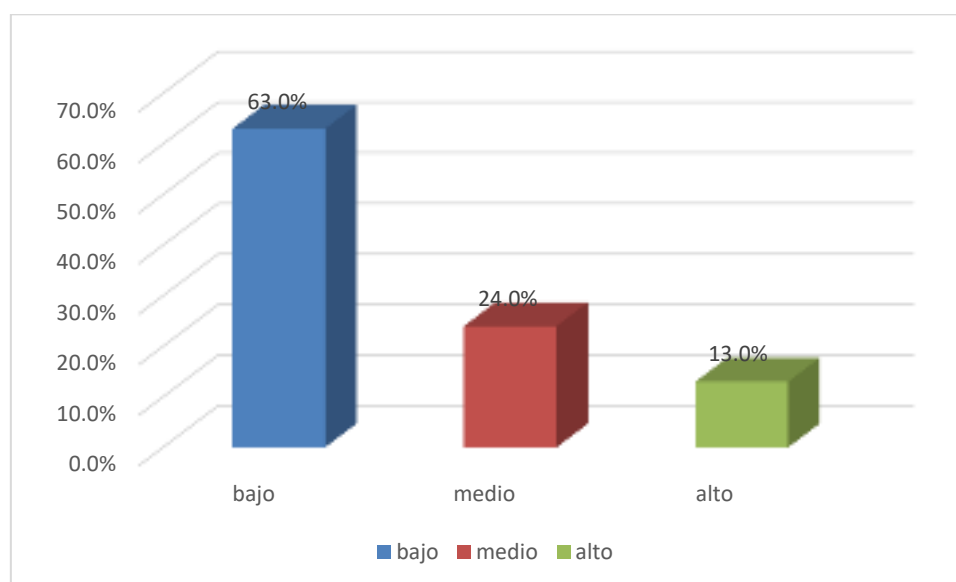
*Dimensión Habilidades personales*

	Frecuencia	Porcentaje
bajo	54	63.0%
medio	21	24.0%
alto	11	13.0%
Total	86	100.0%

*Fuente:* Elaboración propia. SPSS v.24.

**Figura 9.**

*Resultados dimensión Habilidades personales*



*Fuente:* Elaboración propia. SPSS v.24.

Según la tabla y figura 9, se evidencian los resultados obtenidos sobre la dimensión Habilidades personales, la misma que fue calificada por el 63.0% de los colaboradores como bajo, mientras que el 24.0% considera que esta en un nivel medio y la diferencia, es decir el 13.0% afirma que es alto.

**Tabla 10.**

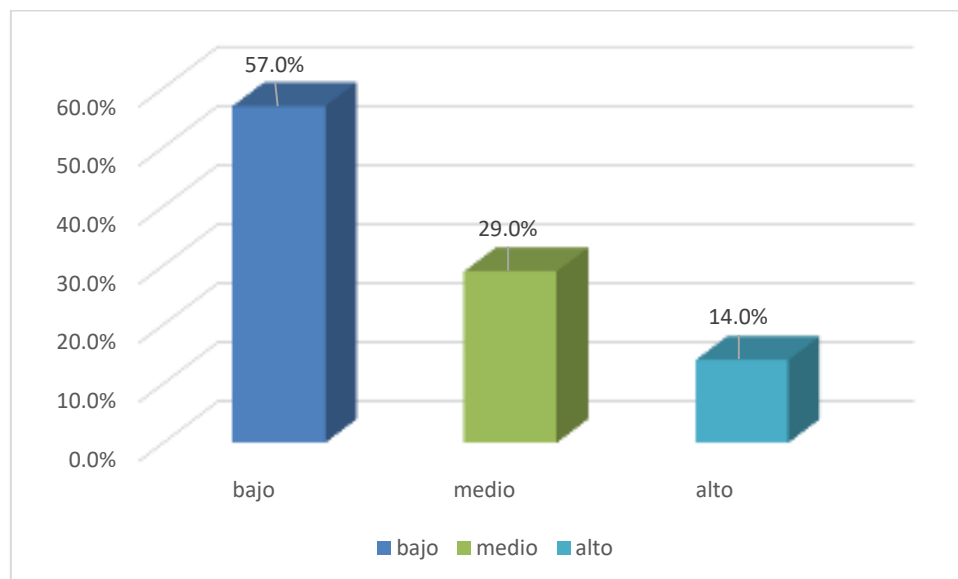
*Dimensión Capacidad de trabajo en equipo*

	Frecuencia	Porcentaje
bajo	49	57.0%
medio	25	29.0%
alto	12	14.0%
Total	86	100.0%

Fuente: Elaboración propia. SPSS v.24.

**Figura 10.**

*Resultados dimensión Capacidad de trabajo en equipo*



Fuente: Elaboración propia. SPSS v.24.

Según la tabla y figura 10, se logra observar los datos resultantes obtenidos del análisis de la dimensión Capacidad de trabajo en equipo, la misma que fue calificada por el 57.0% de los colaboradores como bajo, mientras que el 29.0% considera que esta en un nivel medio y el 14.0% restante manifiesta que es alto.

**Tabla 11.**

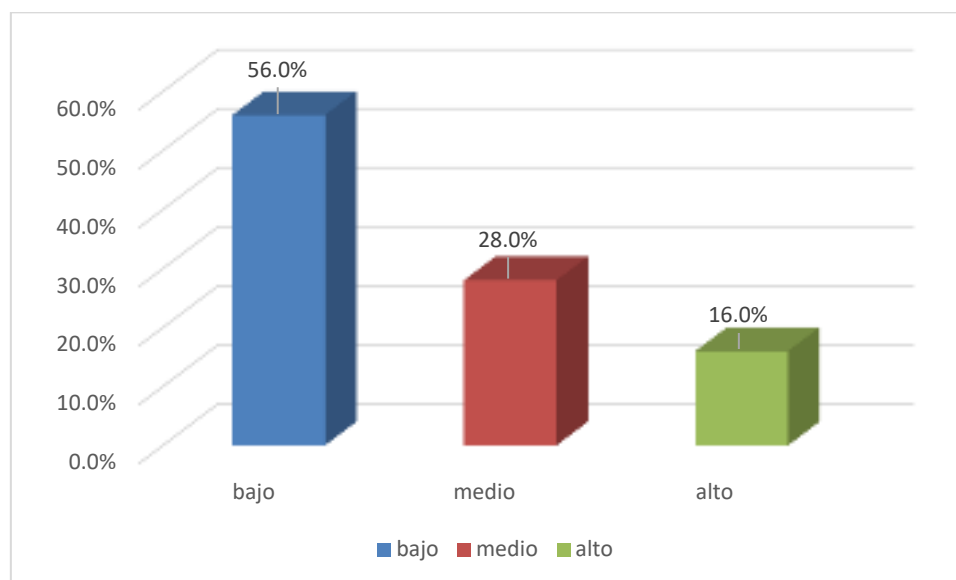
*Dimensión Habilidad social*

	Frecuencia	Porcentaje
bajo	48	56.0%
medio	24	28.0%
alto	14	16.0%
Total	86	100.0%

*Fuente:* Elaboración propia. SPSS v.24.

**Figura 11.**

*Resultados dimensión Habilidad social*



*Fuente:* Elaboración propia. SPSS v.24.

Según la tabla y figura 11, se logra observar los resultados obtenidos en relación a la dimensión Habilidad social, la misma que fue calificada por el 56.0% de los colaboradores como bajo, mientras que el 28.0% consideran que hay un grado intermedio y el 16.0% restante manifiesta que es alto.

## Prueba de normalidad

El p-valor es menor a 0.05: No presenta normalidad

El p-valor mayor a 0.05: Presenta normalidad

### Tabla 122.

#### *Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Compromiso organizacional	,111	86	,011
Desempeño laboral	,127	86	,002

*Fuente:* Elaboración propia. SPSS v.24

De acuerdo a la tabla 1, se muestra la obtención de resultados en relación al análisis de la normalidad y para ello se tuvo en consideración a la prueba Kolmogorov-Smirnov, debido a que la muestra de la presente investigación fue mayor a 50 personas (86 trabajadores). En ese sentido, el resultado del valor *Sig.*, o también conocido como “p-valor”, da a conocer que es inferior a 0,05 y muestra la inexistencia de una distribución normal. A partir de este resultado, se deduce que la prueba estadística a emplear para el análisis de la interrelación estadística de las variables es la prueba de Rho de Spearman.

## Prueba de hipótesis

Al realizar la prueba de hipótesis se tuvo en consideración la siguiente regla de decisión.

P-valor menor a 0.05: Se acepta la hipótesis general

P-valor mayor a 0.05: Se rechaza la hipótesis general

**Relación significativa entre el Compromiso afectivo y el Desempeño laboral de los colaboradores en las sucursales del oriente de la empresa Lucky S.A.C., 2019.**

**Tabla 133.**

*Relación entre el Compromiso afectivo y Desempeño laboral*

			Compromiso afectivo	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Compromiso afectivo	Coeficiente de correlación	1,000	,756**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,756**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86

*Fuente:* SPSS. v. 24

**Interpretación:**

De acuerdo a la presente tabla, se puede comprobar, luego de aplicar la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman, la existencia de relación significativa entre la dimensión Compromiso afectivo y la variable Desempeño laboral de los colaboradores en las sucursales del oriente de la empresa Lucky S.A.C.; asimismo, este resultado fue debido a que la significancia bilateral resultó en 0,000, inferior al margen 0,05; además, el grado de correlación fue positiva considerable de 0,756; aceptando así la primera hipótesis específica.

**Coefficiente de determinación (r<sup>2</sup>):**

$$r^2 = (0.756)^2$$

$$r^2 = 0.571536 * 100$$

$$r^2 = 57\%$$

La segunda variable Desempeño laboral mostró influencia de un 57% por la dimensión Compromiso afectivo, esto da entender que la diferencia porcentual responde a otras causas que afectan el problema en estudio.

**Relación significativa entre el Compromiso de continuidad y el Desempeño laboral de los colaboradores en las sucursales del oriente de la empresa Lucky S.A.C., 2019.**

**Tabla 14.**

*Relación entre el compromiso de continuidad y el desempeño laboral*

			Compromiso de continuidad	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Compromiso de continuidad	Coefficiente de correlación	1,000	,786**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,786**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86

*Fuente:* SPSS v. 24

**Interpretación:**

Se muestra, por medio de los presentes resultados, que existe significancia en la relación entre el Compromiso de continuidad y el Desempeño laboral de los colaboradores en las sucursales del oriente de la empresa Lucky S.A.C. Este resultado se ve contrastado con la aplicación de la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman, es aquí donde el sig. (bilateral) fue 0,000, por debajo al margen de error 0,05. Por otra parte, el grado de correlación fue positiva considerable de 0,786; permitiendo así aceptar la segunda hipótesis específica.

**Coefficiente de determinación (r<sup>2</sup>):**

$$r^2 = (0.786)^2$$

$$r^2 = 0.617796 * 100$$

$$r^2 = 62\%$$

Existe un 62%, en cuanto a la influencia sobre el Desempeño laboral, por la dimensión Compromiso de continuidad. Esto da entender que la diferencia en porcentaje responde a otras causas que afectan el problema en estudio.

**Relación significativa entre el Compromiso normativo y el Desempeño laboral de los colaboradores en las sucursales del oriente de la empresa Lucky S.A.C., 2019.**

**Tabla 15.**

*Relación entre el compromiso normativo y el desempeño laboral*

			Compromiso normativo	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Compromiso normativo	Coeficiente de correlación	1,000	,776**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,776**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86

*Fuente:* SPSS. V. 24

**Interpretación:**

Según los resultados que se generaron en la prueba estadística se logró comprobar la existencia de relación significativa entre la dimensión Compromiso normativo y la variable Desempeño laboral de los colaboradores en las sucursales del oriente de la empresa Lucky S.A.C. Asimismo, esto se debió a que el sig. (bilateral) fue 0,000 inferior al margen de error 0,05. Por otra parte, el grado de correlación fue positiva considerable de 0,776; permitiendo así contrastar la tercera hipótesis específica.

**Coeficiente de determinación (r<sup>2</sup>):**

$$r^2 = (0.776)^2$$

$$r^2 = 0.602176 * 100$$

$$r^2 = 60\%$$

La variable Desempeño laboral se ve influenciado en un 60% por la dimensión Compromiso normativo, esto da entender que la diferencia en porcentaje es determinada por otras causas inherentes al problema en estudio.

**Determinar la relación entre el Compromiso organizacional y el Desempeño laboral en los colaboradores en las sucursales del oriente de la empresa Lucky S.A.C., 2019.**

**Tabla 16.**

*Relación entre el Compromiso organizacional y el Desempeño laboral*

			Compromiso organizacional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,777**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	48	48
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,777**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	48	48

*Fuente:* SPSS V. 24

**Interpretación:**

De acuerdo a la presente tabla se puede comprobar con la aplicación de la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman, la existencia de una relación significativa entre la variable compromiso organizacional y la variable desempeño laboral de los colaboradores en las sucursales del oriente de la empresa Lucky S.A.C, asimismo, este resultado fue debido a que el sig. (bilateral) fue 0,000 menor al margen de error 0,05; además el grado de correlación fue positiva considerable de 0,777; aceptando así la hipótesis de estudio.



**Coefficiente de determinación ( $r^2$ ):**

$$r^2 = (0.777)^2$$

$$r^2 = 0.603729 * 100$$

$$r^2 = 60\%$$

La variable Desempeño laboral se ve influenciado en un 60% por la variable Compromiso organizacional, esto da entender que la diferencia porcentual responde a otras causas que afectan el problema en estudio

## V. DISCUSIÓN

El Compromiso organizacional es el sentido de apego y lealtad de un empleado a la organización para con la empresa en la que labora; dicho de otra manera, es cuando los empleados se comprometen con la organización y sus objetivos son congruentes con los de esta, cuando están dispuestos a hacer un esfuerzo en nombre de la organización y cuando desean mantener su conexión con la organización.

Esta investigación se desarrolló en la empresa Lucky S.A.C. y, para el recojo de información, se vio la necesidad de elaborar instrumentos de recolección de datos para medir el comportamiento de las variables, siendo el principal objetivo establecer si existe relación entre el Compromiso organizacional y el Desempeño laboral de los colaboradores en las sucursales del oriente de la empresa Lucky S.A.C, 2019. Asimismo, este resultado fue contrastado con la prueba estadística Rho de Spearman, donde el sig. (bilateral) fue 0,000; menor al margen de error 0,05. Por otra parte, el grado de correlación fue significativa considerable de 0,777; permitiendo así contrastar la hipótesis de estudio. Estos resultados se contrastan con lo encontrado por Gutierrez y Rico (2019), quienes concluyen que no hay diferencias entre el Compromiso organizacional en función al Tipo de contrato laboral. Sin embargo, en el estudio de Sapacayo, L. y Espinoza, C. (2014), concluyeron que el Compromiso organizacional influye desfavorablemente en el desempeño laboral de los trabajadores del Reniec, oficina zonal de la ciudad de Huaraz en el año 2014.

En cuanto al primer objetivo específico, se logró comprobar, con la aplicación de la prueba estadística no paramétrica, la existencia de una relación significativa entre el Compromiso afectivo y el Desempeño laboral de los colaboradores en las sucursales del oriente de la empresa Lucky S.A.C., debido a que el sig. (bilateral) fue 0,000 menor al margen de error 0,05; además, el grado de correlación fue significativa y considerable de 0,756; aceptando así la primera hipótesis específica. Estos resultados se contrastan con lo encontrado por Kaplan y Kaplan (2017), quienes concluyeron que el Compromiso afectivo tuvo un impacto significativo y positivo en el Desempeño laboral; además que, tanto el Compromiso normativo como el de continuidad, no tuvieron un efecto significativo en el desempeño laboral. Por su parte, Telles, (2018)

concluye que se observa fuerte dependencia de las variables de Compromiso afectivo vinculadas al Desempeño individual. Sobre el Compromiso de continuidad (denominado instrumental en este trabajo) y el Desempeño individual, es verificable que el valor de  $p$  es 0.061, interpretándose como no significativa, siendo el valor  $p$  mayor que 0.05

En cuanto al segundo objetivo específico, se logró comprobar que existe una relación significativa entre el Compromiso de continuidad y el Desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Lucky S.A.C.. Este resultado se ve contrastado con la aplicación de la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman; es aquí donde el sig. (bilateral) fue 0,000 menor al margen de error 0,05. Por otra parte, el grado de correlación fue significativa y considerable de 0,786; permitiendo así aceptar la hipótesis de investigación. Estos resultados se condicen con lo encontrado por Pinela y Donawa (2019), quienes concluyeron que existe una relación significativamente positiva entre los componentes de la Calidad de vida laboral sobre los componentes del Compromiso organizacional.

En cuanto al tercer objetivo específico: determinar si existe una relación significativa entre el Compromiso normativo y el Desempeño laboral de los colaboradores en las sucursales del oriente de la empresa Lucky S.A.C., se realizó a partir de la prueba Rho de Spearman donde el valor de sig. (bilateral) fue 0,000 menor al margen de error 0,05. Por otra parte, el grado de correlación fue significativa considerable de 0,776; permitiendo así contrastar la tercera hipótesis específica. Estos resultados muestran cierto contraste con lo encontrado por Abanto, S. (2017), quien concluye que sí existe una correlación muy significativa y positiva en grado medio entre el Compromiso organizacional, sus respectivas dimensiones y la Satisfacción laboral con sus respectivas dimensiones.

Es así que, con la revisión de trabajos previamente publicados y citados en esta investigación y, con el análisis del presente trabajo, es posible afirmar que los resultados obtenidos manifiestan gran relevancia para el entorno empresarial, académico y científico. Los directivos de la empresa Lucky SAC, después de reconocer en la práctica que hay deficiencias en el desempeño laboral de sus

colaboradores, fácilmente la relacionaron con la falta o por lo menos bajo nivel de compromiso de estos para con la organización. Sin dejar de ser una visión intuitiva, ella sirvió para iniciar el estudio y determinar mediante la interpretación adecuada de los resultados que de manera local que existe un fuerte nivel de correlación entre ambas variables y de la fuerte influencia del Compromiso organizacional sobre nuestra segunda variable, el Desempeño laboral. Dentro de los entornos académico y científico, este estudio permitió a sus autores profundizar en la investigación, el manejo y aplicación de principios científicos desde su planteamiento hasta el arribo de conclusiones concretas.

## **VI. CONCLUSIONES**

- 6.1.** Se estableció la existencia de la relación entre el Compromiso organizacional y el Desempeño laboral en los colaboradores en las sucursales del oriente de la empresa Lucky S.A.C., a partir de la prueba no paramétrica Rho de Spearman, donde los resultados evidenciaron que el valor de sig. Bilateral obtenido fue 0,000; menor al margen de error; además el grado de correlación fue significativa de 0,777; pues esto da a entender que mientras mayor sea el compromiso organizacional por parte de los colaboradores, el desempeño laboral será el esperado.
- 6.2.** Se determinó la existencia de la relación entre el Compromiso afectivo y el Desempeño laboral en los colaboradores en las sucursales del oriente de la empresa Lucky S.A.C., donde según la prueba estadística Rho de Spearman el valor de sig. (Bilateral) fue 0,000 menor al margen de error 0.05, por otra parte, el grado de correlación fue significativa de 0,756; dando conocer que mientras exista un compromiso afectivo, el desempeño laboral será mucho mejor.
- 6.3.** Se determinó la existencia de la relación entre el Compromiso de continuidad y el Desempeño laboral en los colaboradores en las sucursales del oriente de la empresa Lucky S.A.C. Asimismo, esto fue debido a que el sig. (bilateral) fue 0,000 menor al margen de error 0,05. Además el grado de correlación fue significativa de 0,786, esto responde a que mientras más alto sea el Compromiso de continuidad, el Desempeño laboral será mucho mayor.
- 6.4.** Se determinó la existencia de la relación entre el Compromiso normativo y el Desempeño laboral en los colaboradores en las sucursales del oriente de la empresa Lucky S.A.C. Asimismo, esto se debió a que el sig. (Bilateral) fue 0,000 menor al margen de error 0,05. Por otra parte, el grado de correlación fue significativa de 0,776; esto da a entender que mientras mayor sea el Compromiso normativo de los colaboradores el nivel de Desempeño laboral será mayor.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1.** Al gerente de la empresa Lucky S.A.C., a realizar charlas con los colaboradores e incentivarlos a tener un mayor compromiso para con los objetivos y metas de la empresa y que esto se pueda ver reflejado en el desempeño laboral que tienen al momento de realizar sus labores cotidianas dentro de la empresa.
- 7.2.** Al área de recursos humanos de la empresa en estudio debe hacer planes para motivar a sus colaboradores a sentirse más identificados con la empresa, ya que ello fomentará que sientan que valen mucho y aportan en gran medida a su crecimiento, lo que también influirá en el trabajo que desempeñan.
- 7.3.** Al gerente de la empresa Lucky S.A.C., a motivar a los trabajadores a desarrollar mejor sus actividades mediante aumentos remunerativos y que puedan continuar laborando para ellos cuando los colaboradores realizan buenas acciones, ya que esto también será un factor clave para que su desempeño laboral sea mucho mayor.
- 7.4.** Al gerente de la empresa Lucky S.A.C., fomentar en los colaboradores el Compromiso normativo a fin de que puedan internalizar las políticas de la empresa, la misión y visión que tienen para cumplir con sus metas, y para que los trabajadores al momento de realizar sus actividades siempre tengan claro la importancia de su buen desempeño para con la empresa.

## REFERENCIAS

- Abanto, S. (2017). *Compromiso organizacional y Satisfacción Laboral en Trabajadores de una Institución de Salud Pública de Sullana*. Tesis Pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. Obtenido de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2881/1/RE\\_PSICO\\_SUSAN.ABANTO\\_COMPROMISO.ORGANIZACIONAL\\_DATOS.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2881/1/RE_PSICO_SUSAN.ABANTO_COMPROMISO.ORGANIZACIONAL_DATOS.PDF)
- Aldana, E., Tafur, J., & Leal, M. (2018). Organizational Commitment as a Successor of the quality of the health sector in Colombia. *Espacios* , Vol. 39(N° 11), pp. 1 - 11. Recuperado el 19 de setiembre de 2019, de <https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/1974/Compromiso%20organizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Anttila, E. (2014). *Components of organizational commitment A case study consisting line managers from Finnish industrial company*. Tesis, University of Tampere, School of Education , Tempere - Finlandia. Recuperado el 30 de setiembre de 2019, de <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/96724/GRADU-1424344150.pdf?sequence=1>
- Cálix, C., Zazueta, L., & Macías, J. (2012). *Metodología de la investigación Científica*. México: Servicios Editoriales Once Río. Obtenido de [http://uaprepasemi.uas.edu.mx/libros/3er\\_SEMESTRE/26\\_Metodologia\\_de\\_la\\_Investigacion\\_I.pdf](http://uaprepasemi.uas.edu.mx/libros/3er_SEMESTRE/26_Metodologia_de_la_Investigacion_I.pdf)
- Campbell, J., & Wiernik, B. (2015). The Modeling and Assessment of Work Performance. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, Vol. 2, pp.47- 74. Recuperado el 01 de octubre de 2019, de [https://goal-lab.psych.umn.edu/orgpsych/readings/8.%20Productive%20Behavior/Campbell%20&%20Wiernik%20\(2015\).pdf](https://goal-lab.psych.umn.edu/orgpsych/readings/8.%20Productive%20Behavior/Campbell%20&%20Wiernik%20(2015).pdf)
- Diario de México. (12 de marzo de 2019). *Trabajadores felices tienen mejor desempeño laboral*. Recuperado el 02 de octubre de 2019, de

<https://www.diariodemexico.com:>

<https://www.diariodemexico.com/trabajadores-felices-tienen-mejor-desempe%C3%B1o-laboral>

Félix, R., García, C., Espinoza, K., Mercado, S., & Ochoa, E. (Setiembre - Diciembre de 2018). Compromiso Organizacional en Trabajadores de Pequeñas y Medianas Empresas. *Cultura Científica y Tecnología (CULCYT - UACJ)*(Nú. 66), pp. 20 - 28. Recuperado el 30 de setiembre de 2019, de <http://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/download/2802/2561>

Gomez, S. (2012). *Metodología de la investigación* (primera ed.). México, México: RED TERCER MILENIO S.C. Recuperado el 01 de octubre de 2019, de [http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion.pdf](http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia_de_la_investigacion.pdf)

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, C. (2014). *Metodología de la investigación*. México D. F.: Mc Graw Hill. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Jalagat, R. (December de 2016). Job Performance, Job Satisfacción and Motivation: A Critical Review of Their Relationship. *ResearchGte, Vol. 5*(Núm. 6), pp. 36-43. Recuperado el 01 de octubre de 2019, de [https://www.researchgate.net/publication/310498763\\_Job\\_Performance\\_Job\\_Satisfaction\\_and\\_Motivation\\_A\\_Critical\\_Review\\_of\\_Their\\_Relationship](https://www.researchgate.net/publication/310498763_Job_Performance_Job_Satisfaction_and_Motivation_A_Critical_Review_of_Their_Relationship)

Kessler, E. (2013). *Encyclopedia of Management Theory*. Los Ángeles, Washington: SAGE. Recuperado el 19 de setiembre de 2019, de [https://www.researchgate.net/publication/264205545\\_Organizational\\_commitment\\_theory](https://www.researchgate.net/publication/264205545_Organizational_commitment_theory)

Medina, I. (01 de mayo de 2018). Más de un 30% de peruanos no está contento con sus actividades y compañeros de trabajo. *Trome*, pág. p.1. Recuperado el 02



de octubre de 2019, de <https://trome.pe/actualidad/30-peruanos-contento-actividades-companeros-clima-laboral-82222>

Mohamed, Z. (2018). The Determinantes of Employee Performance in Jordanian Organizations. *Press Academia*, Vol. 5(Núm. 1), pp. 11-17. Recuperado el 01 de octubre de 2019, de <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/453563>

Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. Colombia: Universidad Surcolombiana. Obtenido de <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>

Motowidlo, S. J., & Kell, H. (setiembre de 2012). Job Performance. *ResearchGate*, pp. 91-95. Recuperado el 01 de octubre de 2019, de [https://www.researchgate.net/publication/236624589\\_Job\\_Performance](https://www.researchgate.net/publication/236624589_Job_Performance)

Muda, I., Rafiki, A., & Rezeki, M. (2014). Factors Influencing Employees' Performance: A Study on the Islamic Banks in Indonesia. *International Journal of Business and Social Science*, Vol. 5(Núm. 2), pp. 73 - 80. Recuperado el 01 de octubre de 2019, de [http://ijbssnet.com/journals/Vol\\_5\\_No\\_2\\_February\\_2014/9.pdf](http://ijbssnet.com/journals/Vol_5_No_2_February_2014/9.pdf)

Niño, V. (2011). *Metodología de la Investigación*. Bogotá: Ediciones de la U. Obtenido de <http://roa.ult.edu.cu/bitstream/123456789/3243/1/METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION%20DISENO%20Y%20EJECUCION.pdf>

Ruíz de Alba, J. (2013). Organizational Commitment: A personal and business value in the internal Marketing. *Dialnet*(Núm. 1), pp. 67- 86. Recuperado el 30 de setiembre de 2019, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5089649.pdf>

Seed, R., Mussawar, S., Nawaz, R., Iqbal, A., Hafsa, H., & Yassen, S. (2013). Factors Affecting the Performance of Employees at Work Place in the Banking Sector of Pakistan. *Middle-East Journal of Scientific Research*, Vol. 17(Núm. 9), pp. 1200 - 1208. Recuperado el 02 de octubre de 2019, de

<https://pdfs.semanticscholar.org/b6c7/470e5eeeb01267b211982983f62e3b51b592.pdf>

Yuni, J., & Urbano, C. (2014). *Técnicas para investigar*. Argentina: Editorial Bruja. Obtenido de <http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2016/01/T%C3%A9nicas-para-investigar-2-Brujas-2014-pdf.pdf>

Castillo, J. (2012). *Administración de Personal: un enfoque hacia la calidad* (Tercera ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones. Recuperado el 11 de abril de 2018, de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3198451&query=Administraci%C3%B3n+de+recursos+humanos+>

Colquitt, J., Lepine, J., Wesson, M. (2007): *Organizational Behavior: Improving Performance and Commitment in the Workplace*. Ed Mc Graw Hill.

Chiang, M., Martín, M. y Nuñez, A. (2010). *Relaciones entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral*. Bibliotecas Comillas. Universidad Pontificia Comillas. Madrid. ISBN: 978-84-8468-305-6

Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos – El capital de las organizaciones*. (9ª ed.). México, D.F.: Mc Graw Hill Educación. Recuperado el 11 de abril de 2018, de [https://educacionparatodalavida.files.wordpress.com/2016/05/administracion\\_de\\_recursos\\_humanos\\_9na\\_e.pdf](https://educacionparatodalavida.files.wordpress.com/2016/05/administracion_de_recursos_humanos_9na_e.pdf)

Frias, P. (2014) *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y*. Tesis de maestría Universidad de Chile. Santiago [http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PFRIAS\\_2014.pdf?sequence=1](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PFRIAS_2014.pdf?sequence=1)

Kruse, K. (2013, 14 de Julio): *How do you measure engagement*. Revista Forbes. Recuperado de <https://www.forbes.com/sites/kevinkruse/2013/07/14/how-do-you-measure-engagement/#6b43cdf64014>

- Meyer, J. P. (2009). Commitment in a changing world of work. In H. J. Klein, T. E. Becker, & J. P. Meyer (Eds.) *Commitment in organizations: Accumulated wisdom and new directions*. Florence, KY: Routledge/Taylor and Francis Group, 37–68
- Ruokolainen, M. (2011). *Do Organizational and Job-Related Factors Relate to Organizational Commitment? A Mixed Methodology Study of the Associations*. University of Jyväskylä. Jyväskylä Studies in Education, Psychology and Social Research. Academic dissertation.
- Sánchez, M. D. (2013). *Gestión de Recursos Humanos*. Madrid , España: Editorial CEP S.L. Recuperado el 16 de junio de 2018, de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=4499039&query=gestion+de+recursos+humanos>
- Steers, R. (1977) “Antecedents and outcomes of organizational commitment”. *Administrative Science Quarterly*. March, Vol. 22 pp. 46-56.
- Shahid, A. & Azhar, S. M. 2013. Gaining Employee Commitment: Linking to Organizational Effectiveness. *Journal of Management Research* 5 (1), 250–268.
- Sorenson, Susan (2013, 1 de agosto): *Engaging Employees After the Honeymoon Period*. Recuperado de [http://businessjournal.gallup.com/content/163463/engagingemployees-honeymoonperiod.aspx?utm\\_source=google&utm\\_medium=rss&utm\\_campaign=syndication](http://businessjournal.gallup.com/content/163463/engagingemployees-honeymoonperiod.aspx?utm_source=google&utm_medium=rss&utm_campaign=syndication)
- Abanto, S. (2017). *Compromiso organizacional y Satisfacción Laboral en Trabajadores de una Institución de Salud Pública de Sullana*. Tesis Pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. Obtenido de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2881/1/RE\\_PSICO\\_SUSAN.ABANTO\\_COMPROMISO.ORGANIZACIONAL\\_DATOS.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2881/1/RE_PSICO_SUSAN.ABANTO_COMPROMISO.ORGANIZACIONAL_DATOS.PDF)

- Cervera, F. (2018). *Compromiso Organizacional de los Trabajadores del Restaurante "El Tiburon" en la ciudad de Lambayaque*. Tesis Pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo Escuela de Administración de Empresas, Chiclayo. Obtenido de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1179/1/TL\\_CerveraTimanaFlordeMaria.pdf.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1179/1/TL_CerveraTimanaFlordeMaria.pdf.pdf)
- Córdova, C. (s.f.). *Compromiso Organizacional en Empleados Contratados por Empresas de Trabajo Temporal (ETT)*. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela. Obtenido de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ4704.PDF>
- Espin, J., & Torres, N. (2014). *Análisis del Clima Organizacional y su Impacto en el Desempeño Laboral del personal Administrativo y Operativo del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador Distrito Quito para el periodo 2006 - 2011*. Tesis Pregrado, Universidad Politécnica Salesiana, Quito, Ecuador. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/6902/1/UPS-QT05402.pdf>
- Frías, P. (2014). *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y*. Tesis Maestría, Universidad de Chile, Santiago, Chile. Obtenido de [http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PRIAS\\_2014.pdf?sequence=1](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PRIAS_2014.pdf?sequence=1)
- Pillaca , K., & Gonzales, L. (2017). *Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Cmac Piura Sac, de Tarapoto en el 2014*. Tesis Pregrado, Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú. Obtenido de [http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/2415/T034\\_70545438\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/2415/T034_70545438_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Saldaña, C., & Cornejo, F. (2017). *Relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal empleado de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2016*. Tesis Pregrado, Universidad Peruana Unión, Lima, Perú. Obtenido de

[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/738/Christian\\_Tesis\\_bachiller\\_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/738/Christian_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y)

Santacruz, J. (2017). *La Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro en el año 2016*. Tesis Pregrado, Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/12711/1/T-UCE-018-003-2017.pdf>

Sapacayo, L., & Espinoza, C. (2014). *Compromiso Organizacional y Desempeño Laboral en el Reniec, Oficina Zonal de Huaraz, 2014*. Tesis Pregrado, Universidad Nacional Santiago Antùnez de Mayolo, Huaraz, Perú. Obtenido de [http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2074/T033\\_71980930\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2074/T033_71980930_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vega, W. (2016). *Relación entre las conductas de Ciudadanía Organizacional y Compromiso organizacional en la Dirección Regional de educación de Ayacucho 2015*. Tesis Maestría, Universidad Nacional de San Cristobal de Huamanga, Ayacucho, Perú. Obtenido de [http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/1396/TM%20E32\\_Veg.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/1396/TM%20E32_Veg.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## **ANEXOS**

## Anexo: Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
<b>Compromiso organizacional</b>	El compromiso organizacional según Aldana, Tafur, & Leal (2018, pp. 2-3, quien citando a Meyer, Allen y Smith, 1991) define que es un estado psicológico que caracteriza una relación entre una persona y la organización; por esta razón se requiere de la integración de diferentes enfoques para su estudio, según los autores el compromiso se divide en tres componentes que son: compromiso afectivo, compromiso de continuación y compromiso normativo.	Dicha variable será medida a través de las siguientes dimensiones e indicadores tal y como se plantean en la siguientes columnas.	Compromiso afectivo  Compromiso de continuidad  Compromiso normativo	Identificación  Felicidad  Motivación en el sueldo  Seguridad de estabilidad  Obligación moral  Lealtad  Habilidades psicológicas Habilidad cognitiva Habilidades motrices Colaborar en equipo	Ordinal
<b>Desempeño laboral</b>	La evaluación de desempeño tiene como finalidad adquirir ventajas que ayuden a mejorar el funcionamiento de la organización y del personal que labora en ella. Por ello es fundamental que la evaluación del desempeño se desarrolle adecuadamente, ya que esto generara grandes beneficios ya sea a corto, mediano o largo plazo (Chiavenato, 2011, p. 201- 207 y Sánchez (2013, p. 156 - 161).	Dicha variable será medida a través de las siguientes dimensiones e indicadores tal y como se encuentran plasmadas en seguida.	Habilidades personales  Capacidad de trabajo en equipo  Habilidad social	Implicación en el trabajo en grupo Saber liderar el trabajo en grupo  Iniciativa Comunicación	Ordinal

Fuente: Elaboración propia

## Anexo: Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO Sobre la variable Compromiso Organizacional

Muy buenos días, frente a las siguientes preguntas, sírvase señalar la respuesta que para Ud. sea conveniente, teniendo en cuenta que la prueba es anónima. Sin embargo, a través de su objetivo principal, se busca determinar si existe relación ente el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en las sucursales del oriente de la empresa Lucky S.A.C., 2019.

#### Datos del Encuestado:

Edad	Puesto	Tipo de planilla	1 / 2 / 3
Sexo	Fecha / /	Tiempo en Lucky	

Por lo tanto, se le recomienda que lea usted con atención y conteste a las preguntas marcando con un check (✓) en una sola alternativa

Escalas de Respuesta	Valor
Totalmente de acuerdo	(5)
De acuerdo	(4)
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	(3)
En desacuerdo	(2)
En total desacuerdo	(1)

N°	Compromiso afectivo (CA)	Indicador: Identificación	Respuestas				
			1	2	3	4	5
01		Trabajo en Lucky SAC más por gusto que por necesidad.					
02		La empresa tiene un gran significado personal para mí.					
03		Tengo una fuerte sensación de pertenecer a Lucky.					
N°		Indicador: Felicidad	Respuestas				
04		Realmente siento como si los problemas de la empresa fueran mis propios problemas.					



05		Me siento como parte de una familia en la empresa Lucky SAC.					
06		Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la empresa.					
07		Disfruto hablando de Lucky con gente que no pertenece a ella.					
<b>Compromiso de continuidad (CC)</b>							
<b>N°</b>	<b>Compromiso de continuidad (CC)</b>	<b>Indicador: Motivación en el servicio</b>	<b>Respuestas</b>				
08		Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar la empresa.					
09		Una de las razones principales para seguir trabajando en Lucky, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.					
<b>N°</b>		<b>Indicador: Seguridad de estabilidad</b>	<b>Respuestas</b>				
			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
10		Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi empresa.					
11		Una de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi empresa, es porque me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo en mi empresa.					
12	Ahora mismo sería duro para mí dejar mi empresa donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo.						
<b>Compromiso normativo (CN)</b>							
<b>N°</b>	<b>Compromiso normativo (CN)</b>	<b>Indicador: Obligación moral</b>	<b>Respuesta</b>				
13		Me sentiría culpable si dejase ahora mi empresa considerando todo lo que me ha dado.					
14		Aunque tuviese ventaja con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora mi empresa.					
15		Una de las principales razones por las que permanezco trabajando en mí empresa es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.					
<b>N°</b>		<b>Indicador: Lealtad</b>	<b>Respuesta</b>				
16		Ahora mismo no abandonaría mi empresa, porque me siento obligado con toda su gente.					
17		La organización donde trabajo merece mi lealtad					
18	Creo que le debo mucho a mí empresa.						

## CUESTIONARIO

### Sobre la variable Desempeño Laboral

Muy buenos días, frente a las siguientes preguntas, sírvase señalar la respuesta que para Ud. sea conveniente, teniendo en cuenta que la prueba es anónima. Sin embargo, a través de su objetivo principal, se busca determinar si existe relación ente el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en las sucursales del oriente de la empresa Luky S.A.C, 2018.

#### Datos del encuestado:

Edad	Puesto	Tipo de planilla	1 / 2 / 3
Sexo	Fecha / /	Tiempo en Lucky	

Por lo tanto, se le recomienda que lea usted, con atención y conteste a las preguntas marcando con un check (✓) en una sola alternativa

Escalas de medición	Valor
Siempre	(5)
Casi siempre	(4)
A veces	(3)
Casi nunca	(2)
Nunca	(1)

N°	Habilidades personales (HP)	Indicador: Habilidades psicológicas	Respuestas				
			1	2	3	4	5
01		¿Con qué frecuencia Ud. considera que asume su responsabilidad con compromiso en la empresa Lucky SAC?					
02		¿Con qué frecuencia Ud. percibe que es reconocido como líder por sus compañeros en la empresa?					
N°	Habilidades personales (HP)	Indicador: Habilidades cognitivas	Respuestas				
03		¿Con qué frecuencia considera usted que asimila la información de manera veloz y oportuna sin la necesidad de estar repitiendo permanentemente?					
04		¿Usted, con qué frecuencia cree que tiene conocimiento oportuno de los posibles acontecimientos que se presentan en su área de trabajo?					
N°		Indicador: Habilidades motrices	Respuesta				

05		¿Usted, con qué frecuencia se expresa correctamente cuando se le felicita por la labor que viene realizando en su puesto?						
06		¿Usted, con qué frecuencia muestra iniciativa en la solución de problemas suscitados en su área de trabajo?						
<b>N°</b>	<b>Capacidad de trabajo en equipo (CTE)</b>	<b>Indicador: Colaborar en grupo</b>	<b>Respuestas</b>					
07		¿Con qué frecuencia usted utiliza sus conocimientos obtenidos para compartirlos con sus demás compañeros de labor?						
08		¿Frecuentemente percibe usted que tiene la capacidad de resolver los trabajos en equipo y/o grupo?						
<b>N°</b>		<b>Indicador: Implicación en el trabajo en grupo</b>	<b>Respuestas</b>					
09		¿Con que frecuencia usted crea grupos que le ayuden a planificar mejor la consecución de sus actividades?						
10		¿Con qué frecuencia usted participa activamente en las actividades encomendadas en el día?						
<b>N°</b>		<b>Indicador: Saber liderar el trabajo en grupo</b>	<b>Respuestas</b>					
11		¿Frecuentemente usted realiza sus actividades proactivamente?						
12		¿Con que frecuencia usted planifica y coordina anticipadamente sus actividades para el día siguiente?						
		<b>Habilidad social (HS)</b>	<b>Indicador: Iniciativa</b>	<b>Respuesta</b>				
13			¿Con qué frecuencia usted tiene la capacidad de emprendimiento a la hora de realizar sus actividades laborales de cada día?					
14	¿Con qué frecuencia usted participa activamente en otras actividades establecidas por la empresa en estudio?							
<b>N°</b>	<b>Indicador: Comunicación</b>		<b>Respuesta</b>					
15	¿Con qué frecuencia usted tiene la suficiente capacidad como para poder llevar a cabo trabajos en equipo, pudiendo conseguir los resultados que la empresa espera de usted en el tiempo indicado?							

## Anexo: Validación de instrumentos



### CARTA A EXPERTOS PARA EVALUACIÓN DE CUESTIONARIO

Tarapoto, 15 de noviembre de 2018.

M.B.A. Lizeth Ery Mascua Ampuero

Asunto: Evaluación de instrumento de investigación (Compromiso organizacional y desempeño laboral)

Mediante el presente me dirijo a usted para saludarle cordialmente y al mismo tiempo hacer de su conocimiento que somos estudiantes del IX ciclo de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto. Actualmente estamos realizando un trabajo de investigación (Proyecto de tesis) titulado: "Compromiso organizacional y desempeño laboral de los colaboradores en las sucursales del oriente de la empresa Lucky S.A.C., 2018"

Por ello, estamos desarrollando un estudio en el cual se incluye la aplicación de los cuestionarios denominados "Cuestionario sobre la variable compromiso organizacional" y "Cuestionario sobre la variable desempeño laboral"; por lo que, solicito tenga a bien realizar la validación de estos instrumentos de investigación que adjunto, para una mejor orientación de la investigación, así como, cumplir con el requisito de "Juicio de expertos".

Esperando tener la acogida a esta petición, hago propia la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,

Diego Alonso Alvará Mori  
Estudiante de la UCV, Tarapoto  
DNI N.º 46028530

Ronald Freysber Medina Pérez  
Estudiante de la UCV, Tarapoto  
DNI N.º 42258995

#### Adjunto:

- Título de la investigación
- Matriz de consistencia (problemas generales y específicos, objetivos generales y específicos, hipótesis general y específicas, metodología, población y muestra)
- Cuadro de operatividad de variables
- Instrumento

## CONSTANCIA

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Por la presente se deja constancia de haber revisado los instrumentos de investigación para ser utilizados en la investigación, cuyo título es: "Compromiso organizacional y desempeño laboral de los colaboradores en las sucursales del oriente de la empresa Lucky S.A.C., 2019" de los autores Diego Alonso Álava Mori y Ronald Freysber Medina Pérez, estudiantes del IX ciclo de Administración de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto.

Dichos instrumentos serán aplicados a una muestra representativa de 74 colaboradores, durante el proceso de investigación, que será en el 2020.

Las observaciones realizadas han sido levantadas por el autor, quedando finalmente aprobadas. Por lo tanto, cuenta con la validez y confiabilidad correspondiente considerando la variable de investigación.

Se extiende la presente constancia a solicitud de los interesados para los fines que consideren pertinentes.

Tarapoto, 15 de noviembre de 2019



---

M.B.A. Lizeth Ery Mescua Ampuero

N.º de colegiatura: 19810

DNI N.º: 42694079

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : M.B.A. Lizeth Ery Mescua Ampuero  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo, filial Tarapoto  
 Especialidad : Administración  
 Instrumento de evaluación : Cuestionarios de compromiso organizacional y desempeño laboral (Adaptado de la autora Br. Katherine Julia Fuentes Torres)  
 Autor (s) del instrumento (s) : Diego Alonso Alava Mori  
 Ronald Freysber Medina Pérez

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) ACEPTABLE (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre las variables: <b>Compromiso organizacional y Desempeño laboral</b> , en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a las variables: <b>Compromiso organizacional y Desempeño laboral</b> .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de las variables: <b>Compromiso organizacional y Desempeño laboral</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

*Válido a aplicar*

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

44

Tarapoto, 15 de noviembre de 2019.



Sello personal y firma de Ampuero  
 M.B.A. Lizeth Ery  
 M.C. ADMINISTRACIÓN

## CARTA A EXPERTOS PARA EVALUACIÓN DE CUESTIONARIO

Tarapoto, 15 de noviembre de 2019.

M.B.A. Jardiel Paredes del Águila

Asunto: Evaluación de instrumento de investigación (Compromiso organizacional y desempeño laboral)

Mediante el presente me dirijo a usted para saludarle cordialmente y al mismo tiempo hacer de su conocimiento que somos estudiantes del IX ciclo de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto. Actualmente estamos realizando un trabajo de investigación (Proyecto de tesis) titulado: "Compromiso organizacional y desempeño laboral de los colaboradores en las sucursales del oriente de la empresa Lucky S.A.C., 2019"

Por ello, estamos desarrollando un estudio en el cual se incluye la aplicación de los cuestionarios denominados "Cuestionario sobre la variable compromiso organizacional" y "Cuestionario sobre la variable desempeño laboral"; por lo que, solicito tenga a bien realizar la validación de estos instrumentos de investigación que adjunto, para una mejor orientación de la investigación; así como, cumplir con el requisito de "Juicio de expertos".

Esperando tener la acogida a esta petición, hago propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,



Diego Alonso Aleva Mori  
Estudiante de la UCV, Tarapoto  
DNI N.º 48028530



Ronald Freysber Medina Pérez  
Estudiante de la UCV, Tarapoto  
DNI N.º 42268885

**Adjunto:**

- Título de la investigación
- Matriz de consistencia (problemas generales y específicos, objetivos generales y específicos, hipótesis general y específicos, metodología, población y muestra)
- Cuadro de operatividad de variables
- Instrumento



## CONSTANCIA

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Por la presente se deja constancia de haber revisado los instrumentos de investigación para ser utilizados en la investigación, cuyo título es: "Compromiso organizacional y desempeño laboral de los colaboradores en las sucursales del oriente de la empresa Lucky S.A.C., 2019" de los autores Diego Alonso Álava Mori y Ronald Freysber Medina Pérez, estudiantes del IX ciclo de Administración de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto.

Dichos instrumentos serán aplicados a una muestra representativa de 74 colaboradores, durante el proceso de investigación, que será en el 2020.

Las observaciones realizadas han sido levantadas por el autor, quedando finalmente aprobadas. Por lo tanto, cuenta con la validez y confiabilidad correspondiente considerando la variable de investigación.

Se extiende la presente constancia a solicitud de los interesados para los fines que consideren pertinentes.

Tarapoto, 15 de noviembre de 2019



MBA. JARDIEL PAREDES DEL ÁGUILA  
N.º COLEGIATURA N.º 06472

M.B.A. Jardiel Paredes del Águila

N.º de colegiatura: 06472

DNI N.º: 01090536



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : M.B.A. Jardiel Paredes del Águila  
 Institución donde labora : Municipalidad Provincial de San Martín  
 Especialidad : Administración  
 Instrumento de evaluación : Cuestionarios de compromiso organizacional y desempeño laboral (Adaptado de la autora Br. Katherine Julia Fuentes Torres)  
 Autor (s) del instrumento (s) : Diego Alonso Alava Mori  
 Ronald Freysber Medina Pérez

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) ACEPTABLE (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre las variables: Compromiso organizacional y Desempeño laboral, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a las variables: Compromiso organizacional y Desempeño laboral.			X		X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.			X		
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.		X			
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de las variables: Compromiso organizacional y Desempeño laboral.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 45

Tarapoto, 15 de noviembre de 2019.

  
 M.B.A. JARDIEL PAREDES DEL ÁGUILA  
 Reg. C.O.P.R. 06472  
 Sello personal y firma

## CARTA A EXPERTOS PARA EVALUACIÓN DE CUESTIONARIO

Tarapoto, 15 de noviembre de 2019.

Mg. Mauro Trigozo Paredes

Asunto: Evaluación de instrumento de investigación (Compromiso organizacional y desempeño laboral)

Mediante el presente me dirijo a usted para saludarle cordialmente y al mismo tiempo hacer de su conocimiento que somos estudiantes del IX ciclo de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto. Actualmente estamos realizando un trabajo de investigación (Proyecto de tesis) titulado: "Compromiso organizacional y desempeño laboral de los colaboradores en las sucursales del oriente de la empresa Lucky S.A.C., 2019"

Por ello, estamos desarrollando un estudio en el cual se incluye la aplicación de los cuestionarios denominados "Cuestionario sobre la variable compromiso organizacional" y "Cuestionario sobre la variable desempeño laboral"; por lo que, solicito tenga a bien realizar la validación de estos instrumentos de investigación que adjunto, para una mejor orientación de la investigación; así como, cumplir con el requisito de "Juicio de expertos".

Esperando tener la acogida a esta petición, hago propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,



Diego Alonso Alaya Mori  
Estudiante de la UCV, Tarapoto  
DNI N.º 46028530



Ronald Freysber Medina Pérez  
Estudiante de la UCV, Tarapoto  
DNI N.º 42268885

**Adjunto:**

- Título de la investigación
- Matriz de consistencia (problemas generales y específicos, objetivos generales y específicos, hipótesis general y específicos, metodología, población y muestra)
- Cuadro de operatividad de variables
- Instrumento

## CONSTANCIA

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Por la presente se deja constancia de haber revisado los instrumentos de investigación para ser utilizados en la investigación, cuyo título es: "Compromiso organizacional y desempeño laboral de los colaboradores en las sucursales del oriente de la empresa Lucky S.A.C., 2019" de los autores Diego Alonso Álava Mori y Ronald Freysber Medina Pérez, estudiantes del IX ciclo de Administración de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto.

Dichos instrumentos serán aplicados a una muestra representativa de 74 colaboradores, durante el proceso de investigación, que será en el 2020.

Las observaciones realizadas han sido levantadas por el autor, quedando finalmente aprobadas. Por lo tanto, cuenta con la validez y confiabilidad correspondiente considerando la variable de investigación.

Se extiende la presente constancia a solicitud de los interesados para los fines que consideren pertinentes.

Tarapoto, 15 de noviembre de 2019



---

Mg. Mauro Trigozo Paredes

N.º de colegiatura: 07129

DNI N.º: 01073029



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Mauro Trigozo Paredes  
 Institución donde labora : Municipalidad Provincial de San Martín  
 Especialidad : Administración  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de compromiso organizacional y desempeño laboral (Adaptado de la autora Br. Katherine Julia Fuentes Torres)  
 Autor (s) del instrumento (s) : Diego Alonso Álava Mori  
 Ronald Freysber Medina Pérez

## ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) ACEPTABLE (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre las variables: Compromiso organizacional y Desempeño laboral, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a las variables: Compromiso organizacional y Desempeño laboral.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.			X		
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de las variables: Compromiso organizacional y Desempeño laboral.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

45

Tarapoto, 15 de noviembre de 2019.



Sello personal y firma

## Anexo: Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

Tarapoto, 23 de setiembre de 2019

Estimados Alumnos:  
Alava Mori, Diego Alonso  
Medina Perez, Ronald Freysber

---

**Asunto:** CARTA DE ACEPTACIÓN

De mi especial consideración:

Por medio de la presente, tengo el agrado de dirigirme a ustedes para saludarlos cordialmente y a su vez hacer de conocimiento que su solicitud ha sido aceptada en la empresa con el fin de que realicen el trabajo de investigación, en referencia al título "Compromiso Organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en las sucursales del oriente de la empresa Lucky S.A.C., 2019", para lo cual aprobamos la ejecución del desarrollo del presente trabajo.

Por lo que nos sumamos a la disponibilidad en lo que consideren necesario.

Con otro particular y deseándoles éxitos en su labor, me suscribo de ustedes.

Atentamente,

**Lucky**  
Sociedad Anónima  
Sector General de Privilegio  
CALLE 10000000000

## Anexo: Matriz de consistencia

**Título:** El compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en las sucursales del oriente de la empresa Lucky S.A.C, 2019.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>General</b> ¿De qué manera se relaciona el compromiso organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores en las sucursales del oriente de la empresa Lucky S.A.C, 2019?</p> <p><b>Específicos</b> ¿De qué manera se relaciona el compromiso afectivo con el desempeño laboral en los colaboradores en las sucursales del oriente de la empresa Lucky S.A.C, 2019? ¿De qué manera se relaciona el compromiso de continuidad con el desempeño laboral de los colaboradores en las sucursales del oriente de la empresa Lucky S.A.C, 2019? ¿De qué manera se relaciona el compromiso normativo con el desempeño laboral en los colaboradores en las sucursales del oriente de la empresa Lucky S.A.C, 2019?</p>	<p><b>General</b> Establecer si existe relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores en las sucursales del oriente de la empresa Lucky S.A.C, 2019.</p> <p><b>Específicos</b> - Determinar si existe una relación significativa entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral de los colaboradores en las sucursales del oriente de la empresa Lucky S.A.C., 2019. - Determinar si existe una relación significativa entre el compromiso de continuidad y el desempeño laboral de los colaboradores en las sucursales del oriente de la empresa Lucky S.A.C., 2019. - Determinar si existe una relación significativa entre el compromiso normativo y el desempeño laboral de los colaboradores en las sucursales del oriente de la empresa Lucky S.A.C., 2019.</p>	<p><b>General</b> <b>H<sub>1</sub>:</b> Sí existe relación significativa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en las sucursales del oriente de la empresa Lucky S.A.C, 2019. <b>H<sub>0</sub>:</b> No existe relación significativa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en las sucursales del oriente de la empresa Lucky S.A.C, 2019.</p> <p><b>Específicos</b> - Existe una relación significativa ente el compromiso afectivo y el desempeño laboral en los colaboradores en la sucursales del oriente de la empresa Lucky S.A.C, 2019. - Existe una relación significativa ente el compromiso continuidad y el desempeño laboral de los colaboradores en las sucursales del nororiente de la empresa Lucky S.A.C, 2019. - Existe una relación significativa ente el compromiso normativo y el desempeño laboral de los colaboradores en las sucursales del oriente de la empresa Lucky S.A.C, 2019.</p>	<p>Variable I Compromiso Organizacional</p> <p>Variable II Desempeño Laboral</p>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo de estudio:</b> Básica.</p> <p><b>Nivel</b> Nivel correlacional.</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> No experimental, de corte transversal.</p> <p><b>Área de estudio:</b> Departamento de San Martín, Ucayali y Loreto.</p> <p><b>Población</b> 86 colaboradores</p> <p><b>Muestra:</b> 86 colaboradores</p> <p><b>Técnicas e instrumentos:</b> Encuesta, cuestionario</p> <p><b>Valoración estadística:</b> Análisis bivariantes, correlacionales</p>