



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Compromiso organizacional y su relación con el desempeño laboral de los
colaboradores de la Empresa Alpes Chiclayo S.A.C.

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Bachiller en Administración

AUTORES:

Álvarez Rubio, Johana (ORCID:0000-0002-4033-0691)

Chuzón Ramírez, Marco Antonio (ORCID:0000-0003-3718-2402)

León Bazán, Yoselin Karina (ORCID:0000-0002-8459-5878)

Sarango Huamanchumo, María Isabel (ORCID:0000-0003-3505-5653)

ASESOR:

Mgtr. Mejía Díaz, Yosip Ibrahim (ORCID:0000-0003-3257-1003)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CHICLAYO – PERÚ

2019

Dedicatoria

El fruto de todo nuestro esfuerzo siempre será dedicado a Dios, a nuestras familias, y a todos los que de alguna manera han contribuido en la realización de este proyecto.

Agradecimiento

A nuestras familias por todo su apoyo desinteresado, a la Universidad César Vallejo y a todos nuestros docentes.

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	viii
Índice.....	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	14
2.1. Tipo y Diseño de la Investigación.....	14
2.2. Operacionalización de Variables.....	15
2.3. Población, muestra y muestreo.....	16
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	16
2.5. Procedimiento.....	19
2.6. Método de análisis de datos.....	19
2.7. Aspectos éticos.....	20
III. RESULTADOS.....	22
IV. DISCUSIÓN.....	29
IV. CONCLUSIONES.....	32
IV. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS.....	38

RESUMEN

La presente investigación titulada “Compromiso Organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Alpes Chiclayo S.A.C.” tiene por objetivo determinar la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la compañía Alpes Chiclayo S.A.C. Es una investigación con enfoque cuantitativo; tipo correlacional; de alcance longitudinal; y nivel explicativo, diseño no experimental. En esta investigación la población es de noventa colaboradores y la muestra está integrada por treinta colaboradores. El instrumento para la recolección de datos es el cuestionario. Los resultados indican que existe una correlación positiva alta estadísticamente significativa entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral. Asimismo, existe una correlación positiva moderada estadísticamente significativa entre el compromiso de continuidad y el desempeño laboral. También que existe una correlación positiva moderada estadísticamente significativa entre el compromiso normativo y el desempeño laboral. Finalmente, que existe una correlación positiva moderada estadísticamente significativa entre el Compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Alpes Chiclayo S.A.C.

Palabras clave: compromiso organizacional, desempeño laboral.

ABSTRACT

This research, entitled “Compromiso Organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Alpes Chiclayo S.A.C.”, aimed to determine the relationship between the Organizational Commitment and the Job Performance of the employees of Alpes Chiclayo S.A.C. The research had a quantitative approach, correlational type, longitudinal scope and explanatory level with a non-experimental design. The population was 90 employees of the company and the sample consisted of 30 employees. The data collection tool was the questionnaire. The results indicated that there was a statistically significant high positive correlation between Affective Commitment and Job Performance. There was a statistically significant moderate positive correlation between Continuance Commitment and Job Performance. There was a statistically significant moderate positive correlation between Normative Commitment and Job Performance. Finally, there was a statistically significant moderate positive correlation between the Organizational Commitment and the Job Performance of the employees of Alpes Chiclayo S.A.C.

Keywords: organizational commitment, job performance.

I. INTRODUCCIÓN

A partir de la crisis económica mundial que ocurrió en el 2018, empeoró la crisis de confianza en el ámbito empresarial, es por ello que las empresas deben lograr tener una permanencia en el mercado, teniendo una rentabilidad y productividad aceptable, para poder lograrlo necesita de una fuerza laboral altamente comprometida y satisfecha. Sin embargo, el desempeño total depende del desempeño laboral eficiente y efectivo de cada colaborador. Cuando un colaborador siente satisfacción por su trabajo, este se siente motivado para hacer un mayor esfuerzo en el desempeño del trabajo. En ese sentido el compromiso de los colaboradores debe ser una prioridad para las organizaciones, ese compromiso mejora muchos factores dentro de las organizaciones dentro de los cuales figura la retención laboral, el desempeño laboral, y la motivación laboral.

Dentro de los problemas por lo que las empresas atraviesan se encuentra la falta de compromiso de sus colaboradores y el bajo desempeño laboral que estos ejercen dentro de ellas. Con la globalización y la evolución constante de la tecnología, los jóvenes llamados Millennials están implantando otras formas de trabajar, donde las empresas se ven forzadas a pensar en nuevas maneras de cómo gestionar el compromiso de sus colaboradores. Con este trabajo investigativo pretendemos dar a conocer dos cuestiones básicas: primero comprender de una manera más asertiva el compromiso de la organización y de otra analizar el performance de los colaboradores de una organización, como herramienta de administración y dirección. En ese contexto los Millennials muestran poco compromiso en el entorno de sus labores, ellos normalmente buscan nuevas experiencias, ya no buscan permanecer mucho tiempo en las empresas, eso hace que el compromiso disminuya y por ende su desempeño.

Cuando analizamos la problemática internacional de desempeño laboral, en Nigeria, los investigadores Olatunji, Onumadu, y Ifeanyi-Obi (2015) en su artículo estudiaron la satisfacción laboral y el desempeño laboral y de los empleados en los proyectos de desarrollo agrícola del estado de Rivers. El 72% solo era capaz de lograr menos del 34% de las visitas regulares de campo esperadas. Aunque, la mayoría de los encuestados estaban satisfechos con sus rutinas laborales y las relaciones existentes entre agricultores y otro personal del servicio de la extensión, no estaban satisfechos con la remuneración y los subsidios, oportunidades de promoción y sus entornos laborales generales; y esto afectaba su

desempeño laboral en el trabajo encomendado. Es en este contexto este estudio demuestra que aspectos importantes como la remuneración, las mallas de beneficios y mejores entornos en los trabajos afectan de manera positiva o negativa su performance.

Por otro lado, Anwar (2015) en su artículo científico “*Job Satisfaction and Performance in Jordanian Banks*” investigaron el nexo de la satisfacción laboral y el desempeño laboral en bancos jordanos. Para lograr esto, el investigador desarrolló cuestionarios de 55 ítems y los aplicó a una muestra del estudio conformada por veinte bancos jordanos. El estudio concluyó que existía una relación positiva significativa entre ambas variables. A la luz de estos resultados, el investigador recomienda: (a) crear condiciones de trabajo favorables, guiar al personal para comunicarse de manera efectiva, construir una buena relación interpersonal, tener un buen ambiente de trabajo, y crear buenas condiciones de trabajo; (b) preocuparse en la educación y crecimiento de los empleados, proporcionar a los empleados una formación efectiva con conocimientos científicos y culturales, y dejar que los empleados adquieran conocimientos prácticos. Por lo tanto, indica que, si las compañías ponen prioridad en impulsar mejoras en la satisfacción de los empleados, se mejorará el desempeño laboral.

Así también cuando hablamos de Compromiso Organizacional a nivel internacional Parent & Lovelace (2015) en su artículo científico exploraron las conexiones entre el compromiso de los empleados, la psicología organizacional positiva y la capacidad de un individuo para orientarse y adaptarse al cambio organizacional. El entendimiento de las interrelaciones de estos elementos es fundamental para el buen desenvolvimiento en el lugar de trabajo. Con condiciones adecuadas, los colaboradores pueden actuar frente a la adversidad y mirar el cambio como experiencia de crecimiento. Las organizaciones pueden proporcionar el ambiente adecuado para sus empleados al involucrarlos de manera positiva a través de la creación de una cultura positiva. En este artículo queda en conocimiento que los entornos laborales adecuados impactan de manera positiva en el performance de los empleados en las compañías, sea cual fuere esta.

Otro aporte de compromiso organizacional lo da Organ (2017) en su artículo científico “*Creating a work commitment: a systematic review and a meta-analytic that investigates the performance of the work commitment intervention*” donde se indica que la disminución de la participación laboral puede disminuir el desempeño laboral. La

evaluación, el impulso y el mantenimiento del compromiso laboral son de mucho interés para muchas organizaciones. Una serie de estudios propone cuatro tipos de intervenciones para mejorar el compromiso organizacional: (i) creación de recursos personales; (ii) creación de recursos laborales; (iii) capacitación de líderes; y (iv) promoción de la salud. En este artículo pone en contexto que lograr la participación de los empleados en diferentes actividades de las organizaciones impacta en el performance de los colaboradores, por lo que las empresas deben dar prioridad a la participación de los empleados en las diferentes decisiones que se tomen, esto aumentará su compromiso con las mismas.

A nivel nacional también se ha abordado la problemática del desempeño laboral, en ese contexto muchas compañías peruanas manifiestan que la ausencia de compromiso laboral y desempeño laboral son los factores principales a tomar en cuenta. En las áreas de personal de las empresas existe una preocupación en común y es la ausencia de compromiso laboral de los empleados, esto se agrava a un más puesto que las compañías no apuestan por una consolidación de la cultura organización en sus empresas. Las empresas peruanas están enfocadas en bajar los niveles de estrés laboral, hacer los procesos más dinámicos y minimizar diversos índices de complejidad (Gestión, 2015, pág. 1). En este artículo queda de manifiesto que las áreas de recursos humanos deben poner foco a estas dos variables de gran impacto en el éxito de las organizaciones, en este siglo donde más están enfocadas en reducir temas de estrés y temas internos que también son importantes, pero no tanto como los anteriormente mencionados.

En cuanto al compromiso organizacional Flores y Gomez (2018) en su artículo buscaron explorar la relación del apoyo organizacional y el compromiso organizacional dentro de una compañía en la ciudad de Lima. Donde se utilizaron las escalas de Eisenberger (1986) y de Meyer y Allen (1991). Concluyen sobre la existencia de una correlación positiva entre ambas variables. La estabilidad de los empleados de una organización depende de la apreciación positiva del apoyo de la organización y la aprobación con el trabajo. Por otro lado, si los colaboradores perciben de manera negativa el apoyo de la organización, es posible que se sientan discrepantes con sus labores y en muchos casos procedan al abandono de su puesto de trabajo. Por lo tanto, por lo concluyente de los investigadores en la medida que las empresas el apoyo de la compañía a los empleados para que estos sienten el sentimiento de lealtad o deber de los empleados hacia la misma. Esto hace que los

colaboradores desarrollen un sentimiento más fuerte de pertenencia e impacte en su performance.

A nivel mundial, el 87% de los principales problemas que las organizaciones tienen que afrontar es el poco compromiso de los colaboradores en el trabajo, en el Perú ocurre exactamente lo mismo, el 50% de los ejecutivos dan a conocer que el problema en el aspecto del poco compromiso, tienen una calificación de “muy importante”, y los números van aumentando conforme pasan los años (Agostino, 2015, pag. 1). Esto se traduce en que el compromiso de los empleados con la organización sigue siendo una preocupación a nivel mundial, esa realidad no escapa a las compañías en el Perú donde los números van en aumento. Sin duda las organizaciones tienen un reto para mejorar estos aspectos tan importantes tanto para los empleados como para ellas mismas.

La realidad problemática a nivel local se mantiene al igual que en el mundo y en nuestro país, las organizaciones locales de agroindustria, almacenes, financieras y de servicios en general están dando los primeros pasos en esta tendencia. Es por ello que un buen desempeño laboral es promovido por los diferentes tipos de empresa con la finalidad de obtener la satisfacción de sus consumidores en general, que garantice que los clientes sigan comprando el producto o servicio o en su defecto lo recomienden a otros futuros clientes (Blanco, 2009, p.13). Por lo tanto, colaboradores comprometidos darán una mejor calidad de servicio, esto será apreciado por los clientes o consumidores, lo cual será una ventaja competitiva que diferenciará a una organización de otra, y la conducirá a su permanencia en el tiempo y al logro de su visión planteada.

Los notables avances ocurridos al interior de la sociedad, en el Perú, existen organizaciones en crisis institucional, administrativa y funcional, en las que se pone de manifiesto un desempeño deficiente, a pesar de que éste tiene que ser óptimo para que posibilite la participación eficaz de los colaboradores de la entidad, porque de lo contrario termina socavándola. La eficiencia y eficacia de las empresas tiene como fuente de gran importancia la conformación de equipos de trabajo que mantengan excelentes relaciones personales, esto impulsa a los gerentes a preocuparse en su capacitación en relaciones humanas impulsando el performance de los colaboradores.

La compañía Alpes Chiclayo S.A.C., ubicada en el distrito de Pacora, Av. San Pablo N°680, en el departamento de Lambayeque, es una compañía encargada de la producción y

comercialización de productos alimenticios. Cuenta con trece años de experiencia en este rubro. Fundada en abril del 2004 por el gerente Carlos Porfirio Llajaruna Cuba. En el ámbito de esta investigación, el gerente. (comunicación personal, Carlos Porfirio, Chiclayo, 15 de setiembre del 2019) señaló que un gran número de colaboradores tienen un bajo desempeño laboral, la rotación de los empleados es cada seis meses, no les gusta el ritmo de trabajo, faltan con frecuencia al trabajo, no existe compromiso por parte de los colaboradores esto hace que no haya una buena interacción, se aprecia la falta de identificación con los objetivos de la compañía, además, se realizan las actividades diarias de manera mecánica, sin sentir la inspiración que deberían tener, lo cual afecta a la organización en su conjunto y a los resultados económicos a fin de mes.

Por otro lado, se ha notado que algunos de los empleados trabajan en la compañía para mantener a sus familiares y también porque no tienen otra opción laboral. Esto hace que la compañía este muy preocupada y tenga que analizar cómo hacer que los empleados mejoren su desempeño laboral. Debido al “statu quo” presente en muchas compañías de la región, este estudio pretende aportar explorando uno de los principales problemas que afecta a estas organizaciones, el desempeño laboral.

Para argumentar nuestra investigación hemos considerado algunos *antecedentes internacionales, nacionales y locales* teniendo en cuenta las variables en estudio, para el *desempeño laboral*, Cocha (2015) quien en su estudio considera que la satisfacción laboral es determinante cuando hablamos de desempeño laboral de los empleados de una compañía privada en Ecuador. La investigación tuvo una muestra de sesenta colaboradores que en el momento de la investigación se encontraban laborando en dicho banco, a los cuales se les suministró un cuestionario semiestructurado, lo que permitió demostrar que en dicho banco la satisfacción de los empleados impacta en el desempeño de los colaboradores, para luego elaborar las conclusiones, las recomendaciones y la propuesta respectiva. En este estudio queda demostrado que una buena dirección de la compañía por parte de los directivos impactará en que los empleados se sientan contentos, ese sentimiento se traduce en que realicen sus labores como más empeño y con mayor compromiso, lo cual fue una conclusión en una institución financiera en Ecuador.

Para Sánchez (2016) en su estudio buscó evaluar la correlación que existen entre el Síndrome de Burnout y el desempeño de los empleados en una compañía privada en La Paz

(Bolivia). El estudio fue de enfoque cuantitativo correlacional. Como instrumento utilizó el inventario de Burnout de Maslach y la evaluación de desempeño por competencias de 360°. La muestra fue de 27 empleados de la entidad bancaria. Los resultados indicaron que existe relación negativa entre ambas variables. Desde hace varios años, las entidades financieras han estado pasando por grandes cambios en su organización. Los entornos cambiantes de las tecnologías y las formas de planificar sus operaciones han dejado su huella en las condiciones de trabajo y en la vida diaria de los empleados. La desregulación de los mercados laborales, las tecnologías emergentes y los nuevos tipos de empleos han cambiado significativamente la vida laboral mediante cambios continuos en el empleo y las condiciones de trabajo. Tal escenario tiene un impacto relevante no solo en la organización de las empresas sino también en la salud de la población económicamente activa. El sector bancario reporta un creciente aumento en los trastornos psicosociales de sus empleados. Esto puede estar relacionado con los principales cambios organizativos que afectan a este sector y, en particular, con los procesos de reestructuración resultantes de la crisis económica mundial. Las instituciones que tienen lineamientos para mejorar la calidad de vida profesional de sus trabajadores siempre tendrán colaboradores más comprometidos con los objetivos organizacionales.

Con respecto a compromiso organizacional a nivel internacional, Zeas (2019) en su estudio exploró el impacto que existe de la cultura en el compromiso organizacional de los colaboradores pertenecientes a las medianas y pequeñas empresas, del sector de bebidas y alimentos de la zona llamada Cantón - Quito. El estudio fue cuantitativo, con un alcance descriptivo correlacional. Concluyó que la cultura de la organización genera impacto en el compromiso organizacional de los empleados de las compañías estudiadas. Posteriormente se procedieron a elaborar una guía de fortalecimiento de cultura organizacional, para que logre un impacto positivo con el compromiso organizacional por medio de estrategias que ayuden a tener un adecuado desarrollo organizacional. Es así que un adecuado planeamiento estratégico en el que se formulen adecuadamente la visión, la misión, los valores y el código de ética, hará que la organización desarrolle una cultura que mejore el compromiso de los empleados, el que los colaboradores hagan la visión como suya y que esto se traduzca en que pongan todo su empeño beneficiará enormemente a las organizaciones tanto públicas como privadas.

En el *ámbito nacional*, teniendo en cuenta las variables de estudio, podemos citar a Arango (2018) quien planteó evaluar si la motivación repercute en el desempeño de los empleados en una compañía privada. Este estudio fue cuantitativo correlacional descriptivo con una población de 102 empleados de diferentes divisiones de la parte comercial; la muestra fue de 84 colaboradores escogida bajo el esquema de muestra probabilística con muestreo aleatorio. Se demostró que la motivación se correlaciona directa y positivamente con el desempeño laboral en la entidad bancaria motivo del estudio. También se ha demostrado que las condiciones de trabajo, los factores motivacionales y los reconocimientos son factores que repercuten positivamente en el desempeño laboral en dicha entidad bancaria. Los sectores bancarios han sido testigos de cambios significativos en los últimos años, estos cambios afectan su rentabilidad en gran medida. Para lograr permanecer en el mercado con una rentabilidad y productividad aceptable se necesita de una fuerza laboral altamente satisfecha, lo cual es una necesidad absoluta para lograr un alto nivel de desempeño de los mismos. Sin embargo, el desempeño total depende del desempeño eficiente y efectivo de cada empleado. Cuando un empleado siente satisfacción por el trabajo, está motivado para hacer un mayor esfuerzo en el desempeño del trabajo, por lo tanto, el esfuerzo y el compromiso son cruciales para el éxito de un banco o en general de cualquier organización

Asimismo, para Dorador (2018) en su estudio buscó explorar la correlación existente del desempeño laboral y la motivación en el ámbito de los empleados de una entidad bancaria en Chimbote. La investigación fue descriptiva correlacional. La muestra fue de 42 colaboradores de la entidad bancaria motivo del estudio. El estudio concluye que ambas variables se correlacionan de manera moderada y positiva moderada en el ámbito de los colaboradores de la entidad financiera; por otro lado, el 48% de los colaboradores de dicha entidad indicó tener un nivel medio de motivación, así mismo, alrededor del 40% no se sienten motivados ni por la necesidad de poder ni de afiliación; por otro lado el 62% de los encuestados manifestó poseer un nivel medio del desempeño laboral, destacándose alrededor del 40% que no hacen sus actividades con orden y pulcritud, ni tampoco en los tiempos que se establecen. En las instituciones financieras, la competencia es muy grande y los colaboradores viven en un mundo de presión para superar las metas establecidas. Es necesario promover la cooperación entre colaboradores de la misma área de trabajo con el

fin de intercambiar experiencias de trabajo que permitan el fortalecimiento de sus capacidades lo cual impactará en el desempeño laboral colectivo.

Por otro lado, Torres (2014), en su estudio exploró la correlación del marketing interno y el compromiso organizacional en los empleados de una compañía limeña. El estudio fue cuantitativo descriptivo. La muestra fue de 279 colaboradores. El estudio concluye con la existencia una relación significativa entre ambas variables en la compañía en estudio. El marketing interno ayuda a la organización entre todos los departamentos de una empresa, alinear a los empleados con objetivos comunes y reduce el riesgo de conflictos, es el marketing que se realiza a la interna de una empresa, orientado a los colaboradores, para venderles las iniciativas de la compañía. En el uso de esta herramienta de gestión las organizaciones peruanas aún se encuentran dando sus primeros pasos, hay mucho por hacer, y la principal razón de este diagnóstico es la falta de conocimiento en los diferentes departamentos de recursos humanos y de gerencia de estos mecanismos que se ha demostrado aumentan la identificación del colaborador con la empresa, teniendo un alto compromiso organizacional.

En el *ámbito local*, Dávila e Inga (2018) en su tesis buscaron explorar el impacto de la inteligencia emocional en el desempeño de los empleados de una entidad bancaria en la ciudad de Chiclayo. Este estudio fue descriptivo propositivo. La muestra fue de 35 empleados de la entidad bancaria en estudio a quienes se les suministró una encuesta. El resultado de dicha encuesta indicó que el 49% algunas veces logra sus objetivos en la fecha indicada, el 40% indicó que su salario no corresponde a las actividades que realiza. El estudio identifica seis factores principales que repercuten en el desempeño laboral para lo cual plantea una propuesta basada en estrategias de inteligencia emocional. En este contexto desarrollar habilidades de inteligencia emocional a través de ciertas estrategias es fundamental para las compañías hoy en día, esto repercutirá en que los empleados se sientan mas a gusto con sus labores, con su remuneración y con las actividades que realizan.

Por otro lado, Chero y Díaz (2015) en su estudio, buscó encontrar una correlación de del síndrome de Burnout con el desempeño en los colaboradores de una institución privada en Chiclayo. El estudio es de nivel aplicativo, transversal – analítico, con enfoque cuantitativo, aplicando el método científico. La población fue de 115 empleados y la muestra fue de 37 colaboradores con la condición que sean profesionales y del área operativa.

Concluyen que hay una correlación inversamente proporcional significativa de grado medio entre las variables en estudio. Para los empleados de todo el mundo, el estrés en el trabajo puede ser un desafío; el estrés puede ser a veces positivo y a veces negativo. El estrés positivo conduce a la productividad y el estrés negativo conduce a la pérdida de la organización. Ya existe un cierto nivel de estrés en las empresas, los empleados encuentran aún más estrés derivado de la presión laboral

Según, Gómez (2018) en su tesis tuvo como objetivo general explorar sobre el nivel del compromiso de la organización en los trabajadores de una compañía de fabricaciones metálicas en Chiclayo. La población fue de setenta trabajadores. La investigación fue cuantitativa descriptiva. Concluye que la dimensión normativo y continuo se encuentra en un nivel alto y que la dimensión afectiva en un nivel bajo para los colaboradores de esta empresa. Es así que las empresas no solo deberían preocuparse que los empleados cumplan las normativas de las compañías, sino que también deberían preocuparse porque desarrollen sentimientos de pertenencia, sentimientos de orgullo hacia la empresa que los alberga diariamente como parte del éxito de los colaboradores y de la organización.

Se ha creído conveniente para nuestra investigación considerar los siguientes *marcos teóricos*, cuando hablamos de la variable *compromiso organizacional* podemos citar a Tena y Villanueva (2010) nos dieron a conocer su definición del Compromiso Organizacional, como la identificación y participación de un empleado con su institución y está caracterizada por la creencia y aceptación de los objetivos y valores de la compañía buscando el beneficio de la organización (p.121). Para Barraza y Acosta (2008) nos dan a conocer que el compromiso es importante, por las múltiples responsabilidades que los empleados tienen con relación a las diferentes labores por los procesos y jerarquías de la compañía. Para Meyer y Allen (1991) es un estado psicológico en el que se puede caracterizar la relación entre un empleado y una compañía, proponen tres dimensiones: *compromiso afectivo*, *de continuación* y *normativo*.

Al hablar de *compromiso afectivo (deseo)* podemos decir que es la unión de emociones que enlazan al empleado con la compañía, en el proceso de formación el colaborador toma en cuenta el apoyo recibido y el mix de beneficios que la organización le otorga, en la medida que la percepción sea positiva el colaborador tomará los objetivos organizacionales como suyos involucrándose al máximo, se identificará con la organización

y querrá seguir deseando pertenecer a la empresa. Es el grado en el cual un colaborador desea mantenerse en la compañía, le importa la organización y está positivamente dispuesto a realizar todo tipo de trabajo por ella (Meyer y Allen, 1991, p. 61). Consta de dos indicadores el *involucramiento con la compañía* y la *identificación con la compañía*.

En cuanto al *compromiso de continuación (necesidad)* avalúa el costo-beneficio que hace un colaborador antes de tomar una decisión de dejar su empleo, el empleado valorará los sacrificios que ha realizado hasta ese momento en relación a su inversión en la organización, los daños que traería para su familia y para él mismo si renunciara a el empleo y las posibilidades de que lo vuelvan a contratar en otro empleo en el mercado laboral. Si después de hacer dicha valoración en los costos de dejar la compañía son mayores que los beneficios, por lo tanto, elegirá por quedarse en la organización por necesidad y obligación, más que porque así lo desee. Por lo descrito anteriormente los *indicadores* del compromiso de continuación son la *percepción de las alternativas* y la *inversión en la compañía*.

Finalmente, la dimensión *compromiso normativo (deber)* es el sentimiento de deber, obligación o lealtad que presenta el colaborador de mantenerse en la empresa. Esto se genera a partir del proceso de adaptación al que estuvo sometido el colaborador en torno al respeto y cumplimiento por las normas, los valores de la organización, la lealtad y reconocimiento de la inversión que hace la empresa al contratar a un empleado. Por lo dicho anteriormente se generan en el colaborador sentimientos de agradecimiento que se traducen en la obligación de seguir formar parte de la compañía. Es así, que los indicadores obtenidos para el compromiso normativo son *la lealtad* y el *sentido de obligación*.

Sobre la variable *desempeño laboral* es un proceso que permite la evaluación si están realizando correctamente las actividades planteadas de los empleados en razón de las metas de su posición de labores (Robbins y Coulter, 2005). Otro concepto nos dice que el desempeño laboral es una forma de evaluar la manera en que un empleado lleva a cabo sus actividades comparada con la eficiencia y la calidad y los resultados que obtiene (Rodríguez, 2004, p.115), este mismo autor nos indica que a los empleados en diferentes posiciones de trabajo se les puede evaluar su desempeño a través de seis dimensiones básicas.

Analizando cada dimensión podemos decir que la (1) *calidad del trabajo* es el grado de perfeccionamiento con el que los colaboradores realizan sus actividades considerando. Analizando los indicadores son: orden y pulcritud en el zona de trabajo; limpieza de los

materiales y equipos; orden en el mantenimiento de los registros; minuciosidad en el registro de datos; cumplimiento de los métodos de análisis establecidos, y ausencia de errores en la realización de los análisis; (2) *la cantidad de trabajo* viene a ser el talento que tiene el empleado para ejecutar cierta cantidad de actividades que se le otorgue considerando los siguientes indicadores: cumplir con las fechas en la entrega de documentos e información, y cumplir con los tiempos previstos según los métodos de análisis; (3) *la responsabilidad y actitud* indica cómo se relaciona el empleado con su entorno laboral considerando como indicadores: el correcto uso de las vestimenta de seguridad; actitud positiva respecto al cuidado del medio ambiente; aprovechar de la capacitación que recibió; mostrar animo en seguir capacitándose; tiempo de permanencia en el puesto de trabajo; nuevos sistemas de trabajo, respuesta y actitud positiva frente a los cambios del entorno; respuesta y actitud positiva frente a cada necesidad para que el empleado se desempeñe con mejor esfuerzo.

Con respecto a la dimensión (4) *la iniciativa* es la inteligencia para saber actuar ante realidades no comunes, los indicadores son: comunicación de deficiencias observadas con riesgos para la calidad, seguridad y medio ambiente; capacidad de generar ideas para mejorar la manera de realizar determinadas actividades con la finalidad de obtener un resultado más efectivo; capacidad para la organización y planificación del trabajo de una manera más efectiva; capacidad de solución de problemas no normalizados; (5) *la colaboración*: es cuando el empleado muestra ciertas características de apoyo a sus compañeros, los indicadores que se manejan son: colaboración en las actividades de mejora continua, actitud muy buena para integrarse a otros equipos de trabajo, comportamiento activo y espontaneo ayudando a sus compañeros, rol integrador con sus compañeros de la misma área, colaboración con otras áreas de trabajo; y (6) *disciplina*: viene a ser la capacidad de cumplir con los horarios, las indicaciones, etcétera., los indicadores son: orden y limpieza; aseo personal; cumplimiento de las normas de la empresa; cumplimiento de las instrucciones recibidas; bajo nivel de absentismo; puntualidad y cumplimiento del horario.

En consecuencia, a lo antes mencionado podemos plantearnos la siguiente pregunta ¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en los empleados de la compañía Alpes Chiclayo S.A.C.? Que se justifica de manera teórica puesto que este estudio tiene incidencia en la aplicación de las diversas teorías del compromiso organizacional, y la demostración de cómo esta herramienta impacta en el desempeño laboral en los colaboradores de la compañía Alpes Chiclayo S.A.C. Esta justificación teórica parte

de la necesidad de contar con un fundamento teórico que nos de las dimensiones e indicadores de las variables, estas dimensiones y sus indicadores a su vez nos otorgan el contexto para la elaboración de los instrumentos respectivos.

Su justificación práctica consiste en que al concluir esta investigación propondremos estrategias útiles para el desempeño laboral en los empleados de la compañía Alpes Chiclayo S.A.C., lo que les otorgará una gran ventaja competitiva frente a otras entidades del sector servicios, adicional incluye la importancia del desempeño laboral en el mercado competitivo local y global. Los dueños de negocios necesitan empleados que puedan hacer el trabajo, porque el desempeño de los empleados es crítico para el éxito general de la empresa. Los líderes empresariales necesitan comprender los beneficios clave del desempeño de los empleados para poder desarrollar métodos consistentes y objetivos para evaluar a los empleados. Hacerlo ayuda a determinar las fortalezas, debilidades y posibles brechas gerenciales en la organización empresarial. Aunque las evaluaciones de desempeño nunca son divertidas, ayudan a los líderes empresariales a determinar los niveles de desempeño para cada empleado.

Finalmente tiene justificación metodológica puesto que emplea el método de la investigación científica, utilizará herramientas como la encuesta y la aplicación de cuestionarios, asimismo, la información recogida se procesará en Excel o SPSS. Así mismo la investigación efectuada servirá como un antecedente para nuevos estudios.

Para nuestra investigación nuestro *objetivo general* es determinar la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en los empleados de la compañía Alpes Chiclayo S.A.C, y para su cumplimiento lo lograremos mediante los siguientes *objetivos específicos*: (1) determinar la relación que existe entre compromiso afectivo y el desempeño laboral en los empleados de la compañía Alpes Chiclayo S.A.C, (2) determinar la relación que existe entre el compromiso de continuación y el desempeño laboral en los empleados de la compañía Alpes Chiclayo S.A.C, y (3) determinar la relación que existe entre el compromiso normativo y el desempeño laboral en los empleados de la compañía Alpes Chiclayo S.A.C.

Dada la investigación podemos proyectar la siguiente *hipótesis general*: H_0 : no existe relación significativa entre compromiso organizacional y el desempeño laboral en los empleados de la compañía Alpes Chiclayo S.A.C., H_1 : existe relación significativa entre

compromiso organizacional y el desempeño laboral en los empleados de la compañía Alpes Chiclayo S.A.C.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de la Investigación

Tipo de Estudio

Este estudio por el *tipo de enfoque* es de enfoque cuantitativo Hernández, Fernández, & Baptista (2010) mencionaron que el enfoque cuantitativo se utiliza cuando se pretende medir y predecir mediante datos numéricos una acción, es decir, para el desarrollo y análisis de resultados se incluyen datos estadísticos que representen la información recolectada. En este sentido, la presente investigación fue de enfoque cuantitativo porque la información recolectada de la muestra en estudio en función a las variables, se presentaron mediante tablas y figuras, incluyendo un análisis de los resultados obtenidos mediante porcentajes y cuadros estadísticos.

Por el *tipo* es descriptiva, para Hernández et al. (2010) las investigaciones descriptivas buscan determinar las características de un objeto o problema motivo del estudio con el objetivo de conocer cuál es su comportamiento (p.108).

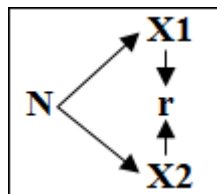
Por el *tipo de alcance*, es de alcance longitudinal (se requieren analizar cambios a través del tiempo). según Ortiz (2004) se usa cuando se requieren estudiar los cambios en el tiempo en las variables de estudio (p. 47).

Por el *tipo de nivel*, se encuentra en el nivel explicativo. Este tipo de estudio está caracterizado por no existir mucha información sobre el tema de investigación, en cuanto a los antecedentes y marcos teóricos, por lo que se centra en estudiar las causas y efectos. Es así que a través de este estudio se pretende explicar el porque de las cosas o contrastar las teorías ya existentes. Según Peñarrieta (2005) su objetivo es dar respuesta de las causas de los eventos físicos o sociales (p. 68). Consiste en establecer las causas de los eventos que se estudian (Hernández et al. 2010 p.124).

Diseño de la investigación

La investigación fue no experimental, puesto que no se ejecutó ninguna intervención, o algún tipo de manipulación en el tratamiento de las variables. Este diseño implica básicamente, realizar la observación de las variables desde una mirada objetiva en su forma

natural. Del mismo, la investigación fue *correlacional* causal porque se tuvo que determinar la correlación existente entre las variables; se representa de la siguiente manera:



Donde:

X1 = compromiso organizacional

X2 = desempeño laboral

N = empleados de Alpes Chiclayo S.A.C

r = relación

2.2. Operacionalización de Variables

En este estudio, para la operacionalización de las variables primero se identifican las dimensiones de cada variable, luego se establecen los indicadores para cada dimensión establecida, estos indicadores nos proporcionarán el marco para la elaboración de las preguntas respectivas que nos ayudarán a encontrar las respuestas de forma directa a las variables en medición, esto se realiza con la finalidad de ser concretos y objetivos en la recolección de los datos que servirán para el desarrollo óptimo del estudio que se está realizando.

Definición Conceptual de las Variables

Variable 1. Compromiso Organizacional

Meyer y Allen (1991) es un estado psicológico en el que se puede caracterizar la relación entre una organización y una persona (p. 98).

Variable 2. Desempeño laboral

Es una forma de evaluar la manera en que un empleado lleva a cabo sus actividades comparada con la eficiencia y la calidad y los resultados que obtiene (Rodríguez, 2004, p.115)

Ver Tabla 1 y Tabla 2.

2.3. Población, muestra y muestreo

Población

Sobre el concepto de población podemos citar a Ñaupas, Mejía, Novoa, y Villagómez (2013) quienes indicaron que la población es el conjunto de personas o instituciones que tienen finalidad de estudio. Para esta investigación la unidad de análisis estuvo conformada por los colaboradores de la compañía Alpes Chiclayo S.A.C. en el mes de setiembre del año 2019. La población fue noventa colaboradores que asistieron durante el último mes de ambos géneros y mayores de 18 años.

Muestra

Por otro lado, cuando se habla de muestra podemos tomar el concepto de Galán (2010) quien indicó que es una parte pequeña pero representativa de la población, este subconjunto permitirá hacer inferencias de los resultados a toda la población sobre el diagnóstico o características encontradas en el estudio por lo que su adecuada selección es muy importante para la investigación. El muestreo fue no probabilístico por conveniencia, en este estudio se tomará como muestra treinta personas. Se tomó un muestreo no probabilístico pues es más conveniente para el grupo de investigación dado a la accesibilidad de los informantes.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas

En este estudio utilizaremos las técnicas de la *encuesta*. En el caso de la encuesta se aplicarán a los empleados y serán dos encuestas para medir ambas variables.

En cuanto a la técnica de la *encuesta* Galán (2010) indicó que es una técnica paramétrica en la cual recoge datos cuantitativos para posteriormente analizarlos en los softwares estadísticos respectivos. De la misma manera Galán (2010) nos indica que el *cuestionario* es una serie de premisas que se han elaborado tomando como base a un marco conceptual acerca de determinadas variables, y dependiendo del estudio puede ser elaborado en base a escalas cuantitativas o cualitativas.

Instrumentos de recolección de datos

Para recolectar los datos utilizaremos dos cuestionarios, el primer cuestionario se consideran los ítems referentes al compromiso organizacional el cual consta de seis ítems. Se presentan preguntas agrupadas de acuerdo a las tres dimensiones los cuales presentan respuestas con cinco alternativas tipo escala de Likert. Para el cuestionario de la variable desempeño laboral se consideran nueve ítems, los cuales recolectarán información sobre la percepción de los empleados de la compañía Alpes Chiclayo S.A.C. Dichos ítems se van agrupados de acuerdo a las tres dimensiones consideradas los cuales presentan respuestas con cinco alternativas tipo escala de Likert.

Se trabajó con las dos variables en este contexto, y como el estudio realizado es correlacional la manipulación realizada para obtener el objetivo general fue de ver la correlación que existe entre ambas variables, así como también para obtener el primer objetivo específico se trabajó la primera dimensión de la variable independiente que fue compromiso afectivo y su relación con la variable dependiente, luego su relación con la segunda dimensión de la variable independiente y su relación con la variable dependiente y finalmente su relación con la tercera dimensión de la variable independiente y su relación con la variable dependiente.

Validez

Validez interna

Los dos cuestionarios planteados han sido elaborados teniendo en cuenta el marco teórico, los objetivos de este estudio, lo que le da una validez interna, puesto que se ha construido siguiendo pasos exhaustivos. La validez interna es muy importante para este estudio puesto esto nos garantiza que tienen un fundamento teórico el cual ha sido seleccionado de autores con determinado prestigio a nivel mundial. Un correcto marco teórico con la selección adecuada de las dimensiones e indicadores hacen que los instrumentos se una fuerte validez interna.

Validez del constructo

La validez del constructo de los dos instrumentos ha sido sometida al juicio de expertos para corroborar su validez (ver Tabla 3). La validez a través de juicio de expertos es un método usado a nivel mundial en las investigaciones científicas donde se pide a

expertos en el tema de investigación su opinión en cuanto a la validez del constructo, que incluye las bases teóricas utilizadas, la redacción, las referencias bibliográficas, etc. Al emitir los expertos un juicio nos permite estar totalmente seguros que nuestro instrumento en forma y en fondo son los adecuados para la aplicación a la muestra y nos garantiza que recolectaremos datos confiables y de mucha utilidad para el estudio.

Tabla 3

Validación de Expertos

N°	Nombre del experto	Calificación	
		Compromiso organizacional	Desempeño laboral
1	Yasmy Castañeda Vásquez	90	90
2	Jose Manuel Armas Zavaleta	60	60
3	Pedro Silva León	80	80

FUENTE: Elaboración propia.

Confiabilidad

En cuanto a la confiabilidad de los instrumentos se aplicará dos encuestas piloto a 10 empleados. La confiabilidad se medirá mediante el alfa de Cronbach, cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa de Cronbach a 1 mejor será la consistencia interna de los cuestionarios. En cuanto a la confiabilidad de los cuestionarios está se realizó por separado cada cuestionario fue analizado en el SPSS versión 24 a fin de determinar el valor del alfa de Cronbach correspondiente. Para el cálculo de este valor es necesario ingresar toda la data recolectada de la muestra piloto de 10 informantes, luego una vez categorizada la variable y determinada sus etiquetas respectivas se procede hallar la prueba de fiabilidad respectiva.

El resultado obtenido de la confiabilidad de los dos cuestionarios se mostrará en la Tabla 4. Para el primer cuestionario la prueba nos arroja un valor de 0.923 lo cual nos indica que el instrumento es muy confiable para su aplicación. Por otro lado, en el caso del segundo cuestionario el resultado obtenido fue de 0.848 valor que también nos indica que el instrumento es muy confiable para ser aplicado en la muestra seleccionada. En conclusión, la consistencia interna de ambos instrumentos es muy alta por lo que los instrumentos pueden ser aplicados con una alta confiabilidad.

Tabla 4

Resultado del Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad		
	Alfa de Cronbach	N de elementos
Compromiso organizacional	0.923	6
Desempeño laboral	0.848	9

Fuente: Elaboración propia.

2.5. Procedimiento

Dentro del procedimiento que se seguirá podemos mencionar que se recolectará la información mediante la aplicación de los instrumentos planteados con cinco alternativas de respuesta tipo escala de Likert (con valoración del 1 al 5) para evaluar los indicadores del problema. Luego de la toma de datos respectiva a la muestra seleccionada, estos datos serán procesados de manera estadística para obtener información que permita dar respuesta a los objetivos planteados.

Para dar respuesta a los objetivos planificados será hará uso de la prueba estadística del coeficiente de Spearman toda vez que se trata de variables cualitativas y la muestra es menor de treinta participantes, no cumpliéndose la prueba de normalidad para el uso de pruebas paramétricas. Una vez aplicada esta prueba se podrá aceptar o rechazar la hipótesis respectiva lo que nos permitirá concluir o recomendar respectivamente.

2.6. Método de análisis de datos

En esta investigación se utilizaron dos métodos de análisis de datos los cuales fueron el método inductivo – deductivo y el método analítico – sintético. Par el caso del *método inductivo-deductivo* Bernal (2015) menciona que un método es deductivo porque parte de lo general a lo particular y es inductivo pues de lo particular va a lo general. Se utilizará este método para analizar los datos recopilados y poder realizar las conclusiones de la investigación.

Por otro lado, para el *método analítico-sintético* Bernal (2015) afirma que un método analítico estudia los hechos, partiendo de la descomposición del objeto de estudio estudiando cada una de sus partes de forma individual, y luego se juntas esas partes para estudiarlas de manera integral (síntesis). Este método ayudará a presentar los datos recolectados de manera

sintetizada, considerando aquellos elementos que guardan relación directa con las variables en estudio. Se hará uso del Excel 2013 y el SPSS 24, y se presentará la información en cuadros, tablas y figuras para poder analizar de manera más sencilla.

2.7. Aspectos éticos

En este estudio se tomarán en consideración ciertos aspectos éticos como la confidencialidad de los datos recolectados, la veracidad de los datos, el anonimato de la identidad de los encuestados, y se garantizará que la información será estrictamente para uso académico, es así que durante el desarrollo del actual trabajo de investigación se identificaron los siguientes aspectos éticos propuestos por Gonzales (2005) para mayor detalle ver la Tabla 5.

Tabla 5

Aspectos Éticos a Considerar

Empleo de datos	La identidad de los individuos sometidos a sondeo fue debidamente respetada, así como tampoco fue utilizada para otros propósitos. Este aspecto ético es de suma importancia puesto que se garantiza a los participantes que la información que se otorgue será netamente para fines académicos lo cual garantizará que respondan con la mayor veracidad posible.
Validez científica	Las teorías planteadas por investigadores externos se encuentran pertinentemente referenciadas, sin alteraciones ni modificaciones que alteren las concepciones originales. Se referenciará adecuadamente los autores utilizados, se respetará los derechos de autor, así como las normas APA para las investigaciones científicas, su cumplimiento hará del estudio tenga la validez científica requerida.
Consentimiento informado de los participantes	A los colaboradores se les explicó de que se trataba la investigación y se pidió su autorización para la realización de las encuestas. Este aspecto ético es de suma importancia puesto que garantizará que los participantes respondan con la confianza requerida los cuestionarios sin presiones que sus respuestas puedan ser identificadas y posteriormente usadas en su contra por sus empleadores.

Consentimiento informado de la institución	Se hizo llegar previamente a la empresa en estudio un documento para la autorización para llevar a cabo el siguiente proyecto de investigación y la posterior toma de datos para el análisis respectivo. En este aspecto se hizo llegar a la empresa una solicitud en la que se pedía su autorización consignando el nombre del estudio y los participantes. La empresa tomó conocimiento de la realización del estudio, evaluó la solicitud presentada por el equipo investigador y emitió una autorización por escrito para la toma de datos respectiva.
--	--

III. RESULTADOS

3.2 Estadística inferencial

Para la prueba de hipótesis se utilizará el método de coeficiente de correlación de rangos de Spearman calculados con un nivel de confianza del 95% (ver Tabla 7).

Tabla 7

Coefficiente de Correlación de Rangos de Spearman

Valores	Interpretación Correlación
De - 0,91 a -1	Muy alta negativa
De - 0,71 a - 0,90	Alta negativa
De - 0,41 a - 0,70	Moderada negativa
De - 0,21 a - 0,40	Baja negativa
De 0 a - 0,20	Prácticamente nula negativa
De 0 a 0,20	Prácticamente nula positiva
De 0,21 a 0,40	Baja positiva
De 0,41 a 0,70	Moderada positiva
De 0,71 a 0,90	Alta positiva
De 0,91 a 1	Muy alta positiva

Fuente: Bisquerra (2009, p.212).

Hipótesis específica 1

H₀: no existe relación significativa entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral de los empleados de la compañía Alpes Chiclayo S.A.C.

H₁: existe relación significativa entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral de los empleados de la compañía Alpes Chiclayo S.A.C.

Tabla 9

Coefficiente de Correlación de Rangos de Spearman de la Compromiso Afectivo y el Desempeño Laboral

		Compromiso Afectivo	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Compromiso Afectivo	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,798**
		N	30
Desempeño laboral		Coeficiente de correlación	,798**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	30

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

En la Tabla 9 se observa que el coeficiente calculado es de 0.798, este primer resultado nos da a conocer de la existencia de una correlación positiva alta. Asimismo, se observa que la significancia es de 0.000, valor menor a 0.05, en consecuencia, sí existe una relación estadísticamente significativa entre las dos variables.

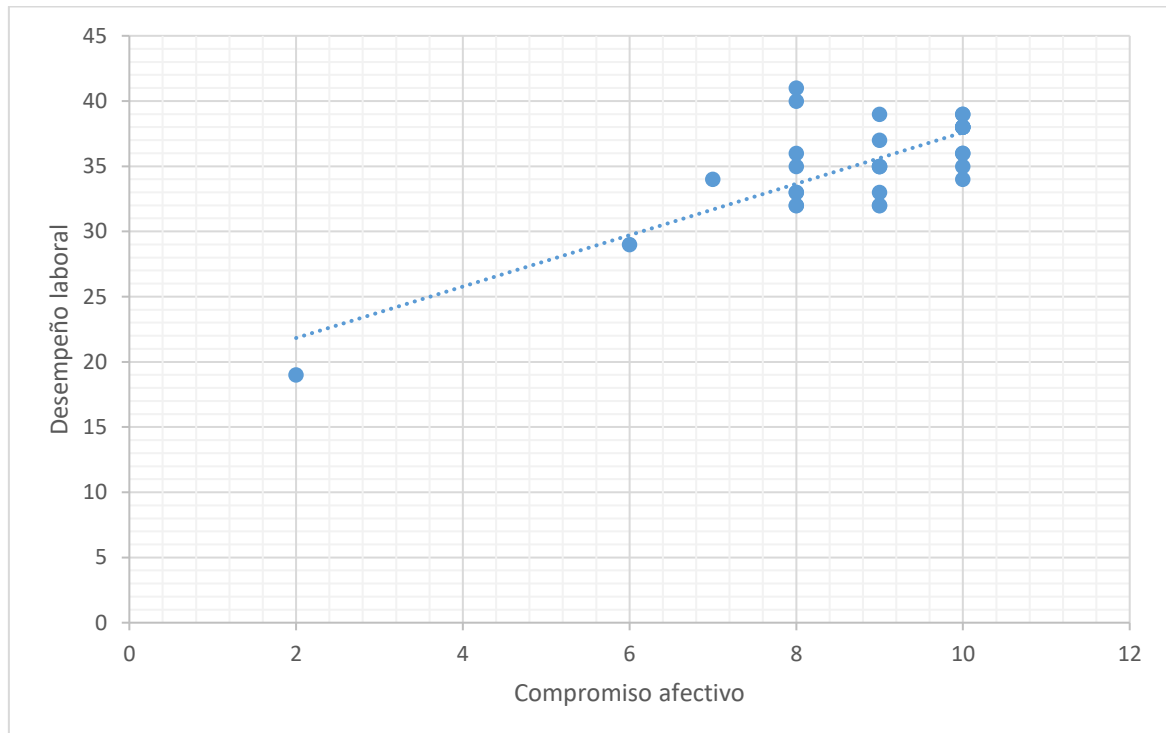


Figura 1. Diagrama de dispersión de la correlación de la Compromiso afectivo y el Desempeño Laboral.

Al analizar la Figura 1, se puede visualizar que la relación entre las dos variables, es una relación positiva alta (varían en el mismo sentido) es que decir que cuando se incrementa el valor de una también se incrementa el valor de la otra.

Hipótesis específica 2

H₀: no existe relación significativa entre el compromiso de continuidad y el desempeño laboral de los empleados de la compañía Alpes Chiclayo S.A.C.

H₁: existe relación significativa entre el compromiso de continuidad y el desempeño laboral de los empleados de la compañía Alpes Chiclayo S.A.C.

Tabla 10

Coefficiente de Correlación de Rangos de Spearman de Compromiso de Continuidad y el Desempeño Laboral

		Compromiso de Continuidad	Desempeño laboral
Compromiso de Continuidad	Coefficiente de correlación	1.000	,594**
	Sig. (bilateral)		0.001
	N	30	30
Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,594**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.001	
	N	30	30

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

En la Tabla 10 se observa que el coeficiente calculado es de 0.594, este segundo resultado nos da a conocer de la existencia de una correlación positiva moderada. Asimismo, se observa que la significancia es de 0.001, valor menor a 0.05, en consecuencia, sí existe una relación estadísticamente significativa entre las dos variables.

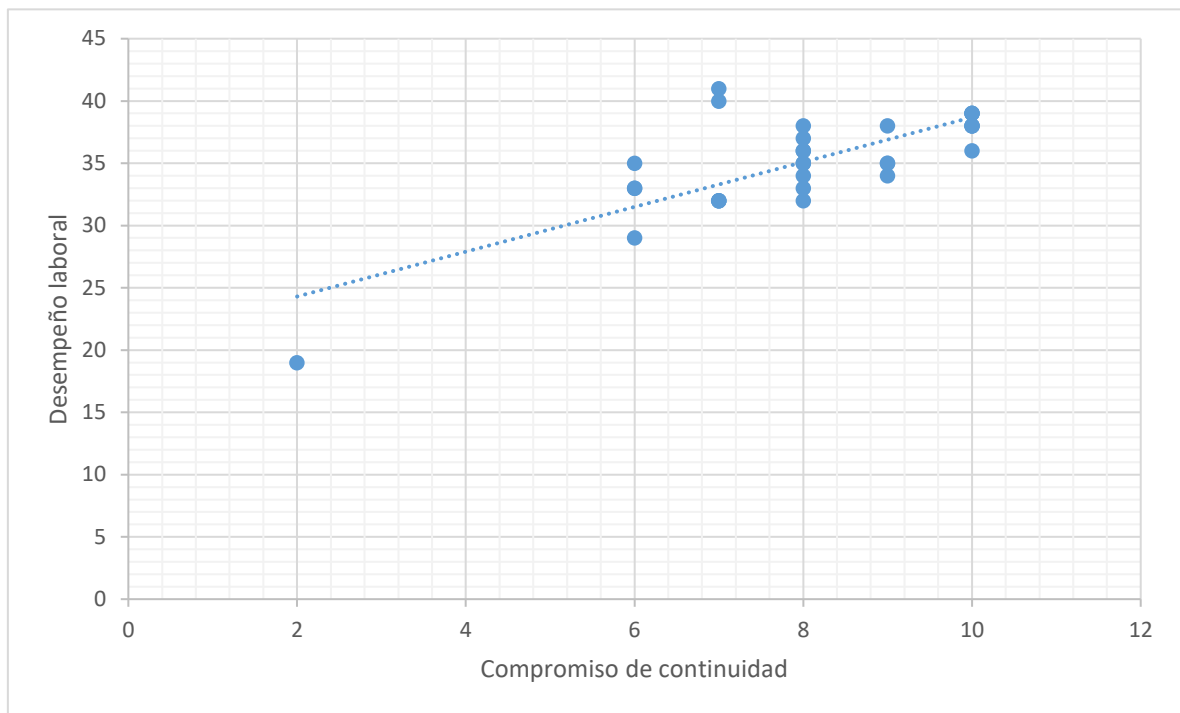


Figura 2. Diagrama de dispersión de la correlación de Compromiso de continuidad y Desempeño Laboral.

Al analizar la Figura 2, se puede visualizar que la relación entre las dos variables, es una relación positiva alta (varían en el mismo sentido) es que decir que cuando se incrementa el valor de una se incrementa el valor de la otra.

Hipótesis específica 3

H₀: no existe relación significativa entre el compromiso normativo y el desempeño laboral de los empleados de la compañía Alpes Chiclayo S.A.C.

H₁: existe relación significativa entre el compromiso normativo y el desempeño laboral de los empleados de la compañía Alpes Chiclayo S.A.C.

Tabla 11

Coefficiente de Correlación de Rangos de Spearman de la Compromiso Normativo y el Desempeño Laboral

		Compromiso Normativo	Desempeño laboral
Compromiso Normativo	Coefficiente de correlación	1.000	,416*
	Sig. (bilateral)		0.022
	N	30	30
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	,416*	1.000
	Sig. (bilateral)	0.022	
	N	30	30

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la Tabla 11 se observa que el coeficiente calculado es de 0.416, este tercer resultado nos da a conocer de la existencia de una correlación positiva moderada. Asimismo, se observa que la significancia es de 0.022, valor menor a 0.05, en consecuencia, sí existe una relación estadísticamente significativa entre las dos variables.

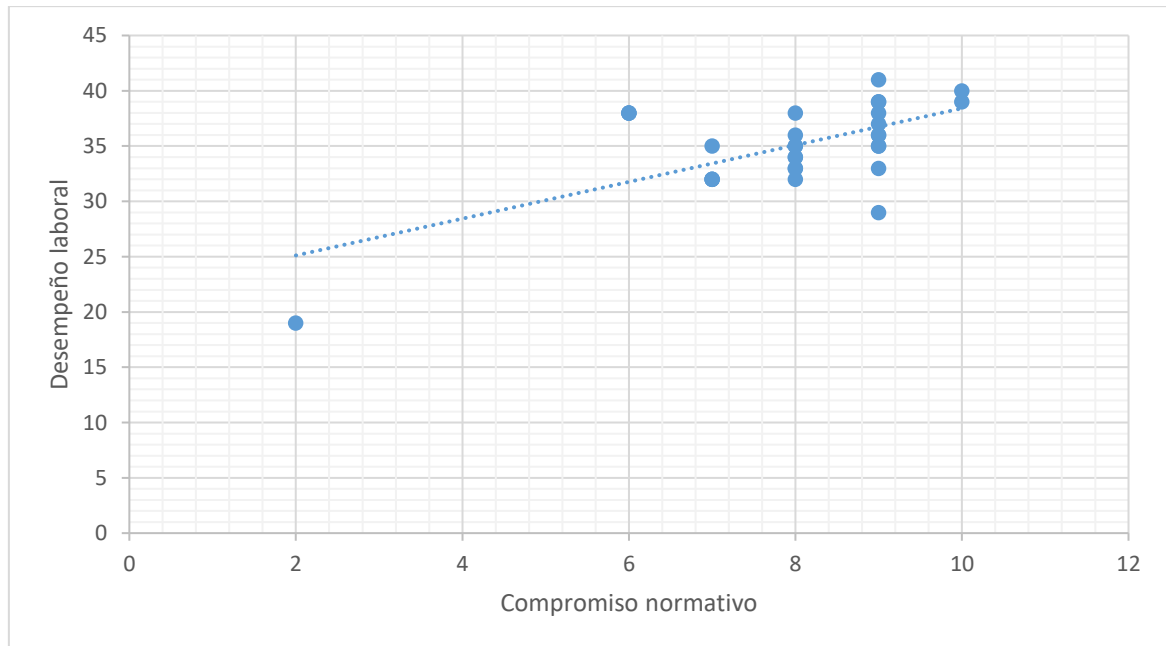


Figura 3. Diagrama de dispersión de la correlación de la Compromiso normativo y Desempeño Laboral.

Al analizar la Figura 3, se puede visualizar que la relación entre las dos variables, es una relación positiva alta (varían en el mismo sentido) es que decir que cuando se incrementa el valor de una se incrementa el valor de la otra.

Hipótesis general

H₀: no existe relación significativa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Alpes Chiclayo S.A.C.

H₁: existe relación significativa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Alpes Chiclayo S.A.C.

Tabla 12

Coefficiente de Correlación de Rangos de Spearman del Compromiso Organizacional y Desempeño Laboral

		Compromiso Organizacional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Compromiso Organizacional	1.000	,690**
			0.000
	N	30	30
Desempeño laboral	Desempeño laboral	,690**	1.000
		0.000	
	N	30	30

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

En la Tabla 12 se observa que el coeficiente calculado es de 0.690, este tercer resultado nos da a conocer de la existencia de una correlación positiva moderada. Asimismo, se observa que la significancia es de 0.022, valor menor a 0.05, en consecuencia, sí existe una relación estadísticamente significativa entre las dos variables.

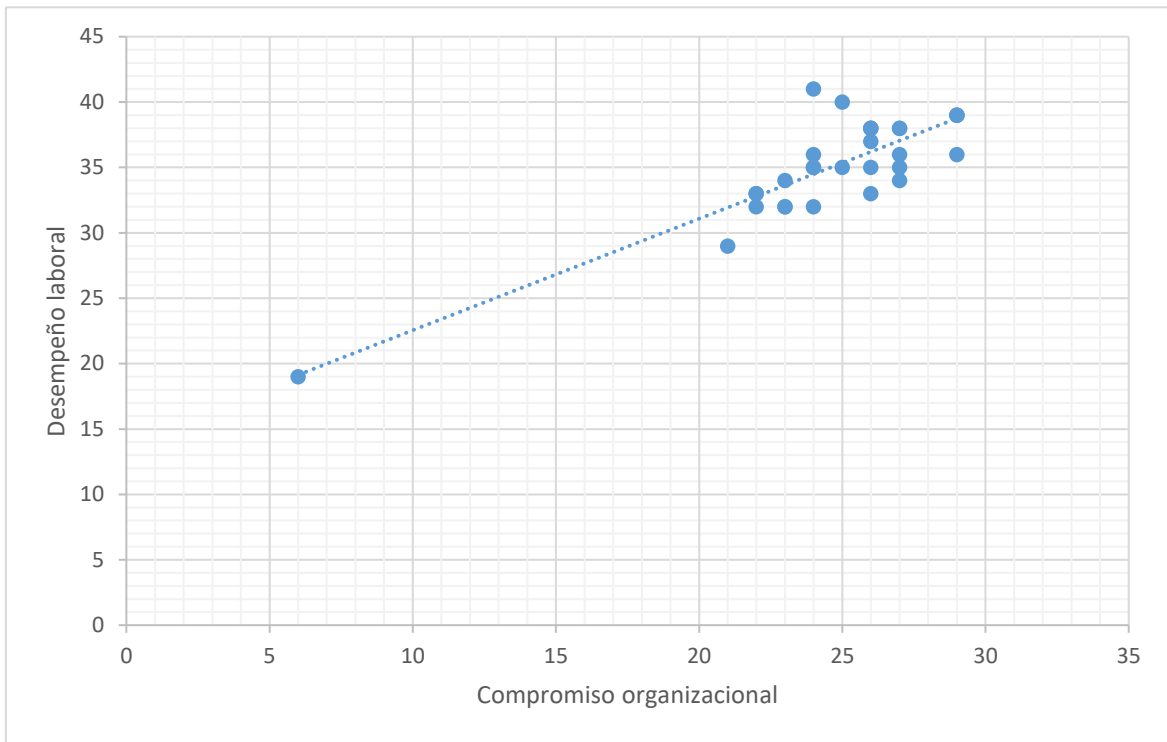


Figura 4. Diagrama de dispersión de la correlación del Compromiso organizacional y Desempeño Laboral.

Al analizar la Figura 4, se puede visualizar que la relación entre las dos variables, es una relación positiva alta (varían en el mismo sentido) es que decir que cuando se incrementa el valor de una se incrementa el valor de la otra.

IV. DISCUSIÓN

Al analizar la relación entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral de los colaboradores de la compañía Alpes Chiclayo S.A.C. se observa que el coeficiente de correlación calculado es de 0.798, este primer resultado nos da a conocer una correlación positiva alta. Asimismo, se observa que la significancia es de 0.000, valor menor a 0.05, en consecuencia, sí existe una relación estadísticamente significativa. Se puede visualizar que la relación, es una relación positiva alta (varían en el mismo sentido) es que decir que cuando se incrementa el valor de una también se incrementa el valor de la otra.

Por otro lado, este resultado coincide con el establecido por Cocha (2015) quien en su estudio considera que la satisfacción laboral es determinante cuando hablamos de desempeño laboral.

Este primer resultado se contrasta con la definición de compromiso afectivo (deseo) que es la unión de emociones que enlazan al empleado con la compañía, en el proceso de formación el colaborador toma en cuenta el apoyo recibido y el mix de beneficios que la organización le otorga, en la medida que la percepción sea positiva el colaborador tomará los objetivos organizacionales como suyos involucrándose al máximo, se identificará con la organización y querrá seguir deseando pertenecer a la empresa (Meyer y Allen, 1991, p. 61).

Al analizar la relación entre el compromiso de continuidad y el desempeño laboral de los empleados de la compañía Alpes Chiclayo S.A.C. se observa que el coeficiente de correlación calculado es de 0.594, este segundo resultado nos da a conocer de la existencia de una correlación positiva moderada. La significancia es de 0.001, valor menor a 0.05, en consecuencia, sí existe una relación estadísticamente significativa. Se puede visualizar que la relación, es una relación positiva moderada (varían en el mismo sentido) es que decir que cuando se incrementa el valor de una también se incrementa el valor de la otra.

Este resultado se contrasta por el obtenido por Arango (2018) quien concluye que la motivación repercute en el desempeño de los trabajadores y que los factores que más impactan en esta relación son las condiciones de trabajo, los factores motivacionales y los reconocimientos. De la misma manera, Dorador (2018) en su estudio concluye que el desempeño laboral y la motivación se correlacionan de manera moderada y positiva. Asimismo, Dávila e Inga (2018) en su tesis identificó el impacto de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad bancaria, el estudio identifica seis factores principales que repercuten en el desempeño laboral.

Este segundo resultado se contrasta con la definición de compromiso de continuación (necesidad) el cual avalúa el costo-beneficio que hace un colaborador antes de tomar una decisión de dejar su empleo, el empleado valorará los sacrificios que ha realizado hasta ese momento en relación a su inversión en la organización, los daños que traería para su familia y para él mismo si renunciara a el empleo y las posibilidades de que lo vuelvan a contratar en otro empleo en el mercado laboral. Si después de hacer dicha valoración en los costos de dejar la compañía son mayores que los beneficios, por lo tanto, elegirá por quedarse en la organización por necesidad y obligación, más que porque así lo desee (Meyer y Allen, 1991, p. 61).

Al analizar la relación entre el compromiso normativo y el desempeño laboral de los empleados de la compañía Alpes Chiclayo S.A.C. se observa que el coeficiente de correlación calculado es de 0.416, este tercer resultado nos da a conocer de la existencia de una correlación positiva moderada. La significancia es de 0.022, valor menor a 0.05, en consecuencia, sí existe una relación estadísticamente significativa. Se puede visualizar que la relación, es una relación positiva moderada (varían en el mismo sentido) es que decir que cuando se incrementa el valor de una también se incrementa el valor de la otra.

Este resultado se contrasta con el obtenido por Torres (2014), quien en su estudio concluye con la existencia de una relación significativa entre el marketing interno y el CO, teniendo en cuenta que el marketing interno según Venmas (2010) asocia a las tareas dirigidas a promocionar los valores y la imagen de la organización para con los colaboradores. Por otro lado, Gómez (2018) en su tesis exploró sobre el nivel del compromiso de la organización en los trabajadores de una compañía de fabricaciones metálicas y concluye que la dimensión normativo y continuo se ubica en un nivel alto y que la dimensión afectiva en el nivel bajo para los colaboradores de esta empresa.

Este tercer resultado se contrasta con la definición de compromiso normativo (deber) que es el sentimiento de deber, obligación o lealtad que presenta el colaborador de mantenerse en la empresa. Esto se genera a partir del proceso de adaptación al que estuvo sometido el colaborador en torno al respeto y cumplimiento por las normas, los valores de la organización, la lealtad y reconocimiento de la inversión que hace la empresa al contratar a un empleado (Meyer y Allen, 1991, p. 61).

Finalmente, al analizar la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la compañía Alpes Chiclayo S.A.C. se observa que el coeficiente de correlación calculado es de 0.690, este cuarto resultado nos da a conocer de

la existencia de una correlación positiva moderada. La significancia es de 0.022, valor menor a 0.05, en consecuencia, sí existe una relación estadísticamente significativa. Se puede visualizar que la relación, es una relación positiva moderada (varían en el mismo sentido) es que decir que cuando se incrementa el valor de una también se incrementa el valor de la otra.

Así mismo este resultado se contrasta por el obtenido por Sánchez (2016) quien en su estudio indicó que existe una correlación negativa entre el síndrome de Burnout y el desempeño de los colaboradores, esto quiere decir que a mayor síndrome de Burnout menor será la satisfacción laboral de los trabajadores. Del mismo modo, Zeas (2019) en su estudio exploró el impacto que existe de la cultura organizacional en el compromiso organizacional de los empleados, concluyó que la cultura de la organización genera impacto en el compromiso organizacional de los colaboradores. De la misma manera, Chero y Díaz (2015) quienes en su estudio concluyen que hay una correlación inversamente proporcional significativa de grado medio entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral.

Este último resultado se contrasta con la definición de Meyer y Allen (1991) quienes definieron al compromiso organizacional como un estado psicológico en el que se puede caracterizar la relación entre un colaborador y una compañía, proponen una división del compromiso en compromiso afectivo, de continuación y normativo.

IV. CONCLUSIONES

Objetivo específico 1

Existe una correlación positiva alta y estadísticamente significativa entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral de los empleados de la compañía Alpes Chiclayo S.A.C.

Objetivo específico 2

Existe una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa entre la dimensión Compromiso de continuidad y la variable desempeño laboral de los empleados de la compañía Alpes Chiclayo S.A.C.

Objetivo específico 3

Existe una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa entre la dimensión Compromiso normativo y la variable desempeño laboral de los empleados de la compañía Alpes Chiclayo S.A.C.

Objetivo general

Existe una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa entre la dimensión Compromiso organizacional y la variable desempeño de los empleados de la compañía Alpes Chiclayo S.A.C.

IV. RECOMENDACIONES

Objetivo específico 1

A la alta gerencia se le recomienda seguir apoyando a los colaboradores en su desarrollo profesional, personal y familiar, brindándoles un mix de beneficios para que este se involucre más con la organización y querrá seguir deseando pertenecer a esta. Queda de manifiesto que desarrollar el deseo del colaborador de seguir perteneciendo a la organización es de vital importancia para la empresa en cuestión, por lo que la empresa debe invertir los recursos y el tiempo necesario en desarrollar este tipo de compromiso.

Objetivo específico 2

A las jefaturas se recomienda a en todo momento hacer partícipe a los colaboradores de las estrategias y visión de la organización, involucrarlo en grupos de trabajo, grupos de mejora, etcétera. Esto ayudará a que el colaborador valore el tiempo que ha invertido en la organización y quiera seguir perteneciendo a ella. Por lo que la empresa en cuestión debe invertir en charlas y eventos que garanticen que el colaborador entienda la visión de la compañía, y la haga suya como una forma de vida y lo practique constantemente dentro de sus labores en la compañía.

Objetivo específico 3

Al jefe de recursos humanos se recomienda en todo momento hacer que el colaborador asuma la visión, misión, valores y código de ética en sus labores diarias, que los jefes siempre sean el ejemplo en estos temas, premiar a los colaboradores que demuestren los valores en su día a día. Se debe difundir el planeamiento estratégico de la organización a futuro, se debe lograr que los colaboradores participen en las actividades planificadas dentro de este planeamiento también.

Objetivo general

A la alta gerencia se recomienda utilizar técnicas de gestión de recursos humanos a fin de garantizar y motivar el compromiso organizacional de los empleados con la finalidad de mejorar su desempeño en sus labores lo cual se traducirá en mayores beneficios económicos para toda la organización. Una de las técnicas de motivación que desarrollan el compromiso de los empleados es el llamado salario emocional el cual contribuye al bienestar de los colaboradores, a mejorar la productividad, y a aumentar la capacidad competitiva de la organización.

REFERENCIAS

- Agostino, A. (21 de 11 de 2015). El 87%de empresas considera que la. Obtenido de Gestión: https://archivo.gestion.pe/empleo-management/87-empresas-considera-que-falta-compromiso-laboral-su-principal-problema-2149055?href=mas_leidas
- Anwar, J. (2015). Job satisfaction and performance in jordanian banks. *International journal of humanities and social science*. 5(11). Recuperado de http://www.ijhssnet.com/journals/Vol_5_No_11_November_2015/11.pdf
- Arango, H. (2018). *Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco, Agencia Lima Este, Lima, 2018* (tesis de pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2430/MOTIVACI%C3%92N%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20EL%20DESEMPE%C3%91O%20LABORAL%20DE%20LOS%20TRABAJADORES%20DE%20MI%20BANCO%2c%20AGENCIA%20LIMA%20ESTE%2c%20Lima%2c%202018_.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chero, L., y Díaz, M. (2015). *El síndrome de Burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores profesionales del Banco de Crédito del Perú, sucursal Balta - Chiclayo, 2014* (tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú. Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/usat/168/TL_CheroEnriquezLuis_DiazBecerraMarco.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cocha, A. (2015). *La satisfacción y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Internacional de la ciudad de Ambato* (tesis de pregrado). Universidad Técnica De Ambato. Ambato, Ecuador. Recuperado de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/13913/1/Armando%20Cocha%20Tesis.pdf>
- Dávila, D., y Inga, J. (2018). *Gestión de la inteligencia emocional para el desempeño laboral de los colaboradores en la institución financiera Mi Banco, sucursal Balta, Chiclayo* (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Chiclayo, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21346/davila_chd.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Dorador, T. (2018). *Motivación y desempeño laboral de los representantes financieros en el Banco Interbank, Chimbote – 2018* (tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Chimbote, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28968/Dorador_CTJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Flores, J., & Gómez, I. (2018). *Perceived organizational support and organizational commitment in a private company in Lima, Perú*. *Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UCBS*, 1-30.
- Galán, M. (2 de febrero de 2010). Metodología de la investigación. Obtenido de <http://manuelgalan.blogspot.pe/2010/02/justificacion-y-limitaciones-en-la.html>
- Gestión. (21 de noviembre del 2015). El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema. *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/87-empresas-considera-falta-compromiso-laboral-principal-problema-105592>
- Gonzales, M. (2005). Aspectos éticos de la investigación cualitativa. *Universidad de San Carlos Guatemala*. Recuperado de <https://www.oei.es/historico/salactsi/mgonzalez5.htm>
- Gómez, A., Rojas, L., Morales, M., y Pérez, P. (2017). *El salario emocional una estrategia para mejorar el bienestar laboral en Cipres Seguridad y Protección LTDA* (tesis de especialización). Universidad Piloto de Colombia. Bogotá, Colombia. Recuperado de <http://polux.unipiloto.edu.co:8080/00003788.pdf>
- Gómez, D. (2018). *Compromiso organizacional en colaboradores de una empresa privada, Chiclayo 2017* (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú). Recuperada de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/1152>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. 5ª ed. ISBN: 9786071502919
- Matías, N. & Maguiña, A. (2015). *Marketing interno y compromiso organizacional de los colaboradores del Banco de la Nación Agencia 2, Huaraz, 2015*. [Tesis de pregrado]. Universidad Santiago Antúnez de Mayolo, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/896?show=full>

- Meyer, J. y Allen, N. (1991). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment on the organization. *Journal of Occupational Psychology*. 63, 1-18. Recuperado de: <https://www.researchgate.net/file.PostFileLoader.html?id=56f9cc985b4952105156b3c0&assetKey=AS:344771819261952@1459211416328>
- Meyer, J. y Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*. 1, 61-89. Recuperado de: <https://theartofservicelab.s3.amazonaws.com/All%20Toolkits/The%20Organizational%20Commitment%20Toolkit/Plan/A%20Threecomponent%20Model%20Conceptualization%20Of%20Organizational%20Commitment.pdf>
- Ñaupas, Mejía, Novoa, y Villagómez. (2013). Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis. Perú: Imprenta de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos
- Organ, J. (2017). Creating a work commitment: a systematic review and a meta-analysis that investigates the performance of the work commitment intervention. *Wiley Diario de Comportamiento Organizacional*, 12-20.
- Olatunji, S., Onumadu, F., y Ifeanyi-Obi, C. (2015). *Job Performance and Job Satisfaction of Agricultural Extension Agents Inriversstate Agricultural Development Project (Adp)*. IOSR Journal of Agriculture and Veterinary Science. 8(1), 50-55. Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/6393/35ba9961d4cb7bba80e289c74e771c7caad3.pdf>
- Parent, J., & Lovelace, K. (2015). The impact of employee engagement and a positive organizational culture on an individual's ability to adapt to organization change. *Eastern Academy of Management Proceedings: Organization Behavior and Theory Track*, 1-20. Obtenido de https://scholarworks.merrimack.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1009&context=mgmt_facpub
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005.) *Administración*. (8.a ed.). México: Pearson
- Rodríguez, J. (2004). *El modelo de gestión de recursos humanos*. (1.a ed.). Barcelona: Editorial UOC

- Sánchez, R. (2016). *El síndrome de Burnout y el desempeño laboral en los empleados del Banco Mercantil Santa Cruz – Agencia Camacho* (tesis de pregrado). Universidad Mayor de San Andrés. La Paz, Bolivia. Recuperado de <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/10803/SZJP.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Venmas, J. (2010). *Marketing práctico: técnicas e ideas*. Editor Consulting SL y los autores
- Zeas, E. (2019). *Incidencia de la cultura organizacional en el compromiso de los empleados de las pymes pertenecientes a la industria de alimentos y bebidas del cantón Quito - 2018*. Carrera de Ingeniería Comercial. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Matriz Sangolquí. Recuperado de <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/handle/21000/15987>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Operacionalización de Variables

Tabla 1

Matriz de Operacionalización de Variables: Operacionalización de la Variable 1

Variable	Definición conceptual (según conceptos derivados de las teorías)	Definición Operacional	Dimensiones (depende de la naturaleza de la variable)	Indicadores	Ítems del instrumento	Escala valorativa
Compromiso organizacional	Estado psicológico en el que se puede caracterizar la relación entre una persona y una organización (Meyer y Allen, 1991).	El cuestionario evalúa las dimensiones del CO	Compromiso afectivo	Identificación con la organización	1	Ordinal
				Involucramiento con la organización	2	
				Compromiso de continuidad	3	
				Inversión en la organización	4	
				Lealtad	5	
				Compromiso normativo	6	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2

Matriz de Operacionalización de Variables: Operacionalización de la Variable 2

Variable	Definición conceptual (según conceptos derivados de las teorías)	Definición Operacional	Dimensiones (depende de la naturaleza de la variable)	Indicadores	Ítems del instrumento	Escala valorativa
Desempeño Laboral	Una forma de evaluar la manera en que un empleado lleva a cabo sus actividades comparada con la eficiencia y la calidad y los resultados que obtiene (Rodríguez, 2004, p.115)	El cuestionario evalúa las dimensiones del compromiso en la organización	Calidad del trabajo	Orden y pulcritud en la zona de trabajo	1	Ordinal
				Limpieza de los materiales y los equipos	2	
				Orden en el mantenimiento de los registros	3	
			Responsabilidad y actitud	El correcto uso de las vestimentas de seguridad	4	
				Actitud positiva respecto al cuidado del medio ambiente	5	
				Aprovechar de la capacitación que recibió	6	
			Iniciativa	Capacidad de generar ideas para mejorar.	7	
				Capacidad de organizar y planificar el trabajo de una manera efectiva.	8	
				Capacidad de solución de problemas no normalizados.	9	

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 2. Matriz de consistencia

Título de la tesis:	Compromiso organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Alpes Chiclayo S.A.C.
Línea de investigación:	Gestión de organizaciones
Autor(es):	Álvarez Rubio Johana, Chuzón Ramírez Marco Antonio, León Bazán Yoselin Karina, Sarango Huamanchumo María

Problema	Objetivos		Hipótesis	Variables	Dimensiones	Población	Técnicas	Metodología
	Objetivo general	Objetivos específicos	H ₀ : No existe relación significativa entre compromiso organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Alpes Chiclayo S.A.C.					
¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Alpes Chiclayo S.A.C.?	Determinar la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Alpes Chiclayo S.A.C,	(1) Diagnosticar el nivel de percepción del compromiso organizacional en los colaboradores de la Empresa Alpes Chiclayo S.A.C. (2) Diagnosticar el nivel de percepción del desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Alpes Chiclayo S.A.C. (3) Determinar la relación que existe entre compromiso organizacional y el desempeño laboral en los	H ₁ : Existe relación significativa entre compromiso organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Alpes Chiclayo S.A.C.	Compromiso organizacional	Compromiso afectivo Compromiso de continuidad Compromiso normativo	Noventa colaboradores	Encuesta	Enfoque: Cuantitativa Tipo: Correlacional Diseño: No experimental

		MUESTRA	INSTRUMENTOS	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS
colaboradores de la Empresa Alpes Chiclayo S.A.C. (4) Determinar la relación que existe entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Alpes Chiclayo S.A.C.	Desempeño laboral	Treinta colaboradores	Cuestionario	Las medidas estadísticas a utilizar: -Frecuencia relativa, -Media aritmética, -Desviación estándar
(5) Determinar la relación que existe entre el compromiso de continuación y el desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Alpes Chiclayo S.A.C.	Calidad del trabajo			
	Responsabilidad y actitud			
	Iniciativa			

Fuente: Elaboración propia

Anexo 3. Cuestionario de compromiso organizacional

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas que permitirán hacer una descripción de cómo percibe a la organización en la que trabaja. Para ello debe responder con la mayor sinceridad posible a cada una de ellas, de acuerdo a como piense o actúe, considerando la siguiente escala:

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Responda a todas las preguntas y recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas.

N°	Ítems	Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
Compromiso afectivo						
Identificación con la organización						
1.	¿Te sientes emocionalmente vinculado con la empresa?					
Involucramiento con la organización						
2.	¿Consideras los problemas de la empresa como si fueran tuyos?					
Compromiso de continuidad						
Percepción de alternativas						
3.	¿Antes de renunciar a la empresa considerarías todas las alternativas?					
Inversión en la organización						
4.	¿Ha invertido mucho de ti mismo en esta organización?					
Compromiso normativo						
Lealtad						
5.	¿Consideras que esta empresa merece tu lealtad?					

Sentido de obligación

6. ¿Sientes alguna obligación de pertenecer a esta empresa?
-

Anexo 4. Cuestionario de desempeño laboral

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas que permitirán hacer una descripción de cómo percibe a la organización en la que trabaja. Para ello debe responder con la mayor sinceridad posible a cada una de ellas, de acuerdo a como piense o actúe, considerando la siguiente escala:

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Responda a todas las preguntas y recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas.

N°	Ítems	Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
	Calidad del trabajo					
	Orden y pulcritud en el área de trabajo					
1.	¿En su área de trabajo demuestra orden y pulcritud?					
	Limpieza de los materiales y los equipos					
2.	¿Los equipos de la organización los mantiene limpios?					
	Orden en el mantenimiento de los registros					
3.	¿Es ordenado con sus documentos y registros?					
	Responsabilidad y actitud					
	Uso correcto de las prendas de seguridad					
4.	¿Cuándo va por un área de peligrosidad usa su equipo de protección personal?					
	Actitud positiva respecto a la protección medioambiental					
5.	¿Participa activamente de los temas de protección medioambiental?					
	Aprovechamiento de la formación recibida					

6. ¿La formación que recibe la aprovecha en sus labores diarias?

Iniciativa

Capacidad de generar ideas para mejorar.

7. ¿Normalmente innova o propone mejoras continuas?

Capacidad de organizar y planificar el trabajo de una forma efectiva.

8. ¿Demuestra capacidad de planificación en lo que hace?

Capacidad de resolución de problemas no normalizados

9. ¿Cuándo su sucede un problema fuera de lo normal usted es el primero en resolverlo?

Anexo 5. Ficha de validación del instrumento: Cuestionario de compromiso organizacional

1. Datos generales:

1.1 Título del trabajo de investigación:

Compromiso Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Empresa Alpes Chiclayo S.A.C.

1.2 Investigador (a) (es):

Álvarez Rubio Johana, Chuzón Ramírez Marco Antonio, León Bazán Yoselin Karina, Sarango Huamanchumo María

2. Aspectos a validar:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					
Objetividad	Está expresado en conductas observables					
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					
Organización	Existe una organización lógica					
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					

Promedio de valoración

3. Opinión de aplicabilidad:

.....

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos:DNI

Grado académico: Centro de trabajo:

Firma: Fecha:

Anexo 6. Ficha de validación del instrumento: Cuestionario de desempeño laboral

5. Datos generales:

5.1 Título del trabajo de investigación:

Compromiso Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Empresa Alpes Chiclayo S.A.C.

5.2 Investigador (a) (es):

Álvarez Rubio Johana, Chuzón Ramírez Marco Antonio, León Bazán Yoselin Karina, Sarango Huamanchumo María

6. Aspectos a validar:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					
Objetividad	Está expresado en conductas observables					
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					
Organización	Existe una organización lógica					
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					

Promedio de valoración

7. Opinión de aplicabilidad:

.....

8. Datos del Experto:

Nombre y apellidos:DNI

Grado académico: Centro de trabajo:

Firma: Fecha:

Anexo 7: Validaciones por expertos

Anexo 4. Ficha de validación del instrumento: Cuestionario de compromiso organizacional

1. Datos generales:

1.1 Título del trabajo de investigación:

Compromiso Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Empresa Alpes Chiclayo S.A.C.

1.2 Investigador (a) (es):

Álvarez Rubio Johana, Chuzón Ramírez Marco Antonio, León Bazán Yoselin Karina, Sarango Huamanchumo María

2. Aspectos a validar:

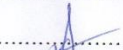
Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					✓
Objetividad	Está expresado en conductas observables				✓	
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				✓	
Organización	Existe una organización lógica					✓
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				✓	
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					✓
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					✓
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					✓
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					✓
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					✓

Promedio de valoración

3. Opinión de aplicabilidad:

.....

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: Yasmy Cortada Y. DNI: 17640685
 Grado académico: MAGISTER Centro de trabajo: UNPRG.
 Firma:  Fecha: 29/10/19

Anexo 5. Ficha de validación del instrumento: Cuestionario de desempeño laboral

5. Datos generales:

5.1 Título del trabajo de investigación:

Compromiso Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Empresa Alpes Chiclayo S.A.C.

5.2 Investigador (a) (es):

Álvarez Rubio Johana, Chuzón Ramírez Marco Antonio, León Bazán Yoselin Karina, Sarango Huamanchumo María

6. Aspectos a validar:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					✓
Objetividad	Está expresado en conductas observables					✓
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					✓
Organización	Existe una organización lógica					✓
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					✓
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					✓
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					✓
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					✓
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					✓
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					✓

Promedio de valoración

7. Opinión de aplicabilidad:

.....

8. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: Yanney Castañeda Y. DNI: 17640685

Grado académico: MAGISTER Centro de trabajo: UNPRO

Firma: [Firma] Fecha: 29/10/19

Anexo 4. Ficha de validación del instrumento: Cuestionario de compromiso organizacional

1. Datos generales:

1.1 Título del trabajo de investigación:

Compromiso Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Empresa Alpes Chiclayo S.A.C.

1.2 Investigador (a) (es):

Álvarez Rubio Johana, Chuzón Ramírez Marco Antonio, León Bazán Yoselin Karina, Sarango Huamanchumo María

2. Aspectos a validar:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado			X		
Objetividad	Está expresado en conductas observables			X		
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología			X		
Organización	Existe una organización lógica			X		
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad			X		
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias			X		
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos			X		
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores			X		
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico			X		
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación			X		
Promedio de valoración						

3. Opinión de aplicabilidad:

.....

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: José Manuel Armas Escalante DNI 44774002

Grado académico: Mgta. Supply Chain M Centro de trabajo: UCV

Firma:  Fecha: 28/10/2019

Anexo 5. Ficha de validación del instrumento: Cuestionario de desempeño laboral

5. Datos generales:

5.1 Título del trabajo de investigación:

Compromiso Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Empresa Alpes Chiclayo S.A.C.

5.2 Investigador (a) (es):

Álvarez Rubio Johana, Chuzón Ramírez Marco Antonio, León Bazán Yoselin Karina, Sarango Huamanchumo María

6. Aspectos a validar:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado			X		
Objetividad	Está expresado en conductas observables			X		
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología			X		
Organización	Existe una organización lógica			X		
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad			X		
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias			X		
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos			X		
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores			X		
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico			X		
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación			X		
Promedio de valoración						

7. Opinión de aplicabilidad:

.....

8. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: Jose Manuel Amos Favalde DNI: 44974002
 Grado académico: Mag. Supply C.M. Centro de trabajo: CCU
 Firma: [Firma] Fecha: 28/01/2019

Anexo 4. Ficha de validación del instrumento: Cuestionario de compromiso organizacional

1. Datos generales:

1.1 Título del trabajo de investigación:

Compromiso Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Empresa Alpes Chiclayo S.A.C.

1.2 Investigador (a) (es):

Álvarez Rubio Johana, Chuzón Ramírez Marco Antonio, León Bazán Yoselin Karina, Sarango Huamanchumo María

2. Aspectos a validar:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado				X	
Objetividad	Está expresado en conductas observables				X	
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
Organización	Existe una organización lógica				X	
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				X	
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos				X	
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores				X	
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				X	
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				X	

Promedio de valoración

3. Opinión de aplicabilidad:

.....

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: Redno Silva León DNI: 42763003

Grado académico: MAGISTER Centro de trabajo: UNIV. CESAR VALLEJO

Firma:  Fecha: 28-10-2019

Anexo 5. Ficha de validación del instrumento: Cuestionario de desempeño laboral

5. Datos generales:

5.1 Título del trabajo de investigación:

Compromiso Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Empresa Alpes Chiclayo S.A.C.

5.2 Investigador (a) (es):

Álvarez Rubio Johana, Chuzón Ramírez Marco Antonio, León Bazán Yoselin Karina, Sarango Huamanchumo María

6. Aspectos a validar:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado				X	
Objetividad	Está expresado en conductas observables				X	
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
Organización	Existe una organización lógica				X	
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				X	
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos				X	
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores				X	
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				X	
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				X	

Promedio de valoración

7. Opinión de aplicabilidad:

.....

8. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: Rodrigo Silus Gof DNI: 42763003

Grado académico: Magister Centro de trabajo: Universidad Cesar Vallejo

Firma:  Fecha: 28-10-2019

Anexo 8: Consentimiento de la empresa



ALPES Chiclayo S.A.C.

RUC: 20479735892

CARTA DE ACEPTACION

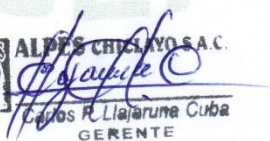
Yo, Carlos P. Llajaruna Cuba, identificado con DNI 17984503, en calidad de representante legal de la empresa **ALPES CHICLAYO S.A.C**, con **RUC N°20479735892**, domiciliada en Av. San Pablo N° 680 – Pacora – Lambayeque, me apersono a su despacho para **CONCEDER PERMISO** a los estudiantes de la universidad Cesar Vallejo sede Chiclayo, para realizar su trabajo de investigación para su tesina.

Por lo tanto la empresa se compromete a dar todas las facilidades y apoyarlos en todo lo que requieran para su trabajo respectivo.

Sin otro en particular, quedo de Uds.

Chiclayo, 29 de Octubre de 2019

Atentamente:


ALPES CHICLAYO S.A.C.
Carlos P. Llajaruna Cuba
GERENTE

Anexo 9: Resultados de turnitin

OCTAVA ENTREGA-Compromiso Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Empresa Alpes Chiclayo S.A.C.

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	10%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante	2%
4	Submitted to Universidad ESAN -- Escuela de Administración de Negocios para Graduados Trabajo del estudiante	1%
5	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	www.authorstream.com Fuente de Internet	<1%
7	Submitted to Universidad Autonoma del Peru Trabajo del estudiante	<1%
8	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del	

Anexo 10: Matriz de datos

	CO1	CO2	CO3	CO4	CO5	CO6	DL1	DL2	DL3	DL4	DL5	DL6	DL7	DL8	DL9
1	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	2
2	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	1
3	5	4	3	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	4	2
5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	2
6	5	4	1	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2
7	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	1
8	5	3	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	2
9	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	2
10	5	3	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2
11	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2
12	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	2
13	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	1
14	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2
15	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	4	5	4	1
16	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	1
17	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	1
18	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
19	5	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2
20	5	5	5	5	5	1	5	5	4	5	5	4	4	5	1
21	5	5	5	5	5	1	5	5	4	5	5	4	4	5	1
22	5	5	4	5	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	1
23	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	1
24	4	4	3	4	5	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2
26	4	3	4	4	5	3	4	4	3	5	4	4	4	3	3
27	4	2	2	4	4	5	4	5	3	5	4	1	1	4	2
28	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
29	5	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2
30	5	5	5	5	5	1	5	5	4	5	5	4	4	5	1

Anexo 11: Traducción de Abstract



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ABSTRACT

This research, entitled "Compromiso Organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Alpes Chiclayo S.A.C.", aimed to determine the relationship between the Organizational Commitment and the Job Performance of the employees of Alpes Chiclayo S.A.C. The research had a quantitative approach, correlational type, longitudinal scope and explanatory level with a non-experimental design. The population was 90 employees of the company and the sample consisted of 30 employees. The data collection tool was the questionnaire. The results indicated that there was a statistically significant high positive correlation between Affective Commitment and Job Performance. There was a statistically significant moderate positive correlation between Continuance Commitment and Job Performance. There was a statistically significant moderate positive correlation between Normative Commitment and Job Performance. Finally, there was a statistically significant moderate positive correlation between the Organizational Commitment and the Job Performance of the employees of Alpes Chiclayo S.A.C.

Keywords: organizational commitment, job performance.

La que suscribe, **Dra. María Magdalena Usquiano Piscoya**, hace constar que el resumen está correctamente traducido.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
Dra. María Magdalena Usquiano Piscoya
COORDINADORA
TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN

Anexo 12: Cuadro de Gastos

RECURSOS FISICOS	
IMPRESIONES	S/. 40.00
ANILLADOS	S/. 6.00
PASAJES (VISITA A LA EMPRESA)	S/. 120.00
FOTOCOPIA	S/. 20.00
TOTAL	S/. 186.00