

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Escuela Profesional de Administración y Sistemas



UPLA
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

TESIS

Compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Corporación SIC S.A.C., Huancayo – 2022

Para optar : Por el título profesional de Licenciada en
Administración

Autor : Bach. Quinto Tacza Karen Nohelli

Asesor : Dr. Juan Manuel Sanchez Soto

Línea de investigación

Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos.

Fecha de inicio y
Culminación : 02.08.2022 - 01.08.2023

HUANCAYO – PERU

2022

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA
CORPORACIÓN SIC S.A.C., HUANCAYO – 2022.

PRESENTADO POR:

Bach. Quinto Tacza Karen Nohelli

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Y SISTEMAS

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

DECANO	: DR. VÁSQUEZ VÁSQUEZ WILBER GONZALO
PRIMER MIEMBRO	: DR. AGUADO RIVEROS ULDARICO INOCENCIO
SEGUNDO MIEMBRO	: MG. VIVANCO NUÑEZ OMAR ARTURO
TERCER MIEMBRO	: MTRO. ZACARIAS RODRIGUEZ REMO EUSEBIO

Huancayo, 10 de marzo de 2023.

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Escuela Profesional de Administración y Sistemas



UPLA
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

TESIS

**Compromiso organizacional y desempeño laboral de los
trabajadores de la empresa Corporación SIC S.A.C.,
Huancayo – 2022.**

Para optar : Por el título profesional de Licenciada en
Administración

Autor : Bach. Quinto Tacza Karen Nohelli

Asesor : Dr. Juan Manuel Sanchez Soto

Línea de investigación

Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos.

Fecha de inicio y

Culminación : 02.08.2022 - 01.08.2023

HUANCAYO – PERU

2022

**COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE
LA EMPRESA CORPORACIÓN SIC S.A.C., HUANCAYO
– 2022.**

ASESOR

DR. JUAN MANUEL SANCHEZ SOTO

DEDICATORIA

A Dios por permitirme la culminación de la tesis.

A mis padres Alcides Quinto y Roberta Tacza por el apoyo incondicional, suejemplo de perseverancia y trabajo constante.

A mis hijos Axl Giancarlo y Logan Ignacio el motor que impulsa mi desarrollo.

Karen Nohelli.

AGRADECIMIENTO

Agradecimiento de la tesis en principal a Dios, mi padre celestial.

A los catedráticos que me transmitieron sus conocimientos necesarios para poder desarrollar la tesis.

Al Doctor Juan Manuel Sánchez Soto, por asesorarme pacientemente durante la elaboración y desarrollo de la tesis.

Karen Nohelli.

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

CONSTANCIA DE ÍNDICE SIMILITUD

(EXPEDITO SEGÚN ART. 8.4)

El Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables deja:

CONSTANCIA

Que, El Bachiller: **QUINTO TACZA KAREN NOHELLI**; de la escuela profesional de Administración y Sistemas, ha presentado su informe final de TESIS titulado: **“COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CORPORACIÓN SIC S.A.C., HUANCAYO – 2022.”** originalidad en el **SOFTWARE TURNITIN** obteniendo el **Porcentaje** de similitud de **25%**, el cual se encuentra dentro del porcentaje permitido.

Se expide el presente, para efectos de continuar con los tramites concernientes a la obtención de su título profesional.

Huancayo, 22 de diciembre del 2022


Dr. Armando Juan Aduato Ávila
Director de Unidad de Investigación
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

CONTENIDO

CONFORMACION DEL JURADO	ii
ASESOR.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO	vi
CONTENIDO.....	vii
CONTENIDO DE TABLAS	x
CONTENIDO DE FIGURAS	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCION.....	xiv
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	16
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	16
1.2. Delimitación del problema.....	17
1.3. Formulación del problema	18
1.3.1. Problema general	18
1.3.2. Problemas específicos.....	18
1.4. Justificación	18
1.4.1. Social	18
1.4.2. Teórica.....	18
1.4.3. Metodológica	19

1.5. Objetivos.....	19
1.5.1. Objetivo general	19
1.5.2. Objetivos específicos.....	19
CAPITULO II: MARCO TEORICO.....	20
2.1. Antecedentes.....	20
2.2. Bases teóricas o científicas	25
2.2.1. Sobre la variable compromiso organizacional.....	25
2.2.2. Sobre las dimensiones del compromiso organizacional	30
2.2.3. Sobre la variable desempeño laboral	32
2.2.4. Sobre las dimensiones del desempeño laboral.....	38
2.3. Marco conceptual.....	40
CAPITULO III: HIPÓTESIS	42
3.1. Hipótesis general.....	42
3.2. Hipótesis específicas.....	42
3.3. Variables	42
CAPITULO IV: METODOLOGIA	44
4.1. Método de investigación.....	44
4.2. Tipo de investigación.....	45
4.3. Nivel de investigación	45
4.4. Diseño de investigación	45
4.5. Población y muestra.....	46
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47

	x
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	48
4.8. Aspectos éticos de la investigación.....	51
CAPITULO V: RESULTADOS	52
5.1. Descripción de resultados	52
5.2. Contraste de hipótesis	59
ANALISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS	64
CONCLUSIONES.....	68
RECOMENDACIONES	69
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	70
ANEXOS.....	77
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	77
Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables.....	78
Anexo 3. Matriz de operacionalización del instrumento.....	79
Anexo 4. Instrumento de investigación.....	80
Anexo 5. Consentimiento informado	82

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1. Población de estudio.....	47
Tabla 2. Rangos de interpretación de coeficiente de correlación	49
Tabla 3. Resultados de la prueba de confiabilidad	50
Tabla 4. Baremo de interpretación de alfa de Cronbach	50
Tabla 5. Validación de expertos	51
Tabla 6. Tabla de frecuencia de la variable compromiso organizacional.....	52
Tabla 7. Tabla de frecuencia de la dimensión compromiso afectivo	53
Tabla 8. Tabla de frecuencia de la dimensión compromiso continuo	54
Tabla 9. Tabla de frecuencia de la dimensión compromiso normativo.....	54
Tabla 10. Tabla de frecuencia de la variable desempeño laboral	55
Tabla 11. Tabla de frecuencia de la dimensión desempeño de tareas	56
Tabla 12. Tabla de frecuencia de la dimensión desempeño contextual.....	57
Tabla 13. Tabla de frecuencia de la dimensión desempeño organizacional.....	58
Tabla 14. Prueba de correlación para la hipótesis general.....	59
Tabla 15. Prueba de correlación para la primera hipótesis específica.....	60
Tabla 16. Prueba de correlación para la segunda hipótesis específica	61
Tabla 17. Prueba de correlación para la tercera hipótesis específica	62

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1. Esquema de diseño de investigación.....	46
Figura 2. Gráfico de barras para la variable compromiso organizacional.....	52
Figura 3. Gráfico de barras para la dimensión compromiso afectivo.....	53
Figura 4. Gráfico de barras para la dimensión compromiso continuo.....	54
Figura 5. Gráfico de barras para la dimensión compromiso normativo	55
Figura 6. Gráfico de barras para la variable desempeño laboral	55
Figura 7. Gráfico de barras para la dimensión desempeño de tareas.....	56
Figura 8. Gráfico de barras para la dimensión desempeño contextual	57
Figura 9. Gráfico de barras para la dimensión desempeño organizacional	58

RESUMEN

El problema de investigación fue: ¿Qué relación existe entre el compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Corporación SIC S.A.C.?; el objetivo fue: Establecer qué relación existe entre el compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Corporación SIC S.A.C. Metodológicamente, se consideró como método general, el científico y como específico, el hipotético deductivo; fue de tipo básica, de nivel correlacional y de diseño no experimental transversal. Se estudio a una población de 31 trabajadores, siendo los mismos la muestra censal; como técnica, la encuesta, y como instrumento, el cuestionario; finalmente se procesó la data a través de la estadística descriptiva e inferencial. Concluyéndose que, si existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral (sig. $p = 0.000 < 0.05$) dada a un nivel positivo fuerte ($r_s = .813$). Por tanto, mientras los trabajadores se perciban comprometidos con la empresa, su desempeño mejorara en relación a su trabajo y el alcance de los objetivos institucionales.

Palabras clave: compromiso, desempeño, organización, labor

ABSTRACT

The research problem was: What relationship exists between the organizational commitment and work performance of the workers of the company Corporación SIC S.A.C.?; The objective was: To determine the relationship between the organizational commitment and work performance of the workers of the company Corporación SIC S.A.C. Methodologically, the scientific method was considered as a general method and the hypothetical deductive method as specific; It was of a basic type, of a correlational level and of a non-experimental cross-sectional design. A population of 31 workers was studied, being the same as the census sample; as a technique, the survey, and as an instrument, the questionnaire; Finally, the data was processed through descriptive and inferential statistics. Concluding that, if there is a significant relationship between organizational commitment and job performance (sig. $p = 0.000 < 0.05$) given a strong positive level ($r_s = .813$). Therefore, as long as workers perceive themselves to be committed to the company, their performance will improve in relation to their work and the achievement of institutional objectives.

Keywords: commitment, performance, organization, work

INTRODUCCION

La presente tesis aborda la temática de estudio acerca del compromiso organizacional y desempeño laboral, desde la problemática de la interacción entre las variables, donde se considera como problema de investigación: ¿Qué relación existe entre el compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Corporación SIC S.A.C., Huancayo?, realizado en un objeto de estudio específico, en tanto que el objetivo considerado fue: Establecer qué relación existe entre el compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Corporación SIC S.A.C., Huancayo. Asimismo, la metodología a emplear, corresponde al método científico e hipotético deductivo, de tipo básica, de nivel correlacional, de diseño no experimental y transversal, considerando como población y muestra de estudio a 31 trabajadores, donde se empleará como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, que tendrá como técnicas de procesamiento la estadística descriptiva y la inferencial.

Siendo así, la presente investigación se desarrolló en los siguientes capítulos:

En el primer capítulo, se desarrolló el problema, así como los objetivos y justificaciones y delimitaciones

En el segundo capítulo, se desarrolló el marco teórico.

En el tercer capítulo, se operativizó la investigación y definieron las hipótesis de estudio.

En el cuarto capítulo, se consideró la metodología de investigación, así como la población y muestra, y técnica e instrumento de investigación.

En el quinto capítulo, se expresan los resultados obtenidos, y su análisis e interpretación.

Finalizando con las conclusiones, referencias y anexos.

CAPITULO I:

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

En los últimos dos años a nivel internacional hemos sufrido una pandemia a consecuencia del Covid-19. Ello ha conllevado a que muchos sectores tales como el económico, salud, educación y laboral hayan sufrido muchos obstáculos desde la dificultad para llevar a cabo sus actividades laborales presenciales hasta la dificultad de las redes por el accidentado espacio geográfico de algunos países.

Al día de hoy, se ha levantado las restricciones en Europa y buena parte de América del Norte. No obstante, en Latinoamérica las restricciones poco a poco van levantándose debido a los constantes rebrotes que se dan, sobre todo en nuestro país.

En tal sentido, en el sector empresarial, ha habido muchos cambios por la influencia de esta pandemia, tal como lo menciona Peña, Martínez y Méndez (2021): “Hoy en día en las empresas se ve la rotación continua de jefes de áreas y cambio de encargados gerenciales que están siendo afectados por los cambios constantes que están padeciendo ante la situación de pandemia” (p. 15). Esto crea entre los trabajadores, roces que hacen que se pierda la unidad en equipo, la confianza y el compromiso organizacional. Debido a ello, el compromiso se encuentra resentido ya que, al surgir los problemas, los trabajadores no dan el mismo esfuerzo que lo hacían antes de la pandemia. Tanto los factores externos como internos, como lo menciona Atencio et. al. (2019, p. 27) son mayormente dados por los tratos exigentes de los empleadores hacia sus empleados. Los trabajadores no se sienten identificados, asimismo, el recorte de personal y la

reducción del salario son factores que afectan al personal, haciendo que el compromiso normativo y continuo se sienta invisible.

El desempeño laboral no se ha escapado de tal situación ya que, según Chuco, Álvarez, Chávez y Cuba (2020) aseguran que: “La propagación del COVID-19 nos enfrenta a un escenario antes desconocido ya que ahora para trabajar se requiere de herramientas o mecanismos que permitan realizar las actividades mediante programas informáticos, conexión a internet, etc” (p. 2). Sumado a ello, la inversión que cada empresa debe realizar para que el servicio que se brinda sea el óptimo a pesar que las circunstancias no sean tan favorables para todos.

Debido a ello, el desempeño ha disminuido drásticamente ya que por factores tecnológicos y hasta personales ha dado como resultado en muchos trabajadores, un desanimo y hasta la decisión de renuncia. La motivación se sumerge en actitudes opacas y las soluciones por parte de las empresas mayormente han sido el recorte de personal.

Frente a ello, la presente investigación busca Establecer la relación del compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Corporación SIC S.A.C., Huancayo – 2022.

1.2. Delimitación del problema

De forma espacial, se delimito a las instalaciones de la empresa Corporación SIC S.A.C. sede Huancayo ubicada en la Av. Ferrocarril S/N.

La investigación se delimito de forma temporal entre los meses de mayo a noviembre del 2022.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Qué relación existe entre el compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Corporación SIC S.A.C., Huancayo – 2022?

1.3.2. Problemas específicos

1. ¿Cuál es la relación que se da entre el compromiso organizacional y desempeño de tareas de los trabajadores de la empresa Corporación SIC S.A.C., Huancayo – 2022?
2. ¿Cuál es la relación que se da entre el compromiso organizacional y desempeño contextual de los trabajadores de la empresa Corporación SIC S.A.C., Huancayo – 2022?
3. ¿Cuál es la relación que se da entre el compromiso organizacional y desempeño organizacional de los trabajadores de la empresa Corporación SIC S.A.C., Huancayo – 2022?

1.4. Justificación

1.4.1. Social

Socialmente la investigación se justificó en el aporte que se realizó sobre el análisis del problema enfocado, para incidir y analizar cómo es que los trabajadores podrían mejorar sus aspectos laborales en la empresa.

1.4.2. Teórica

Teóricamente, la investigación se justificó en cubrir los vacíos teóricos de las variables de estudio, basado en la argumentación sustentada en los resultados obtenidos.

1.4.3. Metodológica

Metodológicamente, la investigación fue básica ya que se enfocó en mejorar los aspectos teóricos a través de la información obtenida en la aplicación de los instrumentos, además del estudio del fenómeno a un nivel correlacional.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Establecer qué relación existe entre el compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Corporación SIC S.A.C., Huancayo – 2022.

1.5.2. Objetivos específicos

1. Identificar cual es la relación que se da entre el compromiso organizacional y desempeño de tareas de los trabajadores de la empresa Corporación SIC S.A.C., Huancayo – 2022.
2. Identificar cual es la relación que se da entre el compromiso organizacional y desempeño contextual de los trabajadores de la empresa Corporación SIC S.A.C., Huancayo – 2022.
3. Identificar cual es la relación que se da entre el compromiso organizacional y desempeño organizacional de los trabajadores de la empresa Corporación SIC S.A.C., Huancayo – 2022.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes

Internacional

Compromiso organizacional

Tello (2018) en su investigación titulada “*Relación del Compromiso organizacional con la satisfacción laboral en el sector calzado de la Provincia de Tungurahua*”. Propuso el objetivo de: “Relacionar el compromiso organizacional con la satisfacción laboral del personal para establecer una propuesta de mejoramiento en la empresa Mil Boots” (p. 14). Se planteó una investigación con enfoque mixto y de nivel descriptivo. Se aplicó en población y muestra de 63 sujetos, utilizándose la encuesta y el cuestionario. Llegando a la siguiente conclusión: “Los resultados determinaron para este caso que no existe una relación lineal entre las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral, contrariamente a lo que se cree de manera general e inclusive con los resultados de algunos estudios al respecto” (p. 152).

Aimacaña y Tello (2017) en su investigación titulada “*Empowerment y su influencia en el compromiso organizacional en una mediana empresa: Caso Industria Inplastico*”. Propuso el objetivo: “Determinar la influencia que ejerce el empowerment en el compromiso organizacional en la industria INPLASTICO” (p. 7). Se planteó una investigación con enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y de diseño no experimental. Se aplicó en población y muestra de 33 sujetos, empleando la encuesta. Llegando a la siguiente conclusión: “Existe una relación nula entre estas dos variables debido a que no se aplica un nivel alto

empowerment, es decir, dentro de la empresa no se les otorga a los trabajadores independientes la toma de decisiones en su trabajo” (p. 50).

López (2020) en su investigación titulada *“Influencia de la motivación en el compromiso organizacional de los empleados de nivel operativo de la Sidue”*. Propuso el objetivo de: “Establecer si la motivación laboral de los empleados de nivel operativo de la SIDUE incide con su nivel de compromiso con la organización, medido por medio de sus dimensiones” (p. 4). Siendouna investigación de enfoque cuantitativo, descriptivo y no experimental. Aplicada a una población de 241 empleados y una muestra de 149 sujetos de estudio utilizando técnicas e instrumentos como la encuesta y el cuestionario. Concluyendo: “La motivación laboral del personal operativo influye de manera positiva en su nivel de compromiso organizacional. La SIDUE podrá incrementar el compromiso de su personal operativo, mediante acciones que refuercen la motivación laboral” (p. 39).

Desempeño laboral

Clark (2018) en su investigación titulada *“Factores que influyen en el desempeño laboral de los empleados de servicio de las empresas hoteleras del sur de Sonora”*. Propuso el objetivo de: “Analizar la probabilidad de influencia que tienen los factores del desempeño laboral de los empleados de servicio de las empresas hoteleras que están localizadas en el sur de Sonora” (p. 42). Se planteó una investigación con enfoque cuantitativo, de nivel correlacional explicativa y de diseño de corte transversal. Llegando a la siguiente conclusión: “Los hallazgos muestran que la estabilidad económica y la relación con los superiores tienen efectos estadísticamente positivos y significativos con el desempeño laboral” (p. 113).

Bustillos (2016) en la investigación titulada “*El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa MC Distribuciones SA del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo*”. Propuso el objetivo de: “Determinar la incidencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Empresa M.C. Distribuciones S.A. del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo” (p. 9). Se planteó una investigación con enfoque mixto y de nivel correlacional descriptiva. Aplicada a 10 sujetos da través de la encuesta y el cuestionario. Concluyendo: “El desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado en gran parte por la aplicación del liderazgo autoritario, ya que impide la aportación de nuevas ideas y los cohibe en cierto modo a dar un valor agregado a su trabajo diario” (p. 77).

Pereira (2019) en su investigación titulada *Clima organizacional para el desempeño laboral*. Propuso el objetivo de: “Identificar el clima organizacional idóneo para una organización con el fin de potencializar el desempeño mantener los estándares de calidad y mejora continua” (p. 13). Llegando a la siguiente conclusión: “Se establece como el clima laboral es un elemento que potencializa el desempeño laboral, ya que las personas en un ambiente en cual se sientan cómodos y a gusto pueden plasmar todo su conocimiento y experiencia a la labor ejecutada” (p. 24).

Nacional

Moran (2021) en su investigación titulada “*El compromiso organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de logística documentaria de una empresa de transporte de valores en Chorrillos, Lima, Perú 2018*”. Propuso el objetivo de: “Determinar la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de logística

documentaria de una empresa de transporte de valores en Chorrillos, Lima, Perú, 2018” (p. 32). Teniendo un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional y de diseño no experimental transversal. Aplicada a una población de 150 colaboradores y una muestra de 108 sujetos empleando la encuesta y el cuestionario. Concluyendo: “Se evidenció la relación entre ambas variables avalada por el valor de significancia igual a 0.000, así como también de un coeficiente de correlación Rhode Spearman igual a 0.518, reflejando una relación positiva de nivel moderado” (p. 80).

Guerrero y Veliz (2019) en su investigación titulada “*Relación del compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la distribuidora Aga Nestlé en la Ciudad de Jaén*”. Propuso el objetivo de: “Determinar la relación del compromiso de los trabajadores en su desempeño laboral de la Distribuidora Aga Nestlé en la Ciudad de Jaén” (p. 20). Siendo de enfoque mixto y de tipo correlacional y de diseño observacional. Aplicada a 19 sujetos de estudio utilizando técnicas e instrumentos como la encuesta, la entrevista y el cuestionario. Concluyendo: “ (...) los trabajadores se sienten comprometidos con la empresa mediante actitudes manifestadas en un sentimiento de pertenencia, debido a que no solo se limitan a realizar sus funciones pues la distribuidora brinda oportunidades en su desarrollo profesional” (p.31).

Ayala y Bustamante (2019) en su investigación titulada “*Compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa OPEMIP SAC Arequipa 2018*”. Propuso el objetivo de: “Determinar la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa OPEMIP SAC. Arequipa 2018” (p. 5). Siendo de tipo descriptivo explicativo y de nivel correlacional. Aplicada a de 31 sujetos de estudio

empleando la encuesta. Llegando a la siguiente conclusión: “El Compromiso llega al nivel Regular con un 87%, mientras que el Desempeño de los colaboradores es regular en un 83.87%. Con estos resultados se da la idea de que el Compromiso no se logra efectivizar y afecta al Desempeño” (p. 71).

Chávez (2018) en su investigación titulada “*Compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ESMAC SA, Huaraz, 2018*”. Propuso el objetivo de: “Describir el compromiso organizacional, y el desempeño laboral, de los trabajadores de la empresa ESMAC S.A., Huaraz, 2018” (p. 56). Siendo de tipo descriptiva y de diseño no experimental transversal. Aplicada a 19 sujetos de estudio utilizando la encuesta y el cuestionario. Llegando a la siguiente conclusión: “(...) los trabajadores muestran un nivel bueno de compromiso organizacional ya que se identifican con la empresa. En cuanto a la producción se muestra como resultado un buen desempeño laboral. Por lo que, el compromiso si influye en el desempeño de la empresa”.

Guillén (2018) en su investigación titulada “*Compromiso organizacional y desempeño laboral en el personal de una empresa del rubro Retail de Lima Metropolitana 2018*”. Propuso el objetivo de: “Determinar los niveles de compromiso organizacional y desempeño laboral que presenta el personal de una empresa del rubro retail de Lima Metropolitana 2018 y su relación y comparación en función al sexo, área laboral, edad y condición laboral” (p. 15). De tipo descriptiva y de diseño no experimental y de nivel correlacional. Aplicado a 258 trabajadores y una muestra de 241 sujetos de estudio empleando la encuesta y el cuestionario. Llegando a la siguiente conclusión: “Al hallar la relación de compromiso organizacional con la escala general del desempeño laboral se

encuentra que están relacionadas positivamente, de manera directa y muy significativa en una proporción alta” (p. 84).

2.2. Bases teóricas o científicas

2.2.1. Sobre la variable compromiso organizacional

A continuación, veremos información relevante sobre el compromiso organizacional, desde su conceptualización hasta la importancia que le brinda a una empresa u organización. Para ello:

A. Concepto

Para Coronado, Valdivia, Aguilera y Alvarado (2020) manifiesta que el compromiso organizacional es: “Un tipo de vínculo social establecido entre el trabajador y la organización, compuesto de un componente afectivo y de identificación que predispone un conjunto de intenciones comportamentales de proactividad, participación, compromiso y defensa de la organización” (p. 9). A decir verdad, el compromiso también se plasma en la motivación que el trabajador mantiene cuando se siente identificado por los agentes externos donde labora, desde una sensación emocional hasta un interés material.

De la misma manera, Baez, Zayas, Velázquez y Lao (2019) agrega que: “El Compromiso son las actitudes de los empleados por medio de las cuales demuestran orgullo y satisfacción por ser parte de la organización. Hablan bien de ella, quieren permanencia, hacen contribuciones y esfuerzos para el éxito personal y de la empresa” (p. 20). Uno de los agentes que se agregan en esta definición es la actitud, pues con ella, el

trabajador muestra su orgullo o su identificación con el objetivo de mejorar en su trabajo individual y colectivamente.

Asimismo, Hernández, Ruiz, Ramírez, Sandoval y Méndez (2018, p. 824), manifiesta que el compromiso organizacional es una suerte de estado en el que existe un vínculo con el trabajador y la empresa. Desea llegar a los objetivos trazados ya que esto le permitirá sentir satisfacción. El compromiso del trabajador se refuerza con el sentimiento de pertenencia pues siente que es parte de la organización tanto laboralmente como emocional lo cual es particular.

Por consiguiente, Atencio, Otero y Peñata (2019) agrega lo siguiente: “El compromiso organizacional es una expresión que hace referencia a aquel compromiso en masa de los trabajadores de una organización en relación a la misión, visión, y el plan que esta ha trazado” (p. 30). Al igual que los conceptos anteriores, el compromiso organizacional busca que los trabajadores logren con un mayor esfuerzo los objetivos de una empresa, esto hará que se sienten identificados ya que, si la empresa crece o produce más, existe más satisfacción por parte de los trabajadores ya que estos sentirán que hacen un buen trabajo. Por lo tanto, su trabajo será recompensando haciendo que los empleados se sientan parte de la empresa.

Por último, Oseda, Ramos, Cirilo, Manrique y Zevallos (2018; p. 101) agrega que este compromiso tiene un vínculo tradicional con la organización y el desempeño de los trabajadores. Esto es, la confianza y trabajo en equipo son los pilares fundamentales para que el compromiso se vea más inmerso en los empleados. A partir de ello, el rendimiento y

desempeño del trabajador empieza a mejorar y por consiguiente querer cumplir con los objetivos de la empresa.

B. Elementos del compromiso organizacional

A propósito de los elementos del compromiso organizacional, López, Saavedra, Díaz y Paredes (2022, p. 5) comprende tres elementos esenciales:

- a) Continuidad. Este elemento comprende el costo que nace de los empleados al salir de la empresa, por lo que, al estar trabajando tiene un compromiso con sus actividades y con los objetivos de la propia empresa.
- b) Normativo. Este elemento del compromiso permite identificar la lealtad que los trabajadores mantienen con una empresa.
- c) Afectividad. En este elemento existe un vínculo psicológico que conecta emocionalmente al trabajador con la empresa.

Con los elementos del compromiso organizacional se puede observar un mejor escenario dentro de una empresa ya que aspectos como la habilidad, actitud y esfuerzo del trabajador son clave para sentirse comprometidos con su trabajo y con la visión de la organización u empresa. No obstante, su análisis de estos elementos se verá más adelante con el tratamiento de las dimensiones de la variable.

C. Importancia del compromiso organizacional

El compromiso en muchas empresas va considerándose más importante en los últimos años. A consecuencia de ello, el trabajador, puesta en la escena laboral, debe brindar un servicio de calidad ya que con

ello hace realidad el compromiso hacia la empresa. Por ello, Pinela y Donawa (2019) agrega que: “Para poder dar un buen servicio al cliente tenemos que empezar primero por casa, esto quiere decir dar un buen trato a nuestros colaboradores, comprometerlos con las metas de la empresa, inculcar el compromiso afectivo” (p. 6). En tal sentido, al trabajador debe nacerle el compromiso a partir de su vida externa, dado ello, el sentimiento de hacer las cosas bien resulta satisfactorio tanto para la empresa como para el mismo empleado.

En síntesis, es totalmente importante que se valore el esfuerzo del trabajador para con la empresa, desde simples actividades hasta el más complejo trabajo. Los directivos deben brindarles constantemente motivación con el objetivo de que los trabajadores se sientan seguros, con autoestima elevada y por consecuencia, identificados emocionalmente con la empresa.

D. Ventajas del compromiso organizacional

Según Mosquera, Castro, García y Mory (2021, p. 86) asegura que las ventajas del compromiso organizacional son las siguientes:

- a) Las rotaciones por parte de los trabajadores sin aminoran, es decir, ante una poca rotación habrá trabajadores que sigan permanentes en su labor haciendo que se afiancen mucho más.
- b) El trabajador se esfuerza por mejorar su productividad haciendo que el resultado sea más significativo para la empresa.
- c) El usuario y cliente tendrá un mejor servicio satisfaciéndolo y sugiriendo a la empresa por un buen trato.

- d) Las ventajas se traducen en beneficios remunerativos hacia la empresa que satisface asimismo a sus trabajadores.

A través de estas ventajas se deslumbra la importancia del compromiso en una empresa. Mejora notablemente el servicio que realizan los trabajadores haciendo que los usuarios consigan satisfacer sus necesidades, aumentando la producción y generando beneficios económicos que afecta positivamente a la empresa.

E. Enfoques del compromiso organizacional

Para Quispe y Paucar (2021, p. 70) manifiesta que los enfoques más importantes del compromiso organizacional serán:

- a) Enfoque Unidimensional. Este enfoque sirve para evaluar el compromiso del trabajador, la baja renuncia por parte de ellos y las rotaciones mínimas. Evidenciándose un mejor compromiso, colaborando en todo aspecto laboral y generando un buen clima.
- b) Enfoque Multidimensional. Este enfoque observa una relación entre las dos partes (trabajador y empresa) en las que tendrán que existir tres aspectos fundamentales. La primera se enfoca en la afectividad, donde el trabajador tiene las ansias o el deseo de continuar en la empresa por lo que, deberá conseguir los objetivos trazados. El segundo aspecto se traduce en la continuidad, donde el trabajador tiene la necesidad de continuar en la empresa por los beneficios económicos que la empresa le brinda por lo que si llegará a retirarse perdería tales beneficios. Por último, el tercer aspecto se trata del normativo donde el trabajador adquiere una lealtad hacia la empresa, haciendo las

cosas de manera correcta ya que la empresa le dio la oportunidad de contar con sus capacidades profesionales.

2.2.2. Sobre las dimensiones del compromiso organizacional

En este apartado veremos a continuación las dimensiones del compromiso organizacional detallándolos a cada uno de ellos:

D1: Compromiso Afectivo

Para Mosquera et. al. (2021) el compromiso afectivo será: “La parte emocional de los colaboradores hacia la empresa. Para que un colaborador se sienta comprometido desde este punto de vista, hay muchos factores, como el cariño hacia la empresa, la satisfacción y el orgullo de pertenecer a la empresa” (p. 91). A través de este compromiso las expectativas del trabajador se hacen realidad ya que se siente emocionalmente bien por lo que el esfuerzo se traduce en una mejor producción.

Por parte de López et. al. (2022) este compromiso permite al colaborador: “tener un apego emocional hacia la empresa, lo que lo motiva a seguir en la organización más allá de su salario”. (p. 15). Por ello, el trabajador a través del vínculo emocional tiene también los mismos valores y filosofía que se practica en el ambiente laboral de la empresa.

En síntesis, el compromiso afectivo le brinda al trabajador un plus amical lo que conlleva que se desenvuelva de mejor manera en su trabajo y al mismo tiempo al comprometerse con su trabajo también lo hace con la empresa. El trabajador se muestra más feliz, no obstante, en épocas donde la producción sufre altibajos, éste también se sentirá preocupado.

D2: Compromiso continuo

Al respecto, Quispe et. al. (2020) manifiestan lo siguiente: “El compromiso continuo hace que el trabajador se sienta vinculado a la institución porque ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo y dejarla implicaría perderlo todo” (p. 79). Para el trabajador perder su trabajo lo envolvería en una difícil situación económica para él y su familia, por lo que todo el tiempo invertido y el esfuerzo son clave para tomar una decisión respecto a seguir o no en una empresa.

Por otro lado, para Pinela et. al. (2019): “El factor económico es un tema interesante, cuando el colaborador está satisfecho con este factor porque siente que cubre sus necesidades entonces su decisión de continuar es positiva” (p. 8). Dentro del compromiso continuo el aspecto económico es importante ya que, al esforzarse el trabajador, el beneficio que le brinda la empresa debe sopesar sus satisfacciones. Por lo que, a partir de ello, el trabajador se siente identificado y su permanencia se traduce en compromiso para la empresa.

Así también, Oseda et. al. (2018) agrega que: “Este tipo de compromiso hace referencia a la necesidad que tiene el trabajador en seguir permaneciendo en su organización, dicha necesidad se ve reflejado en los costos financieros, el tiempo, esfuerzo invertido, en la pérdida de los beneficios” (p. 103). En síntesis, el trabajador debe permanecer en la empresa por la necesidad de mantener los beneficios que la empresa le brinda. Además, el temor de no volver a encontrar un trabajo con los mismos o iguales beneficios puede ser más difícil. Por lo tanto, el trabajador debe optar por una reflexión a lo que realmente le conviene.

D3: Compromiso normativo

Para Pinela et. al. (2019) el compromiso normativo es: “Aquel que encuentra la creencia en la lealtad a la organización, en un sentido moral, de alguna manera como pago, quizá por recibir ciertas prestaciones” (p. 233). Este compromiso tiene una relación cercana con los demás compromisos ya mencionados. Por lo que, una empresa al crecer económicamente debe apostar también por sus trabajadores, entonces, la inversión debe traducirse en capacitaciones o talleres según sea el caso. Sin ninguna duda, tales inversiones generaran en el trabajador lealtad por la empresa.

Así también, Atencio et. al. (2019) menciona que: “Dentro del compromiso normativo es importante las capacitaciones ya que es necesario invertir en nuestros colaboradores y por consiguiente se debe constantemente mantener actualizados en temas de acuerdo a su trabajo” (p. 45). Muy a parte de las capacitaciones que les brinda la empresa a los trabajadores, debe existir también cursos y vínculos con las demás empresas de rubros diferentes con el objetivo de ver un marco de producción que ayude alcanzar y realizar mejor su trabajo.

La lealtad de los trabajadores nace por una intervención profesional de la empresa a través de las capacitaciones y cursos. En efecto, tales acciones aseguran una mejor producción, un mejor rendimiento económico y compromiso por lograr lo mejor para la empresa.

2.2.3. Sobre la variable desempeño laboral

En este apartado veremos a continuación información relevantesobre el desempeño laboral, por ello:

A. Concepto

Según Pashanasi, Gárate y Palomino (2021) el desempeño laboral es: “El proceso eficaz del colaborador que realiza con su labor dentro de la organización, la cual es muy útil para poder lograr las metas de dicha organización, haciendo que el trabajador trabaje con mucha motivación y satisfacción” (p. 165). El desempeño laboral busca en el trabajador que se cumplan las metas a largo plazo, que se labore con entusiasmo consiguiendo una mejor producción.

También, Ramírez, Ortiz, Carrasco, Herrera y Martínez (2020) asegura que: “El desempeño laboral se desarrolla como una herramienta muy importante para la psicológica humana dentro de la gestión empresarial, de orden profesional y técnico” (p. 68). En tal sentido, el desempeño provoca una serie de resultados favorables o desfavorables en el trabajo, ya que puede que el trabajador se sienta desanimado y no se sienta identificado con la empresa por lo que la producción menora enormemente. Por otro lado, al tener un trabajador con un desempeño optimo, el resultado siempre es el aumento de la producción y por consecuencia también el alcance de las metas.

Por oro lado, Rodríguez y Lechuga (2018) conceptualiza al desempeño como una: “Apreciación sistemática, periódica, estandarizada y cualificada, del valor demostrado por un individuo en su puesto de trabajo, desde el punto de vista de la organización donde trabaja” (p. 81).

Un valor profesional es el que tiene un trabajador que alcanza con sus habilidades y aptitudes un desempeño favorable para una empresa, de hecho, el trabajador al desempeñarse de manera óptima, la motivación y el compromiso es uno de los pilares por los que lo hace realidad.

Por otro lado, para Álvarez, Indacochea, Álvarez, Yoza, Figueroa (2018) define al desempeño como un: “Conjunto de acciones, de una persona, dirigidas a la obtención de resultados específicos y que, además, está condicionado por factores que conforman su contexto” (p. 364). En síntesis, el desempeño busca que se lleguen a las metas de la empresa siempre y en cuando exista un ambiente laboral óptimo ya que muchas veces al no tener un lugar adecuado donde laborar es difícil que el trabajador se desempeñe ya que las condiciones minimizan y hasta desmotivan la labor.

B. Factores

Entre los factores, Salazar (2019) señala que: “cuando se aborda el tema de las actitudes de los colaboradores, generalmente estos puntos refieren a la satisfacción laboral, la cual detalla una sensación positiva respecto a un puesto de trabajo a partir de la evaluación de sus características” (p. 50). El aspecto que marca la diferencia en el trabajador cuando logra un buen desempeño es la satisfacción ya que, al ver culminado su trabajo de forma inmediata e impecable, la satisfacción lo mantiene motivado y comprometido con la empresa.

No obstante, Bautista et. al. (2020) agrega lo siguiente: “La labor y desempeño de un individuo va más allá de una ocupación, en donde en los

centros de trabajo debe ser necesaria la interacción entre colaboradores, de tal manera se promueva un adecuado ambiente y puedan lograrse los objetivos” (p. 119). Un adecuado ambiente laboral debe poseer valores y una filosofía que sea promovido por la propia empresa, en ese sentido, la comunicación debe ser un aspecto importante en el desempeño ya que genera en los trabajadores mejores formas de culminar actividades en conjunto.

Bernal Chuco et. al. (2020, p. 42) asegura que los principales factores en el desempeño laboral son:

- a) Incentivos. Este factor define aquellos programas que la empresa pretende lograr para sus trabajadores con el objetivo de crear equidad y aceptación entre todos los trabajadores que existen en la empresa.
- b) Reconocimiento. Este factor responde al reconocimiento por parte de la empresa hacia el trabajador que ha desempeñado una labor optima. A causa de ello, se genera un mejor ánimo y compromiso para con su trabajo y para con la empresa.
- c) Beneficios. Este factor indica los beneficios que nacen por el resultado de un buen desempeño por parte de los trabajadores, es por ello que la empresa brinda beneficios o incentivos que mayormente son salariales. Esto incentiva que los demás trabajadores puedan realizar un mejor desempeño.

C. Elementos del desempeño

Peña et. al. (2021, p. 10) considera algunos elementos importantes en el desempeño, los cuales son:

- a) Calidad de Trabajo. La calidad laboral será aquella que medirá al trabajador mediante su profesionalidad y su desenvolvimiento al cumplir su trabajo dentro de la empresa.
- b) Disciplina Laboral. La disciplina será aquel valor que, dentro de una empresa, los trabajadores deben seguir y practicar. Los comportamientos deben estar acorde a las normas de la empresa.
- c) Iniciativa. La iniciativa por parte de los trabajadores será aquella capacidad para buscar soluciones a los problemas que surgen en el desempeño de su trabajo.
- d) Superación Personal: Se refiere a la aspiración de crecimiento en relación al desempeño y las mejoras que la organización ofrece.
- e) Plan de trabajo y su cumplimiento: El plan de trabajo que guía a una empresa debe ser respetada por los trabajadores ya que rige los procesos estratégicos para el desarrollo de suproducción como también de sus objetivos y normas.
- f) Responsabilidad: Será aquel valor que el trabajador debe desarrollar en el desarrollo de su desempeño con el objetivo de mantener un nivel de productividad alta.
- g) Cooperación de equipo: EL trabajo de equipo debe predisponer a todos los trabajadores de la empresa ya que a medida que existan más cabezas en un problema, habrá más soluciones.

D. Evaluación del desempeño laboral

En palabras de Álvarez et. al. (2018) la evaluación del desempeño: “Ayuda a “mejorar los resultados obtenidos por el esfuerzo de quien trabaja en la empresa, donde los objetivos generales son premiar buenos niveles de desempeño y desarrollar competencias teniendo en cuenta la mejora del desempeño” (p. 369). En tal sentido, la evaluación permite ver el resultado de aquellos trabajadores que logran un desempeño en un periodo tiempo o un límite trazado, esto ayuda a que la empresa pueda ver quien desarrolla mejor su trabajo y lo premia incentivándolo con una mejor escala salarial o un mejor puesto de trabajo.

Por su parte, Castro (2017) afirma que: “La evaluación de desempeño es formal y sistemática de que tan bien se desempeña una persona en su puesto y cubre la función apropiada en la organización” (p.154). Entonces, de tal manera la evaluación sirve para ver que tan bien el trabajador se desempeña en su puesto de trabajo y que tan bien realiza su función en la empresa u organización.

E. Importancia del desempeño laboral

Para Trelles y Galindo (2020) asegura que: “La importancia del desempeño nos ayudará a saber la necesidad de capacitaciones en la organización, también descubrir a los colaboradores con mejor potencial, asimismo saber las opiniones de los trabajadores” (p. 1745). Su importancia también radica en descubrir al personal para una función específica, es decir, mediante su desempeño se observará cuan bueno es el trabajador en las actividades que realiza. Con ello, el beneficio por su buen desempeño se traduce en un mejor cargo y un aumento salarial.

Teniendo en cuenta lo señalado anteriormente, la importancia del desempeño laboral radica en el reconocimiento de la empresa hacia los trabajadores, en el resultado de sus actividades. Sabiendo ello, la empresa buscará implantar políticas que incentiven al trabajador para motivar y sentirse comprometidos con la empresa a través de su desempeño.

2.2.4. Sobre las dimensiones del desempeño laboral

D1. Desempeño de tareas

Para Bautista, Cienfuegos y Aguilar (2020) asegura que el desempeño de tareas es: “El logro de las tareas y responsabilidades de un trabajo de acuerdo con las capacidades y conocimientos que están incluidas en las tareas descritas para cada puesto que contribuyen a la organización directa o indirectamente” (p. 115). El trabajador, mediante sus capacidades y habilidades realiza las funciones que le encomienda la empresa, con estos elementos, el desempeño de tareas describe el cargo al que debe vincularse cada trabajador según tales habilidades. Con ello, el resultado es más positivo ya que al tener un trabajador que le guste desarrollarse en una función que la empresa realiza, el desempeño laboral crece beneficiando a la empresa.

Asimismo, para Bautista et. al. (2020) el desempeño de tareas implica: “El logro de las tareas y responsabilidades en determinado trabajo. Por lo tanto, contribuyen directa o indirectamente al núcleo técnico de la organización” (p. 115). En tal caso, el desempeño de tareas influye a la empresa u organización ya que a través de está, el logro de las metas trazadas y objetivos son una realidad.

En tal sentido, el desempeño de tareas busca vincularse con el área técnica de una empresa, buscando la relación del trabajo y las habilidades y capacidades de los trabajadores. El resultado será darle al trabajador la función que más le calce.

D2. Desempeño contextual

Para Bautista et. al. (2020) asegura que: “El desempeño contextual son comportamientos espontáneos e individuales que superan a lo esperado para su puesto, estos son importantes para el logro de los resultados anhelados en las organizacionales” (p. 116). Dentro del desempeño contextual se observa a un trabajador con un comportamiento acorde al contexto actual del ambiente donde labora o situaciones externas en las que la empresa pasa.

Así también, Bautista et. al. (2020) manifiesta que: “Son comportamientos espontáneos e individuales por parte de los trabajadores, estos superan a los esperados para su puesto de trabajo, por lo tanto, fomentan un mejor funcionamiento de la organización” (p. 116). Bajo tal premisa, el trabajador, entonces, bajo su comportamiento entre un cargo que se le designa, su desempeño aumenta. La motivación, el desempeño y entusiasmo son los pilares fundamentales en el trabajador.

Por otro lado, Rodríguez (2019) agregan que: “El desempeño contextual son comportamientos que respaldan al entorno en el que opera el núcleo técnico. Los ejemplos comunes de comportamientos de desempeño contextual incluyen ayudar a los compañeros de trabajo, ser voluntario para tareas y defender a la organización” (p. 85). Los

comportamientos de los trabajadores también influyen a todo el capital humano que labora en una empresa.

En síntesis, el desempeño contextual va de la mano con el comportamiento del trabajador y el funcionamiento dentro de la empresa. Esto hace que el trabajador busque llegar al cumplimiento de los objetivos trazados.

D3. Desempeño organizacional

Según Bernal, Pedraza y Castillo (2020) el desempeño organizacional es: “El comportamiento de un conjunto de elementos que de manera integral intervienen en el logro de los objetivos establecidos, como por ejemplo los resultados financieros, la innovación, el ambiente de los negocios, la satisfacción de los clientes, etc.” (p. 216). En tal sentido, el desempeño organizacional busca los resultados que nacen de una empresa a través de los factores externos e internos.

Así también, Bernal et. al. (2020) asegura que: “El desempeño organizacional consiste en la capacidad de adquirir y procesar los recursos humanos, materiales y financieros para el logro de las metas organizacionales” (p. 216). Bajo tal premisa, el desempeño organizacional se desempeña en el campo de los recursos que tiene una empresa, su capacidad para hacerle frente a los problemas y lograr objetivos de la empresa se definen principalmente por la capacidad que la empresa tiene para procesar y adquirir las herramientas que requiera para lograr sus metas propuestas.

2.3. Marco conceptual

1. Desempeño laboral: “Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (Chiavenato, 2000, p. 359).
2. Desempeño: “Son las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización”. (Chiavenato, 2000).
3. Compromiso: Obligación contraída. Real academia española (RAE, 2018).
4. Organización: Asociación de personas regulada por un conjunto de normas en función de determinados fines. Real academia española (RAE, 2018).
5. El compromiso organizacional: “Hace referencia al vínculo emocional que mantienen los colaboradores con la organización y sus objetivos. Este compromiso emocional se traduce en que los colaboradores realmente se preocupan por la empresa en la que laboran”. (Forbes, 2018).
6. La identificación: “Es la acción y el efecto de identificar o identificarse. O sea, es el acto de dar a conocer o probar que una persona o ente en específico es la misma que se busca”. (RAE, 2021)
7. Aceptación: “es el acto o negocio mediante el que se asume la orden de pago contenida en una letra de cambio o en un cheque”. Real Academia Española (RAE, 2002).
8. Disposición: Precepto legal o reglamentario, deliberación, orden y mandato de la autoridad. Real Academia Española (RAE, 2021).
9. Lealtad: Sentimiento de respeto y fidelidad a los propios principios morales, a los compromisos establecidos o hacia alguien. Real Academia Española (RAE, 2002).

CAPITULO III:

HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Corporación SIC S.A.C., Huancayo – 2022.

3.2. Hipótesis específicas

1. El compromiso organizacional se relaciona significativamente con el desempeño de tareas de los trabajadores de la empresa Corporación SIC S.A.C., Huancayo – 2022.
2. El compromiso organizacional se relaciona significativamente con el desempeño contextual de los trabajadores de la empresa Corporación SIC S.A.C., Huancayo – 2022.
3. El compromiso organizacional se relaciona significativamente con el desempeño organizacional de los trabajadores de la empresa Corporación SIC S.A.C., Huancayo – 2022.

3.3. Variables

V1. Compromiso organizacional

Definición conceptual: Valdivia, Aguilera y Alvarado (2020) manifiesta que el compromiso organizacional es: “Un tipo de vínculo social establecido entre el trabajador y la organización, compuesto de un componente afectivo y de identificación que predispone un conjunto de intenciones comportamentales de proactividad, participación, compromiso y defensa de la organización” (p. 9).

Definición operacional: El compromiso organizacional es el grado en que un trabajador se identifica con la institución en la que labora, a través del cumplimiento de metas y la relación que desarrolla.

D1. Compromiso afectivo

D2. Compromiso continuo

D3. Compromiso normativo

V2. Desempeño laboral

Definición conceptual: Rodríguez y Lechuga (2018) conceptualiza al desempeño como una: “Apreciación sistemática, periódica, estandarizada y cualificada, del valor demostrado por un individuo en su puesto de trabajo, desde el punto de vista de la organización donde trabaja” (p. 81).

Definición operacional: El desempeño laboral es el conjunto de acciones y conductas que realiza un trabajador para el logro de los objetivos que contribuye a la organización.

D1. Desempeño de tareas

D2. Desempeño contextual

D3. Desempeño organizacional

CAPITULO IV: METODOLOGIA

4.1. Método de investigación

- Método general

La investigación se enmarco en el método científico, que consiste en la recopilación de hechos que siguen un método ordenando y a base de procedimientos de análisis y contrastación, que Vara (2012) enfoca que “deberá basarse en la formulación del problema y la respuesta mediante hipótesis que luego serán contrastadas” (p. 201).

Por lo que, en esta investigación pretendió seguir un conjunto de métodos ordenados para poder estudiar un problema concreto formulado en base a información, y luego contrastar la hipótesis en base a esta, con un sustento científico basado en la recopilación de información a través de la aplicación de los instrumentos de investigación formulados.

- Método específico

La presente investigación se basó en el método hipotético deductivo de forma específica. Para Ferreira y De Longhi. (2014, p. 20 - 22) este método es el que usa como estrategia la combinación entre el trabajo científico del método inductivo con el método deductivo. Siendo que, se analiza la problemática de forma empírica, y se va desarrollando esta, de forma deductiva basada en la información disponible, para luego formular el problema de investigación.

Por lo que, en esta investigación desarrolló el problema a través de un análisis de información recopilatorio en base a los criterios iniciales, siendo las

causas, síntomas y pronóstico del problema, enfocados al diseño y ejecución de la investigación.

4.2. Tipo de investigación

La investigación fue del tipo básica, ya que se dio un acercamiento teórico mediante el estudio del fenómeno determinado de la relación entre las variables compromiso organizacional y desempeño laboral, sin tener una injerencia práctica inmediata.

Según, Caballero (2014) es básica porque se da una revisión teórica que permite incrementar los preceptos teóricos o básicos acerca de la temática específica para un posterior desarrollo aplicado.

4.3. Nivel de investigación

Esta investigación se enfocó en un nivel Relacional, que según Hinojosa (2017, p. 47) este nivel corresponde a la identificación de las propiedades y características de un fenómeno que se someta a análisis, que permite la medición o evaluación de estas, en base a sus dimensiones o componentes y se determine la relación entre estas a través de pruebas estadísticas basadas en sus características.

Por lo que la presente investigación, se basó en la descripción del fenómeno relacionado al compromiso organizacional y el desempeño laboral, desde la perspectiva fenomenológica de establecer la relación entre los mismos y describirlo en base a las condiciones halladas.

4.4. Diseño de investigación

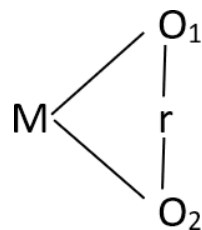
Esta investigación se dio bajo un diseño no experimental, transversal basado en lo que plantea Gallud (2015):

- **Es no experimental**, porque no se dio una manipulación deliberada de las variables y dimensiones.

- **Es transversal**, porque la investigación se dio en un momento determinado, que representa solo a ese escenario concreto y no se extiende al largo plazo ni expresa representatividad en el tiempo.

Siendo el esquema el siguiente:

Figura 1.
Esquema de diseño de investigación



Donde:

M = Muestra

O1 = Observación V1

O2 = Observación V2

r = Correlación entre las variables

4.5. Población y muestra

- Población

Al respecto, Hernández-Sampieri, Fernández y Baptista (2014) la población es “el conjunto de todos los casos o elementos que concuerdan con una

serie de especificaciones de un fenómeno de estudio, que reúnen características parecidas.” (p. 174).

Como población de estudio, se consideró al personal de la empresa, siendo un total de 31 trabajadores clasificados como se detalla a continuación:

Tabla 1.
Población de estudio

Cargo	Número
Jefe zonal	1
Jefe de tienda	1
Supervisores	2
Almaceneros	2
Cajeros	2
Gestor de calidad	1
Anfitrionas	2
Multiskill	20
Total	31

- Muestra

La muestra fue de carácter censal, por lo que se tomó la totalidad de la población como muestra de estudio, permitiendo tener una representatividad completa. Sobre la muestra, Muñoz (2011) manifiesta que “es un grupo o porción de la población que tiene características que representan a esta, sobre la cual se recolectarán los datos pertinentes, y, en consecuencia, representativa de dicha población.” (p.110).

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

- Técnica

La técnica que se empleó para la obtención de la información en la presente investigación fue la encuesta, que Pimienta y De la Orden (2017, p. 315) la definen como la técnica más común para el levantamiento de información a un nivel cuantitativo sobre un fenómeno que se investiga, que involucra la aplicación de

un instrumento uniforme en base a la formulación de indicadores para la obtención de datos numéricos.

- Instrumento

El instrumento que se determinó para la presente investigación correspondió al cuestionario, que según Cruz, Olivares y González (2014) “es un instrumento formado por una serie de preguntas que se contestan por escrito a fin de obtener la información necesaria para la realización de una investigación.” (p. 33).

4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

- Estadística descriptiva

Como técnica para el procesamiento de datos, se empleó la estadística descriptiva, siendo que Guisande, Vaamonde y Barreiro (2013, p. 145) plantean que es un procedimiento que permite ordenar y clasificar los datos cuantitativos recabados en la medición, mediante la aplicación del instrumento determinado, donde se presenta en tablas de distribución de frecuencia y gráficos (barras, histograma, circulares, etc.).

- Estadística inferencial

Para la contrastación de hipótesis, que permitan validar o rechazar las hipótesis planteadas, se empleó la prueba de correlación, al respecto Martínez (2012, p. 123) expresa que corresponde al análisis de datos cuantitativos recabados en la aplicación de la investigación, con el propósito de establecer la correlación entre las propiedades del objeto de estudio, mediante el cálculo de la probabilidad

de ocurrencia. Donde se ejecutará una prueba de correlación bajo las siguientes condiciones:

1. Regla de decisión del nivel de significancia

a) **Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna:** *Si sig. $p > 0.05$.*

b) **Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula:** *Si sig. $p < 0.05$.*

2. Nivel de correlación en base al coeficiente

Donde se evaluará el coeficiente de correlación obtenido en las pruebas estadísticas, para determinar el nivel de relación que existen entre variables y dimensiones, acorde a las hipótesis planteadas

Tabla 2.

Rangos de interpretación de coeficiente de correlación

Correlación negativa perfecta	- 1
Correlación negativa muy fuerte	-0,90 a -0,99
Correlación negativa fuerte	-0,75 a -0,89
Correlación negativa media	-0,50 a -0,74
Correlación negativa débil	-0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil	-0,10 a -0,24
No existe correlación alguna	-0,09 a +0,09
Correlación positiva muy débil	+0,10 a +0,24
Correlación positiva débil	+0,25 a +0,49
Correlación positiva media	+0,50 a +0,74
Correlación positiva fuerte	+0,75 a +0,89
Correlación positiva muy fuerte	+0,90 a +0,99
Correlación positiva perfecta	+1

Fuente: Martínez (2012, p. 135)

- Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos, se dio a través del análisis de consistencia, mediante la aplicación de una prueba piloto y su análisis en comparación con el baremo de interpretación. En la misma línea, Martínez (2012) menciona que la confiabilidad es “Una operación estadística cuyo objetivo es

estimar el nivel de confianza o fiabilidad de un instrumento o aparato de medición” (p. 146).

Para la determinación de la confiabilidad de los instrumentos, se ejecutó una prueba piloto a razón de la totalidad de la muestra (n=31), enfocándose a la obtención del valor de alfa de Cronbach que fue analizado bajo el baremo correspondiente, siendo los resultados los siguientes:

Tabla 3.
Resultados de la prueba de confiabilidad

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Para el primer cuestionario	0.792	15
Para el segundo cuestionario	0.695	15

Tabla 4.
Baremo de interpretación de alfa de Cronbach

Rangos	Interpretación
0.81 a 1.00	Muy alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy baja

Fuente: Martínez (2012, p. 151)

Los resultados obtenidos en las pruebas determinaron que, en comparación al baremo considerado, los instrumentos formulados tienen una confiabilidad alta, siendo así, se procedió a aplicarlos en la muestra calculada.

- Validez de los instrumentos

Los instrumentos que se formularon fueron validados por juicio de expertos, siendo que, Schmelkes y Elizondo Schmelkes (2010) definen que la validez de jueces o expertos, “tiene como finalidad constatar la validez de los ítems formulados, siendo que el experto evalúa de manera independiente la

coherencia y claridad con la que están redactados estos, y su claridad en la obtención de información.” (p. 235).

La validación se realizó a razón de los siguientes expertos y la valoración considerada a los instrumentos:

Tabla 5.
Validación de expertos

Datos del expertos	Valoración
Dr. Abdón Maita Franco	Alta
Dra. Jacqueline Carbonell Infante	Alta
Dr. Uldarico Aguado Riveros	Alta

4.8. Aspectos éticos de la investigación

La investigación se realizó teniendo en cuenta los procedimientos y requerimientos establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos de Pregrado de la Universidad Peruana los Andes. Además, en relación al levantamiento de información, se solicitaron las autorizaciones pertinentes a la institución, para la aplicación del cuestionario, sin falseamiento de datos, respetando los resultados obtenidos, sin modificar las conclusiones, simplificar, exagerar u ocultar los resultados. No se utilizaron datos falsos ni se elaborarán informes mal intencionados, se respetará la propiedad intelectual de los autores y se citará de manera correcta cuando se utilicen partes de textos o citas de otros autores.

CAPITULO V: RESULTADOS

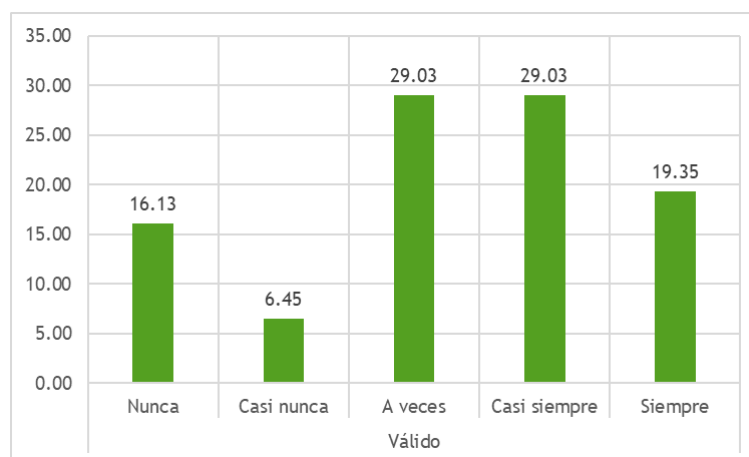
5.1. Descripción de resultados

- Resultados descriptivos de la primera variable compromiso organizacional

Tabla 6.
Tabla de frecuencia de la variable compromiso organizacional

Compromiso organizacional		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	5	16.13
	Casi nunca	2	6.45
	A veces	9	29.03
	Casi siempre	9	29.03
	Siempre	6	19.35
	Total	31	100

Figura 2.
Gráfico de barras para la variable compromiso organizacional



Interpretación: De los 31 sujetos de estudio, un 16.13% (5) señalaron que nunca se da un compromiso con la organización respecto al trabajo y las condiciones dadas a los trabajadores; un 6.45% (2) señalaron que casi nunca; un 29.03% (9) señalo que a veces; un 29.03% (9) señalo que casi siempre; y un 19.35% (6) señaló

que siempre. Por lo tanto, el compromiso organizacional que se da en la empresa, a veces y casi siempre se da a un nivel positivo.

- Resultados descriptivos de la dimensión compromiso afectivo

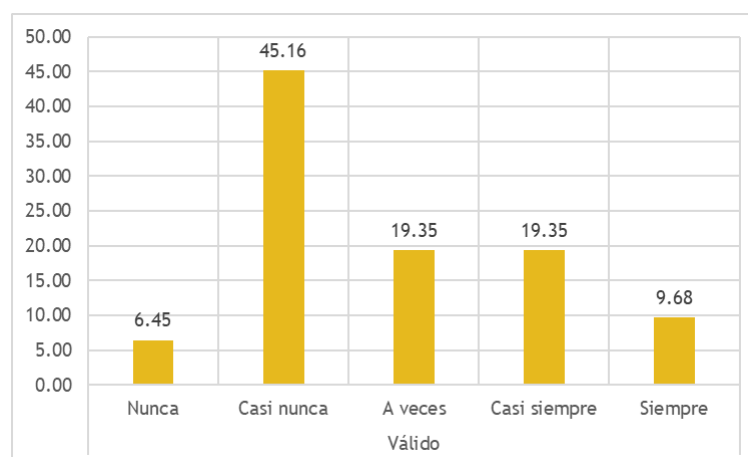
Tabla 7.

Tabla de frecuencia de la dimensión compromiso afectivo

Compromiso afectivo			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2	6.45
	Casi nunca	14	45.16
	A veces	6	19.35
	Casi siempre	6	19.35
	Siempre	3	9.68
	Total	31	100

Figura 3.

Gráfico de barras para la dimensión compromiso afectivo



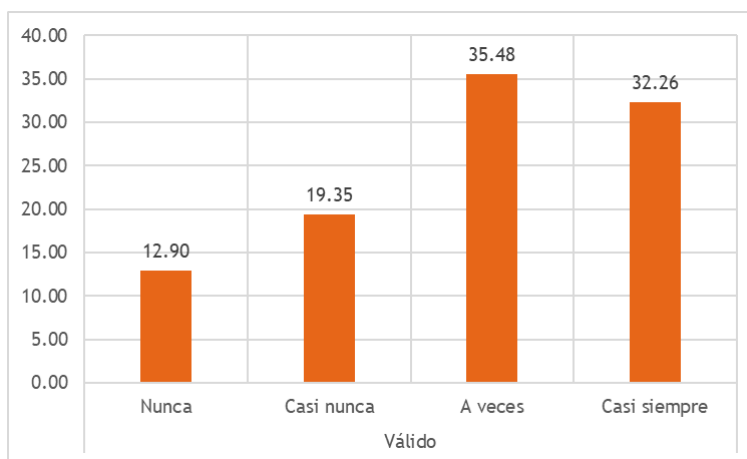
Interpretación: De los 31 sujetos de estudio, un 6.45% (2) manifestaron que el compromiso afectivo que tienen con la organización nunca es notorio; un 45.16% (14) manifestaron que casi nunca; un 19.35% (6) manifestaron que a veces; un 19.35% (6) manifestaron que casi siempre; y un 9.68% (3) manifestaron que siempre. Entonces, el nivel de compromiso afectivo de los trabajadores casi nunca es notorio.

- Resultados descriptivos de la dimensión compromiso continuo

Tabla 8.
Tabla de frecuencia de la dimensión compromiso continuo

		Compromiso continuo	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	4	12.90
	Casi nunca	6	19.35
	A veces	11	35.48
	Casi siempre	10	32.26
	Total	31	100

Figura 4.
Gráfico de barras para la dimensión compromiso continuo



Interpretación: De los 47 sujetos de estudio, un 12.90% (4) expresó que el compromiso continuo expresado en la empresa, nunca es significativo; un 19.35% (6) expresó que casi nunca; un 35.48% (11) expresó que a veces; y un 32.26% (10) expresó que casi siempre. En tanto, este diagnóstico a veces da información efectiva. Siendo así, el compromiso continuo que presentan los trabajadores, a veces tiene un impacto en las condiciones laborales.

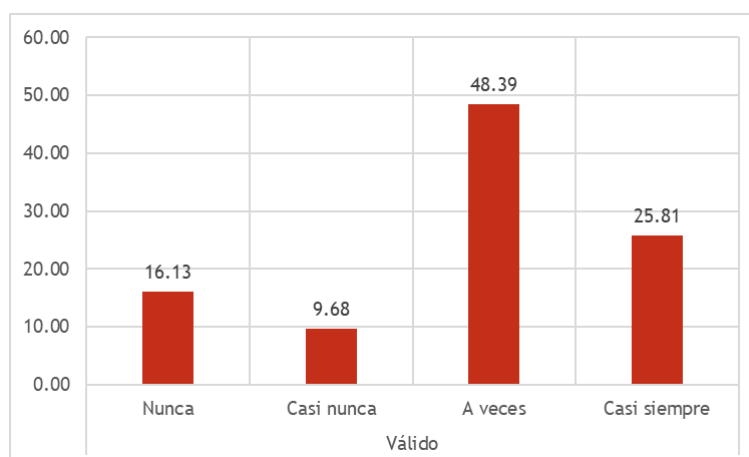
- Resultados descriptivos de la dimensión compromiso normativo

Tabla 9.
Tabla de frecuencia de la dimensión compromiso normativo

Compromiso normativo			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	5	16.13
	Casi nunca	3	9.68
	A veces	15	48.39
	Casi siempre	8	25.81
	Total	31	100

Figura 5.

Gráfico de barras para la dimensión compromiso normativo



Interpretación: De los 47 sujetos de estudio, un 16.13% (5) indicaron que nunca se da un compromiso normativo por los trabajadores; un 9.68% (3) indicó que casi nunca; un 48.39% (15) indicó que a veces; y un 25.81% (8) indicó que casi siempre. Así, el compromiso normativo de los trabajadores a veces índice en sus labores.

- Resultados descriptivos de la segunda variable desempeño laboral

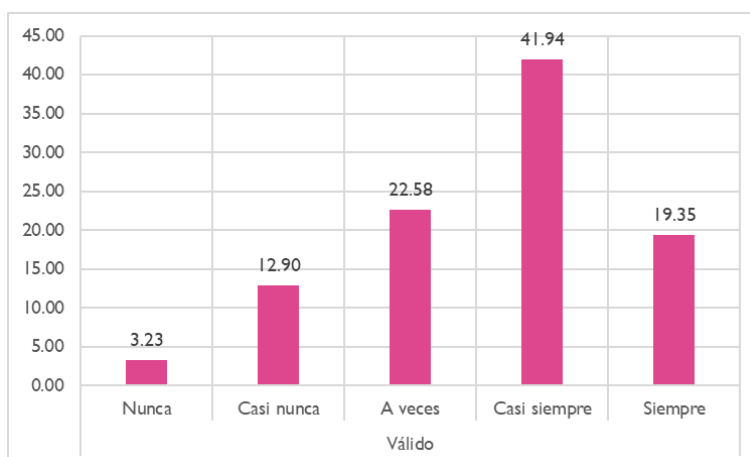
Tabla 10.

Tabla de frecuencia de la variable desempeño laboral

Desempeño laboral			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	3.23
	Casi nunca	4	12.90
	A veces	7	22.58
	Casi siempre	13	41.94
	Siempre	6	19.35
Total		31	100

Figura 6.

Gráfico de barras para la variable desempeño laboral



Interpretación: De los 31 sujetos de estudio, un 3.23% (1) indicaron que nunca se da un desempeño laboral que abarque las exigencias solicitadas por la empresa; un 12.90% (4) indicaron casi nunca; un 22.58% (7) indicaron que a veces; un 22.58% (7) indicaron que casi siempre; y un 41.94% (13) indicaron que siempre. Por lo tanto, casi siempre se denota aun desempeño laboral que cubre los requerimientos de la empresa.

- Resultados descriptivos de la dimensión desempeño de tareas

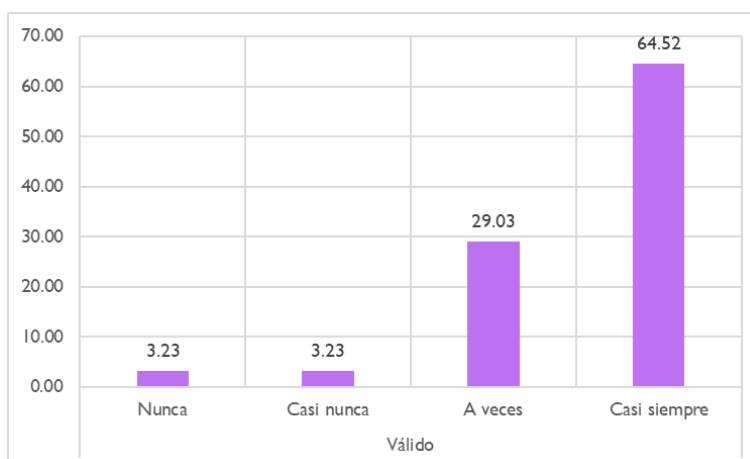
Tabla 11.

Tabla de frecuencia de la dimensión desempeño de tareas

Desempeño de tareas			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	3.23
	Casi nunca	1	3.23
	A veces	9	29.03
	Casi siempre	20	64.52
	Total	31	100

Figura 7.

Gráfico de barras para la dimensión desempeño de tareas



Interpretación: De los 31 sujetos de estudio, un 3.23% (1) señalaron que nunca se da un desempeño de tareas significativo por parte de los trabajadores; un 3.23% (1) señalaron que casi nunca; un 29.03% (9) señalaron que a veces; y un 64.52% (20) señalaron que casi siempre. Entonces, casi siempre se da un desempeño de tareas significativo enfocado al cumplimiento de los objetivos.

- Resultados descriptivos de la dimensión desempeño contextual

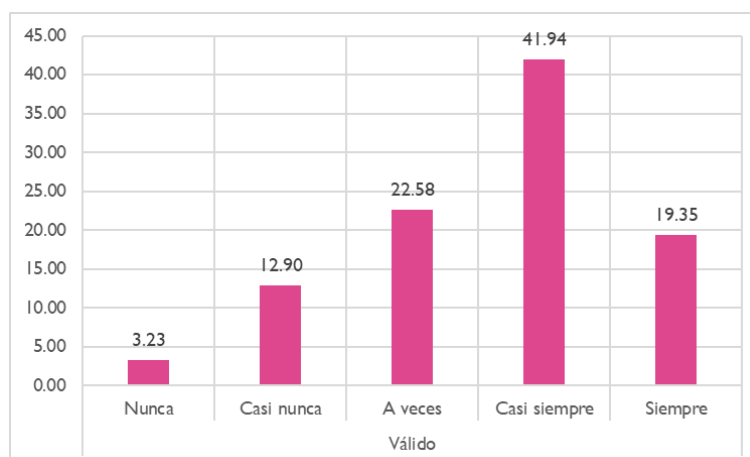
Tabla 12.

Tabla de frecuencia de la dimensión desempeño contextual

Desempeño contextual			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2	6.45
	Casi nunca	5	16.13
	A veces	9	29.03
	Casi siempre	12	38.71
	Siempre	3	9.68
Total		31	100

Figura 8.

Gráfico de barras para la dimensión desempeño contextual



Interpretación: De los 47 sujetos de estudio, un 6.45% (2) expresaron que nunca se desarrolla un desempeño en base al contexto de trabajo; un 16.13% (5) expresaron que casi nunca; un 29.03% (9) expresaron que a veces; un 38.71% (12) expresaron casi siempre; y un 9.68% (3) expresaron siempre. Entonces, casi siempre, el desempeño contextual referente al ambiente, es propicio para un desarrollo positivo.

- Resultados descriptivos de la dimensión desempeño organizacional

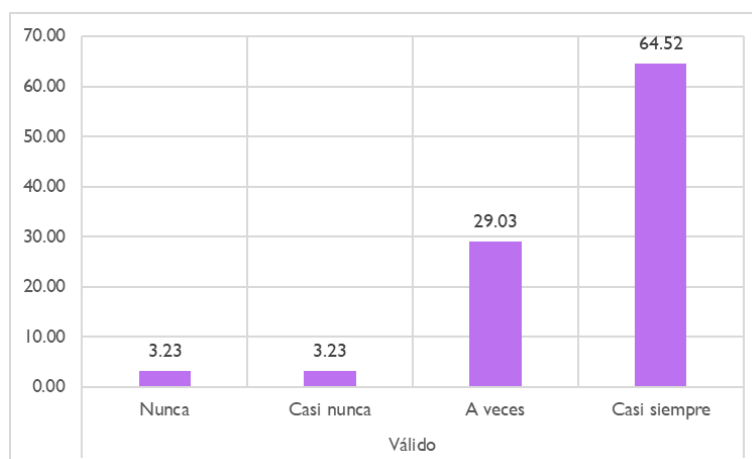
Tabla 13.

Tabla de frecuencia de la dimensión desempeño organizacional

Desempeño organizacional			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	4	12.90
	Casi nunca	7	22.58
	A veces	16	51.61
	Casi siempre	4	12.90
	Total	31	100

Figura 9.

Gráfico de barras para la dimensión desempeño organizacional



Interpretación: De los 31 sujetos de estudio, un 12.90% (4) indicaron que nunca se da un desempeño dinámico en la organización basado en los factores; un 22.58% (7) indicaron que casi nunca; un 51.61% (16) indicaron que a veces; y un 12.90% (4) indicaron que casi siempre. Por tal, a veces el desempeño de los trabajadores se ve afectado por los aspectos dinámicos de su entorno.

5.2. Contraste de hipótesis

1. Contrastación de la hipótesis general

- Planteamiento de hipótesis

H0: NO existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Corporación SIC S.A.C., Huancayo – 2022.

H1: Existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Corporación SIC S.A.C., Huancayo – 2022.

- Prueba de correlación

Tabla 14.
Prueba de correlación para la hipótesis general

Correlaciones				Compromiso organizacional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	de Compromiso organizacional	Coefficiente de correlación		1.000	.813**
		Sig. (bilateral)		.	.000
		N		31	31
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación		.813**	1.000
		Sig. (bilateral)		.000	.
		N		31	31

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

- Conclusión estadística

Se concluye que si existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral (sig. $p = 0.000 < 0.05$) dada a un nivel positivo fuerte ($r_s = .813$).

2. Contrastación de la primera hipótesis específica

- Planteamiento de hipótesis

H0: El compromiso organizacional NO se relaciona significativamente con el desempeño de tareas de los trabajadores de la empresa Corporación SIC S.A.C., Huancayo – 2022.

H1: El compromiso organizacional se relaciona significativamente con el desempeño de tareas de los trabajadores de la empresa Corporación SIC S.A.C., Huancayo – 2022.

- Prueba de correlación

Tabla 15.

Prueba de correlación para la primera hipótesis específica

Correlaciones				Compromiso organizacional	Desempeño de tareas
Rho de Spearman	de Compromiso organizacional	Coefficiente de correlación	Sig. (bilateral)	1.000	.794**
			N	.	.001
			N	31	31
	Desempeño de tareas	Coefficiente de correlación	Sig. (bilateral)	.794**	1.000
			N	.001	.
			N	31	31

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

- Conclusión estadística

Se concluye que el compromiso organizacional si se relaciona significativamente con el desempeño de tareas (sig. $p = 0.001 < 0.05$) dada a un nivel positivo fuerte ($r_s = .794$).

3. Contrastación de la segunda hipótesis específica

- Planteamiento de hipótesis

H0: El compromiso organizacional NO se relaciona significativamente con el desempeño contextual de los trabajadores de la empresa Corporación SIC S.A.C., Huancayo – 2022.

H1: El compromiso organizacional se relaciona significativamente con el desempeño contextual de los trabajadores de la empresa Corporación SIC S.A.C., Huancayo – 2022.

- Prueba de correlación

Tabla 16.

Prueba de correlación para la segunda hipótesis específica

Correlaciones				Compromiso organizacional	Desempeño contextual
Rho de Spearman	de Compromiso organizacional	Coefficiente de correlación		1.000	.802**
		Sig. (bilateral)		.	.000
		N		31	31
	Desempeño contextual	Coefficiente de correlación		.802**	1.000
		Sig. (bilateral)		.000	.
		N		31	31

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

- Conclusión estadística

Se concluye que el compromiso organizacional si se relaciona significativamente con el desempeño contextual (sig. $p = 0.000 < 0.05$) dada a un nivel positivo fuerte ($r_s = .802$).

4. Contrastación de la tercera hipótesis específica

- Planteamiento de hipótesis

H0: El compromiso organizacional NO se relaciona significativamente con el desempeño organizacional de los trabajadores de la empresa Corporación SIC S.A.C., Huancayo – 2022.

H1: El compromiso organizacional se relaciona significativamente con el desempeño organizacional de los trabajadores de la empresa Corporación SIC S.A.C., Huancayo – 2022.

- Prueba de correlación

Tabla 17.

Prueba de correlación para la tercera hipótesis específica

Correlaciones				Compromiso organizacional	Desempeño organizacional
Rho de Spearman	de Compromiso organizacional	Coefficiente de correlación		1.000	.771**
		Sig. (bilateral)		.	.001
		N		31	31
	de Desempeño organizacional	Coefficiente de correlación		.771**	1.000
		Sig. (bilateral)		.001	.
		N		31	31

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

- Conclusión estadística

Se concluye que el compromiso organizacional si se relaciona significativamente con el desempeño organizacional (sig. $p = 0.001 < 0.05$) dada a un nivel positivo fuerte ($r_s = .771$).

ANALISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS

Habiéndose ejecutado la aplicación de los instrumentos en la muestra señalada, se procedió con el análisis de los resultados y la determinación de las pruebas de hipótesis, en tanto, en base al objetivo de establecer qué relación existe entre el compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Corporación SIC S.A.C., se llegó a encontrar ciertas limitaciones del levantamiento de información, debido a las restricciones sanitarias en mayor medida, y sobre las consideraciones técnicas del procedimiento estadístico.

En tanto, se establecieron los criterios de validez de los instrumentos, dados a través del juicio de expertos, obteniendo una validez aceptable; asimismo, se sometieron a una prueba de confiabilidad, analizándose el valor de alfa de Cronbach, denotándose que, en comparación del baremo considerado, los mismos tienen una confiabilidad alta, con lo cual se procedió a la aplicación en la muestra de estudio.

Los resultados para la primera variable compromiso organizacional, un 29.03% (9) señalo que el compromiso que presentan los trabajadores, a veces y casi siempre se da de forma relevante, esto con respecto a los aspectos en que la organización incentiva y promueve en las cuales, el personal logra percibir una identificación con los objetivos y metas que se plantean, y se esfuerzan en lograrlos en un bien colectivo.

En tanto las dimensiones de estudio, para la dimensión compromiso afectivo, un 45.16% (14) manifestó que casi nunca se expresa un lazo emocional con la organización, esto dado con los aspectos de necesidad y pertenencia, considerando aspectos de estabilidad en los puestos y el cumplimiento de funciones concretas, aunadas por un sentimiento de trabajo de visión netamente objetiva. Para la dimensión compromiso continuo, un 35.48% (11) expreso que a veces consideran que el compromiso continuo

adquirido con la organización no es el suficiente, en relación al tiempo de servicio o trabajo con los incentivos o la motivación a seguir realizando una labor que consideran fútil a futuro. Para la dimensión normativo, un 41.94% (13) indicaron que casi siempre, se sienten comprometidos de una forma moral con la empresa, desde un enfoque de deber, del cumplimiento de las reglas o políticas que, como trabajadores, deben seguir en armonía con la conducción que se realiza en la misma, para lograr pertenecer al ambiente.

Para los resultados de la segunda variable desempeño laboral, un 41.94% (13) indico que el desempeño que se presenta en la empresa casi siempre cumple los estimados, basado en el desenvolvimiento del personal y su alcance en las actividades realizadas, en relación al rendimiento percibido y la consecución de metas específicas.

En tanto para las dimensiones de estudio, para la dimensión desempeño de tareas, un 64.52% (20) señalo que casi siempre se da un desempeño en base a las capacidades y el conocimiento que demuestran los trabajadores, bajo una responsabilidad de cumplimiento y basadas a las actividades asignadas. Para la dimensión desempeño contextual, un 38.71% (12) expresaron que casi siempre se aprecia una mejora en el desempeño contextual, en base a los aspectos del medioambiente laboral y las relaciones entre trabajadores, que permiten alcanzar y cumplir los objetivos que se les plantean. Para la dimensión desempeño organizacional, un 51.61% (16) indicaron que este compromiso a veces tiene una incidencia relacionada a los factores objetivos y subjetivos del entorno, referidos a los recursos de los que disponen y las relaciones laborales entre los mismos, por tanto, estos componentes tienen una influencia directa y afectara la forma en que se desarrollan las actividades.

Habiéndose realizado el respectivo análisis de los datos descriptivos, este permitió contrastar los objetivos determinados en la investigación, por tanto, para el objetivo general, contrastado mediante la prueba de correlación, se estableció que si existe una

relación significativa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral (sig. $p = 0.000 < 0.05$) dada a un nivel positivo fuerte ($r_s = .813$). El resultado obtenido, en relación a lo que plantea Moran (2021), tiene acercamiento similar, al indicar que el “coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0.518, reflejando una relación positiva de nivel moderado”. Esto supone que, las condiciones en que el compromiso que un trabajador expresa hacia la organización es variable con respecto a las condiciones en las que este se desarrolla en la misma, y esto afectando en cierta medida al desempeño que puede presentar, por tanto, es importante señalar que, mientras exista un compromiso por parte del trabajador hacia los aspectos en que la organización los establece de forma específica, el desempeño se verá afectado positivamente, hacia el cumplimiento de los objetivos que establece la empresa.

En tanto para el primer objetivo específico, se estableció que el compromiso organizacional si se relaciona significativamente con el desempeño de tareas (sig. $p = 0.001 < 0.05$) dada a un nivel positivo fuerte ($r_s = .794$). Basando en el resultado similar que plantea Guerrero y Veliz (2019), al concluir que “(...) los trabajadores se sienten comprometidos con la empresa mediante actitudes manifestadas en un sentimiento de pertenencia, debido a que no solo se limitan a realizar sus funciones pues la distribuidora brinda oportunidades en su desarrollo profesional”, eso supone un análisis perspectivo desde el enfoque en que se señala que, el compromiso que los trabajadores enfocan a la pertenencia de la organización, supone que desde el aspecto de las tareas que desarrollan, los resultados que se obtengan se verán afectados por las condiciones en que se desarrollaron, incidiendo en que, su desempeño será, de alguna forma, condicionada a la dinámica de los factores en que se den las condiciones del empleo de los recursos y percepciones del trabajador.

Para el segundo objetivo específico, se estableció que el compromiso organizacional si se relaciona significativamente con el desempeño contextual (sig. $p = 0.000 < 0.05$) dada a un nivel positivo fuerte ($r_s=.802$). En comparación a lo que señalan Ayala y Bustamante (2019) al concluir que “se da la idea de que el Compromiso no se logra efectivizar y afecta al Desempeño”. Esto puede expresarse desde diversos aspectos que determinaran e incidirán en los criterios que el trabajador considere dentro de las relaciones que se den en su entorno, afectando su compromiso con la organización y sus elementos, tanto tangibles como intangibles, por tanto, el desempeño corresponderá a la mejora de este ambiente, que coadyuva a la realización del trabajo y el alcance de los objetivos establecidos en torno a los criterios de la empresa.

Finalmente, para el tercer objetivo específico, se estableció que el compromiso organizacional si se relaciona significativamente con el desempeño organizacional (sig. $p = 0.001 < 0.05$) dada a un nivel positivo fuerte ($r_s=.771$). En relación al resultado que señala Chávez (2018), al concluir que “(...) los trabajadores muestran un nivel bueno de compromiso organizacional ya que se identifican con la empresa. En cuanto a la producción se muestra como resultado de un buen desempeño laboral”. Esto se interpreta desde la premisa de que la organización podrá establecer criterios en relación al talento del trabajador y el ambiente en el que se desenvuelven, enfocado al resultado, por tanto, el desempeño se basara en los aspectos de cumplimiento y el compromiso que se demuestra a este, enfocados a los procesos que se remontan a la estructura de la propia empresa.

CONCLUSIONES

1. En base al objetivo general, se concluye que si existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral (sig. $p = 0.000 < 0.05$) dada a un nivel positivo fuerte ($r_s = .813$). Por tanto, mientras los trabajadores se perciban comprometidos con la empresa, su desempeño mejorara en relación a su trabajo y el alcance de los objetivos institucionales.
2. En base al primer objetivo específico, se concluye que el compromiso organizacional si se relaciona significativamente con el desempeño de tareas (sig. $p = 0.001 < 0.05$) dada a un nivel positivo fuerte ($r_s = .794$). Siendo así, en tanto los trabajadores perciban un compromiso positivo con la empresa, su desempeño en las tareas asignadas se verá mejorado.
3. En base al segundo objetivo específico, se concluye que el compromiso organizacional si se relaciona significativamente con el desempeño contextual (sig. $p = 0.000 < 0.05$) dada a un nivel positivo fuerte ($r_s = .802$). Por lo que, en tanto los trabajadores se sientan comprometidos, su desempeño y desenvolvimiento en las actividades tendrá un nivel más adecuado.
4. En base al tercer objetivo específico, se concluye que el compromiso organizacional si se relaciona significativamente con el desempeño organizacional (sig. $p = 0.001 < 0.05$) dada a un nivel positivo fuerte ($r_s = .771$). Entonces, siempre que los trabajadores se sientan comprometidos, su desempeño respecto a los aspectos organizacionales será beneficioso.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al Jefe Zonal de la empresa Corporacion SIC. SA – Huancayo, elaborar proyecto de incentivos para valorar y reconocer a los trabajadores con niveles altos en desempeño y compromiso como forma de motivación para que sigan contribuyendo con el avance de la organización, ya que mediante los colaboradores se cumplen los objetivos organizacionales.
2. Se recomienda al Jefe Zonal de la empresa Corporacion SIC. SA – Huancayo, identificar a los trabajadores proactivos para que sean los que motiven al resto del personal para que se identifiquen con la organización y contribuir con la satisfacción de trabajar en ella.
3. Se recomienda al Jefe Zonal de la empresa Corporacion SIC. SA – Huancayo, capacitaciones y evaluaciones constantes para incrementar el conocimiento de los trabajadores, para de tal manera puedan desenvolverse mejor en sus labores dentro de la organización.
4. Se recomienda al Jefe Zonal de la empresa Corporacion SIC. SA – Huancayo, reconocer y valorar la lealtad de los trabajadores hacia la organización ya que es importante para el desarrollo de la organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Aimacaña Orosco, A. P. y Tello Robayo, M. M. (2017). *Empowerment y su influencia en el compromiso organizacional en una mediana empresa: Caso Industria Inplastico* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Cotopaxi, Ecuador]. Repositorio digital: <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/3778>

Álvarez Indacochea, B. V., Indacochea Ganchozo, B. S., Álvarez Indacochea, A. A., Yoza Rodríguez, N. R. y Figueroa Soledispa, M. L. (2018). La evaluación del desempeño en la educación superior. *Dominio de las ciencias*, 4(1), 362-372. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/749>

Atencio Bravo, E. A., Otero Peña, O. y Peñata Avila, J. (2019). Compromiso organizacional desde la perspectiva del personal docente. *In crescendo*, 11(1), 27-50. <https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/2181>

Ayala Bustamante, C. M. A. y Bustamante Sanchez, A. J. (2019). *Compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa OPEMIP S.A.C. Arequipa 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica del Perú, Perú]. Repositorio digital: <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/2552>

Baez Santana, R. A., Zayas Agüero, P. M., Velázquez Zaldívar, R. y Lao León, Y. O. (2019). Modelo conceptual del compromiso organizacional en empresas cubanas. *Ingeniería Industrial*, 40(1), 14-23. <https://rii.cujae.edu.cu/index.php/revistaind/article/view/961>

Bautista Cuello, R., Cienfuegos Fructus, R. y Aguilar Panduro, E. J. D. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de investigación Valor agregado*, 7(1), 109-121. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417

Bernal Gonzales, I., Pedraza Melo, N. A. y Castillo Hernández, L. (2020). El capital humano y su relación con el desempeño organizacional, *Revista Espacios*, 41(22). <http://www.revistaespacios.com/a20v41n22/a20v41n22p14.pdf>

Bustillos Campaña, L. C. (2016). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa M.C. Distribuciones S.A. del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador]. Repositorio digital: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/24527>

Caballero Romero, A. (2014). *Metodología integral para planes y tesis: la metodología del como formularlos*. México: Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.

Castro León, E. Z. (2017). Evaluación del desempeño de los docentes de la Facultad de Ingeniería de Minas de la Universidad Nacional del Centro del Perú. *Apuntes de ciencia y sociedad*, 7(2). <http://journals.continental.edu.pe/index.php/apuntes/article/view/528>

Chávez Canares, Y. (2018). *Compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ESMAC S.A., Huaraz, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad San Pedro, Perú]. Repositorio digital: <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/14336>

Chuco Aguilar, V. J., Álvarez Pejerrey, J. A., Chávez Ramírez, M. G. A. y Cuba Rosales, L. A. (2020). El trabajo remoto y el desempeño laboral en el marco del covid-19. *Review of Global Management*, 6(1). <https://revistas.upc.edu.pe/index.php/rgm/article/view/1489>

Clark Mendívil, Y. (2018). *Factores que influyen en el desempeño laboral de los empleados de servicio de las empresas hoteleras del sur de Sonora* [Tesis de posgrado,

Universidad Autónoma de Nuevo León, México]. Repositorio digital:
<http://eprints.uanl.mx/16807/1/1080290352.pdf>

Coronado Guzmán, G., Valdivia Velasco, M., Aguilera Dávila, A. y Alvarado Carrillo, A. (2020). Compromiso organizacional: Antecedentes y consecuencias. *Revista Conciencia Tecnológica*, 2020(60).
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94465715006>

Cruz del Castillo, C., Olivares, S. y González, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Grupo Editorial Patria S.A. de C.V.

Ferreira A. y De Longhi A. L. (2014). *Metodología De La Investigación I, Volumen 1*. Argentina: Editorial Brujas.

Gallud Jardiel, E. (2015). *Manual práctico para escribir una tesis*. España: Editorial Verbum, S. L.

Guerrero Jimenez, K. M. y Veliz Chapoñan, M. A. (2019). *Relación del compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la distribuidora Aga Nestlé en la Ciudad de Jaén* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Perú]. Repositorio digital:
<https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2484>

Guillén Leguía, E. M. (2018). *Compromiso organizacional y desempeño laboral en el personal de una empresa del rubro retail de Lima Metropolitana 2018* [Tesis de posgrado, Universidad Nacional Federico Villarreal, Perú]. Repositorio digital:
<http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2619>

Guisande González, C., Vaamonde Liste, A. y Barreiro Felpeto, A. (2013). *Tratamiento de datos con R, STATISTICA y SPSS*. España: Diaz de Santos Ed.

Hernández Bonilla, B. E., Ruiz Reynoso, A. M., Ramírez Cortés, V., Sandoval Trujillo, S. J. y Méndez Guevara, L. C. (2018). Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional, RIDE. *Revista Iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo*, 8(16). 820-846. <https://doi.org/10.23913/ride.v8i16.370>

Hernández-Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc. Graw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V. México, Sexta edición.

Hinojosa Pérez, J. A. (2017). *El arte de hacer una tesis: Para pos y pregrado con casos prácticos*. Primera edición. Fondo Editorial de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima.

López Martínez, O. (2020). *Influencia de la motivación en el compromiso organizacional de los empleados de nivel operativo de la Sidue* [Tesis de posgrado, Universidad Autónoma de Baja California, México]. Repositorio digital: <https://repositorioinstitucional.uabc.mx/handle/20.500.12930/2877>

López Rengifo, E., Saavedra Ramirez, J., Diaz del Águila, F., & Paredes Sánchez, C. I. (2022). Compromiso organizacional y su relación con la productividad de los docentes de educación superior. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 1-28. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.1862

Martínez Bencardino, C. (2012). *Estadística y muestreo*. Colombia: ECOE Ediciones Ltda.

Moran Leyva, E. C. (2021). *El compromiso organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de logística documentaria de una empresa de transporte de valores en Chorrillos, Lima, Perú, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad

Privada del Norte, Perú]. Repositorio digital:
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/26961>

Mosquera Torres, D. F., Castro Santisteban, M., García García, E. E. y Mory Chiparra, W. E. (2021). Clima laboral y compromiso organizacional en profesores de una universidad privada de Huacho. *Laplage In Review*, 7(3C), 84-94.
<https://doi.org/10.24115/S2446-6220202173C1506p.84-94>

Muñoz Razo, C. (2011). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

Oседа Gago, D., Ramos Toledo, M., Cirilo López, O., Manrique Chávez, R. y Zevallos Solis, L. (2018). Compromiso organizacional y actitud al cambio del personal que labora en la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia. *Apuntes de ciencia y sociedad*, 8(1). <https://doi.org/10.18259/acs.2018011>

Pashanasi Amasifuen, B., Gárate Ríos, J. y Palomino Alvarado, G. P. (2021). Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una revisión Latinoamericana de literatura. *Comuni@cción*, 12(3), 163-174. <https://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.537>

Peña Robles, L., Martínez Melendres, B. y Méndez Magaña, A. C. (2021). Compromiso organizacional y actitud laboral del personal de salud durante la pandemia por COVID-19 (SARS-CoV-2). *Revista Salud Jalisco*, 8.
<https://www.medigraphic.com/pdfs/saljalisco/sj-2021/sje211g.pdf>

Pereira Baron, J. L. (2019). *Clima organizacional para el desempeño laboral* [Tesis de posgrado, Fundación Universidad de América, Colombia]. Repositorio digital:
<https://repository.uamerica.edu.co/handle/20.500.11839/7510>

Pimienta Prieto, J. H. y De la Orden Hoz, A. (2017). *Metodología de la investigación*. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

Pinela Morán, N. A. y Donawa Torres, Z. A. (2019). Calidad de vida laboral y el compromiso organizacional: una perspectiva desde las universidades. *RES NON VERBA REVISTA CIENTÍFICA*, 9(2), 1–12. <https://doi.org/10.21855/resnonverba.v9i2.217>

Quispe Flores, R. y Paucar Sulca, S. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional de docentes en una universidad pública de Perú. *Apuntes Universitarios*, 10(2), 64–83. <https://doi.org/10.17162/au.v10i2.442>

Ramírez., P. T., Ortiz De Agui, M. L., Carrasco Muñoz., M. A., Herrera Alania, G. L. y Martínez Morales, C. V. (2020). Satisfacción laboral y rendimiento académico universitario. Intercambios. *Dilemas y transiciones de la educación superior*, 7(2), 66-78. <https://doi.org/10.2916/inter.7.2.8>

Rodríguez Marulanda, K. P. y Lechuga Cardozo, J. I. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista EAN*, (87), 79-101. <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2452>

Salazar Grandez, E. (2019). Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los docentes universitarios, Chachapoyas, 2019. *Revista de Investigación Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(1), 49-55. <http://revistas.untrm.edu.pe/index.php/CSH/article/view/685>

Schmelkes, C. y Elizondo Schmelkes, N. (2010). *Manual para la presentación de anteproyectos e informes de investigación (tesis)*. México: Oxford University Press México, S.A. de C.V.

Tello Vasco, L. R. (2018). *Relación del Compromiso Organizacional con la Satisfacción Laboral en el sector calzado de la Provincia de Tungurahua* [Tesis de posgrado, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador]. Repositorio digital: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/28319?mode=full>

Trelles Vicuña, D, y Galindo Mora, J. (2020). Revisión teórica de los factores que inciden en el desempeño eficiente de los docentes en las universidades privadas de la provincia del Azuay-Ecuador. *Revista electrónica arbitrada APCAMP*, 19. http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/Vinculategica6_2/63_Trelles_Galindo.pdf

Vara Horna, A. A. (2012) *Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. Lima: Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres. Lima.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Corporación SIC S.A.C., Huancayo – 2022

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Dimensión	Indicadores	Metodología
<p>Problema general: ¿Qué relación existe entre el compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Corporación SIC S.A.C., Huancayo – 2022?</p> <p>Problemas específicos: 1. ¿Cuál es la relación que se da entre el compromiso organizacional y desempeño de tareas de los trabajadores de la empresa Corporación SIC S.A.C., Huancayo – 2022? 2. ¿Cuál es la relación que se da entre el compromiso organizacional y desempeño contextual de los trabajadores de la empresa Corporación SIC S.A.C., Huancayo – 2022? 3. ¿Cuál es la relación que se da entre el compromiso organizacional y desempeño de los trabajadores de la empresa Corporación SIC S.A.C., Huancayo – 2022?</p>	<p>Objetivo general: Establecer qué relación existe entre el compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Corporación SIC S.A.C., Huancayo – 2022.</p> <p>Objetivos específicos: 1. Identificar cual es la relación que se da entre el compromiso organizacional y desempeño de tareas de los trabajadores de la empresa Corporación SIC S.A.C., Huancayo – 2022. 2. Identificar cual es la relación que se da entre el compromiso organizacional y desempeño contextual de los trabajadores de la empresa Corporación SIC S.A.C., Huancayo – 2022. 3. Identificar cual es la relación que se da entre el compromiso organizacional y desempeño de los trabajadores de la empresa Corporación SIC S.A.C., Huancayo – 2022.</p>	<p>Hipótesis general: Existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Corporación SIC S.A.C., Huancayo – 2022.</p> <p>Hipótesis específicas: 1. El compromiso organizacional se relaciona significativamente con el desempeño de tareas de los trabajadores de la empresa Corporación SIC S.A.C., Huancayo – 2022. 2. El compromiso organizacional se relaciona significativamente con el desempeño contextual de los trabajadores de la empresa Corporación SIC S.A.C., Huancayo – 2022. 3. El compromiso organizacional se relaciona significativamente con el desempeño organizacional de los trabajadores de la empresa Corporación SIC S.A.C., Huancayo – 2022.</p>	<p>V1. Compromiso organizacional</p> <p>V2. Desempeño laboral</p>	<p>D1. Compromiso afectivo</p> <p>D2. Compromiso continuo</p> <p>D3. Compromiso normativo</p> <p>D1. Desempeño de tareas</p> <p>D2. Desempeño contextual</p> <p>D3. Desempeño organizacional</p>	<p>Realización personal</p> <p>Pertenencia</p> <p>Afiliación</p> <p>Significación</p> <p>Apego</p> <p>Inversión</p> <p>Consecuencias</p> <p>Necesidades</p> <p>Competencias</p> <p>Dificultades</p> <p>Conveniencia</p> <p>Lealtad</p> <p>Obligación</p> <p>Deber</p> <p>Agradecimiento</p> <p>Toma de decisiones</p> <p>Organización</p> <p>Resolución de problemas</p> <p>Conocimiento técnico</p> <p>Productividad</p> <p>Orientación</p> <p>Iniciativa</p> <p>Compromiso</p> <p>Colaboración y cooperación</p> <p>Compartir y transmitir</p> <p>Rendimiento</p> <p>Calidad de trabajo</p> <p>Uso de tiempo y recursos</p> <p>Asistencia</p> <p>Eficiencia</p>	<p>Método general: Científico</p> <p>Método específico: Hipotético deductivo.</p> <p>Tipo: Básico</p> <p>Nivel: Correlacional.</p> <p>Diseño: No experimental, transversal, correlacional descriptivo.</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --- O1 M --- r r --- O2 </pre> </div> <p>Donde: M= muestra O1= observación de la primera variable O2= observación de la segunda variable r= correlación</p> <p>Población y Muestra: 31 trabajadores</p> <p>Técnicas e Instrumentos: Encuesta y cuestionario.</p> <p>Técnicas de procesamiento de datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estadística descriptiva (tablas de frecuencia y gráficos) - Estadística inferencial (Coeficiente de correlación de Spearman) - Confiabilidad del instrumento (Alfa de Cronbach) - Validez del instrumento (Juicio de expertos)

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
V1. Compromiso organizacional	Valdivia, Aguilera y Alvarado (2020) manifiesta que el compromiso organizacional es: “Un tipo de vínculo social establecido entre el trabajador y la organización, compuesto de un componente afectivo y de identificación que predispone un conjunto de intenciones comportamentales de proactividad, participación, compromiso y defensa de la organización” (p. 9).	El compromiso organizacional es el grado en que un trabajador se identifica con la institución en la que labora, a través del cumplimiento de metas y la relación que desarrolla.	D1. Compromiso afectivo	Realización personal	Ordinal: 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				Pertenencia	
				Afiliación	
				Significación	
				Apego	
			D2. Compromiso continuo	Inversión	
				Consecuencias	
				Necesidades	
				Competencias	
			D3. Compromiso normativo	Dificultades	
				Conveniencia	
				Lealtad	
				Obligación	
Deber					
V2. Desempeño laboral	Rodríguez y Lechuga (2018) conceptualiza al desempeño como una: “Apreciación sistemática, periódica, estandarizada y cualificada, del valor demostrado por un individuo en su puesto de trabajo, desde el punto de vista de la organización donde trabaja” (p. 81).	El desempeño laboral son el conjunto de acciones y conductas que realiza un trabajador para el logro de los objetivos que contribuye a la organización.	D1. Desempeño de tareas	Agradecimiento	Ordinal: 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				Toma de decisiones	
				Organización	
				Resolución de problemas	
				Conocimiento técnico	
			D2. Desempeño contextual	Productividad	
				Orientación	
				Iniciativa	
				Compromiso	
			D3. Desempeño organizacional	Colaboración y cooperación	
				Compartir y transmitir	
				Rendimiento	
				Calidad de trabajo	
Uso de tiempo y recursos					
	Asistencia				
	Eficiencia				

Anexo 3. Matriz de operacionalización del instrumento

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición
V1. Compromiso organizacional	D1. Compromiso afectivo	Realización personal	1. Se incentiva la realización del personal mediante la pertenencia de la empresa	Ordinal: 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
		Pertenencia	2. La pertenencia se desarrolla mediante la mejora de las relaciones con la empresa	
		Afiliación	3. La afiliación es incentivada y fortalecida	
		Significación	4. Se perciben aspectos significativos referentes al compromiso con la empresa	
		Apego	5. El apego se da en base a características de aprendizaje y perfeccionamiento	
	D2. Compromiso continuo	Inversión	6. Se invierte en el desarrollo de los trabajadores para mejorar su potencial	
		Consecuencias	7. Las consecuencias de las acciones se toman en equipo	
		Necesidades	8. Se tratan de cubrir todas las necesidades del personal	
		Competencias	9. Las competencias del personal son fortalecidas	
		Dificultades	10. Las dificultades se superan mediante el trabajo en equipo	
	D3. Compromiso normativo	Conveniencia	11. El trabajo se realiza acorde a la conveniencia de su ejecución	
		Lealtad	12. Se manifiestan aspectos leales hacia la organización	
		Obligación	13. Las obligaciones son tomadas como responsabilidades	
Deber		14. El deber del personal es perceptible respecto a sus actividades		
	Agradecimiento	15. Se manifiesta un sentimiento de agradecimiento hacia la empresa		
V2. Desempeño laboral	D1. Desempeño de tareas	Toma de decisiones	1. Se toman decisiones basadas en las tareas y actividades pendientes	Ordinal: 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
		Organización	2. Se organiza el trabajo realizado para el cumplimiento de objetivos	
		Resolución de problemas	3. Los problemas se solucionan de forma eficiente para seguir con el trabajo	
		Conocimiento técnico	4. Las tareas y actividades se cumplen en función a los aspectos técnicos aplicados	
		Productividad	5. La productividad se enfoca en el cumplimiento de tareas	
	D2. Desempeño contextual	Orientación	6. Se orienta el trabajo en base al contexto en el que se desarrolla	
		Iniciativa	7. La iniciativa se desenvuelve en base al escenario de trabajo	
		Compromiso	8. El compromiso se manifiesta en el trabajo que se realice	
		Colaboración y cooperación	9. El personal colabora y coopera para la ejecución de objetivos	
		Compartir y transmitir	10. Se comparte y transmite la experiencia de trabajo	
	D3. Desempeño organizacional	Rendimiento	11. El rendimiento es perceptible en el manejo de las operaciones de la organización	
		Calidad de trabajo	12. El trabajo se mantiene bajo estándares de calidad	
		Uso de tiempo y recursos	13. El personal emplea su tiempo y recursos para cumplir un objetivo concreto	
		Asistencia	14. La asistencia regular de los trabajadores mejora el desempeño que presenten	
		Eficiencia	15. La eficiencia de las actividades es notoria en su ejecución	

Anexo 4. Instrumento de investigación

- Primer instrumento

Cuestionario de estudio para la variable compromiso organizacional

Estimado trabajador(a), a continuación, se le presenta una serie de ítems de estudio, con el fin de estudiar el compromiso organizacional de los trabajadores en su empresa, sírvase emplear la siguiente escala para su valoración respectiva:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Se le agradece su respuesta de antemano.

V1: Compromiso organizacional	1	2	3	4	5
D1. Compromiso afectivo					
1. Se incentiva la realización del personal mediante la pertenencia de la empresa					
2. La pertenencia se desarrolla mediante la mejora de las relaciones con la empresa					
3. La afiliación es incentivada y fortalecida					
4. Se perciben aspectos significativos referentes al compromiso con la empresa					
5. El apego se da en base a características de aprendizaje y perfeccionamiento					
D2. Compromiso continuo					
6. Se invierte en el desarrollo de los trabajadores para mejorar su potencial					
7. Las consecuencias de las acciones se toman en equipo					
8. Se tratan de cubrir todas las necesidades del personal					
9. Las competencias del personal son fortalecidas					
10. Las dificultades se superan mediante el trabajo en equipo					
D3. Compromiso normativo					
11. El trabajo se realiza acorde a la conveniencia de su ejecución					
12. Se manifiestan aspectos leales hacia la organización					
13. Las obligaciones son tomadas como responsabilidades					
14. El deber del personal es perceptible respecto a sus actividades					
15. Se manifiesta un sentimiento de agradecimiento hacia la empresa					

- Segundo instrumento

Cuestionario de estudio para la variable desempeño laboral

Estimado trabajador(a), a continuación, se le presenta una serie de ítems de estudio, con el fin de estudiar el desempeño laboral de los trabajadores en su empresa, sírvase emplear la siguiente escala para su valoración respectiva:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Se le agradece su respuesta de antemano.

V2: Desempeño laboral	1	2	3	4	5
D1. Desempeño de tareas					
1. Se toman decisiones basadas en las tareas y actividades pendientes					
2. Se organiza el trabajo realizado para el cumplimiento de objetivos					
3. Los problemas se solucionan de forma eficiente para seguir con el trabajo					
4. Las tareas y actividades se cumplen en función a los aspectos técnicos aplicados					
5. La productividad se enfoca en el cumplimiento de tareas					
D2. Desempeño contextual					
6. Se orienta el trabajo en base al contexto en el que se desarrolla					
7. La iniciativa se desenvuelve en base al escenario de trabajo					
8. El compromiso se manifiesta en el trabajo que se realice					
9. El personal colabora y coopera para la ejecución de objetivos					
10. Se comparte y transmite la experiencia de trabajo					
D3. Desempeño organizacional					
11. El rendimiento es perceptible en el manejo de las operaciones de la organización					
12. El trabajo se mantiene bajo estándares de calidad					
13. El personal emplea su tiempo y recursos para cumplir un objetivo concreto					
14. La asistencia regular de los trabajadores mejora el desempeño que presenten					
15. La eficiencia de las actividades es notoria en su ejecución					

Anexo 5. Consentimiento informado



CONSENTIMIENTO INFORMADO

CORPORACION SIC S.A.C. con RUC N° 20600862813, con domicilio en Av. Javier Prado N°6210 La Molina – Lima, representada por su Apoderado Legal Sr. Guillermo Gujjada Arana, identificado con DNI N.º 08310000 Concede a:

La Sra. QUINTO TACZA KAREN NOHELLI identificado con DNI N.º 45869643, quien solicita información y aplicación de encuestas a los trabajadores de la tienda REAL PLAZA HUANCAYO, para poder llevar a cabo su proyecto de tesis titulado "Compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Corporación SIC S.A.C., Huancayo – 2022."

Se deja constancia, la presente para los fines que crea conveniente.

Lima, 25 de mayo de 2022.

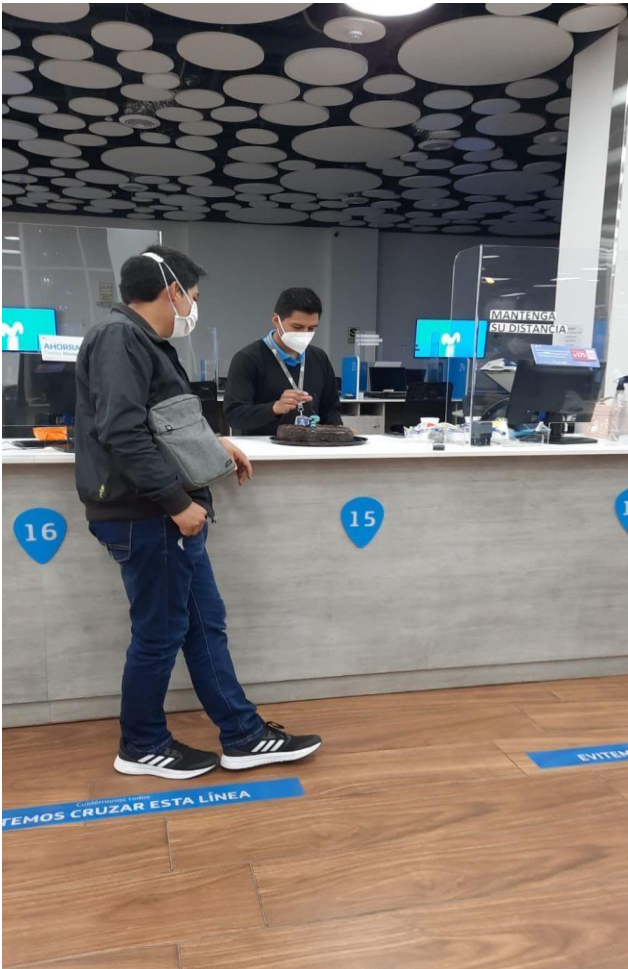
Atentamente.

CORPORACIÓN SIC S.A.C.

"GUILLERMO GUJJADA ARANA"
Apoderado Legal

Anexo 6. Fotos







Anexo 7. Validaciones

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 1: Cuestionario de estudio para la variable compromiso organizacional

Variable: Compromiso organizacional

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
D1	1	4	4	4	4	ALTO	
	2	4	4	4	4	ALTO	
	3	4	4	4	4	ALTO	
	4	4	4	4	4	ALTO	
	5	4	4	4	4	ALTO	
D2	6	4	4	4	4	ALTO	
	7	4	4	4	4	ALTO	
	8	4	4	4	4	ALTO	
	9	4	4	4	4	ALTO	
	10	4	4	4	4	ALTO	
D3	11	4	4	4	4	ALTO	
	12	4	4	4	4	ALTO	
	13	4	4	4	4	ALTO	
	14	4	4	4	4	ALTO	
	15	4	4	4	4	ALTO	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal

Evaluación final por el experto: por criterios y items, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto
---------------	---

Validez de contenido

Cuadro 1
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Items	Calificación
DR. ULDARICO INOCENCIO AGUADO RIVEROS	Doctor en Administración	15	ALTO

Ficha informe de evaluación a cargo del experto
Cuestionario 2: Cuestionario de estudio de la variable desempeño laboral
Variable: Desempeño laboral

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
D1	1	4	4	4	4	ALTO	
	2	4	4	4	4	ALTO	
	3	4	4	4	4	ALTO	
	4	4	4	4	4	ALTO	
	5	4	4	4	4	ALTO	
D2	6	4	4	4	4	ALTO	
	7	4	4	4	4	ALTO	
	8	4	4	4	4	ALTO	
	9	4	4	4	4	ALTO	
	10	4	4	4	4	ALTO	
D3	11	4	4	4	4	ALTO	
	12	4	4	4	4	ALTO	
	13	4	4	4	4	ALTO	
	14	4	4	4	4	ALTO	
	15	4	4	4	4	ALTO	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	

Fuente: Tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal

Evaluación final por el experto: por criterios y items, tomando como medida de tendencia central: la moda.

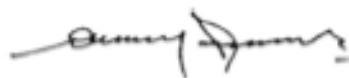
Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido

Cuadro 2
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
DR. ULDARICO AGUADO RIVEROS	Doctor en Administración	15	ALTO

Sello y Firma:



DR. ULDARICO AGUADO RIVEROS

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 1: Cuestionario de estudio para la variable compromiso organizacional

Variable: Compromiso organizacional

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
D1	1	4	4	4	4	ALTO	
	2	4	4	4	4	ALTO	
	3	4	4	4	4	ALTO	
	4	4	4	4	4	ALTO	
	5	4	4	4	4	ALTO	
D2	6	4	4	4	4	ALTO	
	7	4	4	4	4	ALTO	
	8	4	4	4	4	ALTO	
	9	4	4	4	4	ALTO	
	10	4	4	4	4	ALTO	
D3	11	4	4	4	4	ALTO	
	12	4	4	4	4	ALTO	
	13	4	4	4	4	ALTO	
	14	4	4	4	4	ALTO	
	15	4	4	4	4	ALTO	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto
---------------	---

Validez de contenido

Cuadro 1
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
DR. ABDON MAITA FRANCO	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad	15	ALTO

Ficha informe de evaluación a cargo del experto
Cuestionario 2: Cuestionario de estudio de la variable desempeño laboral
Variable: Desempeño laboral

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
D1	1	4	4	4	4	ALTO	
	2	4	4	4	4	ALTO	
	3	4	4	4	4	ALTO	
	4	4	4	4	4	ALTO	
	5	4	4	4	4	ALTO	
D2	6	4	4	4	4	ALTO	
	7	4	4	4	4	ALTO	
	8	4	4	4	4	ALTO	
	9	4	4	4	4	ALTO	
	10	4	4	4	4	ALTO	
D3	11	4	4	4	4	ALTO	
	12	4	4	4	4	ALTO	
	13	4	4	4	4	ALTO	
	14	4	4	4	4	ALTO	
	15	4	4	4	4	ALTO	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	

Fuente: Tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal

Evaluación final por el experto: por criterios e ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto
---------------	---

Validez de contenido

Cuadro 2
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
DR. ABDON MAITA FRANCO	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad	15	ALTO

Sello y Firma:


 CLAD Dr. Abdón C. Maita Franco
 Docente

DR. ABDON MAITA FRANCO

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 1: Cuestionario de estudio para la variable compromiso organizacional

Variable: Compromiso organizacional

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1	1	4	4	4	4	ALTO	
	2	4	4	4	4	ALTO	
	3	4	4	4	4	ALTO	
	4	4	4	4	4	ALTO	
	5	4	4	4	4	ALTO	
D2	6	4	4	4	4	ALTO	
	7	4	4	4	4	ALTO	
	8	4	4	4	4	ALTO	
	9	4	4	4	4	ALTO	
	10	4	4	4	4	ALTO	
D3	11	4	4	4	4	ALTO	
	12	4	4	4	4	ALTO	
	13	4	4	4	4	ALTO	
	14	4	4	4	4	ALTO	
	15	4	4	4	4	ALTO	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto
---------------	---

Validez de contenido

Cuadro 1
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
DRA. JACQUELINE CARBONELL INFANTE	Doctor en Administración	15	ALTO

Ficha informe de evaluación a cargo del experto
Cuestionario 2: Cuestionario de estudio de la variable desempeño laboral
Variable: Desempeño laboral

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
D1	1	4	4	4	4	ALTO	
	2	4	4	4	4	ALTO	
	3	4	4	4	4	ALTO	
	4	4	4	4	4	ALTO	
	5	4	4	4	4	ALTO	
D2	6	4	4	4	4	ALTO	
	7	4	4	4	4	ALTO	
	8	4	4	4	4	ALTO	
	9	4	4	4	4	ALTO	
	10	4	4	4	4	ALTO	
D3	11	4	4	4	4	ALTO	
	12	4	4	4	4	ALTO	
	13	4	4	4	4	ALTO	
	14	4	4	4	4	ALTO	
	15	4	4	4	4	ALTO	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	

Fuente: Tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto
---------------	---

Validez de contenido

Cuadro 2
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
DRA. JACQUELINE CARBONELL INFANTE	Doctor en Administración	15	ALTO

Sello y Firma:


 Dra. Adm. Jacqueline Carbonell Infante

**DRA. JACQUELINE CARBONELL
INFANTE**