



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Compromiso organizacional y rendimiento laboral de los cajeros
de Tiendas por departamento Ripley S.A., Santiago de Surco 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Altamirano Sánchez, Angie Jossely (ORCID: 0000-0001-6067-8110)

ASESOR:

Mg. Cervantes Ramón Edgard Francisco (ORCID: 0000-0003-1317-6008)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

Lima — PERÚ

2021

Dedicatoria

Llena de satisfacción, alegría y esperanza, dedico mi tesis a mi familia, quienes fueron mi mayor motivación en esta etapa de mi vida, gracias a mi padre por darme la fortaleza de continuar sin rendirme, gracias a mi madre por el amor que me brindo para realizar mi investigación con mucha pasión y gracias a mi hermana por su alegría y su compañía en este proceso.

Dedico esta tesis, a todos mis seres queridos, abuelas(os), tías(os), primas(os), amigos(as), y en especial a un ser maravilloso que desde el cielo ha guiado cada paso de mi vida.

Agradecimiento

Agradezco mucho a mi señor celestial por brindarme salud esta difícil coyuntura sanitaria por el Covid-19 y sabiduría, agradezco a cada docente de la Universidad Cesar Vallejo por sus enseñanzas y su vocación hacia su trabajo, en especial a mi asesor el Mg. Cervantes Ramón Edgard Francisco quien con mucha dedicación me oriento en el proceso de mi tesis.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	16
3.1.1. Enfoque	16
3.1.2. Tipo	16
3.1.3 Nivel	16
3.1.4. Diseño	17
3.2. Variables y operacionalización	17
3.2.1. Compromiso organizacional	17
3.2.2. Rendimiento laboral	18
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.3.1. Población	18
3.3.2. Criterios de selección.....	19
3.3.3. Unidad de análisis.....	19
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	19
3.4.1. Técnica.....	19
3.4.2. Instrumento	20
3.5. Procedimientos	23
3.6. Métodos de análisis de datos	24
3.6.1. Estadística descriptiva	24
3.6.2. Estadística inferencial	24
3.7. Aspectos eticos.....	25
IV. RESULTADOS	26
4.1. Estadística descriptiva	26
4.2. Estadística inferencial.....	31
4.2.1. Prueba de normalidad.....	31
4.2.2. Prueba de hipótesis	32
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS.....	44

Índice de tablas

Tabla 1. Técnica e instrumento de recolección de datos.....	20
Tabla 2. Validación de juicio de expertos: Rendimiento laboral.....	21
Tabla 3. Validación de juicio de expertos: Rendimiento laboral.....	21
Tabla 4. Información de los 3 expertos designados para la validación.....	22
Tabla 5. Escala de medición del coeficiente del alfa de Cronbach.....	22
Tabla 6. Nivel de confiabilidad general.....	23
Tabla 7. Nivel de confiabilidad de la variable compromiso organizacional.....	23
Tabla 8. Nivel de confiabilidad de la variable Rendimiento laboral.....	23
Tabla 9. Resultado descriptivo del compromiso organizacional.....	26
Tabla 10. Resultado descriptivo del rendimiento laboral.....	27
Tabla 11. Resultado descriptivo del compromiso afectivo.....	28
Tabla 12. Resultado descriptivo del compromiso de continuidad.....	29
Tabla 13. Resultado descriptivo del compromiso normativo.....	30
Tabla 14. Prueba de normalidad del compromiso organizacional y rendimiento laboral...31	31
Tabla 15. Prueba de hipótesis general.....	32
Tabla 16. Prueba de hipótesis del compromiso afectivo y el rendimiento laboral.....	33
Tabla 17. Prueba de hipótesis del compromiso de continuidad y el rendimiento laboral ..34	34
Tabla 18. Prueba de hipótesis del compromiso normativo y el rendimiento laboral.....	35

Índice de figuras

Figura 1. Compromiso organizacional.....	26
Figura 2. Rendimiento laboral	27
Figura 3. Compromiso afectivo	28
Figura 4. Compromiso de continuidad.....	29
Figura 5. Compromiso normativo	30

RESUMEN

El desarrollo de la investigación tuvo como objetivo, determinar la relación entre el compromiso organizacional y rendimiento laboral de los cajeros de Tiendas por departamento Ripley S.A., Santiago de Surco 2021". La población del estudio fue de 40 participantes. Para la recolección de datos, se usó como técnica, la encuesta, a través del cuestionario con un Alfa de Cronbach del 0.969. La metodología fue de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo, de un nivel correlacional y con un diseño no experimental de corte transversal. Se obtuvo como resultado una rho Spearman 0,822, indicando que existe un nivel de correlación positiva muy fuerte, además un nivel de significancia de 0.000, de tal modo que se demuestra que el compromiso organizacional se relaciona con el rendimiento laboral. Concluyendo que, ante un apropiado compromiso afectivo, de continuidad y normativo, permite conectar al colaborador con la organización, mejorando el rendimiento laboral.

Palabras clave: Compromiso organizacional, Rendimiento laboral, afectivo, continuidad, normativo.

ABSTRACT

The purpose of the research was to determine the relationship between the organizational commitment and the job performance of the cashiers of department stores Ripley S.A., Santiago de Surco 2021". The study population was 40 participants. For data collection, the survey was used as a technique, through the questionnaire with a Cronbach's Alpha of 0.969. The methodology was applied, with a quantitative approach, a correlational level and a non-experimental cross-sectional design. The result was a Spearman rho 0.822, indicating that there is a very strong positive correlation level, in addition to a significance level of 0.000, in such a way that it is shown that organizational commitment is related to work performance. Concluding that, in the presence of an affective, continuity and regulatory commitment, allow the employee to connect to achieve better work performance within an organization.

Keywords: Organizational commitment, Work performance, affective, continuity, normative.

I. INTRODUCCIÓN

La investigación plantea la realidad problemática de la siguiente manera:

A nivel internacional, el compromiso organizacional se ha ido degradando en muchas organizaciones, lo cual origina el poco rendimiento en los colaboradores. Además, cabe resaltar que la coyuntura sanitaria del covid-19 ha ocasionado impactos fuertes a nivel social, sanitaria y económica, del mismo modo la fragilidad en el mundo de trabajo. Por ello, Rider (2020) nos comenta que la organización mundial del trabajo señala que actualmente por cada cinco trabajadores solo uno tiene la suerte de hacer cumplir sus derechos, visualizando que los despidos son una catástrofe para millones de familias lo cual ha sido una opción para muchas empresas el tener que cortar su personal por el paro de labores y por los cambios que genero la pandemia, siendo este un mal acto que demuestra su falta de compromiso y ética con sus colaboradores. Al no cumplirse algunos derechos, lo cual está estipulado por normas y leyes que en ejemplo puede ser una licencia por enfermedad remunerada fuera el caso de un trabajador que posee el covid-19, es de todas maneras un ingreso del cual dependen muchas personas y de no obtenerlo suelen verse presionados a seguir trabajando por sus necesidades incluso estando enfermos creando así una angustia e incomodidad con la organización ya que no se sienten seguros dentro de ella manifestando un ambiente negativo entre el empleador y trabajador. Además, un informe de investigación por Oxford Economics nos dice que, muchas empresas carecen la falta de estructura, la cultura, la estrategia, las soluciones y los suficientes recursos para gestionar de manera efectiva a sus empleados, reflejado en una encuesta global que se realizó para 2.700 ejecutivos y más de 2.700 empleados en 27 países se muestra estadísticamente que solo el 13% de los empleados afirman sentirse comprometidos con sus organizaciones (Gregory, 2015).

A nivel nacional, la falta de compromiso organizacional es cada vez más crítica a tal punto que existe desacuerdos entre el equipo de trabajo y la empresa, fomentando así una imagen negativa del ente. El diario periodístico gestión, indica que el 87% de los líderes en gestionar el área de Recursos Humanos, consideran que el insuficiente compromiso que presentan sus colaboradores es

el problema principal que afrontan muchas compañías y confiesen que ante ello no disponen un programa idóneo para la medición de su rendimiento, por ello, se recomienda que en este tiempo actual del mundo laboral las organizaciones deben planificar nuevas ideas u/o estrategias de cómo gestionar a sus colaboradores, proponiendo métodos que permitan desarrollar nuevas maneras de trabajar y producir al mismo tiempo (Salazar, 2015). Además, el mismo diario sostuvo que los empleados “no comprometidos” aportan con su labor, pero sin pasión ni entrega personal con la empresa, y que por otro lado están aquellos desinteresados que transmiten su malestar a su ámbito de influencia lo que genera un disgusto para el equipo de trabajo causando un deterioro en el clima laboral, siendo este el 25% de la fuerza laboral que representa el doble de aquellos que si están comprometidos, consecuentemente llegan a concluir que todos los trabajadores guardan un tipo de compromiso afectivo, de continuidad o normativo frente a sus empleadores con la diferencia de su principio de origen (Gregory, 2015).

Respecto al nivel local, Tiendas por Departamento Ripley S.A. (Chile), retail comercial y financiero situado en el Perú desde el año 1996 con su primera tienda en el Jockey Plaza Shopping Center, lugar donde se realizó el presente trabajo de investigación, se observó el bajo rendimiento de los colaboradores del área de operaciones en cajas, manifestando resultados inferiores a las metas proyectadas, causando, un perjuicio en las ventas, así mismo en el desempeño de sus actividades, atención, servicio y su productividad, esto se debe a que los colaboradores no demuestran un compromiso con la organización, además que se ve enlazado por una representación orgánica de sindicato dentro de la empresa , así como también se percibió que la empresa no está empoderando a su personal para lograr un mejor desempeño y esto se ve traslucido por la falta de sentido de pertenencia con la institución.

De proseguir con este problema, Ripley tendrá que iniciar cambios de personal lo cual creara más conflictos laborales con el sindicato, disminución de ventas que perjudique la rentabilidad y la mala imagen de la organización hacia sus clientes, proveedores, accionistas, etc., a tal modo que genere pérdidas económicas en la empresa. Por lo tanto, este trabajo de investigación buscó

mostrar si existe o no, una relación entre las variables del compromiso organizacional y rendimiento laboral.

De modo que la formulación del problema general es el siguiente:

¿De qué manera se relaciona el compromiso organizacional y rendimiento laboral de los cajeros de Tiendas por departamento Ripley S.A., Santiago de Surco 2021?

Seguidamente sus problemas específicos son:

- ¿Qué relación existe entre el compromiso afectivo y rendimiento laboral de los cajeros de Tiendas por departamento Ripley S.A., Santiago de Surco 2021?
- ¿Qué relación existe entre el compromiso de continuidad y rendimiento laboral de los cajeros de Tiendas por departamento Ripley S.A., Santiago de Surco 2021?
- ¿Qué relación existe entre el compromiso normativo y rendimiento laboral de los cajeros de Tiendas por departamento Ripley S.A., Santiago de Surco 2021?

Los temas a presentar en esta investigación se realizaron por diferentes puntos fundamentales, lo cual se justifica por lo siguiente:

Justificación teórica, este trabajo de investigación desarrolló para compartir más conocimientos con futuras investigaciones que se encuentren relacionados con los temas plasmados, las variables estudiadas donde se sostiene diferentes bases teóricas por expertos sobre el comportamiento organizacional y rendimiento laboral lo cual mediante resultados ayudara a entender mejor las problemáticas de diferentes organizaciones con la finalidad de proponer alternativas de solución u/o tomas de decisiones para su crecimiento y desarrollo.

Justificación práctica, esta investigación tuvo como propósito el contribuir con información importante sobre cómo se comprende el comportamiento de los colaboradores del área de cajas dentro de la tienda Ripley S.A Jockey Plaza y el

porqué del efecto de su poco compromiso, donde ayudó a buscar estrategias para reestructurar una visión psicológica integral y su apego en su lugar de trabajo con la pasión necesaria de lograr los objetivos establecidos, de esta misma manera la investigación puede ser un modelo referencial para otras organizaciones que tengan el mismo incierto dentro de ella.

Justificación Social, dentro la investigación se consideró importante la satisfacción del colaborador dentro de su trabajo, ya que, comparte su entusiasmo al atender a los clientes además de cumplir las expectativas de una buena experiencia de compra hacia los consumidores más aún que en estos tiempos de pandemia covid-19 se recibe una visita con angustia y temor, pero sin embargo se logra cambiar dichos sentimientos aportando con su bienestar psicológico, seguridad y protección de su salud.

Justificación metodológica, para garantizar la veracidad de la investigación, siguió el procedimiento científico unido a los requerimientos de validez y conformidad para su buen desarrollo, además de tener una viabilidad para la recopilación de información en el lugar de estudio, por ende, este trabajo se encuentra seguro para su utilidad.

Por otro lado, se plantea el objetivo general del estudio:

Determinar la relación entre el compromiso organizacional y rendimiento laboral de los cajeros de Tiendas por departamento Ripley S.A., Santiago de Surco 2021.

De modo similar, se presentó los objetivos específicos:

- Identificar la relación entre el compromiso afectivo y rendimiento laboral de los cajeros de Tiendas por departamento Ripley S.A., Santiago de Surco 2021.
- Identificar la relación entre el compromiso de continuidad y rendimiento laboral de los cajeros de Tiendas por departamento Ripley S.A., Santiago de Suco 2021.

- Identificar la relación entre el compromiso normativo y rendimiento laboral de los cajeros de Tiendas por departamento Ripley S.A., Santiago de Surco 2021.

De igual forma, el trabajo planteó la siguiente hipótesis general:

Existe relación entre el compromiso organizacional y rendimiento laboral de los cajeros de Tiendas por departamento Ripley S.A., Santiago de Surco 2021.

Asimismo, las siguientes hipótesis específicas:

- Existe relación entre el compromiso afectivo y rendimiento laboral de los cajeros de Tiendas por departamento Ripley S.A., Santiago de Surco 2021.
- Existe relación entre el compromiso de continuidad y rendimiento laboral de los cajeros de Tiendas por departamento Ripley S.A, Santiago de Surco 2021.
- Existe relación entre el compromiso normativo y rendimiento laboral de los cajeros de Tiendas por departamento Ripley S.A., Santiago de Surco 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Para continuar con el trabajo de investigación, se siguió una serie de antecedentes destacables, entre ellos los siguientes antecedentes internacionales:

De acuerdo con el autor Fuentes (2015) en su tesis titulada "*Compromiso Organizacional, Contribución de una gestión estratégica de Recursos Humanos sobre una perspectiva de Marketing*", planteó como objetivo, identificar la magnitud de impacto sobre la perspectiva de marketing orientada hacia el cliente interno por una gestión estratégica del talento humano en las entidades del sector secundario y terciario. El nivel del estudio fue de tipo correlacional con un método cuantitativo, el instrumento empleado fue el cuestionario y por técnica se utilizó la encuesta, la muestra que obtuvo fue de cinco empresas y para los resultados desarrolló el coeficiente Pearson que confirmó un índice de 0,660, siendo una correlación positiva, así mismo concluyó que existe una asociación positiva entre el endomarketing y el compromiso organizacional.

La autora Dávila (2018), en su artículo de investigación "*Buenas prácticas laborales y compromiso organizacional*", cuyo objetivo principal fue determinar si existe relación entre las políticas y prácticas laborales que establecen las empresas y que grado de compromiso organizacional obtiene por parte del trabajador. Para la metodología del trabajo, el tipo de investigación fue correlacional con un corte transversal, de una muestra de 89 trabajadores de siete organizaciones diferentes de la Provincia Ñuble. Respecto a los resultados tuvo una correlación positiva con ($\rho=0.604$), llegando a una conclusión positiva y medida con el compromiso hacia la organización, además, destacó la relación positiva enlazada por los diferentes factores; Compensaciones, capacitaciones completas, salud y Seguridad, la totalidad de Beneficios, Procesos de RR. HH, Desarrollo profesional y Conciliación laboral.

Los autores Muhammad, Sitti y Hapzi (2020), en su artículo de investigación "*Apoyo organizacional percibido en los esfuerzos por mejorar los compromisos organizacionales y su impacto en el desempeño de los empleados*" realizado en SPMI Private University West Sumatra, indica como objetivo,

analizar el efecto de apoyo organizacional percibido sobre el compromiso organizacional y desempeño de los empleados de la universidad privada SPMI en West Sumatra. El instrumento que utilizó fue el cuestionario con la técnica de encuesta. Para la población trabajó en base a los empleados de la unidad SPMI de las universidades privadas en West Sumatra con un total de 241 empleados, lo cual, 30 fueron tomados como muestra de prueba de validez y confiabilidad. En base a resultados por el Rho Spearman estadísticos $0,82 > 0,5$ considerándose una correlación moderada fuerte, concluyeron que existe un efecto de apoyo organizacional percibido sobre el compromiso organizacional, indicando, que si un empleado siente el apoyo de la organización de acuerdo con las normas, deseos y expectativas formara un compromiso para cumplir con sus obligaciones y permanencia en la empresa.

Según Burgos (2018), en su revista de investigación científica *“Motivación y rendimiento laboral en las instituciones del sector salud, Colombia”*, sostuvo como objetivo general determinar la relación entre sus variables de motivación y rendimiento laboral en las instituciones del sector salud, Colombia. En su metodología, la investigación es de tipo aplicado, de diseño no experimental, su población de estudio se conformó por los Coordinadores de RR. HH, auxiliares, coordinadores, médicos y gerentes de las instituciones de salud Groajira Colombia, para la recolección de datos aplicó como instrumento dos cuestionarios (27) ítems para la primera variable “motivación” y 27 ítems para la segunda variable que es “rendimiento laboral”, para la obtención de resultados la confiabilidad calculó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, arrojando (0.97 y 0.96) y con resultados estadísticos por el Rho Spearman se obtuvo 0,860, concluyendo que existe una correlación fuerte y positiva, considerando que a mayor motivación en las instituciones de salud, mayor será el nivel del rendimiento de los equipos de trabajo.

Los autores Ayala y Giraldo (2020), en su tesis *“Descripción de la relación entre los rasgos de personalidad y el rendimiento laboral, de los colaboradores de la Comunidad San Vicente de paúl de Medellín en el año 2018”*, indican como objetivo principal que pretenden describir si hay relación entre sus variables mencionadas en el lugar de San Vicente de Paul en la ciudad Medellín. Para el

desarrollo metodológico, tuvieron una muestra de 16 empleados de la sociedad a quienes se les hizo la prueba de personalidad NEO PI-R, donde cuyos resultados se confrontaron estadísticamente utilizando el test Shapiro-Wilk. Asimismo, obtuvo resultados de 0,652 una correlación moderada entre las variables de estudio. En conclusión, indicó que el rasgo de personalidad tiene una correlación significativa con el rendimiento laboral.

Del mismo modo, se consideró los siguientes antecedentes nacionales que dan sustento a la investigación.

De acuerdo a los autores Flores y Pujadas (2018), en su tesis titulado “*El compromiso organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la universidad nacional José F. Sánchez Carrión, Huacho 2017*”, Cuyo objetivo general fue determinar qué nivel de relación existe entre sus variables planteadas, En su metodología el tipo de su investigación es “aplicada” de enfoque cualitativo y cuantitativo con un diseño no experimental de corte transeccional-correlacional, la población se conformó por 320 colaboradores. Por resultado, obtuvieron 0.01 como nivel de significancia con un valor de P de (Sig. Bilateral) de $0.000 < 0,05$ y manifestó considerablemente una correlación de 0,817 concluyendo la relación positiva por medio del Rho Spearman entre sus variables identificados como el compromiso organizacional y desempeño laboral.

Según Marino (2017) en su tesis nombrada “*Compromiso organizacional y desempeño laboral: Estudio textualizado a la financiera confianza S.A.A agencia, Pichari*” manifiesta como objetivo general, analizar la relación de sus correspondientes variables, Para el desarrollo de su metodología, su investigación es de manera aplicada, con un nivel correlacional, de diseño no experimental-transversal, en una muestra de estudio de 17 trabajadores de la institución financiera. En el estudio estadístico para el desarrollo analizar la relación entre las variables usó el Coeficiente Rho Spearman con un resultado de $0,641 > 0,000$ siendo este una correlación moderada, ante ello obtuvo como resultado una correlación positiva débil entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral.

Los autores Ortiz y Cruz (2019), en su tesis que nombraron *“El estrés laboral y rendimiento laboral en trabajadores administrativos del área de gestión administrativo de la UGEL-Nº16 Barranca, 2018”* pretende alcanzar como objetivo general, de que forma el estrés laboral se relaciona con el rendimiento laboral en los trabajadores del área administrativa de la Ugel Nº16 - Barranca. En su metodología se definió como diseño “no experimental”, de tipo explicativo y con un correlacional, para su población y muestra estuvo conformado por los trabajadores administrativos de la Ugel que está constituida por 24 personas usando como técnica la encuesta, y el cuestionario de 28 ítems. Como resultados obtuvieron una significancia asintótica de 0,000 siendo este menor que su nivel de significación con el resultado de 0.05 aceptando así la hipótesis alterna (hipótesis del investigador), asimismo obtuvieron un $0,581 > 0,000$ interpretando una correlación moderada, lo cual concluyen que, el estrés laboral influye de manera significativa en el rendimiento laboral.

De acuerdo al trabajo de investigación por Terán (2017), con el título *“Salario emocional y su relación con el rendimiento laboral”*, sostuvo como objetivo general en su estudio, analizar la importancia de su primera y segunda variable las cuales son el salario emocional y rendimiento laboral, a base de una metodología cualitativa, para el método estudió una muestra de 87 personas y aplicó como instrumento el cuestionario, así mismo llegó a un resultado de $0,752 > 0,000$ por el coeficiente de Rho Spearman planteando una correlación fuerte. Concluyó que existe una relación significativamente directa, debido a que la primera variable (salario emocional) se convierte en el principal motivador hacia los trabajadores, permitiendo un rendimiento laborar confortable, evitando el estrés y aumentado su rentabilidad laboral.

Según los autores, Paz, Huaman y Tarrillo (2020), en su revista de investigación *“Endomarketing, compromiso organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de una asociación educativa”*, cuyo objetivo general fue analizar el nivel de relación que existe entre sus variables mencionadas Endomarketing, compromiso organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la Asociación educativa adventista. El alcance de la metodología del estudio es de forma correlacional, con un diseño no

experimental, en consiguiente para el estudio estadístico aplicó una muestra conformada por 125 colaboradores en las diferentes instituciones adventistas a quienes aplicaron el instrumento del cuestionario. En sus resultados obtenidos que fueron estudiados por la prueba estadística de Rho Spearman definió de manera concreta el enlace positivo entre el Endomarketing y compromiso organizacional presentándose numéricamente ($Rho= 0.0.870^{**}$; $p >0.000$). Asimismo, la revista de investigación llegó a la conclusión de que, si existe mayores prácticas de Endomarketing, existirá un mayor compromiso con la institución educativa además de una satisfacción significativa con los colaboradores.

Para la redacción, el marco teórico sustentó a diferentes autores para definir diversos temas de la primera variable de esta investigación, denominada compromiso organizacional.

Según Fuentes (2015), define que el compromiso organizacional describe la relación entre los colaboradores con las organizaciones desprendiendo su compromiso con el trabajo, con la carrera y ocupación, con las metas y con las estrategias que se plantea dentro de una organización viéndose reflejado en sus buenas actitudes o acciones. Por otro lado Oliveíra y Honório, (2020), comentan que la práctica de emplear estrategias en cuestiones éticas y en los estilos de gestión en base al talento humano permite un compromiso organizacional sostenible. La revista web QuestionsPro (2020), define que el compromiso organizacional es la visión psicológica de los integrantes de una organización hacia el lugar o puesto de trabajo, es decir, determinar su permanencia en un periodo largo con la pasión necesaria para alcanzar cada meta y objetivo establecida por la empresa.

Dicho lo anterior, Coll (2020) menciona en contexto su importancia, indicando que es una materia indispensable en el campo empresarial debido a que desenvuelve eficazmente las metas y objetivos por parte del capital humano, a su vez mayor eficiencia en las funciones de gestión y el cumplimiento de los logros estimados. Asimismo, Martinez (2016), relata que el grado de identificación y pertenencia que un individuo puede manifestar ante su integración en la organización, expresa una relación afectiva entre trabajador y

empleador sin ser crucial para que todo funcione en efectiva y armoniosa coordinación dentro de la organización.

Al respecto, Lu y Guy (2019) comentan que a medida que crece el interés público, se va perdiendo la atención del desempeño laboral dentro de la empresa desvalorando la gestión del capital humano afectando la propia productividad. Ante ello, comparten un punto importante sobre el trabajo emocional como estrategia de soporte siendo una alternativa para mantener la proactividad en los colaboradores a fin de seguir obteniendo resultados favorables y mantener el talento humano activo. Además, mencionan que conocer el nivel de compromiso que existe dentro una organización ayuda a anticipar la visión de un excelente rendimiento en el trabajo, la satisfacción, la seguridad y fuerza laboral, crecimiento económico, además de diversas señales de cómo prepararse ante posibles cambios y ser altamente competentes en el mundo empresarial.

En síntesis, gracias a la aplicación de una buena gestión del compromiso dentro de la organización, Coll (2020), integra dichas ventajas en relación a la buena participación laboral del trabajador hacia la organización, ante ello se menciona lo siguiente.

- Aumento de la productividad
- Mayor eficiencia y efectividad
- Propicia el trabajo en equipo
- Genera un mejor ambiente laboral
- Incremento de la rentabilidad
- Resolución eficaz de conflictos

Otro punto sobre la teoría del compromiso organizacional, según Meyer y Allen 1991, como se citó en Peña et al. (2016), mencionaron tres dimensiones esenciales en su revista internacional, comentando lo siguiente:

Como primera dimensión, mencionaron que el compromiso afectivo entiende el deseo, describiendo una relación afectiva que posee el empleado hacia la organización, puesto que su apego hacia el ente es de manera emocional en base a sentimientos donde se expone sentimientos positivos de pertenencia y lealtad, además que se entiende como un nivel enormemente

activo, ya que se realiza sus actividades de manera satisfactoria aportando ideas o sugerencias que ayudan a la empresa como también la ética de trabajo proactiva.

En segunda dimensión indicaron que el compromiso de continuidad comprende la necesidad, donde existe un beneficio asociado por continuar participando u/o aportando en la empresa y un costo asociado a retirarse, en esta dimensión se manifiesta una visión de coste de oportunidad, así mismo un margen de compromiso carente basado en lo que perdería si no se implicara con la organización.

Como tercera dimensión señalaron que el compromiso normativo comprende el deber, definiendo la seguridad de la lealtad o un sentido honesto, dado que especifica el grado de obligación de relacionarse y permanecer dentro de la empresa con un enlace de valores y propósitos hacia la organización. El permanecer dentro del ente se considera lo correcto reflejando la lealtad y así mismo la retribución de beneficios que se derivan de la gestión en el sentido de otorgar reciprocidad, como, percibir capacitaciones, beneficios o bonos en reconocimiento de buenos resultados y prestaciones superiores a la ley manifestando el criterio moral interno.

Prosiguiendo con la segunda variable referida al rendimiento laboral, se mencionó los siguientes contextos.

Las autoras Acebo y Samada (2019), manifiestan que la expresión rendimiento, está ligada al enlace entre los mecanismos que se emplean para conseguir algo y el efecto que se logra en un meta final, por otro lado, el término laboral está relacionado con el trabajo, aquella acción que incluye un esfuerzo fisonómico e intelectual a cambio de una variación económica. Entonces, esta definición permite entender la idea del rendimiento laboral, aquel resultado obtenido dentro del entorno laboral con relación a los recursos disponibles a realizar. Una información obtenida por Workmeter (2017), resalta que el rendimiento laboral debe convertirse como una de los pilares principales como estrategia de negocio ya que solo así se podrá incrementar la productividad, efectividad en las actividades y lograr los objetivos en un tiempo establecido.

Por otra parte, Ramos et al. (2019), señalan criterios que intervienen en el rendimiento laboral; en primera se encuentra el desempeño de las responsabilidades laborales, donde mencionan comportamientos que intervienen y contribuyen a la fabricación de un bien o servicio. Esto implica comportamientos entre puestos de trabajo, probablemente suscritos ante las funciones que regularmente se menciona en la presentación del puesto. Debido a que tiene relación con los objetivos fundamentales del trabajo, se encuentra marcos genéricos para el desarrollo de los roles, por lo que en su lugar se utilizan marcos específicos del contexto. Por ejemplo, una estimación sobre el rendimiento de los trabajadores publicos de acuerdo al nivel o cargo en que se encuentran. Entre los puestos con alto y bajo nivel, solo dos de cada cinco indicadores de desempeño de tareas fueron compartidos: El nivel de productividad y el entendimiento técnico. Se fue desarrollando hacia un entorno mas general, que incluía mecanismos de medición sobre el desempeño de las tareas, como concluir con los objetivos del trabajo, sostener una actualizada informacion, trabajando con precisión, pulcritud, planificación, además de organizar y resolver problemas.

En segundo criterio hacen referencia el desarrollo situacional o conocido también por sus siglas en inglés como OCB (organizational citizenship behavior). Donde lo definen como la conducta que atribuye las metas de la compañía al contribuir en el contexto psicosocial. Esta dimensión incluye tareas que traspasan las obligaciones que se tiene con el trabajo, la determinación, el dinamismo colaboración con los demás. La diferencia con el desempeño de las responsabilidades laborales en comparación con el desarrollo situacional es que se fomenta el manejo útil de la compañía, mas no tiene una influencia directa hacia los demás colaboradores. Otros estudios meta analíticos han encontrado que los enfoques multidimensionales se interpretan mejor como indicadores de un constructo general, latente y unidimensional.

Finalmente, el tercer criterio manifiesta el comportamiento laboral contraproducente, es decir la conducta deliberada que va en contra del beneficio de la compañía. Está comprendido por la conducta alejada a las metas del trabajo, el absentismo presencial, quejas, realizar de manera incorrecta los objetivos o tareas de la empresa intencionadamente, el aprovechamiento incorrecto de ciertos beneficios y otras situaciones. Estas mencionadas

conductas desalineadas tienen estrecha vinculación con resultados desfavorables hacia la persona y a la organización. Dentro del contraproducente dominio del comportamiento laboral, podemos encontrar una estructura bidimensional que comprende comportamientos desviados relacionados con las personas, por ejemplo el absentismo.

Respecto a lo mencionado, Bizneo (2020) declara la importancia de ciertos criterios, tomando en cuenta que para una manera adecuada medición del rendimiento laboral se debe ubicar a los colaboradores en los puestos que más se relacionen a su perfil lo cual permitirá la buena coordinación y desarrollo de los procesos internos, fortaleciendo los puntos débiles y problemas de productividad que pueda existir en diferentes áreas de la empresa. Además, Bizneo (2020), comparte ciertos factores que influyen en las dimensiones del rendimiento laboral, como:

La falta de preparación; para lo que es imprescindible las capacitaciones.

Vocación; si el trabajador está capacitado, pero no le gusta el puesto en el que se desarrolla se verá reflejado en su trabajo y el alcance de sus objetivos.

Clima laboral; si existe motivación, comprensión, apoyo por los superiores, comodidad en su puesto, el colaborador realizara sus tareas de mayor calidad y con más eficiencia por ello es importante mantener un clima laboral con el equipo de trabajo y con los responsables superiores.

Al respecto, se puede entender que importante es ofrecerles a nuestro colaboradores oportunidades, además de cuidar y proteger su bienestar laboral con el fin de tener rendimientos exitosos. Por ello, se debe mantener el rendimiento laboral como aquel pilar estratégico en el negocio.

Un pilar fundamental según Mohammad et al. (2020), es la motivación, aunque resalten con más importancia la motivación extrínseca abarcando incentivos físicos económicos siendo respuesta al sacrificio que cumplen en la organización generando una productividad mucha más alta. También argumentan que se debe mantener aquella motivación intrínseca que comparte la cultura organizacional de la empresa puesto que se desea cumplir con aquellas necesidades de autorrealización. Así mismo, una característica esencial en los colaboradores es potencializar aquel talento que poseen, ante ello Rung Lin y Chieh Hsu (2017), indican que actualmente la capacitación es quella

actividad necesaria para el aprendizaje y fortalecimiento de las capacidades cognitivas con el objetivo de tener colaboradores competitivos y de valor potencial.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Enfoque

El trabajo de investigación tuvo un enfoque cuantitativo, según los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014), señalan que dicho enfoque representa una agrupación de procesos, comenzando por una idea y seguido a ello se originan objetivos e interrogaciones de investigación, asimismo se construye un marco teórico que visualiza el alcance del estudio estableciendo hipótesis para determinar la relación entre las variables, seguido a ello, el desarrollo del diseño de investigación, declaración y elección de la muestra, recolección de cifras y preparación del reporte de resultados.

3.1.2. Tipo

La investigación fue de tipo aplicada, puesto que brindó respuesta a preguntas específicas que es establecido y conocido por el investigador, en síntesis, pretende dar solución a un problema que afecta a un grupo o individuo.

Ante este contexto Baena (2017), resalta que la investigación aplicada o también conocida como una investigación utilitaria se aborda problemas reales y precisos que pretende obtener soluciones inmediatas y específicas, además tiene como propósito que el objeto de estudio este direccionado desde un problema hacia la acción.

3.1.3 Nivel

El nivel que empleó este estudio es correlacional dado que el investigador midió dos variables siendo esta una técnica que se utilizó para evaluar su relación.

La autora Mejía (2019), declara que el nivel correlacional de una investigación mide dos variables estableciendo una relación significativa entre las mismas, así mismo para su mayor observación se realiza encuestas y cuestionarios para un análisis de datos e información que por consiguiente arrojará resultados que pueden ser positivos o negativos indicando así el nivel de relación.

3.1.4. Diseño

El diseño del trabajo de investigación fue no experimental ya que no hubo una alteración de las variables y como también se desarrolló en un acontecimiento tal y como se da en su contexto natural.

Los autores Hernández et al. (2014), afirman que el diseño no experimental observa los fenómenos en su marco originario en situaciones ya existentes para después ser analizados, además no es posible manipularlas ni influir directamente porque no se tiene el control absoluto de dichas variables puesto que ya sucedieron al igual que sus efectos.

Además, el estudio tuvo un corte transversal debido a que se analizaron los datos de las variables estudiadas en un momento específico o en una etapa predefinida. Ante ello, Hernández et al. (2014), manifiestan que el corte transeccional o transversal adjunta datos en un solo instante o tiempo único, y su objetivo es explicar las variables a fin de estudio y a su vez poder observar su repercusión y relación mutua en la oportunidad dada.

3.2. Variables y operacionalización

Las variables de la investigación mencionadas como compromiso organizacional y rendimiento laboral son variables cualitativas, pero con un enfoque cuantitativo gracias al desarrollo de la matriz de operacionalización (ver anexo 1).

Según Betancur (2016), indica que una variable es operacionalizada con la determinación de transformar un concepto abstracto a uno empírico y ser evaluado a través del instrumento.

3.2.1. Compromiso organizacional

Esta primera variable es cualitativa en un enfoque cuantitativo puesto que puede ser medida mediante la matriz de operacionalización.

En su definición conceptual, según Fuentes (2015), declara que el compromiso organizacional describe la relación entre los colaboradores con las organizaciones desprendiendo su compromiso con el trabajo, con la carrera y ocupación, con las metas y con las estrategias que se plantea dentro de una organización siendo reflejado en sus buenas actitudes o acciones.

Para su definición operacional, la medición para la primera variable del compromiso organizacional, se aplicó como instrumento el cuestionario, con nueve ítems, distribuidas en tres dimensiones; compromiso afectivo, de continuidad y normativo.

3.2.2. Rendimiento laboral

La segunda variable de igual manera se presentó de forma cualitativa, pero con enfoque cuantitativo ya que se midió a través del cuadro de operacionalización de variables.

En su definición conceptual, las autoras Acebo y Samada (2019), manifiestan, que la palabra rendimiento se encuentra asociada al vínculo existente entre los mecanismos que se utilizan para conseguir algo y el efecto que se logra finalmente. Por otro lado, el término laboral está enlazado con el trabajo, aquella acción que incluye un esfuerzo físico e intelectual a cambio de una variación económica.

Como definición operacional para la variable rendimiento laboral, fue medida mediante un instrumento del cuestionario con nueve ítems las cuales estarán divididas en tres dimensiones; motivación, capacitación y clima laboral.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

La población del estudio estuvo representada por Tienda Ripley Jockey Plaza que cuenta con más de 400 colaboradores en diferentes áreas, no obstante, el trabajo de investigación estuvo enfocada en el área de operaciones en cajas con 40 colaboradores, por ello, el estudio fue censal ya que la población es mínima y no requiere el cálculo de la muestra ni muestreo.

Según el autor Danel (2015), la población es aquel conjunto de individuos u objetos donde se desea obtener información en base a un estudio de investigación planteada con la finalidad de alcanzar conclusiones concretas.

Así mismo, la población se divide en dos tipos estadísticos; finita, donde tiene un número o valor determinado.

3.3.2. Criterios de selección

Inclusión

Estuvo conformada por los colaboradores que pertenecen al área de operaciones en cajas: aquellos cajeros que están en inducción o práctica, los que están en periodo de prueba.

- Cajeros(as) full time
- Cajeros(as) part time

Exclusión

Estuvo compuesto por cajeros (as) que se encuentran en inducción o en un periodo de prueba, además de los colaboradores que pertenecen a otras áreas.

- Asistentes de ventas
- Vendedores comerciales
- Jefaturas
- Personal administrativo
- Personal de control y perdidas
- Operarios de limpieza

3.3.3. Unidad de análisis

Se presentó como unidad de análisis a cada uno de los cajeros (as) del área de operaciones en caja de la tienda Ripley Jockey Plaza.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

Según los autores Hernández, et al. (2014), afirman que la fase de recolección de datos comprende el procedimiento de la agrupación de todos los datos necesarios que permitan medir información de manera exacta y organizada con el fin de comprobar el grado de validez.

3.4.1. Técnica

Como técnica se utilizó la encuesta permitiendo así, la correcta obtención de datos de los miembros que conforman la población de la investigación, además que se obtuvo datos con un contenido de diversos temas respectivos al estudio.

Para Martínez y Galan (2014), la técnica como encuesta es un tipo de estudio descriptivo, que tiene como intención analizar y describir una situación

que se desea conocer a profundidad, por ello este metodo es necesario para una investigacion ya que puede medir a travez de preguntas una o mas variables de estudio.

Tabla 1

Tecnica e instrumento de recoleccion de datos

Variable	Tecnica	Instrumento
Compromiso organizacional	Encuesta	Cuestionario
Rendimiento laboral	Encuesta	Cuestionario

3.4.2. Instrumento

Para este estudio se empleó el cuestionario en base al instrumento de recolección de datos, usando preguntas previamente diseñadas, organizadas y de forma coherente para la obtención de información necesaria de la situación real de la Tienda Ripley Jockey Plaza, así mismo el cuestionario tuvo 36 ítems como se planteó en la matriz de operacionalización de cada variable y para las respuestas se realizará la escala de Likert como herramienta de medición (ver anexo 2).

La autora Martínez (2013), afirma que el instrumento permite operativizar una investigacion y es uno de los mas empleados en el método hipotetico-deductivo más aun cuando se tiene preguntas cerradas, asi mismo las preguntas que se redactan para el cuestionario deben ser acorde al problema de investigacion, hipotesis y lo redactado en el marco teórico.

Validez

La validez para este proceso de investigación permitió conocer el nivel de precisión en el instrumento utilizado, por ello se realizó una validación mediante expertos.

Para los autores Martinez y March (2015), la validez en una investigacion requiere de dos procesos, el primero es reflexivo y analítico del mismo investigador, donde interpreta si el cuestionario empleado es la mejor opcion para el estudio, proponiendo la mayor concordancia en la investigación. Asi mismo, Sanchez, Reyes y Mejía (2018), indican que es la facultad del comprendimiento de los conocedores, cumpliendo el rol de verificar la

coherencia de cada ítem y así tener mejores obseraciones que ayuden adecuar los elementos que intengren el cuestionario.

Tabla 2

Validación de juicio de expertos: Compromiso organizacional

Criterios	Exp.1	Exp.2	Exp.3	Total
Claridad	84%	87%	87%	258%
Objetividad	84%	88%	88%	260%
Pertinencia	84%	88%	88%	260%
Actualidad	84%	88%	91%	263%
Organización	84%	89%	89%	262%
Suficiencia	84%	88%	88%	260%
Intencionalidad	84%	88%	90%	262%
Consistencia	84%	88%	88%	260%
Coherencia	84%	88%	88%	260%
Metodología	84%	88%	91%	263%
			TOTAL	2608%
			CV	86.93%

En representación por la tabla 2, se observó la validez porcentual que se consiguio en la revisión por juicio de expertos teniendo un 86.93% siendo mayor al 50% de concordancia, por ello se consideró que tiene una valorización superior a lo deseado siendo aplicable estadísticamente.

Tabla 3

Validacion de juicio de expertos: Rendimiento laboral

Criterios	Exp. 01	Exp. 2	Exp. 3	Total
Claridad	87%	85%	87%	259%
Objetividad	87%	88%	92%	267%
Pertinencia	87%	88%	90%	265%
Actualidad	87%	88%	89%	264%
Organización	87%	91%	91%	269%
Suficiencia	87%	88%	89%	264%
intencionalidad	87%	88%	91%	266%
Consistencia	87%	89%	89%	265%
Coherencia	87%	88%	88%	263%
Metodología	87%	90%	92%	269%
			TOTAL	2651%
			CV	88.36%

Del mismo modo para la validación del segundo cuestionario mediante el juicio de expertos, se tuvo un valor de 88.36% donde resulta que su fiabilidad de aplicación es muy alta y segura.

Tabla 4

Información de los 3 expertos designados para la validación

Datos de expertos validadores	
Experto N°01	Mg. Alonso López Alfredo
Experto N°02	Dr. La Cruz Arango Óscar David
Experto N°03	Mg. Aramburú Geng Carlos Abraham

Confiabilidad

Este estudio utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach para el cálculo de la confiabilidad del cuestionario, además de conocer la fiabilidad de una escala o test, con el fin de medir y cuantificar las variables que fundamente el promedio de las correlaciones en los ítems propuestos en el cuestionario.

La confiabilidad se refiere a la exactitud y estabilidad de los resultados adquiridos mediante la aplicación del instrumento, ante ello, Delgado de Smith (2020) comenta que la confiabilidad en una investigación pretende demostrar las puntuaciones entre la proporción de varianza, vinculada al margen de error. Además, Holbrook (2015), define que la confiabilidad que contiene un instrumento, mide el rango de su viabilidad. En síntesis, se entiende cuando un instrumento es más o menos confiable según su margen de error y así analizar la homogeneidad de los ítems del cuestionario (ver anexo3).

Tabla 5

Escala de medición del coeficiente del alfa de cronbach

Valores	Niveles
> 0.9	Perfecto
> 0.8	Bueno
> 0.7	Aceptable
> 0.6	Regular
> 0.5	Baja
> 0.5	Muy baja

Fuente: Adaptado de Hernández, Fernández y Batista (2014)

Tabla 6*Nivel de confiabilidad general*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,969	36

Con los resultados obtenidos de forma general en las variables estudiadas se tuvo un valor de 0,967, lo cual entiendo el nivel de fiabilidad perfecta en su aplicación global de 36 elementos cualitativos.

Tabla 7*Nivel de confiabilidad del compromiso organizacional*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,933	18

Respecto al cuestionario de la primera variable mediante el Alfa de Cronbach, logro un valor de 0,942 demostrando en términos generales su aceptación y aplicación de sus dieciocho elementos.

Tabla 8*Nivel de confiabilidad del rendimiento laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,945	18

En cuanto a la estadística de fiabilidad de la segunda variable, el resultado por medio del Alfa de Cronbach es de 0,931 donde refiere un nivel perfecto para su aplicación en la investigación.

3.5. Procedimientos

Para el inicio de la recolección de datos, primeramente se coordino con el jefe a cargo del área de operaciones en caja entrando a un mutuo acuerdo sobre el día y la hora donde el investigador pueda asistir a tienda y emplear su cuestionario a 40 colaboradores del área correspondiente.

Asimismo, el cuestionario tuvo 36 preguntas previamente verificadas ante la validación de expertos lo cual pudo captar la totalidad de items en base a los indicadores que midieran las dimensiones de las variables estudiadas. Al obtener toda la información se tabulara todos los datos en el programa Excell y por

consiguiente es exportado al SPSS Statistics 25, lo cual ayudó a plasmar gráficamente el análisis de datos.

3.6. Métodos de análisis de datos

Este estudio comprendió dos métodos de análisis de datos las cuales son la estadística descriptiva y la estadística inferencial que a continuación son explicadas:

3.6.1. Estadística descriptiva

La estadística descriptiva tiene como función realizar una caracterización óptima de la información sobre las variables estudiadas, buscando recolectar, ordenar y representar los datos de la investigación, ante ello, Rendón, Villasís y Miranda (2016), sostienen que el método estadístico descriptivo ayuda a formular mejores recomendaciones, ya que se resume toda la información gráficamente en cuadros, figuras o tablas. El programa estadístico que empleó la investigación es el SPSS Statistics 25, puesto que representó en valores estadísticos los datos obtenidos por el cuestionario, lo cual fue visto de manera gráfica junto a una interpretación concreta.

3.6.2. Estadística inferencial

Asimismo, se proporcionó suficiente evidencia mediante la prueba de normalidad para confirmar o rechazar la hipótesis planteada en el estudio, aplicando Rho Spearman para analizar las medidas estadísticas de asociación entre las variables con un modelo de correlación para llegar a una conclusión sólida mediante mecanismos matemáticos.

Según Raffino (2020), indica que la estadística inferencial es la rama encargada de formar conclusiones en base de una muestra total, además emplea mecanismos que permiten llegar a dichas deducciones, siendo estas, pruebas de estimación, pruebas paramétricas y no paramétricas, prueba de hipótesis, entre otros.

3.7. Aspectos éticos

Este trabajo desarrolló una variedad de principios éticos, los cuales estuvieron reflejados en la realización de la investigación con una redacción en base a las normas APA, respetando los derechos de cada autor mencionado en el estudio, con la realización de una estructura acorde a los lineamientos plasmados por la Universidad César Vallejo. Además, mantuvo en el anonimato a los participantes que fueron parte del estudio y asimismo sus resultados obtenidos por cada uno de ellos, sin ninguna adulteración y en su total originalidad con el propósito de aportar mejores medidas de gestión en la empresa Tiendas por departamento Ripley Jockey Plaza.

IV. RESULTADOS

4.1. Estadística descriptiva

Estadística descriptiva del compromiso organizacional

Tabla 9

Resultado descriptivo del compromiso organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	a veces	1	2,5	2,5
	casi siempre	14	35,0	35,0
	siempre	25	62,5	62,5
	Total	40	100,0	100,0

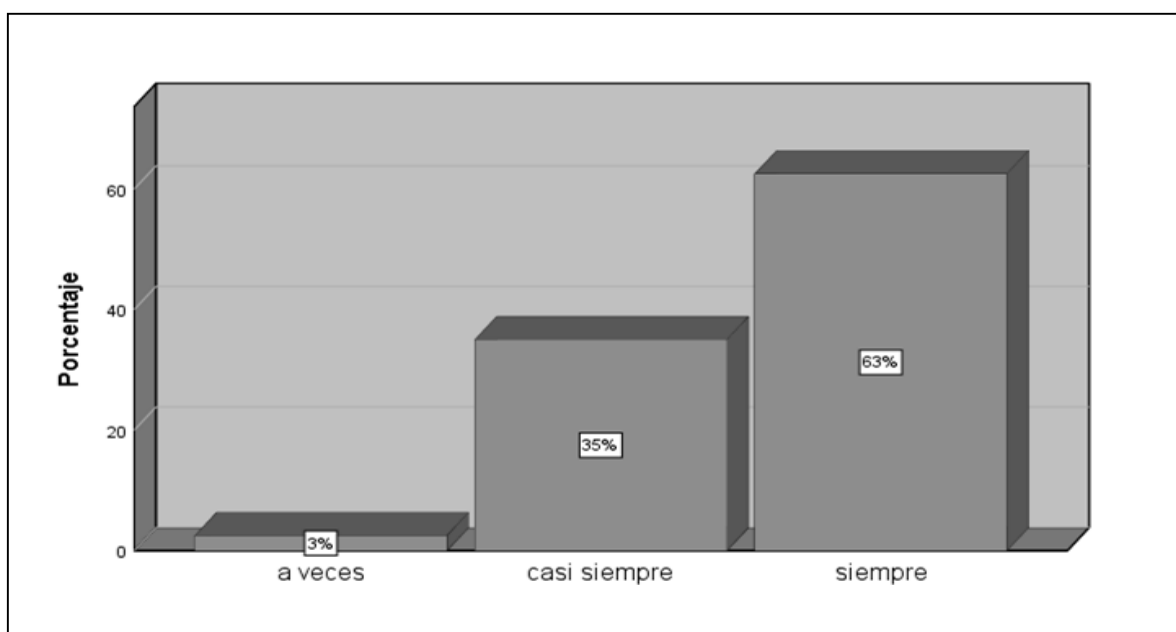
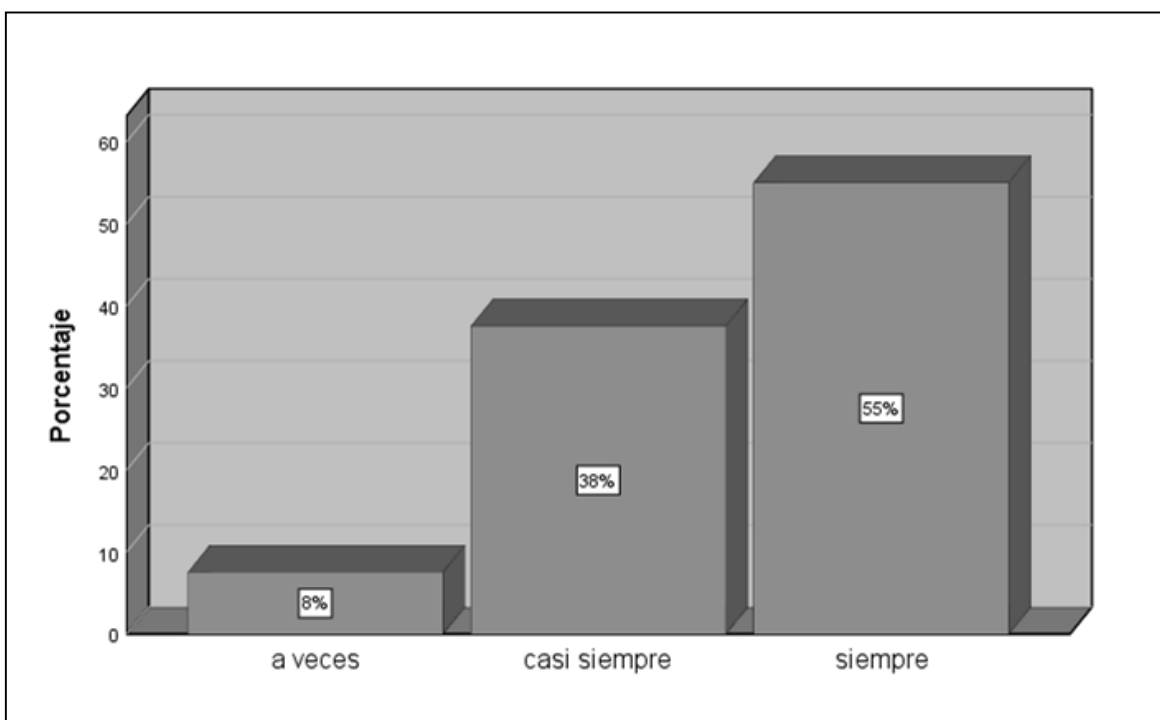


Figura 1. Compromiso organizacional

Respecto a la tabla 9 y el gráfico plasmado en la figura 1, se observó que, de un total de 40 encuestados, el 63% respondió siempre, el 35% indicó casi siempre y el 3% respondió que a veces se desarrolla un compromiso organizacional dentro de la tienda por departamento Ripley Jockey Plaza.

Tabla 10*Resultado descriptivo del rendimiento laboral*

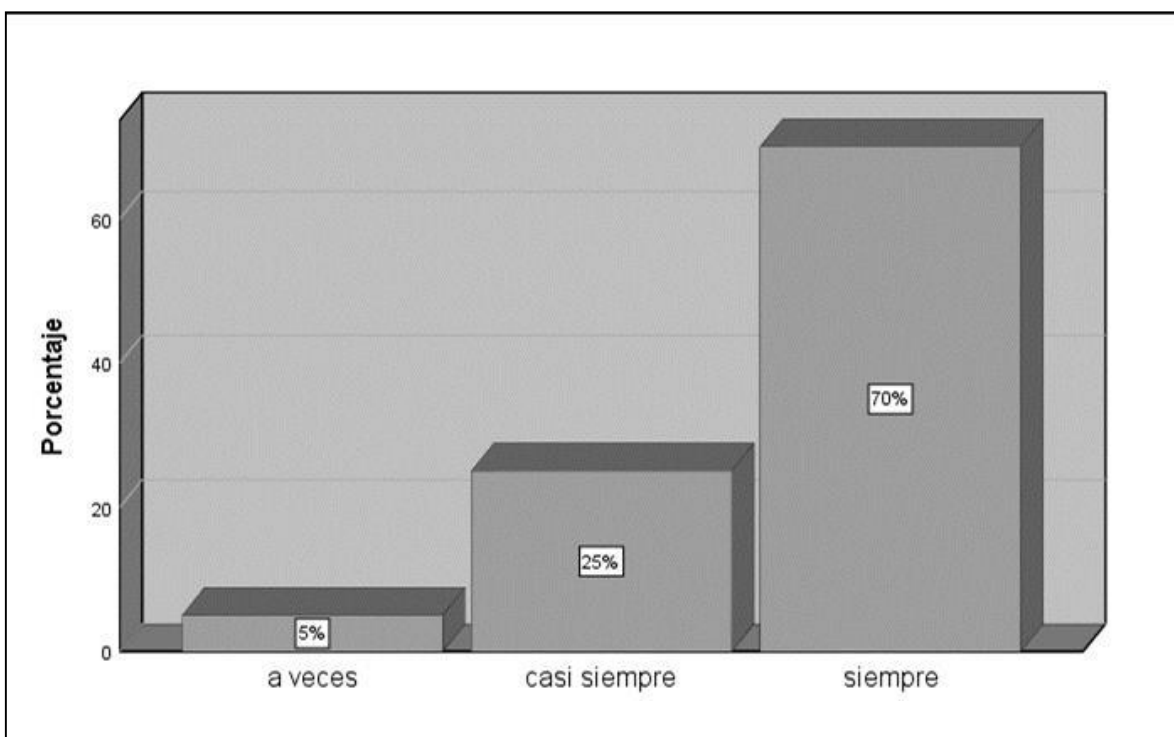
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido a veces	3	7,5	7,5
casi siempre	15	37,5	37,5
siempre	22	55,0	55,0
Total	40	100,0	100,0

**Figura 2.** Rendimiento laboral

Así mismo en la tabla 10 y gráfico 2 se visualizó que, de la totalidad de 40 encuestados, indicaron; 55% a veces, un 38% casi siempre y con un 8 % señalaron que a veces el rendimiento laboral se ve relacionado y reflejado mediante el tipo de compromiso que tengan con la organización.

Tabla 11*Resultado descriptivo del compromiso afectivo*

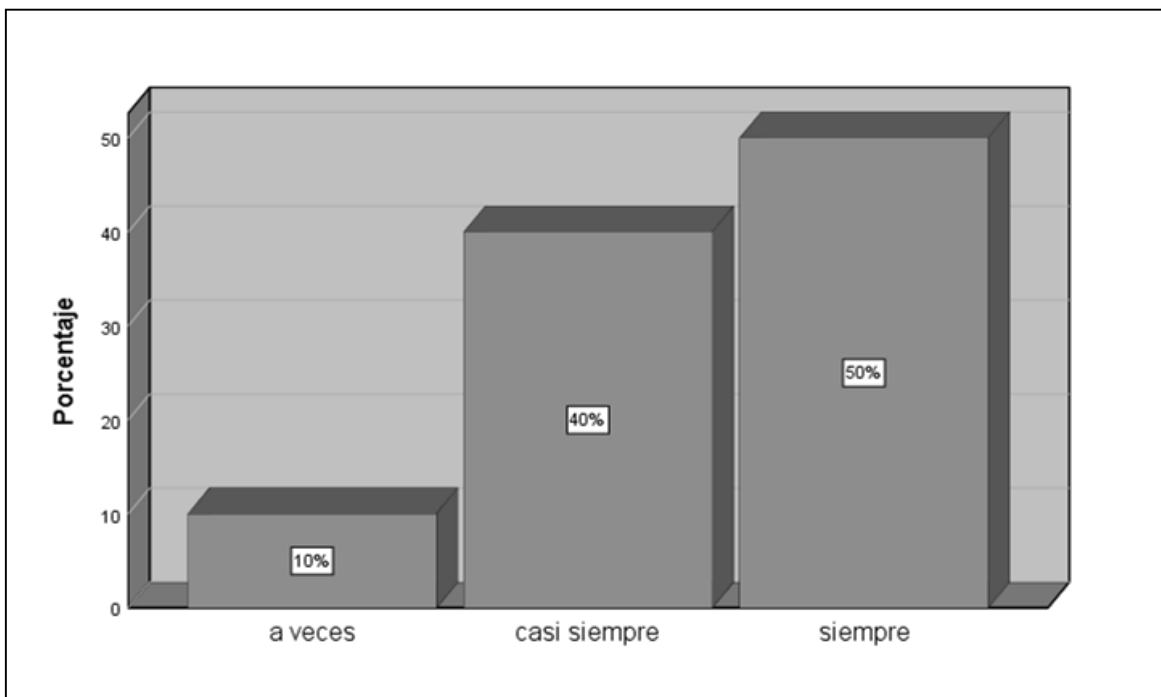
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido a veces	2	5,0	5,0
casi siempre	10	25,0	25,0
siempre	28	70,0	70,0
Total	40	100,0	100,0

**Figura 3.** Compromiso afectivo

En relación a los resultados de la tabla 11 y el gráfico número 3 relacionado a la primera dimensión se visualiza que, el 70% respondió con una escala de siempre, el 25% casi siempre y con un porcentaje del 5% indicó que a veces existe un compromiso afectivo con la organización.

Tabla 12*Resultado descriptivo del compromiso de continuidad*

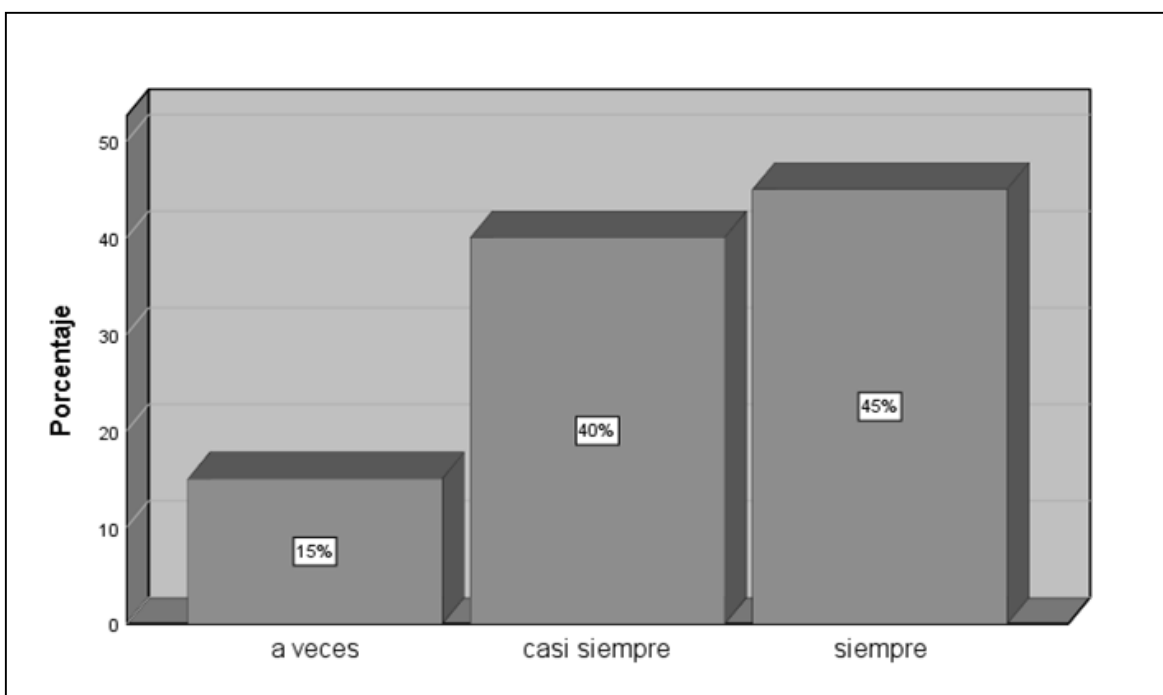
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido a veces	4	10,0	10,0
casi siempre	16	40,0	40,0
siempre	20	50,0	50,0
Total	40	100,0	100,0

**Figura 4.** Compromiso de continuidad

En relación a la tabla 12 y figura 4 de la segunda dimensión, de los 40 encuestados, el 50% manifestó que siempre se presenta un compromiso de continuidad, el 40% afirma que casi siempre se manifiesta dicho compromiso y el 10% indica que a veces se demuestra un compromiso de continuidad hacia la organización.

Tabla 13*Resultado descriptivo del compromiso normativo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido a veces	6	15,0	15,0
casi siempre	16	40,0	40,0
siempre	18	45,0	45,0
Total	40	100,0	100,0

**Figura 5.** Compromiso normativo

Respecto a la tercera dimensión, se observó en la tabla 13 y gráfico número 5 que, de un total de 40 encuestados, el 45% corresponde a la escala de siempre, el 40% casi siempre y finalmente el 15% señaló que a veces se manifiesta un compromiso normativo con la organización.

4.2. Estadística inferencial

4.2.1. Prueba de normalidad

Para el desarrollo estadístico de la prueba de normalidad, es importante conocer que los datos percibidos tengan un comportamiento de distribución normal, ante ello, la siguiente hipótesis.

- H_0 : La distribución estadística de la muestra es normal
- H_1 : La distribución estadística de la muestra no es normal

Regla de decisión:

- Sig. P Valor ≥ 0.05 se Acepta H_0
- Sig. P Valor < 0.05 se Rechaza H_0

Tabla 14

Prueba de normalidad del compromiso organizacional y rendimiento laboral

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Compromiso organizacional	,393	40	,000	,665	40	,000
Rendimiento laboral	,344	40	,000	,726	40	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Mediante los datos plasmados en la tabla 13, según el estudio censal que comprende el total de 40 participantes en la aplicación metodológica, se realizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov conforme su tamaño.

Por otra parte, la estimación de significancia es de 0,000 siendo este $< 0,05$ manifestando que la distribución estadística de la muestra no es normal, lo cual permitió el uso de la prueba no paramétrica en la prueba de hipótesis de Rho Spearman.

4.2.2. Prueba de hipótesis

En principio de la investigación se planteó diferentes hipótesis a confirmar, si existe relación entre las variables estudiadas, ante ello se requirió previamente la tabla de nivel de rango y correlación del coeficiente por jerarquías de Rho Spearman, lo cual ayudó a entender el valor y significancia de cada resultado obtenido por el programa SPSS V25 (ver anexo 6).

Prueba de hipótesis general

- H_0 : No existe relación entre el compromiso organizacional y rendimiento laboral de los cajeros de tienda por departamento Ripley, Santiago de surco 2021.
- H_1 : Existe relación entre el compromiso organizacional y rendimiento laboral de los cajeros de tienda por departamento Ripley, Santiago de surco 2021.

Decisión:

- Si el valor de significancia es ≥ 0.05 se acepta H_0
- Si el valor de significancia es < 0.05 se rechaza H_1

Tabla 15

Prueba de hipótesis general

			Compromiso organizacional	Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,822**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Rendimiento la boral	Coeficiente de correlación	,822**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Visualizando el primer resultado de la prueba de hipótesis general que se muestra en la tabla número 14 con una estimación de significancia bilateral de 0,000 siendo menor a $p < 0.05$. Ante ello, se desaprobó la hipótesis nula y se

aceptó la hipótesis alterna, lo cual afirma que hay relación entre el compromiso organizacional y el rendimiento laboral.

En síntesis, por medio del respaldo estadístico se confirma la relación entre el compromiso organizacional y rendimiento laboral de los cajeros de tienda por departamento Ripley, Santiago de surco 2021, teniendo una correlación de 0,822 según Rho Spearman y un significado de positivo muy fuerte.

Prueba de hipótesis específicas:

Prueba de hipótesis del comportamiento afectivo y rendimiento laboral

- H₀: No existe relación entre el compromiso de continuidad y rendimiento laboral de los cajeros de tienda por departamento Ripley, Santiago de surco 2021.
- H₁: Existe relación entre el compromiso de continuidad y rendimiento laboral de los cajeros de tienda por departamento Ripley, Santiago de surco, 2021.

Tabla 16

Prueba de hipótesis del compromiso afectivo y el rendimiento laboral

			Compromiso afectivo	Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Compromiso afectivo	Coeficiente de correlación	1,000	,630**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Rendimiento laboral	Coeficiente de correlación	,630**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Acerca del resultado de la primera dimensión en relación a la segunda variable, se denota en la tabla 15 que el resultado de significancia bilateral es de 0,000 $p < 0,05$ de manera que, según la regla de decisión se denegó la hipótesis nula y se aceptó la alterna.

En consecuencia, se afirma que hay una relación entre el compromiso organizacional y el rendimiento laboral de los cajeros de tiendas por

departamento Ripley, Santiago de surco 2021, obteniendo un coeficiente de correlación de 0,630 siendo positiva considerable.

Prueba de hipótesis del compromiso de continuidad y el rendimiento laboral

- H₀: No existe relación entre el compromiso de continuidad y rendimiento laboral de los cajeros de tienda por departamento Ripley, Santiago de surco 2021.
- H₁: Existe relación entre el compromiso de continuidad y rendimiento laboral de los cajeros de tienda por departamento Ripley, Santiago de surco 2021.

Tabla 17

Prueba de hipótesis del compromiso de continuidad y el rendimiento laboral

			Compromiso de continuidad	Rendimiento laboral
Rho	Compromiso de	Coeficiente de	1,000	,760**
de	continuidad	correlación		
Spear		Sig. (bilateral)	.	,000
man		N	40	40
	Rendimiento laboral	Coeficiente de	,760**	1,000
		correlación		
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Acerca de la segunda dimensión en relación a la segunda variable, se visualiza en la tabla 16 un valor de 0,000 de significancia bilateral siendo este menor a <0,05, lo cual considera la negación de la hipótesis nula y aceptación por la alterna, ante ello se entiende que existe relación de ambas variables mencionadas en el planteamiento de hipótesis.

En conclusión, según Rho Spearman con un resultado de 0,760 nos dice que hay una correlación positiva muy fuerte entre el compromiso de continuidad y rendimiento laboral de los cajeros de tienda por departamento Ripley, Santiago de surco 2021.

Prueba de hipótesis del compromiso normativo y rendimiento laboral

- H₀: No existe relación entre el compromiso normativo y rendimiento laboral de los cajeros de tienda por departamento Ripley, Santiago de surco 2021.
- H₁: Existe relación entre el compromiso normativo y rendimiento laboral de los cajeros de tienda por departamento Ripley, Santiago de surco 2021.

Tabla 18

Prueba de hipótesis del compromiso normativo y el rendimiento laboral

			Compromiso normativo	Rendimiento laboral
Rho de Spearm an	Compromiso normativo	Coeficiente de correlación	1,000	,778**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Rendimiento laboral	Coeficiente de correlación	,778**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Por último, se analizó el resultado de 0,000 de la significancia bilateral entre la tercera dimensión y la segunda variable del estudio, siendo menor $p < 0.05$ que en consecuencia rechaza H₀ y admite la alterna. Ante ello, el coeficiente de correlación es de 0,778 lo cual afirma que el enlace entre el compromiso normativo y el rendimiento laboral de los cajeros de tienda por departamento Ripley, Santiago de surco 2021 se consideró positiva muy fuerte.

V. DISCUSIÓN

Para este capítulo, se realizó una comparación de los resultados obtenidos con los trabajos previos mencionados en la investigación, ante ello se mencionó las siguientes discusiones.

De acuerdo al objetivo general se buscó, determinar la relación entre el compromiso organizacional y rendimiento laboral de los cajeros de Tiendas por departamento Ripley S.A., Santiago de Surco 2021, alcanzó como resultado ($\rho=0.822$) que se visualiza en la tabla catorce mostrando una correlación positiva muy fuerte entre el compromiso organizacional y rendimiento laboral. Por otro lado, según datos de los autores Flores & Pujadas (2018), en su tesis nombrada *“El compromiso organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la universidad nacional José F. Sánchez Carrión, Huacho 2017”* quienes tuvieron como resultado ($\rho=0.817$) con una correlación positiva entre sus variables, afirmando la relación entre el compromiso organizacional y desempeño laboral. Con estos resultados se afirma coincidentemente que el compromiso organizacional si tiene relación con el rendimiento laboral. Además, según Coll (2020), menciona que al generar un compromiso integrado en una organización se verá reflejado en la efectividad de logros hacia las metas y objetivos y asimismo un mejor rendimiento de las funciones de gestión por parte del talento humano.

En primera mención del primer objetivo específico de la investigación, fue identificar la relación entre el compromiso afectivo y rendimiento laboral de los cajeros de Tiendas por departamento Ripley S.A., Santiago de Surco 2021, mediante el resultado obtenido por Rho Spearman con un coeficiente de correlación de (0.630) se entendió que existe una correlación positiva considerable entre el compromiso organizacional y el rendimiento laboral. En cuanto a Burgos (2018), en su revista de investigación científica nombrada *“Motivación y rendimiento laboral en las instituciones del sector salud, Colombia”*, quien indico mediante datos, un ($\rho=0.860$) señalando una correlación positiva fuerte entre sus variables. Ante lo mencionado, por medio de ambos resultados se afirma coincidentemente que el compromiso afectivo si tiene relación con el rendimiento laboral. Asimismo, Mohammad et al. (2020), nos dicen que el compromiso afectivo se manifiesta ante una presencia motivacional intrínseca

dentro de una organización haciendo referencia a resultados positivos frente al rendimiento laboral de un equipo de trabajo.

En segunda mención del segundo objetivo específico de la investigación, fue identificar la relación entre el compromiso de continuidad y rendimiento laboral de los cajeros de Tiendas por departamento Ripley S.A., Santiago de Surco 2021, mediante el resultado obtenido por Rho Spearman con un coeficiente de correlación del (0.760) se entendió que existe una correlación positiva fuerte entre el compromiso de continuidad y rendimiento laboral. En cuanto a Terán (2017), en su trabajo de investigación nombrada "*Salario emocional y su relación con el rendimiento laboral*", quien indicó, mediante datos estadísticos, un ($\rho=0.752$) señalando una correlación positiva fuerte entre sus variables. Ante lo mencionado, por medio de ambos resultados se afirma coincidentemente que el compromiso de continuidad si tiene relación con el rendimiento laboral. Además, Peña et al. (2016) comentan que siempre existe una necesidad asociada a un beneficio extrínseco por continuar participando y aportando de manera efectiva para una organización destacando el buen rendimiento de cada participante en base a sus funciones de gestión.

En tercera mención del tercer objetivo específico de la investigación, fue identificar la relación entre el compromiso normativo y rendimiento laboral de los cajeros de Tiendas por departamento Ripley S.A., Santiago de Surco 2021, mediante el resultado obtenido por Rho Spearman con un coeficiente de correlación de (0.778) se entendió que existe una correlación positiva fuerte entre el compromiso normativo y rendimiento laboral. Por otro lado, Dávila (2018), en su artículo de investigación científica nombrada "*Buenas prácticas laborales y compromiso organizacional*", quien indicó, mediante datos, un ($\rho=0.604$) señalando una correlación positiva considerable entre sus variables. Respecto a lo mencionado, por medio de ambos resultados se afirma coincidentemente que el compromiso normativo si tiene relación con el rendimiento laboral. Asimismo, Peña et al. (2020), mencionan que la presencia de un buen desarrollo responsable frente a las normas y derechos de cada participante de una organización refleja la permanencia enlazado a sus valores, lealtad y el buen rendimiento ante sus propósitos de crecimiento profesional y personal.

VI. CONCLUSIONES

En el sexto capítulo se mencionó las siguientes conclusiones:

Primera. Se consiguió determinar que existe una correlación positiva muy fuerte con un coeficiente de Rho Spearman de 0.822 y un nivel de significancia del 0.000 entre el compromiso organizacional y el rendimiento laboral de los cajeros de tiendas por departamento Ripley S.A., Santiago de Surco 2021. En síntesis, ante un apropiado compromiso afectivo, de continuidad y normativo, permite conectar al colaborador con la organización, mejorando el rendimiento laboral.

Segunda. Se alcanzó identificar que existe una correlación positiva considerable con un Rho Spearman de 0.630 y un nivel de significancia del 0.000 entre el compromiso afectivo y rendimiento laboral de los cajeros de Tiendas por departamento Ripley S.A., Santiago de Surco 2021. En síntesis, se concluyó que, por medio de un compromiso afectivo a través de la identificación, y el deseo por pertenecer a la organización, se puede mejorar el rendimiento laboral de cada colaborador.

Tercera. Se alcanzó identificar que existe una correlación positiva fuerte con un Rho Spearman de 0.760 y un nivel de significancia de 0.000 entre el compromiso de continuidad y rendimiento laboral de los cajeros de Tiendas por departamento Ripley S.A., Santiago de Surco 2021. En síntesis, mediante un compromiso de continuidad a través de la comprensión de necesidades, autonomía y permanencia laboral, permite la reciprocidad del buen rendimiento laboral del talento humano.

Cuarta. Se alcanzó identificar que existe una correlación positiva fuerte con un Rho Spearman de 0.778 y un nivel de significancia del 0.000 entre el compromiso normativo y rendimiento laboral de los cajeros de Tiendas por departamento Ripley S.A., Santiago de Surco 2021. En síntesis, ante un compromiso normativo desarrollo mediante la permanencia, lealtad y el desarrollo profesional, se ve expresado en los buenos resultados del rendimiento laboral de manera armónica y estable.

VII. RECOMENDACIONES

Como último capítulo, se tomaron las siguientes recomendaciones en contexto a los resultados obtenidos.

Primera. Se sugiere al área de gerencia seguir fortaleciendo el compromiso organizacional de la empresa, puesto que ayudará a mantener un buen rendimiento laboral de su personal, por otro lado, es necesario conectar diversos compromisos de afecto, de continuidad y normativo con la finalidad de potencializar el rendimiento laboral de cada colaborador.

Segunda. Se sugiere al área gerencial seguir promoviendo el compromiso afectivo dentro de la empresa, ya que aportará un valor agregado a la identificación y el deseo de pertenecer a la organización y así mismo se verá expresado en el buen rendimiento laboral y así mismo en el logro de objetivos.

Tercera. Se sugiere al área gerencial seguir reforzando el compromiso de continuidad a través de la comprensión de necesidades, permanencia y seguridad laboral, puesto que por medio de estos indicadores se obtendrá un mejor rendimiento laboral en las actividades de gestión, como también un mejor clima organizacional.

Cuarta. Se sugiere al área gerencial seguir fomentando un compromiso normativo mediante la permanencia, lealtad y el desarrollo profesional, puesto que se verá expresado en los buenos resultados del rendimiento laboral de manera armónica y estable.

REFERENCIAS

- Acebo, G. y Samada, Y. (2019). *El estres familiar y su influencia en el rendimiento laboral*. Revista científica Mikarimin.
- Ayala, A. y Giraldo, D. (2020). *Descripción de la relación entre rasgos de personalidad y rendimiento laboral de los colaboradores de la Sociedad San Vicente de Paúl de Medellín en el 2018*. (Tesis para obtener el título de psicólogo). Recuperado de: <https://bit.ly/3fWNLs>.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. (3.^a ed.). Recuperado de: <https://bit.ly/3gbVtYu>.
- Betancur, S. (2016). *Operacionalización de variables*. Recuperado de: <https://bit.ly/2TKj0br>.
- Bizneo. (2020). *Como medir el rendimiento laboral*. Recuperado de: <https://bit.ly/3iafoGg>.
- Burgos, M. (2018). *Motivación y rendimiento laboral en instituciones del sector salud de Colombia*. Revista científica Interdisciplinaria de investigación. Recuperado de: <https://bit.ly/3fW4h60>.
- Coll Morales, F. (2020). *Compromiso Organizacional*. Economipedia. Recuperado de: <https://bit.ly/3clek1U>.
- Danel, O. (10 de Noviembre de 2015). *Metodología de la investigación: población y muestra*. Recuperado de: <https://bit.ly/37So4iR>.
- Dávila, M. (2018). *Labor practices and organizational commitment*. Chillán, Chile.
- Delgado, Y. (1 de Agosto de 2020). *Confiable y validez de los instrumentos*. Caracas:Venezuela. Recuperado de:<https://bit.ly/3vXEHmD>
- Flores, B. y Pujadas, A. (2018). *El compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores nombrados de la Universidad nacional Jose Faustino Sanchez Carrion, Huacho 2017. Huacho, Perú*. (Tesis para obtener el Título de Licenciado en Administración). Recuperado de: <https://bit.ly/2TKIEhn>.
- Fuentes, A. (2015). *Compromiso Organizacional:Contribución de una gestión estrategica de Recursos Humanos sobre una perspectiva de Marketing*. (tesis de doctorado). Recuperado de: <https://bit.ly/3ck2ghJ>.

- Gregory, A. (30 de Enero de 2015). *Workforce 2020 The Looming Talent Crisis*. Oxford economics. Recuperado de:<https://bit.ly/3clek1U>.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (6.ª ed.). Santa Fe, Mexico: Miembro de Camará Nacional de la industria editorial Mexicana. Recuperado de: <https://bit.ly/2T2Ey2q>.
- Holbrook, D. (2015). Design and application of an index of extremist media. *Perspectivrd on terrorism*. Vol. 9, núm. 5 (octubre de 2015), págs. 57-68 (12 páginas). Recuperado de: <https://bit.ly/3ihxjhS>.
- Lopez, P. y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. (1.ªed.). Barcelona, España: Edifici B. Recuperado de:<https://bit.ly/3z6PDQz>.
- Lu, X. y Guy, M. (2019). *Emotional labor, Performance goal orientation, and burnout from the perspectiev of conservation of resources*. Public Performance & Management Review. Recuperado de: <https://bit.ly/3w1ehQQ>.
- Marino, S. (2017). *Compromiso organizacional y su relacion con el desempeño laboral:Estudio textualizado a financiera confianza S.A.A.agencia-Pichanaqui*. (Tesis de grado). Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Martinez, M. y March, T. (2015). *Caracterización de la validez y confiabilidad en el constructo metodologico de la investigación social*. Recuperado de:<https://bit.ly/3ckC3zv>.
- Martinez, S. (1 de Agosto de 2016). *Gestion del Compromiso*. Recuperado de: <https://bit.ly/3pu53dl>.
- Martínez, V. (3 de Noviembre de 2020). *Métodos, técnicas e instrumentos de investigación*. Recuperado de:<https://bit.ly/3mUW2Yx>.
- Martinez, C. y Galan, A. (2014). *Tecnicas e intrumentos de recogida y analisis de datos*. Madrid, España:UNED. Recuperado de: <https://bit.ly/3fV1Qk4>.
- Mejia, T. (2019). *Investigación correlacional*. Bogotá,Colombia. Recuperado de:<https://bit.ly/2SfIHaf>.
- Mohammad, A., Mahmudul, H., Dorothea, B., y Reaz, M. (2020). *The effects of wages and welfare facilities on employee productivity: Mediating role of employee work motivation*. Australasian accountig business y finance journal. Recuperado de:<https://bit.ly/34UN6vb>.

- Muhammad, R., Sitti, M., y Hapzi, A. (2020). *Apoyo organizacional percibido en los esfuerzos por mejorar los compromisos organizacionales y su impacto en el desempeño de los empleados*. Indonesia: Talent Development Excellence.
- Oliveira, H. y Honório, L. (2020). Human resources practices and organizational commitment: connecting the constructs in a public organization. *Revista de Administração Manckenzie*. Recuperado de: <https://bit.ly/3cnTY8y>.
- Ortiz, G. y Cruz, J. (2019). *El estrés laboral y el rendimiento laboral en los trabajadores administrativos en el área de gestión administrativo de la UGEL N°16 Barranca, 2018*. (Tesis para optar el Título profesional de licenciado en Administración). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Recuperado de: <https://bit.ly/3fRcl2i>.
- Paz, J., Huaman, S. y Tarrillo, J. (2020). *Endomarketing, compromiso organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una asociación educativa*. Revista de investigación. Recuperado de: <https://bit.ly/2SeiUlv>.
- Peña, M., Díaz, G., Chávez, A., y Sánchez, C. (5 de Noviembre de 2016). *El compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las pequeñas empresas*. *Revista internacional Administración y Finanzas*. Recuperado de: <https://bit.ly/3ippYgb>.
- QuestionsPro. (2020). *Que es el compromiso organizacional y como mejorarlo*. Recuperado de: <https://bit.ly/2SXgDI8>.
- Raffino, M. (26 de Junio de 2020). *Estadística inferencial*. Recuperado de: <https://bit.ly/2lo8Isn>.
- Ramos, P., Barrada, J., Fernandez, E. y Koopmans, L. (2019). *Assessing job performance using brief self-report scales: The case of the individual Work performance questionnaire*. Netherlands: Elsevier Science. Recuperado de: <https://bit.ly/2TLiF8r>.
- Rendós, M., Villasís, M. y Miranda, M. (2016). *Metodología de la investigación*. *Revista. Alergía México*. Recuperado de: <https://bit.ly/3vQON8J>.
- Rider, G. (27 de Marzo de 2020). *Covid-19: La pandemia en el mundo del trabajo*. Recuperado de: <https://bit.ly/34OOBLi>.
- Rung, S. y Chieh, C. (2017). *A study of impact on - job training on job performance of employees in catering industry*. *Revista Científica. International journal of organizational innovation*. Recuperado de: <https://bit.ly/3uPBbcw>.

Salazar, J. (21 de Noviembre de 2015). *El 87% de las empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema*. Recuperado de: <https://bit.ly/3x3vau7>.

Sanchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. (1.^a ed.). Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma.

Simon, C. (17 de Septiembre de 2015). *El compromiso con la organizacion segun cada empleado*. Recupeado de: <https://bit.ly/3fUtP34>.

Terán, J. (2017). *Salario emocional y su relacion con el rendimiento laboral*. (Proyecto de investigación). Universidad Católica San Pablo.

Workmeter. (2017). *Rendimiento laboral*. Recuperado de: <https://bit.ly/3n0kgBh>.

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de operacionalización de variables

Cuadro de operacionalización de la variable compromiso organizacional

Variable 1	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Compromiso organizacional	Según (Fuentes , 2015) nos declara que el compromiso organizacional describe la relación entre los colaboradores con las organizaciones desprendiendo su compromiso con el trabajo, con la carrera y ocupación, con las metas y con las estrategias que se plantea dentro de una organización siendo reflejado en sus buenas actitudes o acciones (pág. 84).	La medición para la variable del compromiso organizacional, se realizara mediante el instrumento del cuestionario con 9 ítems, (3) para la dimensión del compromiso afectivo, (3) para la dimensión de compromiso de continuidad y (3) para la dimensión del compromiso normativo, mediante el tipo de escala de Likert.	Compromiso Afectivo	Deseo Compromiso Identificación	1-2 3-4 5-6	Ordinal 1=Nunca 2=Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
			Compromiso de continuidad	Necesidad Permanencia Autonomía	7-8 9-10 11-12	
			Compromiso Normativo	Lealtad Pertenencia Desarrollo profesional	13-14 15-16 17-18	

Cuadro de operacionalización de la variable rendimiento labora

Variable 2	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Rendimiento Laboral	Las autoras (Acebo & Samada, 2019) nos manifiestan, que la palabra “rendimiento” está asociada al vínculo existente entre los medios que se utilizan para obtener algo y el resultado que se logra finalmente, por otro lado, el término “laboral” está vinculado con el trabajo, aquella actividad que implica un esfuerzo físico o mental a cambio de una contraprestación económica.	La medición de la variable rendimiento laboral, se realizara mediante el instrumento del cuestionario con 9 ítems, (3) para la dimensión de la motivación, (3) para la dimensión de capacitación y (3) para la dimensión del clima laboral, mediante el tipo de escala de Likert.	Motivación	Reconocimiento intrínseco Reconocimiento extrínseco Comunicación asertiva	1-2 3-4 5-6	Ordinal 1=Nunca 2=Casi nunca 3= A veces 4=Casi siempre 5= Siempre
			Capacitación	Participación Aprendizaje Innovación	7-8 9-10 11-12	
			Clima laboral	Integración Liderazgo Calidad laboral	13-14 15-16 17-18	

ANEXO 2: Validación del instrumento



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. / Mg. Alonso López Alfredo
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
 I.3. Especialidad del experto: Administración
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: ALTAMIRANO SANCHEZ ANGIE JOSSELY

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muybuena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					84
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					84
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					84
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					84
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					84
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					84
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					84
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					84
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					84
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					84
PROMEDIO DE VALORACIÓN						84

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: COMPROMISO ORGANIZACIONAL

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				
12				

13				
14				
15				
16				
17				
18				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Debe de modificar las preguntas 5 y 16...deben de ser únicas

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Ate, 24 de abril del 2021



Firma de experto informante
DNI N° 09460324

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. / Mg.
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
 I.3. Especialidad del experto:
 I.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: **ALTAMIRANO SANCHEZ ANGIE JOSSELY**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					87
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					87
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					87
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					87
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					87
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					87
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					87
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					87
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					87
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					87
PROMEDIO DE VALORACIÓN						87

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: RENDIMIENTO LABORAL

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

S/N

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

87

Ate, 24 de abril del 2021



Firma de experto informante
DNI N° 09460324

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. LA CRUZ ARANGO ÓSCAR DAVID
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Parcial - UCV
 I.3. Especialidad del experto: Investigación
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: **ALTAMIRANO SANCHEZ ANGIE JOSSELY**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					87
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					88
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					88
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					88
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					89
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					88
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					88
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					88
COHERENCIA	Considera la estructura del presente Instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					88
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					88
PROMEDIO DE VALORACIÓN						88%

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: **COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Aplicable

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

88%

Ate, 04 de mayo del 2021



Firma de experto informante
 DNI N° 09499298

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. LA CRUZ ARANGO ÓSCAR DAVID

I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Parcial - UCV

I.3. Especialidad del experto: Investigación

I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario

I.5. Autor del instrumento: ALTAMIRANO SANCHEZ ANGIE JOSSELY

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muybuena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					85
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					88
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					88
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					88
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					91
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					88
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					88
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					89
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					88
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					90
PROMEDIO DE VALORACIÓN						89%

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: RENDIMIENTO LABORAL

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			

III. **OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Aplicable

IV. **PROMEDIO DEVALORACION:**

89%

Ate, 04 de mayo del 2021



Firma de experto informante
DNI N° 09499298

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. ARAMBURÚ GENG CARLOS ABRAHAM
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Parcial - UCV
 I.3. Especialidad del experto: Investigación
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: ALTAMIRANO SANCHEZ ANGIE JOSSELY,

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					87
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					88
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					88
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					91
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					89
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					88
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					90
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					88
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					88
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					91
PROMEDIO DE VALORACIÓN						89%

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: COMPROMISO ORGANIZACIONAL

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Aplicable

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

89%

Ate, 05 de mayo del 2021



Firma de experto Informante
 DNI N° 44075484

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. ARAMBURÚ GENG CARLOS ABRAHAM
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Parcial - UCV
 I.3. Especialidad del experto: Investigación
 I.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: ALTAMIRANO SANCHEZ ANGIE JOSSELY,

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					87
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					92
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					90
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					89
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					91
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					89
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					91
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					89
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					88
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					92
PROMEDIO DE VALORACIÓN						90%

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: RENDIMIENTO LABORAL

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			

III. **OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Aplicable

IV. **PROMEDIO DEVALORACION:**

90%

Ate, 05 de mayo del 2021

Firma de experto Informante
DNI N° 44075484

ANEXO 3: Instrumento de recolección de datos

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela Profesional de Administración

FICHA DE ENCUESTA

En el proyecto de investigación: El compromiso organizacional y rendimiento laboral de los cajeros de Tiendas por departamento Ripley S.A., Santiago de Surco 2020. Se medirá la relación de variables mediante el presente instrumento, por ello se agradece su participación en cada pregunta, así mismo, queda confirmar que dicha información obtenida será de forma anónima puesto que se desea respaldar la confidencialidad de la información.

A continuación, marque con un aspa (x) la opción que crea conveniente, calificando de acuerdo a los siguientes puntos:

NUNCA	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

Variable 1	NUNCA	CASI SIEMP	A VECES	CASI SIEMP	SIEMP RE
Compromiso organizacional	1	2	3	4	5
01. Considero que asisto con mucho entusiasmo a mi centro laboral.					
02. Siento que realizo mis actividades con mucho empeño.					
03. Estoy enfocado en cumplir las tareas propuestas por mis superiores					
04. Considero que al cumplir los objetivos de la empresa apporto efectividad laboral.					
05. Considero que ofrezco la mejor atención al cliente en un proceso de venta..					
06. Estoy orgulloso de ser un colaborador de Tiendas por departamento Ripley.					

07. Me siento satisfecho con mi remuneración salarial					
08. Considero que el valor de las bonificaciones son buenas.					
09. Si deseo otro puesto de trabajo buscaría primero posibilidades dentro de la empresa.					
10. Considero laborar para esta compañía a un largo plazo.					
11. Considero que mi capacidad actual es efectiva para tomar decisiones.					
12. Me siento capacitado para realizar cualquier tipo de actividad en la organización.					
13. Comento sobre las virtudes que destaca la empresa donde trabajo.					
14. Considero que las normas de la compañía son vitales para una buena convivencia organizacional.					
15. Estoy satisfecho del trato laboral con mis superiores.					
16. Estoy a gusto con los beneficios que me brinda la organización.					
17. Considero que tengo satisfactorias oportunidades de promoción y ascenso.					
18. Estoy satisfecho con la línea de carrera que ofrece Tiendas por departamento Ripley.					

Variable 2	NUNCA	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Rendimiento laboral	1	2	3	4	5
01. Considero que la empresa comunica a su personal que son parte importante de su éxito.					
02. Estoy satisfecho por el valor de las aportaciones que otorgo en beneficio de la organización.					

03. Considero que reconocen mis logros a través de incentivos.					
04. Considero que las comisiones motivan al personal a seguir desempeñándome de manera efectiva.					
05. Ante cualquier duda o inquietud puedo comunicarme con mis superiores.					
06. Siento que las opiniones del equipo de trabajo son motivacionales para el logro de objetivos.					
07. Siento que la participación de todo el equipo de trabajo en las en las capacitaciones son útiles para un mejor rendimiento laboral.					
08. Participo con mucho entusiasmo a cada charla informativa de la organización.					
09. Siento que la compañía brinda un programa de formación altamente capacitado.					
10. Considero que las charlas informativas son esenciales para el desarrollo laboral en la organización.					
11. Estoy satisfecho con las herramientas de gestión que otorga Tiendas por departamento Ripley.					
12. Siento que los sistemas tecnológicos que me brindan mejora mi desempeño laboral.					
13. Siento que la empresa maneja asertivamente la comunicación entre sus áreas.					
14. Siento que la compañía impulsa el trabajo en equipo entres sus colaboradores.					
15. Me siento capaz de asumir responsabilidades superiores.					
16. Considero tener la capacidad de guiar a un nuevo personal en el área de cajas.					
17. Considero que la empresa cumple con mis expectativas profesionales y personales					
18. Siento que la empresa cumple con todos los beneficios laborales que necesita un colaborador.					

ANEXO 4: Matriz de datos

VARIABLES		Compromiso organizacional																	
DIMENSIÓN		Compromiso afectivo				Compromiso de continuidad						Compromiso normativo							
INDICADORES		Deseo		Compromiso		Identificación		Necesidad		Permanencia		Autonomía		Lealtad		Pertenencia		Desarrollo profesional	
PREGUNTAS		1. Considero que asisto con mucho entusiasmo a mi centro laboral.	2. Siento que realizo mis actividades con mucho empeño	3. Estoy enfocado en cumplir las tareas propuestas por mis superiores.	4. Considero que al cumplir los objetivos de la empresa apporto efectividad laboral.	5. Considero que ofrezco la mejor atención al cliente en un proceso de venta.	6. Estoy orgulloso de ser un colaborador de tiendas por departamento Ripley	07. Me siento satisfecho con mi remuneración salarial	8. Considero que el valor de las bonificaciones son buenas.	9. Si deseo otro puesto de trabajo busaría primero posibilidades dentro de la empresa.	10. Considero que esta compañía a largo plazo.	11. Considero que mi capacidad actual es efectiva para tomar decisiones.	12. Me siento capacitado para realizar cualquier tipo de actividad en la organización.	13. Comento sobre las virtudes que la empresa donde trabajo.	14. Considero que las normas de la compañía son vitales para una buena convivencia organizacional.	15. Estoy satisfecho del trato laboral que me brinda superiores.	16. Estoy gustoso con los beneficios que la organización.	17. Considero que tengo satisfactorias oportunidades de promoción y ascenso.	18. Estoy satisfecho con la línea de carrera que ofrece Tiendas por departamento Ripley.
P A R T I C I P A N T E S	1	3	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	3	3	4	5	3	3	
	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	
	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	3	4	5	
	4	3	4	4	3	5	4	4	5	3	5	4	4	4	5	4	3	3	
	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
	6	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4	5	4	
	7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
	8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
	9	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	
	10	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
	11	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	3	4	5	
	12	2	3	2	3	3	5	1	2	2	3	3	5	3	3	5	3	3	
	13	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
	14	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
	15	2	2	2	2	2	5	4	2	3	5	4	5	4	5	4	3	2	
	16	4	5	5	5	5	5	4	3	3	4	3	5	3	4	4	3	4	
	17	5	5	4	4	4	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
	18	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4	
	19	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	
	20	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	
	21	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	
	22	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	
	23	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	3	3	
	24	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	
	25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
	26	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	
	27	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
	28	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4	
	29	2	2	2	2	3	5	1	2	2	3	3	5	3	3	5	3	3	
	30	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
	31	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
	32	2	2	5	5	5	5	4	2	3	5	4	5	4	5	4	3	2	
	33	4	5	5	5	5	5	4	3	3	4	3	5	3	4	4	3	4	
	34	5	5	4	4	4	5	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	
	35	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	
	36	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	
	37	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	
	38	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	
	39	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	
	40	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	3	3	

VARIABLES		Rendimiento laboral																	
DIMENSIÓN		Motivación				Capacitación				Clima laboral									
INDICADORES		Reconocimiento intrínseco		Reconocimiento extrínseco		Comunicación asertiva		Participación		Aprendizaje		Innovación		Integración		Liderazgo		Clima laboral	
PREGUNTAS		19. Considero que la empresa comunica a su personal que son parte importante de su éxito.	20. Estoy satisfecho por el valor de las aportaciones que otorgo en beneficio de la organización.	21. Considero que reconozco mis logros a través de incentivos.	22. Considero que las comisiones motivan al personal a seguir desempeñándose de manera efectiva.	23. Ante cualquier duda o inquietud puedo comunicarme con mis superiores.	24. Siento que las opiniones del equipo de trabajo son motivacionales para el logro de objetivos.	25. Siento que la participación de todo el equipo de trabajo en las capacitaciones son útiles para un mejor rendimiento.	26. Participo con mucho entusiasmo a cada charla informativa de la organización.	27. Siento que la compañía brinda un programa de formación altamente capacitado.	28. Considero que las charlas informativas son esenciales para el desarrollo laboral dentro de la organización.	29. Estoy satisfecho con las herramientas de gestión que otorga mi departamento.	30. Siento que los sistemas tecnológicos que me brindan mejor mi desempeño laboral.	31. Siento que la empresa maneja asertivamente la comunicación entre sus áreas.	32. Siento que la compañía impulsa el trabajo en equipo entre sus colaboradores.	33. Me siento capaz de asumir responsabilidades superiores.	34. Considero que tengo la capacidad de guiar a un nuevo personal en el área de cajas.	35. Considero que la empresa cumple con mis expectativas profesionales y laborales.	36. Siento que la empresa cumple con todos los beneficios laborales que necesita un colaborador.
P A R T I C I P A N T E S	1	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	5	4	3	5	5	5
	2	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
	3	4	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3
	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	6	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
	7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	9	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5
	10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	11	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
	12	3	4	1	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	3	4	5	5	2
	13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3
	14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	15	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	3
	16	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	5	5	3
	17	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
	18	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
	19	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	20	2	5	4	5	4	5	4	4	4	3	3	5	4	4	2	4	5	3
	21	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3
	22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	23	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4
	24	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
	25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	26	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5
	27	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	28	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	3	4
	29	2	3	2	3	3	5	1	2	2	3	3	3	5	5	3	3	3	3
	30	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	31	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	32	2	2	5	5	5	5	4	2	3	5	4	5	4	5	5	4	3	2
	33	4	5	5	5	5	5	4	3	3	4	3	5	5	3	4	4	3	4
	34	5	5	4	4	5	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
	35	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4
	36	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4
	37	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	5	5	4	3	3	3	3
	38	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3
	39	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
	40	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	3

ANEXO 5: Autorización de aplicación del instrumento



"Año de la universalización de la salud"

Ate, 11 de Mayo del 2021

CARTA N° 100 - 2020/ EP - ADM. UCV - LIMA ATE

Sr.
Palomino Meza, Roberto
Jefe De Cajas
TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY SAC
CC. Jockey Plaza, Av. Javier Prado Este 4200, Santiago de Surco

De mi consideración:

Es muy grato saludarlo cordialmente en nombre de la Universidad César Vallejo – Filial Lima Campus Ate y, a la vez, presentarle a **ALTAMIRANO SANCHEZ**, con identidad DNI N° 75131756, código universitario N° 7000992952 y matriculado en el ciclo X del Programa de Estudios de Administración; quien desea desarrollar un proceso de encuestas hacia los colaboradores de la Tienda Ripley Jockey Plaza, acorde a la Directiva Académica N°01-2016-I/DA-UCV-LIMA, con el propósito de aplicar los fundamentos cognoscitivos adquiridos hasta el momento en la institución que usted dignamente dirige.

Esta modalidad formativa laboral se desarrolla conforme a lo establecido en la Ley N° 28518 - Ley sobre Modalidades Formativas Laborales. Por lo antes indicado, le hago el registro de los datos obligatorios para la firma del convenio:

- | | | | |
|----|------------------------|---|---|
| 1. | Representante | : | Mg. Gonzales Figueroa, Iris Katherine |
| 2. | D.N.I. | : | 46481881 |
| 3. | Cargo | : | Coordinadora del P.E. Administración |
| 4. | Teléfono | : | 987982023 |
| 5. | RUC de La Universidad: | : | 20184113532 |
| 6. | Razón Social | : | UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO S.A.C. |
| 7. | Dirección | : | Carretera Central K.M 8.2 Ate - Vitarte |

Atentament



**MG. GONZÁLES FIGUEROA, IRIS
KATHERINE**



Tiendas por Departamento Ripley S.A.

UCV – ATE

ANEXO 6:

Nivel de confiabilidad del instrumento

RANGOS	NIVEL
Alfa de Cronbach > 0.9	Excelente
Alfa de Cronbach > 0.8	Bueno
Alfa de Cronbach > 0.7	Aceptable
Alfa de Cronbach > 0.6	Cuestionable
Alfa de Cronbach > 0.5	Pobre
Alfa de Cronbach > 0.5	Inaceptable

Fuente: Adaptado de Hernández, Fernández y Batista (2014)

Anexo 7

Rango y correlación de coeficiente por jerarquías de Rho Spearman

Valor	Significado
-0.91 a -1.00	Negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Negativa considerable
-0.26 a -0.50	Negativa media
-0.11 a -0.25	Negativa débil
-0.01 a -0.10	Negativa muy débil
0.00	No existe correlación
0.01 a +0.10	Positiva muy débil
0.11 a +0.25	Positiva débil
0.25 a + 0.50	Positiva media
0.51 a +0.75	Positiva considerable
0.76 a +0.90	Positiva muy fuerte
0.91 a +1.00	Positiva perfecta

Fuente: Adaptado de Hernández, Fernández y Batista (2014)