

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA**

**FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**



**COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
ASESORES DE VENTAS DE LA EMPRESA MAESTRO, CHINCHA, ICA,  
2021.**

**TESIS**

**PRESENTADA POR BACHILLER**

**GUZMÁN SÁNCHEZ CARLOS RAFAEL  
VARGAS TOLEDO FERNANDO ALONSO**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

**CHINCHA – PERÚ**

**2022**

**ASESOR:**

Dra. FRANCIS ESMERALDA IBARGUEN CUEVA

## **AGRADECIMIENTOS**

A nuestras madres por su apoyo día tras día, de manera directa e indirecta pero siempre con su servicial dedicación por ver a sus hijos ser profesionales. A nuestros padres por su esfuerzo y ejemplo de lucha constante.

A nuestros familiares que nos apoyaron durante la elaboración del presente trabajo de investigación.

A la Dra. Francis Esmeralda Ibarquen Cueva, por su paciencia y dedicación en guiarnos durante este proceso de elaboración de la tesis, así mismo a todos nuestros docentes de la Facultad de Administración de Negocios de la “Universidad San Juan Bautista” quienes ciclo tras ciclo dieron lo mejor de sí como profesionales para brindarnos sus sabios consejos y enseñanzas universitarias.

## **DEDICATORIA**

A Dios, por permitirnos llegar hasta esta instancia de nuestras vidas y etapa profesional, por siempre guiarnos por el sendero correcto y que su bendición sea bienvenida por el resto de nuestras vidas.

A nuestros padres, por su esfuerzo día tras día desde la concepción de nosotros y por querer que sus hijos sean mejores, por lograr ser ese ejemplo de lucha constante que quedó impregnado en nuestras retinas.

A nuestras familias, por su apoyo en cada momento de nuestras vidas y así lograr contribuir en ser profesionales de éxito.

## RESUMEN

La investigación titulada: “Compromiso organizacional y desempeño laboral de los asesores de ventas de la empresa Maestro, Chincha, Ica, 2021”. Tuvo como objetivo determinar la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en la empresa Maestro, Chincha, 2021. La metodología fue de diseño no experimental de tipo básica y de nivel descriptivo – correlacional. La muestra es censal no probabilística y estuvo conformada por 54 trabajadores del área de ventas de la empresa Maestro, Chincha, a quienes se les aplicó dos cuestionarios sobre el compromiso organizacional y el desempeño laboral, los cuales cumplieron con los requisitos de validez por juicio de expertos como también la fiabilidad. Se empleó la prueba Rho Spearman para determinar la relación entre ambas variables cuyo resultado fue que el compromiso organizacional se relaciona con el desempeño laboral, con un nivel de correlación positiva media (Rho 0,408 y p- valor 0,002).

**Palabras claves:** Compromiso, desempeño, organización, laboral, asesores, ventas.

## **ABSTRACT**

The research entitled: "Organizational commitment and job performance of the sales advisors of the Maestro company, Chincha, Ica, 2021". Its objective was to determine the relationship between organizational commitment and job performance in the Maestro company, Chincha, 2021. The methodology was a non-experimental design of a basic type and a descriptive - correlational level. The sample is non-probabilistic census and was made up of 54 workers from the sales area of the company Maestro, Chincha, who were given two questionnaires on organizational commitment and job performance, which met the validity requirements by judgment of expert judgment as well as confidence. The Rho Spearman test was used to determine the relationship between both variables, the result of which was that organizational commitment is related to job performance, with a medium positive connection level (Rho 0.408 and p-value 0.002).

**Keywords:** Commitment, performance, organization, labor, consultants, sales.

## INTRODUCCIÓN

En los últimos años las empresas han ido mejorando en muchos aspectos, tales como: tecnología, procesos, logística, etc., pero en muchos casos no se ha tomado la debida importancia al recurso más importante de toda empresa, el recurso humano; recurso por el cual se presentan diversos problemas, dado que se debe manejar de diversos puntos de vista e ir actualizándolo con el pasar de los años y a los diversos entornos, como principal problema en el año de haber realizado la presente investigación, encontramos a la pandemia y a todas las consecuencias que trajo la misma, por lo cual tanto los trabajadores como las empresas debieron adaptarse.

Un trabajador que se siente identificado con la organización es un trabajador que se desempeña de manera óptima y que contribuye directamente con la organización para poder alcanzar los objetivos empresariales a corto, mediano y largo plazo; caso contrario, un trabajador que no esté comprometido con su labor ni con la organización no se percibirá en un futuro como parte de la empresa, por lo cual, puede traer consecuencias negativas para la organización, tales como: mal clima laboral, bajo rendimiento, actitud negativa, maltrato con los clientes, impuntualidad, no representar los valores de la empresa, entre otros.

De tal manera, las empresas se preocupan por poder contar con el compromiso de los trabajadores para que puedan perdurar en la empresa, identificarse con la organización y maximizar su desempeño laboral.

Por ello el propósito del estudio fue: Determinar la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los asesores de ventas de la tienda Maestro, Chincha, Ica, 2021.

Esta investigación es de gran importancia, porque contribuye con el estudio acerca de los factores que afectan al compromiso organizacional y como este repercute en el desempeño laboral de los asesores de ventas de una empresa retail conocida a nivel nacional, y por consiguiente también en los objetivos trazados por la organización. La investigación va a aportar conocimientos y resultados relevantes que servirán como solución al

problema planteado y también de antecedente para investigaciones posteriores.

Esta investigación fue estructurada en V capítulos, que se plasmaron de la siguiente manera: Capítulo I: El problema, contiene: planteamiento del problema, formulación del problema, justificación, delimitación del área de estudio, limitaciones de la investigación, objetivos y propósito. Capítulo II: Marco teórico, contiene: antecedentes bibliográficos, bases teóricas, marco conceptual, hipótesis, variables y definición de conceptos operacionales. Capítulo III: Metodología de la investigación, contiene: diseño metodológico, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, diseño de recolección de datos, procesamiento y análisis de datos y aspectos éticos. Capítulo IV: Análisis de los resultados, contiene: resultados y discusión, por último el Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones, como parte final de la investigación se toma en cuenta las referencias bibliográficas y anexos.

## ÍNDICE

<b>CARATULA</b>	<b>I</b>
<b>ASESOR</b>	<b>II</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>III</b>
<b>DEDICATORIA</b>	<b>IV</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>V</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>VI</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>VII</b>
<b>ÍNDICE</b>	<b>IX</b>
<b>LISTA DE TABLAS</b>	<b>XI</b>
<b>LISTA DE FIGURAS</b>	<b>XII</b>
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA</b>	<b>1</b>
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	5
1.3 JUSTIFICACIÓN	6
1.4 DELIMITACIÓN DEL ÁREA DE ESTUDIO	7
1.5 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	8
1.6 OBJETIVOS	8
1.7 PROPÓSITO	8
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	<b>10</b>
2.1 ANTECEDENTES BIBLIOGRÁFICOS	10
2.2 BASES TEÓRICAS	17
2.3 MARCO CONCEPTUAL	35
2.4 HIPÓTESIS	37
2.5 VARIABLES	37
2.6 DEFINICIÓN DE CONCEPTOS OPERACIONALES	38
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>40</b>
3.1 DISEÑO METODOLÓGICO	40
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	41
3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	42
3.4 DISEÑO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	44

3.5 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	44
3.6 ASPECTOS ÉTICOS	45
<b>CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS</b>	<b>46</b>
4.1 RESULTADOS	46
4.2 DISCUSIÓN	55
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>57</b>
5.1 CONCLUSIONES	57
5.2 RECOMENDACIONES	57
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>60</b>
<b>ANEXOS</b>	

## LISTA DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> <i>Calificación del instrumento de la validez de contenido a través de juicio de expertos</i>	<b>43</b>
<b>Tabla 2</b> <i>Análisis de confiabilidad</i>	<b>44</b>
<b>Tabla 3</b> <i>Niveles de la variable compromiso organizacional</i>	<b>46</b>
<b>Tabla 4</b> <i>Distribución de frecuencias de las dimensiones del compromiso organizacional</i>	<b>47</b>
<b>Tabla 5</b> <i>Niveles de la variable desempeño laboral</i>	<b>48</b>
<b>Tabla 6</b> <i>Distribución de frecuencias de las dimensiones del desempeño laboral</i>	<b>49</b>
<b>Tabla 7</b> <i>Prueba de normalidad</i>	<b>51</b>
<b>Tabla 8</b> <i>Correlación del compromiso organizacional y el desempeño laboral</i>	<b>52</b>
<b>Tabla 9</b> <i>Correlación del compromiso afectivo y el desempeño laboral</i>	<b>53</b>
<b>Tabla 10</b> <i>Correlación del compromiso de continuidad y el desempeño laboral</i>	<b>53</b>
<b>Tabla 11</b> <i>Correlación del compromiso normativo y el desempeño laboral</i>	<b>54</b>

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> <i>Niveles de percepción de la variable compromiso organizacional</i>	<b>46</b>
<b>Figura 2</b> <i>Niveles del compromiso organizacional por dimensiones</i>	<b>48</b>
<b>Figura 3</b> <i>Niveles de percepción de la variable desempeño laboral</i>	<b>49</b>
<b>Figura 4</b> <i>Niveles de desempeño laboral por dimensiones</i>	<b>50</b>

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En los últimos cincuenta años, el compromiso organizacional ha sido tema de interés para los directivos de las empresas de diversos rubros, dado que, es el impulso referente de involucramiento e identificación del empleado con un empleador (Steers, 1977). Por lo tanto, el compromiso organizacional se encuentra dentro de las actitudes del comportamiento organizacional siendo de principal relevancia. En este sentido, el compromiso organizacional ha sido un tema importante en las investigaciones sobre el comportamiento humano en las diversas organizaciones, dado que, es una línea de investigación de este último (Fuentes, López y Moya, 2020).

Además, dado que el campo de estudio de estos temas poseen una orientación humanista, determinan que el principal activo para originar ventajas competitivas dentro de una organización es el recurso humano (Boosting Talent, 2019). De tal manera que directivos y trabajadores deben comprender que la manera de lograr progreso, el bienestar individual y el de la empresa es incrementando el rendimiento y su productividad, y que ello requiere de colaboradores comprometidos con la empresa (Gibson, Ivancevich, Donnelly y Konopaske, 2011).

En América Latina, se puede apreciar diversos tipos de personas pertenecientes a una organización; tal caso encontramos en Bolivia, en la cual una empresa dedicada a la venta de productos, considera que al no tener en sus filas a personal de ventas con un sueldo fijo y que trabajan por comisiones, no llegan a estar comprometidos con la organización. El tema relevante para las organizaciones que se dedican a la comercialización directa, es que los vendedores pasan a ser el nexo entre el público meta y ellas (Gastelu y Arce, 2021).

Ello podría conllevar a no tener un alto grado de pertenencia, ni sentirse representados con la organización, por lo cual es importante para las

empresas conocer el grado de compromiso de sus trabajadores, al considerarlos una pieza clave dentro de la organización.

Similar panorama, pero desde otro país fronterizo, encontramos en una empresa dedicada al rubro de ventas en el país de Ecuador, la cual mediante entrevistas a diversos gerentes señalan que, el incremento del compromiso organizacional en el área de ventas es importante, debido a que al estar involucrados con la organización mejor será la realización de objetivos (López y Dondero, 2019). En la actualidad, el personal erróneamente y de manera frecuente cree que por quedarse más horas de trabajo demuestran su compromiso, cuando la gerencia desea personas proactivas, líderes, comunicativas y creativas.

No obstante, una consultora de capital humano, realizó un estudio para Fundación Chile (Corporación sin fines de lucro de origen público-privado), la cual entregó cifras alarmantes sobre el bajo nivel de compromiso organizacional en dicho país, exponiendo que solo el 18% de colaboradores chilenos se encuentran totalmente comprometidos con su labor. Así mismo, el promedio general de compromiso organizacional es del 4,2 (escala de 0 a 6), y que el 36% de colaboradores se encuentran en un estado de “riesgo de agotamiento” o en “total agotamiento” (SAWA, 2020).

Tal como se aprecia, la medición brinda un puente que conecta con razones verdaderas al universo de la gestión del recurso humano con el universo de la gestión del desempeño laboral.

En el Perú, el panorama con respecto al compromiso organizacional y su relación con el desempeño laboral es muy similar a los países en Latinoamérica, tal es el caso que, el 46% de empresas en el Perú presentan dificultades para cubrir vacantes es así como los perfiles más complicados de hallar son: soportes administrativos, ingenieros, técnicos, operarios y representantes de ventas (ManpowerGroup, 2016).

La dificultad de encontrar perfiles para el área de ventas, representa que es un perfil muy delicado de tratar para las organizaciones, dado que necesitan tener como primera línea, personal con pasión por las ventas, pero

que estén comprometidos con la organización, por lo cual juntando ambas características permitirá encontrar el empleado idóneo para el puesto, dado que la organización se beneficiará en no tener renunciadas e incrementar sus indicadores de ventas.

Así mismo, una empresa retail de electrodomésticos y vehículos motorizados con más de 60 años de su creación en el Perú, ha venido presentando dificultades de compromiso organizacional con el personal de ventas, lo cual afecta al cumplimiento de las metas en los últimos años. Estas dificultades se relacionan con el desempeño laboral, productividad baja, el ausentismo, inapropiada atención a los clientes, bajo compromiso con sus funciones, rotación de personal generando altos costos en el reclutamiento de personal nuevo (Guillén, 2018).

Tal como se aprecia, el compromiso organizacional se relaciona con diversas variables que trabajan de la mano para el cumplimiento de objetivos.

En el ámbito local encontramos problemas en la empresa Maestro, donde los altos mandos de la empresa, hoy en día están más preocupados por recuperar los ingresos no percibidos durante la etapa de confinamiento por el Covid-19, descuidando así a los colaboradores, ello trae como consecuencias una serie de factores que afectan a la organización. Es así, que se observa que los asesores de ventas, no poseen iniciativa, no son proactivos, no se desempeñan laboralmente de la mejor manera, lo cual ocasiona un mal clima laboral que desencadena en el no cumplimiento de los objetivos a corto, mediano y largo plazo que se plantea la empresa.

Los clientes que acuden a comprar a la empresa Maestro no reciben una buena atención, dado que los asesores de ventas son quienes interactúan con los clientes día a día, estos últimos perciben un trabajo rutinario produciéndoles hasta estrés y ausencia de identidad laboral, porque no muestran compromiso con la empresa.

Por otra parte, un trabajador que está altamente identificado con la empresa puede lograr sus objetivos en los plazos determinados, por eso es

de suma importancia mantener a tus trabajadores identificados con la organización. Lo que podemos ver en la empresa Maestro de Chincha, es que en ocasiones el colaborador siente y ve al trabajo como una carga en vez de una motivación para cumplir los objetivos laborales y personales, además de no darle la importancia de lo que significa pertenecer a esta corporación nacional, estando esto relacionado con el compromiso afectivo, ya que esto se puede dar simplemente porque no se siente parte de la organización, y no siente ese motivo de acudir a trabajar y dar su mayor esfuerzo.

Sumado a esto, se presenta la alta rotación de personal, lo cual termina afectando de gran manera a la empresa, ya que pierden mucho con el ingreso de nuevos trabajadores, por el tiempo de capacitación, costo de personal nuevo y desempeño laboral que este demanda, el problema está relacionado con el compromiso de continuidad, ya que es la importancia que le da el colaborador a permanecer en la organización en la cual labora. La problemática desencadena en la renuncia, porque quizás siente que le puede ir mejor en otro lugar o en su defecto tiene la sensación de estancamiento profesional, dando como resultado su separación de la organización.

Puede verse también en los asesores de ventas que sienten un sentimiento de obligación por continuar en la empresa, seguir desempeñando sus funciones por largos periodos, sin embargo, desencadena en un estancamiento laboral, lo cual repercute en el clima laboral de su entorno y que ocasiona en sus similares el mismo sentir, masificando el conformismo entre sus compañeros de trabajo.

El hecho de tener conocimiento sobre nuestro colaborador es importante para que ellos sientan que no solo son un instrumento para lograr objetivos, sino también que son parte de la organización, saber en qué grado se sienten identificados con la empresa, ya que así podemos tener en cuenta o sacar conclusiones sobre lo que está haciendo mal la organización.

Es por ello, por lo que nos hemos propuesto en nuestro trabajo de investigación determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los asesores de ventas de la empresa Maestro de la ciudad de Chincha, Ica, 2021, y posteriormente sugerir diversas estrategias y recomendaciones para el área de gerencia de la empresa, con la finalidad de que los asesores de ventas se sientan identificados con la organización para que se puedan cumplir los objetivos trazados por la gerencia.

Por las razones expuestas líneas superiores, el enunciado del problema es el siguiente: ¿En qué medida se relaciona el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los asesores de ventas de la tienda Maestro, Chincha, Ica, 2021?

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1 GENERAL**

**PG:** ¿En qué medida se relaciona el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los asesores de ventas de la tienda Maestro, Chincha, Ica, 2021?

### **1.2.2 ESPECÍFICOS**

**PE1:** ¿En qué medida se relaciona el compromiso afectivo con el desempeño laboral de los asesores de ventas de la tienda Maestro, Chincha, Ica, 2021?

**PE2:** ¿En qué medida se relaciona el compromiso de continuidad con el desempeño laboral de los asesores de ventas de la tienda Maestro, Chincha, Ica, 2021?

**PE3:** ¿En qué medida se relaciona el compromiso normativo con el desempeño laboral de los asesores de ventas de la tienda Maestro, Chincha, Ica, 2021?

## **1.3 JUSTIFICACIÓN**

### **Justificación teórica**

Se justifica teóricamente, dado que permite conocer algunos conceptos, teorías y dimensiones, relacionadas al compromiso organizacional, asimismo permite percibir de que manera las dimensiones se relacionan con el desempeño laboral. No obstante, nos permite comparar los diversos resultados de otras tesis con las teorías existente, permitiendo contribuir mediante conocimiento nuevo para los estudios administrativos.

### **Justificación práctica**

En el aspecto práctico se abordará algunos factores relacionados al compromiso organizacional, tales como: el sentimentalismo que poseen los empleados con su trabajo, el coste de oportunidad de encontrar un nuevo empleo y también reciprocidad por parte del empleado, por lo cual brindaremos alternativas de solución para fortalecer el compromiso organizacional, proponiendo posibles soluciones con la finalidad que el área de gerencia lo tome en cuenta.

### **Justificación metodológica**

La presente investigación nos permitirá el desarrollo apropiado del diseño metodológico, y el diseño del instrumento permite la recolección de datos para esta investigación, todo ello puede ser replicado en estudios posteriores por diversas entidades retail.

### **Justificación social**

La investigación aporta conocimiento en base a las variables empleadas, así como los resultados relevantes servirán como alternativas de solución al problema planteado, no obstante en años posteriores contribuirá como antecedente para investigaciones futuras, beneficiando así a los estudiantes que estén buscando información con respecto a las variables de la presente investigación, también servirá como herramienta de orientación para los

administradores y gerentes de organizaciones retail, brindando alternativas de solución.

## **1.4 DELIMITACIÓN DEL ÁREA DE ESTUDIO**

### **Delimitación espacial**

El presente trabajo de investigación se desarrolló en la tienda Maestro de la provincia de Chincha, departamento de Ica.

### **Delimitación temporal**

El presente trabajo de investigación se desarrolló entre los meses de agosto y diciembre del año 2021.

### **Delimitación social**

En el presente trabajo de investigación se consideró a los 54 asesores de ventas de la tienda Maestro de la provincia de Chincha, departamento de Ica.

### **Delimitación conceptual**

En el presente trabajo de investigación se procede a definir los conceptos de las variables de estudio.

**Compromiso organizacional:** El compromiso organizacional es la relación entre el empleado y la organización, el cual tiene participación para seguir o dejar la organización (Meyer y Allen, 1991).

**Desempeño laboral:** El desempeño laboral viene a ser la manera en que las personas realizan o cumplen con sus diversas actividades y obligaciones dentro de la empresa, teniendo en cuenta que el desempeño individual afecta al grupo y a la organización, además que un buen desempeño facilita el éxito de la organización (Chiavenato, 2009).

## **1.5 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

Dentro del estudio, las principales limitaciones encontradas fueron: Acceso, dado que estuvo parcialmente limitado, ya que no contábamos con todos los números telefónicos o correos electrónicos de los asesores de ventas, para el envío y desarrollo de los cuestionarios correspondientes, otra limitación fue el tiempo, ya que por motivos laborales se vio parcialmente interrumpida la investigación durante cortos periodos, otra limitación fue la búsqueda de información, dado que diversos libros se encontraban en inglés u otros eran de pago, por lo cual tuvimos que esperar nuestra fecha de pago de salario o prestarnos dinero para conseguir las ediciones más recientes.

## **1.6 OBJETIVOS**

### **1.6.1 GENERAL**

**OG:** Determinar la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los asesores de ventas de la tienda Maestro, Chincha, Ica, 2021.

### **1.6.2 ESPECÍFICOS**

**OE1:** Determinar la relación del compromiso afectivo y el desempeño laboral de los asesores de ventas de la tienda Maestro, Chincha, Ica, 2021.

**OE2:** Determinar la relación del compromiso de continuidad y el desempeño laboral de los asesores de ventas de la tienda Maestro, Chincha, Ica, 2021.

**OE3:** Determinar la relación del compromiso normativo y el desempeño laboral de los asesores de ventas de la tienda Maestro, Chincha, Ica, 2021.

## **1.7 PROPÓSITO**

La investigación permitirá conocer como el compromiso organizacional se relaciona con el desempeño laboral, y con ello conocer qué tipo de compromiso predomina entre los asesores de ventas, y determinar el porqué

de su bajo rendimiento laboral, el cual perjudica en los indicadores de venta como también en la percepción de los clientes para con la empresa.

Asimismo, conocer el pensar de los asesores de ventas para con la empresa y las personas que lideran la organización. Producto de lo cual nos permitirá desarrollar estrategias de fidelización de personal, como reconocimiento del personal con base en indicadores de ventas, asistencia y liderazgo en la empresa Maestro de la provincia de Chincha, Ica.

Con la finalidad de implementar reuniones de conversación horizontal periódicas entre los asesores de ventas y el área de gerencia, permitiendo el diálogo entre ambos para fortalecer el lazo de confianza y comunicación con respecto lo que sucede en piso de venta como también de las diversas problemáticas del día a día.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 ANTECEDENTES BIBLIOGRÁFICOS**

Estudios internacionales, como: Hernández, Jaramillo y Hernández (2021), en su artículo titulado “La relación entre el compromiso organizacional y la rotación de personal obrero”, realizado en México, tuvo como objetivo analizar la relación entre el compromiso organizacional y la rotación del personal, es un estudio empírico cuantitativo, de corte transversal, que tuvo como muestra a 238 trabajadores, de los cuales se obtuvo información mediante un cuestionario. Concluyeron que existe una correlación positiva alta con un Rho Spearman de 0.796 entre el compromiso organizacional y la rotación del personal, encontrando que los empleados comprometidos con la organización proporcionan diversas ventajas, teniendo en cuenta que el logro de las satisfacciones personales permite cumplir con los objetivos de la organización. Es por ello, por lo que este estudio lo hemos tenido en cuenta como antecedente para nuestra investigación.

Cabana y Pino (2020), en su artículo titulado “Modelo de gerencia sustentable para fortalecer la competitividad en las empresas del retail “supermercados” de la región de Coquimbo, Chile”, tuvieron como objetivo analizar los factores que afectan la gerencia sustentable, estos son: factores organizacionales, factores del entorno, compromiso organizacional con la sustentabilidad, liderazgo transaccional y liderazgo transformacional. Es un estudio descriptivo y de metodología cuantitativa, con una muestra de 361 trabajadores. Concluyeron que los líderes y jefaturas de las empresas del retail, no solo deben saber escuchar al cliente para innovar, sino que además deben escuchar, comprender y ser sensible a su entorno, y con ese capital relacionar e influir en el diseño de la empresa, para incrementar el compromiso y como consecuencia se mejorará el desempeño laboral. Es así como este estudio lo hemos tenido en cuenta como antecedente para nuestra investigación.

Araque, Sánchez y Uribe (2016), en su artículo titulado “Relación entre marketing interno y compromiso organizacional en Centros de Desarrollo Tecnológico Colombianos” tuvieron como objetivo determinar la relación entre el marketing interno y el compromiso organizacional, el método que se utilizó es el cuantitativo correlacional no experimental. Fue aplicado el cuestionario a una muestra que estaba compuesta por 100 empleados de los cuales los resultados demostraron que existe una relación positiva moderada con un Rho Spearman de 0,45. Concluyeron que un estudio de su mercado interno permite identificar cuáles son las necesidades y motivaciones particulares de sus empleados, ya que se confirma que al implantar prácticas de marketing interno en la organización, incrementa el deseo de sus empleados por ser parte de la empresa; además trabajarán con mayor alegría, más que por sentirse en obligación y de igual manera se estableció que el compromiso afectivo es el que tiene mayor relación con las prácticas de un marketing interno. Es así como este estudio lo hemos tenido en cuenta como antecedente para nuestra investigación.

Lasluisa (2016), en su tesis titulada “Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Capolivery.Cia.Ltda” para la obtención del título de Psicóloga Industrial en la Universidad Técnica de Ambato-Ecuador, tuvo objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral. Este fue un estudio de nivel descriptivo, con un diseño correlacional que tuvo una muestra de 133 docentes que se le administró cuestionarios. El resultado fue una relación alta con un Rho Spearman 0,828. Concluyendo que todo lo que influye dentro del clima laboral se relaciona directamente en el desempeño laboral de los colaboradores, y de esta manera el éxito que pueda tener una empresa dependerá del nivel de satisfacción y compromiso que tenga el trabajador para con la institución y dada esta afirmación es que hemos considerado esta investigación como antecedente para nuestro estudio. Es por lo que,

este estudio lo hemos tenido en cuenta como antecedente para nuestra investigación.

Máynez (2016), en su artículo titulado “Cultura y compromiso afectivo: ¿Influyen sobre la transferencia interna del conocimiento?”, realizado en México, tuvo como objetivo analizar la influencia de la cultura organizacional y del compromiso afectivo sobre la transferencia interna de conocimiento en la empresa; además, se analiza si la cultura de la organización influye significativamente sobre el compromiso afectivo. Es un estudio descriptivo y de metodología cuantitativa que contó con una muestra no probabilística de 342 trabajadores del sector industrial. En sus escalas de mediciones de sus variables tuvieron un Alfa de Cronbach de 0.849 en la variable compromiso afectivo, siendo muy fiable para los estudios realizados. Concluyeron que en el ámbito laboral, el compromiso organizacional se relaciona fuertemente con las actitudes y comportamientos de los trabajadores hacia las organizaciones en las que colaboran, particularmente en lo relativo a la semejanza de valores (empleado-organización), al orgullo de pertenencia y a la percepción sobre que la empresa inspira al trabajador para que dé lo mejor de sí, y dada esta afirmación es que hemos considerado esta investigación como antecedente para nuestro estudio.

Estudios nacionales, como: Vilcahuamán (2021), en su tesis “Compromiso organizacional y desempeño laboral en los trabajadores administrativos del Instituto Superior Tecnológico Franklin Roosevelt – Huancayo, 2020” para obtener el grado de Maestría en Gestión Empresarial en la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo – Perú, tuvo como objetivo determinar la relación entre el compromiso organizacional y desempeño laboral en los trabajadores administrativos del Instituto Superior Tecnológico Franklin Roosevelt. La investigación es de tipo aplicada, con un nivel correlacional y el método usado fue el descriptivo. La muestra estuvo conformada por 80 trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Franklin Roosevelt de Huancayo, a los cuales se les aplicó el instrumento de

investigación que lleva por nombre cuestionario. Se puede observar que existe una relación significativa entre las variables planteadas con un nivel positivo fuerte Rho Spearman de 0.885. Afirmando que mientras se mantenga el compromiso en la organización por parte de los trabajadores y se dé en condiciones óptimas, el desempeño laboral se verá beneficiado. Se demostró que existen relaciones significativas entre las variables con sus respectivas dimensiones. Por ello este estudio lo hemos tenido en cuenta como antecedente para nuestra investigación.

Alava y Medina (2020), en su tesis titulada “Compromiso organizacional y desempeño laboral de los colaboradores en las sucursales del oriente de la empresa Lucky S.A.C., 2019” para obtener el título de Licenciado en Administración de la Universidad Cesar Vallejo – Perú, tuvieron como objetivo determinar la relación entre el compromiso organizacional y desempeño laboral de los colaboradores en las sucursales del oriente de la empresa Lucky S.A.C., 2019. Fue un estudio de tipo básica con un nivel correlacional y de diseño no experimental, el estudio estuvo conformado por 86 colaboradores, utilizando para la recolección de datos la técnica de la encuesta y cuestionario como instrumento. Se concluyó que existe relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en las sucursales del oriente de la empresa Lucky S.A.C. Con un Rho de Spearman dando como resultado 0,777, es aquí donde el sig. (bilateral) fue 0,000, menor al margen de error 0.05; permitiendo así que se pueda aceptar la hipótesis de estudio pues esto da a entender que mientras mayor sea el compromiso organizacional por parte de los colaboradores, el desempeño laboral será el esperado. Es así como este estudio lo hemos tenido en cuenta como antecedente para nuestra investigación.

Godoy y Cabrera (2020), en su tesis “Compromiso organizacional y desempeño laboral de los colaboradores del molino San Nicolás S.A.C - 2019” para obtener el grado de Bachiller en Administración de Negocios en la Universidad Peruana Unión, Tarapoto-Perú, tuvo como objetivo determinar

la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del molino San Nicolás S.A.C., el estudio es de diseño transversal, tipo descriptiva correlacional, para lo cual se recolectó la información mediante un cuestionario empleado a una muestra de 51 colaboradores, los resultados demostraron que existe una correlación significativa entre las dos variables con un coeficiente de correlación de 0,436 y un p-valor de 0,001, referente al compromiso organizacional y desempeño laboral. Concluyendo así que existe una relación débil a media entre las dos variables. Por ello este contraste entre los resultados de los antecedentes contribuyen a una mayor opción de investigación y es por ello por lo que este estudio lo hemos tenido en cuenta como antecedente para nuestra investigación.

Puma y Estrada (2020), en su artículo titulado “La motivación laboral y el compromiso organizacional” realizado en Madre de Dios-Perú, tuvo como objetivo analizar la relación entre la motivación laboral y el compromiso organizacional de trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Madre de Dios. Es un estudio de nivel correlacional de metodología cuantitativa, que contó con una muestra de 80 trabajadores a los cuales se le administró cuestionarios. Cuyo resultado fue la relación positiva entre la motivación laboral y el compromiso organizacional ( $R_s = 0,759$ ). Concluyeron que mientras los colaboradores presenten niveles altos de motivación, su compromiso hacia las actividades que realizan será mayor, desencadenando un mejor desempeño laboral. Este estudio lo hemos tenido en cuenta como antecedente para nuestra investigación.

Álvarez, Chuzón, León y Sarango (2019), en su tesis titulada “Compromiso organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Alpes Chiclayo S.A.C.” para obtener el grado académico de Bachiller en Administración en la Universidad Cesar Vallejo-Perú, tuvieron como objetivo determinar la relación del compromiso organizacional y el desempeño laboral. Es un estudio de nivel correlacional,

contaron con una muestra poblacional de 30 colaboradores a quienes se le fue aplicado cuestionarios, teniendo como resultado una relación positiva moderada con un Rho Spearman 0.690. Concluyeron que existe relación entre ambas variables por la gestión del recurso humano a fin de garantizar y motivar a los empleados para que mejoren su desempeño laboral dentro de la organización. Es así como este estudio lo hemos tenido en cuenta como antecedente para nuestra investigación.

Guerrero y Véliz (2019), en su tesis “Relación del compromiso y el desempeño laboral de los trabajadores de la distribuidora Aga – Nestlé, en la ciudad de Jaén”, para obtener el título de Licenciado en Administración en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo – Perú, tuvo como objetivo determinar la relación del compromiso y el desempeño laboral. El estudio es de tipo observacional y con un diseño correlacional, contaron con una población de 19 trabajadores a quienes se les fue aplicado cuestionarios y entrevistas, teniendo como resultado una alta relación con un Rho Spearman 0.851. Concluyeron que existe por parte de los trabajadores conformidad hacia con la empresa, ya que se preocupan por cubrir sus necesidades, valorarlos y reconocer sus esfuerzos. Es por ello, por lo que este estudio lo hemos tenido en cuenta como antecedente para nuestra investigación.

Penachi (2019), en su artículo “Clima organizacional y desempeño laboral del Instituto Nacional de Defensa Civil – INDECI” realizado en Lambayeque – Perú, tuvo como objetivo analizar como un clima laboral adecuado contribuye al logro de las metas propuestas, mejora la calidad del servicio; y por el contrario, lo adverso no contribuye con la optimización de la gestión y dificulta alcanzar los objetivos planeados. Es un estudio a nivel descriptivo de metodología cuantitativa, que tuvo como muestra 196 colaboradores a los cuales se les aplicó una encuesta estructurada, a fin de obtener información y establecer el tipo de relación que existe entre el ambiente de trabajo y el desempeño de los colaboradores. Concluyeron que esto depende de

muchos factores tanto internos (satisfacer las necesidades básicas de los trabajadores) como externos (coyuntura política, problemas familiares, entre otros), demostrando que existe una correlación entre el clima organizacional y desempeño laboral, es por lo que esta investigación la hemos tenido en cuenta como antecedentes para nuestra investigación.

Ayala y Bustamante (2018), en su tesis titulada “Compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa OPEMIP S.A.C. Arequipa, 2018” para obtener el título de Licenciado en Administración de la Universidad Tecnológica del Perú, tuvieron como objetivo determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral. Es un estudio a nivel descriptivo, diseño correlacional que contó con una muestra de 31 trabajadores a los cuales se le administró cuestionarios. Cuyo resultado fue una relación positiva ( $R_s = 0,520$ ). Concluyeron que el 87% de los colaboradores tienen un compromiso regular para la organización y en desempeño laboral un 83.87% teniendo un nivel regular. Este estudio lo hemos tenido en cuenta como antecedente para nuestra investigación.

Fuentes (2018), en su tesis “Compromiso organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 – San Juan de Miraflores, 2018” para obtener el grado de Maestra en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, tuvo como objetivo determinar la relación existente entre el compromiso organizacional y desempeño laboral. Es un estudio de nivel descriptivo, diseño correlacional que contó con una muestra de 60 profesionales a los cuales se le administró cuestionarios. Cuyo resultado fue la relación positiva-débil entre el compromiso normativo y el desempeño laboral ( $R_s = 0,400$ ). Concluyeron que a mejor compromiso normativo es mejor el desempeño laboral de los trabajadores y recomendaron elaborar programas o proyectos para valorar y reconocer a los trabajadores con altos niveles de compromiso y desempeño eficiente para poder motivarles a que sigan contribuyendo con el avance de la

organización, porque gracias a ellos se cumplen con los objetivos. Es por lo que esta investigación la hemos tenido en cuenta como antecedente para nuestra investigación.

Juscamayta (2016), en sus tesis “El compromiso organizacional y el desempeño laboral en el área administrativa de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle – 2016” para obtener el grado de Maestro en Administración de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán Valle, Lima – Perú, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre compromiso organizacional y el desempeño laboral de los empleados administrativos de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. El estudio es descriptivo correlacional y la población de estudio estuvo conformada por 526 empleados de la Universidad Nacional de Educación. La muestra fue probabilística y está constituida por 60 empleados administrativos. Concluyeron que existe una relación estadísticamente significativa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los empleados del área administrativa de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, que presentó una correlación regular positiva ( $R_s = 0,647$ ) al 95% de confianza. Es por lo que este estudio lo hemos tenido en cuenta como antecedente para nuestra investigación.

## **2.2 BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1 Variable 1: Compromiso organizacional**

#### ***Definiciones***

El compromiso organizacional se define como una situación de identificación con una organización y con sus prácticas, por parte del empleado deseando así mantenerse en la organización (Blau y Boal, 1987).

Así mismo, no solo es un estado de subvención sino también, los trabajadores comprometidos con su labor tienen más probabilidades de

perdurar en la compañía y laborar para la obtención de objetivos en la organización (Mowday, Porter y Steers, 1982).

De igual modo se comprende por compromiso organizacional a la postura que poseen los empleados hacia la empresa en la cual laboran, logrando identificarse con ella, prosiguiendo esta línea, Amorós (2007) demarca el compromiso con el trabajo como:

El grado en el que una persona se representa con su trabajo, le importa lo que realiza, participa activamente en lo que implica y además considera importante su desempeño para la valoración personal. Los colaboradores que gozan un alto grado de compromiso con el trabajo, en su mayoría poseen menor índice de renuncia y de ausentismo, especialmente predicen los indicadores de rotación (p.73).

Con respecto a los colaboradores que se implican exponencialmente con sus funciones laborales suelen establecer un nexo intenso con la organización. Asimismo, para Chiavenato (2009), afirma qué:

El compromiso con la corporación disminuye el absentismo, por ende aumenta la existencia de fuerza laboral. El absentismo hace referencia a la cantidad de personas que faltan a trabajar, a la asiduidad y motivos con que lo hacen, y a las horas de trabajo perdidas por dicho pretexto (p.12).

El compromiso es un sentir que origina recomendar la empresa a un compañero con mayor probabilidad, de percibir orgullo por la organización y muy probable de estar grato con ella y mínimamente probable de optar por buscar otro empleo (Kruse, 2013).

También nos señala que el compromiso organizacional, se refiere al grado en que un colaborador se identifica con un empleador en particular y con sus objetivos, también su afán de permanecer en ella como integrante (Amorós, 2007).

El compromiso organizacional es la relación entre el empleado y la organización, el cual tiene participación para seguir o dejar la organización (Meyer y Allen, 1991).

Cada trabajador puede desarrollar uno de los tres tipos de compromiso existentes, los cuales son: afectivo, de continuidad y normativo (Hernández et al., 2018).

Considerando las diversas definiciones detalladas líneas superiores, podemos llegar a la recapitulación que el compromiso organización es la afición emocional que poseen los empleados hacia la empresa donde trabajan, permitiéndose entablar un fuerte vínculo con el objetivo de lograr un propósito en común, considerando la misión, visión y valores de la empresa. En el presente trabajo se destacará el modelo de compromiso organizacional de los autores Meyer y Allen, es así como ahondaremos en sus componentes.

### ***Teoría y enfoque***

#### **Modelo de Etzioni**

Fue el pionero en desarrollar una categoría del compromiso a través de los cimientos de la conformidad del integrante de la corporación con las normativas de esta. El estado de poder que poseen las empresas sobre los trabajadores tiene sus orígenes en la naturalidad de la participación del colaborador en la organización (Etzioni, 1961). El involucramiento para Etzioni, se da mediante tres categorías, estas son:

- Compromiso Moral: Conlleva una profunda afinidad pragmática para con la organización. Sustentado en la interiorización de los principios, objetivos y políticas de la organización, además de la identificación con el organismo.
- Compromiso Calculador: De intensidad tibia para con la organización, con cimientos de relación de intercambio en la cual participa la organización y sus colaboradores.

- Compromiso Alienante: De inclinación negativa para con la organización. De percepción simple en situaciones de la cual el actuar del empleado se encuentra duramente limitado.

Amitai Etzioni, explica los tres tipos de mecanismos de control empleados por las organizaciones con la finalidad de conseguir el acuerdo con sus directivos, estos tipos de compromiso individual son:

- Poder normativo: Origen en la atribución de reconocimientos simbólicos.
- Poder remunerativo: Asociado al compromiso calculador.
- Poder coercitivo: Empleado en situaciones de marginación.

### **Modelo de Kanter**

El compromiso se fundamenta en los diversos comportamientos que tienen los empleados, los cuales son exigidos y direccionados por las empresas (Kanter, 1968). Kanter señala tres categorías de compromisos, los cuales están ligados entre sí, estos son:

- Compromiso de continuidad: Se origina en la medida que el empleado se involucra con la organización, sacrificando tiempo y esfuerzo, por lo cual le será difícil abandonar a la organización por todo el tiempo acumulado.
- Compromiso de cohesión: Es la acogida de los vínculos sociales en las organizaciones que son promovidos por diversos tipos de actividades que cooperan a la interacción de los empleados.
- Compromiso de control: Es la aprobación que poseen los colaboradores hacia los valores y normas de la organización, ello contribuye al comportamiento anhelado de la empresa por parte de los empleados.

### **Modelo de Porter y Smith**

El compromiso organizativo se define como la cuota relativa de la identidad del empleado con una determinada organización, y su nivel de participación en ella (Porter y Smith, 1970).

Estas definiciones son tres:

- Sólida aceptación y creencia en los objetivos de la organización.
- Propenso a ejecutar considerables esfuerzos por los intereses de la organización.
- Intenso deseo de seguir permaneciendo dentro de la organización.

### **Modelo de Staw y Salancik**

Para los autores Staw (1977) y Salancik (1997), el compromiso visualizado por los investigadores del comportamiento humano y con el análisis de la psicología social, son:

- Compromiso de las aptitudes: Explica la compenetración de los empleados con los valores y objetivos de la organización, asimismo los empleados poseen el deseo de continuar perteneciendo a la organización para obtener las metas fijadas.
- Compromiso en los comportamientos: Señala que el empleado se siente sujeto a la empresa, ya sea por las oportunidades o beneficios que contribuyen a su desarrollo profesional. De tal manera el empleado siente que está en deuda con la empresa y se percibe obligado de continuar en su trabajo.

### **Modelo de Meyer y Allen**

El compromiso organizacional es la relación entre el empleado y la organización, el cual tiene participación para seguir o dejar la organización (Meyer y Allen, 1991). Así mismo, los autores dimensionan el compromiso organizacional en tres, los cuales son: Compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo. Los cuáles serán profundizados líneas inferiores de la presente investigación.

### ***Características del Compromiso Organizacional***

Dado que el compromiso organizacional es un aspecto relevante para las organizaciones y que durante varios años los investigadores han profundizado en el tema, exponiendo diversos modelos para su comprensión, en esta oportunidad se tomará el modelo de Steers (1977), quien expone las siguientes características:

- Características demográficas y personales: Considera a la edad como un aspecto relevante, ya que influirá en el grado de compromiso que poseen los colaboradores, bajo esta premisa plantea que a mayor edad tengan los colaboradores, mayor será su compromiso con la empresa, por lo cual considera que la permanencia en la organización será prolongada y que la experiencia adquirida durante los años permitirá el desarrollo de sus habilidades, lo cual contribuirá a la obtención de objetivos logrando tener un mayor compromiso con la organización.
- Características de trabajo: Se refleja el compromiso mediante el entendimiento del empleado con sus funciones designadas, es así como los colaboradores que poseen mayor tiempo en la organización desarrollan un alto índice de compromiso, dado que han realizado una línea de carrera dentro de la empresa, obteniendo mayores responsabilidades acordes a sus puestos de trabajo, generando en ellos una satisfacción al cumplir con los objetivos empresariales. Adicionalmente, generan un mejor clima laboral al interactuar con sus compañeros.
- Experiencia en el trabajo: Hace alusión a la generación de confianza por parte del empleado para con la empresa, además del tiempo y esfuerzo dedicado, se nombra a las expectativas que posee el empleado correspondiente a los incentivos o beneficios que brinda la organización.

## ***Dimensiones***

Según la investigación realizada por Meyer y Allen, la cual sirve como base teórica de nuestra primera variable. Los tres enfoques identificados en el compromiso organizacional, son: compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo (Meyer y Allen, 1991). Si bien en este artículo citado, que es la base de futuras investigaciones, a la fecha contiene las definiciones precisas de cada dimensión, se ha optado por también citar a otros autores, y así poder tener una apreciación más amplia y particular de distintos puntos de vista.

**Compromiso afectivo (deseo):** Se relaciona con el nexo emocional del empleado con la empresa, su participación e identificación con la misma. Los empleados con un sólido compromiso afectivo siguen laborando en la empresa por deseo propio (Meyer y Allen, 1991).

Por el compromiso afectivo se indica un apego emocional, identificación e implicación con la organización (Meyer, Stanley, Herscovitch y Topolnytsky, 2002). Tal como lo definen, se puede interpretar como fanatismo o deseo de pertenecer a la organización, es la voluntad propia, la cual está orientada con base en la cultura y lo que brinda la organización hacia los clientes internos y externos.

Compartir ideales es como una religión, lo cual incentiva a ser partícipe en los distintos procesos que ejecute la empresa e implemente. Por tanto, el individuo se hace partícipe como parte indispensable del proceso y retribuirá a la organización su sentir; incrementando aspectos laborales, tales como: Asistencia, desempeño y comportamiento.

**Compromiso de continuidad (necesidad):** Se informa a la conciencia de los costos asociados de dejar la empresa. Los trabajadores que se identifiquen más con el compromiso de continuidad en la empresa permanecen más por necesidad de hacerlo, que por voluntad (Meyer y Allen, 1991).

También se define cuando el colaborador compara las oportunidades que tiene para conseguir un nuevo trabajo en condiciones similares, y así de esta manera, si el trabajador observa que tiene mayores posibilidades, entonces el apego será menor y por el contrario, mientras más reducidas sean las posibilidades, el resultado será mayor apego a la organización (Ríos, Del Rayo y Ferrer, 2010).

El compromiso de continuidad es el comportamiento de permanecer o separarse de la empresa y todo esto es en función del coste de oportunidad que le supone quedarse en la misma (Ruiz, 2013). Se centra en lo monetario y el temor de salir de su zona de confort, se ha presentado ese pánico de salir de lo cotidiano por optar por algo nuevo, lo cual el trabajador tendrá que pasar por el proceso de adaptación y muchas personas no lo hacen, optando así por continuar con su vida laboral habitual.

**Compromiso normativo (deber):** Refleja una afección de obligación de continuar en el trabajo. Los trabajadores con un nivel alto de compromiso normativo perciben que deben continuar en la empresa (Meyer y Allen, 1991).

El compromiso normativo se centra en como el individuo se siente en la obligación de permanecer en la empresa, dado que percibe que la organización ha hecho bastante por él (capacitaciones, remuneraciones, reconocimientos, horas invertidas, etc.), y espera retribuirle con su presencia en la empresa; por lo tanto, su ausencia o renuncia perjudicaría a la empresa, de tal manera que el individuo no se sentiría tranquilo con la decisión que tome.

Percibe el deber de permanecer en la organización por temas éticos o morales. Por ejemplo, el empleado que conduce con entusiasmo un nuevo proyecto tal vez permanezca en la empresa, porque siente responsabilidad en el desarrollo (Ruiz, 2013).

### ***Satisfacción laboral y compromiso organizacional***

Diversos autores han estudiado sobre la existencia de algún tipo de relación entre el compromiso organizacional y diversas variables, tales como: el clima laboral, la proactividad, el liderazgo y el salario, entre otras; pero, se considera que la satisfacción laboral congrega diversos factores anteriormente referidos, permitiendo comprender y encontrar la apreciación de los trabajadores.

Principalmente la satisfacción laboral se verá reflejada en una disminución de los niveles de estrés y un incremento de la motivación dentro del trabajo (Hernández et al., 2009). Contribuir a generar un grato ambiente laboral, fomentará actitudes positivas, teniendo como consecuencia que los trabajadores puedan lograr desarrollarse tanto de manera individual como colectiva, permitiendo que se puedan conseguir dentro de la organización el cumplimiento de los objetivos.

Así mismo, encontramos evidencias que los colaboradores satisfechos disfrutan de vivir muchos años y con mejor salud (Alonso, 2008). También se presentan suficientes pruebas sobre los trabajadores que están insatisfechos no se presentan en el trabajo y habitualmente renuncian con una frecuencia mayor (Atencio y Ortega, 2009).

### ***Rotación de personal y compromiso organizacional***

Los empresarios y directivos actualmente se plantean de manera constante incrementar los índices del compromiso de sus colaboradores, dado que comprenden que esto podría ocasionar una rotación del personal (Mariño, 2019). Es por ello por lo que ambas variables se ven afectadas dado que se vuelven temas de relevancia para las empresas.

Los niveles superiores del compromiso posibilitan que se pueda conservar y generar ventajas sostenibles y duraderas que se logran en la empresa. Las organizaciones consideran importante el nexo del compromiso organizacional y la rotación, dado que a mayor compromiso de los

colaboradores para con la empresa, generan menos probabilidades de renuncia (Claure y Böhr, 2003).

Sugiriendo que el compromiso está relacionado con una productividad mayor y el bajo ausentismo. Asimismo, señalan que los trabajadores con alto compromiso suelen enfocarse en las metas y a no perder el tiempo en horario laboral, lo cual beneficia a la relación con la productividad de la organización donde laboran.

Existen diversos motivos por los cuales se presenta la rotación de personal. Actualmente, el problema recurrente en nuestra economía es la inestabilidad laboral, ello conlleva acontecimientos negativos para todo tipo de organizaciones que les urge cubrir las vacantes abandonadas repentinamente. En muchos casos las remuneraciones no van acorde a la labor que se desempeña o la organización posee una mala imagen ante el público, lo cual provoca que sea complicado conseguir el personal idóneo. Ello ocasiona que transcurrido cierto tiempo las personas abandonen su trabajo por diversas razones. Asimismo, la decisión puede darse por parte de la organización, la cual descubre que el personal seleccionado no es el adecuado para dicho puesto o puede ser por la decisión propia del trabajador porque encuentra un mejor empleo, el cual satisface sus expectativas.

### ***Importancia***

En las últimas décadas, el compromiso organizacional ha sido muy importante, ya que permite poder aprovechar el recurso más importante para las organizaciones. El recurso humano es importante, ya que constituye un elemento fundamental para el uso de los demás recursos, generando una ventaja competitiva de la organización (Montoya y Boyero, 2016). Lo que se busca, es poder generar ese valor agregado en cada proceso de las empresas, logrando un mejor posicionamiento.

Así mismo, el compromiso organizacional es la variable más estudiada del comportamiento organizacional, esto se debe a que el compromiso

organizacional es la mejor variable para poder pronosticar la rotación y puntualidad.

El compromiso organizacional es más que solo lealtad y llegar al cumplimiento de metas de la organización, es una actitud hacia la labor que se realiza, más que solo satisfacción, porque abarca a toda la organización (Hellriegel y Slocum, 1999). El término “ponerse la camiseta”, es un estado psicológico entre colaborador y empresa que se remonta a la década de los años mil novecientos ochenta, donde ya se iban consolidando las definiciones del compromiso organizacional que tenemos en estos momentos.

Con el pasar de los años, distintos investigadores se dieron la tarea de identificar los vínculos entre el colaborador y la empresa, resultado que posteriormente vendría a ser denominado compromiso organizacional el cual puede predecir con mayor certidumbre el buen desempeño del trabajador (Arciniega, 2002).

A los vínculos que mantienen el lazo entre trabajador y corporación, le ha llamado compromiso organizacional, el cual hace hincapié al mejoramiento del buen desempeño laboral, sostiene que al existir un alto compromiso organizacional por parte de los trabajadores, esto se verá reflejado en altos niveles de desempeño laboral, productividad y bajos índices en ausentismo.

## **2.2.2 Variable 2: Desempeño Laboral**

### ***Definiciones***

El desempeño laboral viene a ser la manera en la cual las personas realizan o cumplen con sus diversas actividades y obligaciones dentro de la empresa, teniendo en cuenta que el desempeño individual afecta al grupo y a la organización, además que un buen desempeño facilita al éxito de la organización (Chiavenato, 2009). Es claro ver que la actitud de una persona siempre tendrá una repercusión en los demás y esto también se ve en el ambiente laboral, partiendo de esa premisa, podemos decir que el éxito de una empresa empieza por cada uno de los trabajadores.

El desempeño va a depender en gran manera de las habilidades intelectuales o físicas que el trabajador requiere, para un eficiente desempeño en sus actividades, por lo tanto, haciéndose necesario el estudio del perfil de los trabajadores (Robbins y Judge, 2013). Conocer a tus trabajadores es una parte fundamental para poder tomar decisiones y esto que va tomado de la mano con los resultados de las evaluaciones, solo así el empleador tendrá una imagen clara.

Considerada como la oportunidad que los trabajadores poseen para poder dar a conocer sus competencias, conocimientos, habilidades, etc., y todo con el fin de alcanzar los objetivos de la institución (Penachi, 2019). El desempeño laboral es una ventana para los trabajadores donde estos pueden mostrar sus aptitudes que lo ayudarán a resaltar en sus puestos de trabajo.

Es conocido también como el comportamiento que tiene el colaborador para con la búsqueda de los objetivos establecidos, y se constituye en la estratégica de cada uno de los trabajadores para así poder alcanzarlos (Chiavenato, 2000). El desempeño laboral parte de cada uno de los trabajadores, ya que es cada uno quien mostrará sus estrategias para así poder cumplir los objetivos trazados por la empresa.

Cuando hablamos de desempeño también nos referimos a ejercer las obligaciones inherentes a un cargo, a un oficio, a una profesión, así como también actuar, trabajar y el dedicarse a alguna actividad (Ares, 2013).

El desempeño laboral va a depender en gran parte de su capacidad de interactuar con eficacia tanto con sus compañeros como con su jefe, lo cual va de la mano con aprender a escuchar y comunicar sus ideas (Robbins y Judge, 2009). Cuando un empleado tiene buenas relaciones con su entorno, este se sentirá en un ambiente agradable, el cual le ayudará a sentirse motivado para poder lograr sus objetivos dentro de la empresa.

**Evaluación de desempeño:** Para que el trabajador se sienta satisfecho con su trabajo tiene que saber que su trabajo está siendo reconocido y

percibido por su empresa, y esta lo mide mediante la evaluación de desempeño.

El cual es un sistema formal de revisión y evaluación sobre la manera en que un individuo ejecuta sus actividades (Wayne, 2010). Las empresas realizan estas evaluaciones con el fin de poder llevar un control sobre el trabajo que realizan los empleados.

La evaluación de desempeño se considera un proceso periódico y sistemático que nos va a ayudar a ver el desenvolvimiento y su potencial de desarrollo que tienen los trabajadores en su área asignada, el mismo que se puede identificar y así optimizar las habilidades del talento humano, para poder mejorar su eficiencia y eficacia (Álvarez, Alfonso e Indacochea, 2018).

Lo define como una valoración sistemática de la actuación de cada persona en función de sus actividades desempeñadas, las metas y los resultados que deben alcanzar (Chiavenato, 2009). En algunos casos no siempre resulta fácil juzgar el desempeño de un trabajador con exactitud, sino que más fácil es transmitir el juicio de una manera constructiva y que esto le ayude a tener mejoras a futuro.

La evaluación del desempeño es un proceso mediante el cual se puede revisar la actividad productiva con el objetivo de que se pueda evaluar que tanto contribuyen los individuos (Chiavenato, 2009). De esta manera se podrá ver qué medidas tomar y ver en qué se está fallando, y así poder tener una retroalimentación con el colaborador con el fin de mejorar esas falencias.

### ***Teoría y enfoque***

**Modelo teórico de Campbell:** Este modelo surgió ante la necesidad de poder medir el desempeño de una manera más integral, su modelo fue hecho con el fin de poder tener los componentes necesarios para así medir el desempeño y poder tomar decisiones y formular estrategias que ayuden a la empresa.

El desempeño laboral son acciones y conductas que sobresalen de un trabajador, las cuales impulsan el crecimiento de la empresa a través de las metas trazadas (Campbell et al., 1993).

Desempeño de la tarea: Es el logro de las tareas y responsabilidades de un trabajo, que van de la mano con las capacidades y conocimientos que están establecidas para cada puesto de trabajo que ayuda a la empresa de manera directa o indirecta.

De manera general las actividades se dividen en dos tipos de comportamientos, en donde el primero se vincula a la transformación de los recursos o servicios de la organización, mientras que el otro tipo comprenden actividades que actúan como soporte al núcleo técnico (Koopmans et al., 2011).

Desempeño Contextual: Vienen a ser comportamientos que normalmente no son esperados para su puesto, que normalmente son espontáneos e individuales y que a la vez son de mucha ayuda para el logro de los objetivos de la organización. El desempeño contextual son comportamientos realizados de manera voluntaria por parte de los trabajadores que ayudan a la empresa al logro de sus objetivos en un entorno propicio de trabajo (Organ, 1990).

### ***Características***

Un buen desempeño debe ser medido porque también se ha cumplido con las tareas solicitadas, según lo que sus puestos de trabajo lo demanden (Wayne, 2010). Un empleado debe cumplir con sus tareas asignadas y sobresalir en ellas, así podrá tener un resultado positivo en el momento que se le realice las evaluaciones correspondientes.

La evaluación del desempeño debe cubrir no solo el desempeño actual, sino que también debe ir de la mano con lo que son las metas y los objetivos (Chiavenato, 2009). Cuando se habla de la evaluación de desempeño, los puntos que siempre deben ser tomados en cuenta y que van de la mano son: el desempeño y los objetivos trazados.

## ***Dimensiones***

**La productividad** se refiere a la relación entre el producto obtenido y los recursos que se emplearon para su producción (Chiavenato, 2011). Cuando hablamos de productividad viene a ser el resultado obtenido por los trabajadores que va de la mano con la cantidad de recursos que se tomaron, teniendo en cuenta materia prima, maquinaria, instalaciones, tiempo, etc.

La productividad hace referencia cuando una organización, llega a alcanzar sus metas y a su vez obtenerlas a un costo bajo (Robbins y Judge, 2009). También se refiere al logro de objetivos de una organización, que es la razón de ser de una entidad y que siempre va de la mano con el costo bajo de recursos.

**La eficiencia** es otro punto importante dentro de lo que es el desempeño laboral, que se caracteriza por el uso adecuado de los recursos disponibles, resaltando lo que son los medios y los procesos (Chiavenato, 2009). El uso adecuado de los recursos siempre va a tener como resultado, no solo el alcance de los objetivos sino también, un bajo costo de operaciones, ya que muchas veces se empleará, menos mano de obra, menos tiempo y menos materia prima, según los procedimientos empleados.

Otro aspecto importante de la eficiencia es que consiste en obtener los mayores resultados en las actividades, pero con la mínima inversión (Robbins y Coulter, 2005). La visión en este caso es en obtener los máximos resultados posibles en nuestro ciclo de trabajo, teniendo como principal objetivo, un uso mínimo de los recursos.

Entre las dimensiones está **la eficacia** que viene a ser el cumplimiento de las metas y objetivos perfectamente definidos, teniendo como más importante a los fines y los resultados (Chiavenato, 2009). Una empresa que cumple con sus objetivos dentro de sus plazos, es una empresa efectiva, teniendo en cuenta que los resultados obtenidos irán asociados con el

óptimo desempeño laboral de los colaboradores, quienes pasan a ser actores principales y el motor de la organización.

Así también, se conoce que la eficacia consiste en lograr las metas y los objetivos de la empresa y asimismo la de los clientes (Ferrer y Hartline, 2012). En esta definición se nos muestra que la visión de una organización o empresa que brinda un servicio o producto, no solo debe centrarse en alcanzar sus propios objetivos, sino también la de sus principales consumidores, quienes son sus clientes, lo cual permita brindar una perspectiva general y global de sus valores empresariales, así también como su misión y visión.

### ***Desempeño laboral y la motivación***

La motivación es un factor determinante dentro de lo que es el desempeño laboral, dado que la motivación es el proceso responsable de la intensidad, persistencia y el curso de los esfuerzos que realiza una persona para así poder alcanzar una determinada meta (Chiavenato, 2009). Asimismo la motivación la definen como el resultado de la interacción de los individuos para con alguna situación, la motivación tiene una dimensión de persistencia, que viene a ser la medida de tiempo durante el que esa persona mantiene el esfuerzo (Robbins, 2009).

### **Teoría de los dos factores de Herzberg**

Esta teoría fue elaborada por el psicólogo llamado Frederick Herzberg (1959), él tenía el criterio de que el rendimiento de las personas variaba en función de sus niveles de satisfacción, esto quiere decir que sus reacciones hacia sus labores eran diferentes de acuerdo con sus estados de ánimo.

A estos dos factores los catalogó, factores de higiene y factores de motivación; donde el factor de higiene se enfoca principalmente en situaciones necesarias dentro del trabajo, como lo son: salario, beneficios, ambiente laboral. Por otra parte los factores de motivación se refieren al contenido de cargo, tareas y deberes; estos producen efectos de

satisfacción como lo son ascensos, libertad para decidir en el trabajo, entre otros.

### **Teoría motivacional de McClelland**

Esta teoría fue elaborada por David McClelland (1989), la cual se basa en tres tipos de necesidades, que son: De afiliación, de logro y de poder, las cuales se toman como fuente de motivación, ya sea de manera propia o en compañeros de trabajo.

*Necesidad de afiliación:* Refleja el deseo de las personas de pertenecer a ciertos grupos sociales y de poder interactuar socialmente, en busca de sentirse apreciados y aceptados.

*Necesidad de logro:* Es la necesidad de querer alcanzar metas, el impulso de querer ser mejor y destacar del resto. Esto lleva a las personas a ponerse retos personales, motivados por el deseo de excelencia y buscando hacer un trabajo bien realizado.

*Necesidad de poder:* Se basa en la necesidad de querer tener influencia sobre un grupo de personas, de sentirse escuchados y reconocidos, habitualmente buscando que sus creencias se respeten y predominen.

La necesidad de logro, es la necesidad que más relación posee entre la motivación y el desempeño laboral; dado que busca la excelencia individual y grupal para lograr los objetivos trazados, permitiendo dar su mejor desempeño en cada función que se ejecute.

### ***Desempeño laboral y clima organizacional***

Es un entorno conformado por las organizaciones y personal externo que influyen en el desempeño de la empresa (Robbins, 2011). El clima organizacional hace referencia al ecosistema donde una persona desempeña sus funciones y establece las relaciones con el personal de la organización e incluso con clientes y proveedores.

Los estudios realizados sobre el clima organizacional, se ajustan a la presente actualidad de las empresas, quienes los que generan mayor

utilidad son los que utilizan como elemento primordial a la percepción que desarrolla el personal con base en los procesos y estructuras que se generan en el ambiente laboral (Cabrera. 2010).

Los factores de incidencia que se encuentran dentro del clima organizacional que ha sido elaborado por Buckley, W., son: La identidad del personal, énfasis en el grupo, la orientación hacia el grupo de personas, la composición de unidades, control, estado de pasividad frente al riesgo, parámetros para recompensar el trabajo, tolerancia al conflicto y enfoque hacia los medios.

Los factores que influyen en el clima organizacional pasan a ser el cimiento para consolidar al instrumento de medición que se utiliza en las empresas, la cual permite a través de su valoración establecer el nexo entre el clima organizacional y el desempeño laboral presente, con este diagnóstico mencionado se originan análisis, estrategias, políticas y normativas que permiten a la organización mejorar progresivamente su desempeño, rendimiento y productividad con el pasar del tiempo.

### ***Importancia***

El desempeño se considera importante desde la perspectiva que, si este es bajo, pues los empleados probablemente no reciban las recompensas esperadas y por lo tanto, esto les genere insatisfacción (Newstrom, 2011). Teniendo como resultado una especie de ciclo (Desempeño – Satisfacción – Esfuerzo).

Poseen tanta importancia que se pueda medir y que el trabajador tenga la percepción de ello. Los esfuerzos individuales pueden no mejorar el desempeño, ya que si el empleado cree que sus contribuciones al grupo no se están midiendo, esto puede reducir su producción (Newstrom, 2011).

Evaluar el desempeño de los empleados es importante para la gerencia, porque les brinda la oportunidad de poder aprovechar sus fortalezas y de superar las deficiencias que se le han encontrado (Wayne, 2010). Con esto se dará una mejora que terminará ayudando no solo a los empleados que

podrán desarrollar sus capacidades, sino también a la empresa, ya que con esto podrán tener mejores resultados.

### **2.3 MARCO CONCEPTUAL**

**Aptitud:** Es la predisposición innata para determinadas actividades, que a su vez denota el potencial de cada persona para aprender determinadas habilidades (Chiavenato, 2009).

**Comportamiento organizacional:** El comportamiento organizacional es el estudio del comportamiento humano en el centro de trabajo, la relación entre la empresa y las personas mismas (Dubrin, 2003).

**Compromiso afectivo:** El compromiso afectivo es la relación con el nexo emocional del empleado con la empresa, su participación e identificación con la misma. Los empleados con un sólido compromiso afectivo siguen laborando en la empresa por deseo propio (Meyer y Allen, 1991).

**Compromiso de continuidad:** Es el vínculo de la conciencia de los costos asociados por dejar la empresa. Los trabajadores que se identifiquen más con el compromiso de continuidad en la empresa, permanecen más por necesidad de hacerlo (Meyer y Allen, 1991).

**Compromiso normativo:** Es una afección de obligación de continuar en el trabajo. Los trabajadores con un nivel alto de compromiso normativo perciben que deben continuar en la empresa (Meyer y Allen, 1991).

**Compromiso organizacional:** El compromiso organizacional es la relación entre el empleado y la organización, el cual tiene participación para seguir o dejar la organización (Meyer y Allen, 1991).

**Eficacia:** Indica la medida en que se alcanzó los resultados, esto quiere decir la capacidad para lograr los objetivos (Chiavenato, 2009).

**Eficiencia:** Consiste en obtener los mayores resultados en las actividades, pero con la mínima inversión (Robbins y Coulter, 2005).

**Evaluación de desempeño:** Viene a ser un sistema formal de revisión y evaluación sobre la manera en que un individuo ejecuta sus actividades (Wayne, 2010).

**Facultamiento:** Es todo proceso que pueda otorgar una mayor autonomía de gestión entre los trabajadores que se realiza mediante la entrega de información pertinente que le ayude a tener un mejor desempeño (Newstrom, 2011).

**Implicación laboral:** Es el estado mental que denota el nivel de identificación psicológica de la persona con su trabajo (Juaneda y González, 2007).

**Motivación:** Estado de ánimo que lleva a una persona a tomar un comportamiento con el que puede alcanzar determinados objetivos o el desempeñar actividades para satisfacer sus necesidades (Chiavenato, 2009).

**Objetivos:** Son las metas o resultados que busca alcanzar la empresa dentro de un determinado periodo de tiempo (Chiavenato, 2009).

**Recurso humano:** Es el principal elemento para la ventaja competitiva y por lo tanto, este se considera un elemento importante para cualquier organización. Constituye un gran diferenciador porque se puede medir, comparar y demostrar (González, 2005).

**Satisfacción personal:** Actitud global de un colaborador hacia con su empleo (Robbins y Judge, 2009).

## **2.4 HIPÓTESIS**

### **2.4.1 GENERAL**

El compromiso organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los asesores de ventas de la tienda Maestro, Chincha, Ica, 2021.

### **2.4.2 ESPECÍFICAS**

El compromiso afectivo se relaciona con el desempeño laboral de los asesores de ventas de la tienda Maestro, Chincha, Ica, 2021.

El compromiso de continuidad se relaciona con el desempeño laboral de los asesores de ventas de la tienda Maestro, Chincha, Ica, 2021.

El compromiso normativo se relaciona con el desempeño laboral de los asesores de ventas de la tienda Maestro, Chincha, Ica, 2021.

## **2.5 VARIABLES**

### **Variable 1 – Compromiso organizacional**

#### ***Definición conceptual***

El compromiso organizacional es la relación entre el empleado y la organización, el cual tiene participación para seguir o dejar la organización (Meyer y Allen, 1991).

#### ***Definición operacional***

Se operacionalizó el compromiso organizacional de acuerdo con el cuestionario estandarizado de Meyer y Allen (1991) compuesto con un total de 21 ítems con una escala de Likert con cinco opciones de respuesta, de igual manera el nivel y rango.

### **Variable 2 – Desempeño laboral**

#### ***Definición conceptual***

El desempeño laboral viene a ser la manera en que las personas realizan o cumplen con sus diversas actividades y obligaciones dentro de la empresa, teniendo en cuenta que el desempeño individual afecta al grupo y a la

organización, además que un buen desempeño facilita el éxito de la organización (Chiavenato, 2009).

### **Definición operacional**

Se operacionalizó el desempeño laboral de acuerdo con el cuestionario de Hurtado (2017) adaptado que está compuesto de 18 ítems con una escala de Likert de cinco opciones de respuesta, de igual manera el nivel y rango.

## **2.6 DEFINICIÓN DE CONCEPTOS OPERACIONALES**

### **Nivel compromiso afectivo**

Se define como la inclinación emocional que posee un empleado para la organización en la cual labora, denotando que de poseer un alto nivel, existen mayores posibilidades de que perdure laborando en la empresa por mucho tiempo.

### **Nivel compromiso de continuidad**

Está asociado con el costo de la separación laboral por parte del empleado, que se ven reflejados ante la decisión de renunciar o por un despido de su empleador, dichos costos se vinculan con el aspecto financiero o no financiero, y pueden variar según la percepción del individuo ante la ausencia de opciones de empleo.

### **Nivel compromiso normativo**

Se define como el apego por parte del empleado para con la organización en la cual labora, basándose en un sentimiento de lealtad, por lo cual se manifiesta en una obligación de permanecer en la empresa para efectuar su labor.

### **Nivel productividad laboral**

Se representa a través del volumen de producción general manufacturado por el número de empleados y horas de trabajos durante un periodo de tiempo determinado.

**Nivel eficiencia**

Cuantifican el nivel de realización del proceso, centrándose en el desarrollo y optimizando el rendimiento de los recursos empleados. Se relacionan con la productividad.

**Nivel eficacia**

Se basa en centralizar los esfuerzos de la empresa en los procesos que prioritariamente deben ejecutarse para el cumplimiento de los objetivos.

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 3.1 DISEÑO METODOLÓGICO

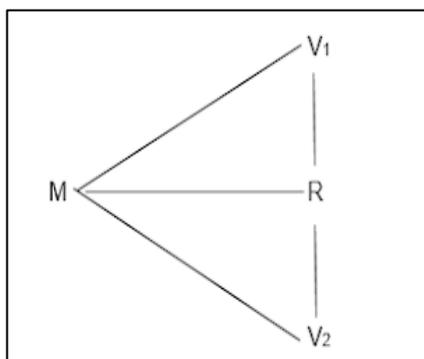
El diseño es no experimental, ya que incluyen estrategias metodológicas que no manipulan las variables, sino que solo las observan, miden o relacionan (Pimienta y De La Orden, 2012). En la presente investigación se utilizan las variables con la finalidad de ahondar más en ellas y determinar el nivel de relación entre ambas.

#### 3.1.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El estudio básico tiene como objetivo la búsqueda del conocimiento, sin considerar aplicaciones prácticas (Pimienta y De La Orden, 2012). Es por ello, por lo que nuestra investigación es de tipo básico, ya que solo demostraremos la existencia de relación entre las variables.

Son investigaciones de los cuales se consigue información del objeto de estudio (población o muestra) por única vez en un determinado momento (Bernal, 2010). La investigación tiene como diseño no experimental de corte transversal, ya que se ha realizado en el año 2021, permitiendo así una recolección de información en un rango no mayor de 1 año, trabajando con la población de los asesores de ventas de la empresa Maestro de la provincia de Chincha, Ica.

La relación que se dará entre las variables: compromiso organizacional y desempeño laboral.



M: Trabajadores

- V1: Compromiso Organizacional  
V2: Desempeño Laboral  
R: Relación entre ambas variables

### **3.1.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

La investigación ha sido de nivel descriptivo – correlacional, dado que en la presente investigación se describen los detalles de cada variable (compromiso organizacional y desempeño laboral), asimismo determinaremos el grado de relación entre ambas variables; se procura precisar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, o cualquier otro hecho que pueda ser llevado a un estudio (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Las investigaciones correlacionales tienen como finalidad conocer el grado de asociación o relación existente entre dos o más entornos, categorías o variables en un ambiente en particular (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

### **3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA**

Se utilizó la técnica del muestreo no probabilístico de tipo censal, porque en la investigación se tuvo que trabajar con el total de los sujetos de análisis (asesores de ventas). Cuando queremos realizar un censo debemos incluir a todos los individuos de la población a estudiar. Por ejemplo, en estudios motivacionales empresariales se consideran a todos sus colaboradores, para evitar que no se tomen en cuenta la opinión de los excluidos (Hernández-Sampieri, Fernández-Collado, y Baptista-Lucio, 2014). La población total está conformada por 54 asesores de ventas de la empresa Maestro de la provincia de Chíncha, Ica. Es por ello que en la presente investigación no se trabaja con una muestra, sino con el total de la población.

#### **Criterios de inclusión:**

Asesores de ventas de la empresa Maestro de la provincia de Chíncha, Ica.

**Criterios de exclusión:**

Colaboradores que no son del área de ventas de la empresa Maestro de la provincia de Chincha, Ica.

**3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS****Técnica: Encuesta**

La encuesta se define como un método de recogida de datos por medio de preguntas, cuyas respuestas se obtienen de forma oral o escrita con el objetivo de estudiar determinados hechos (García, 2016). La recolección de datos que se realizó a los asesores de ventas se obtuvo de manera virtual, dado por la coyuntura en la cual se encontraba el país en ese momento.

**Instrumento: Cuestionario**

Los cuestionarios ejecutados son de: Meyer y Allen, para la variable del compromiso organizacional, y el de Hurtado, para la variable del desempeño laboral. Es un formato resuelto en forma escrita por los propios sujetos de la investigación, y que tiene la ventaja que reduce los sesgos ocasionados por la presencia del investigador (Monje, 2011). El cuestionario se realizó de manera virtual, asimismo esta manera de emplearse no repercutirá en alguna distorsión de los resultados.

**Ficha técnica 1**

Denominación: Cuestionario estandarizado de compromiso organizacional.

Autor: Meyer y Allen (1991).

Ámbito de aplicación: Tienda Maestro, Chincha, Ica.

Tiempo: 20 minutos.

Forma de administración: Colectiva.

Dimensiones: Compromiso afectivo, ítems (1,2,3,4,5,6,7), compromiso de continuidad, ítems (8,9,10,11,12,13,14,15), compromiso normativo, (16,17,18,19,20,21).

Escalas: Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2), nunca (1).

Niveles y rangos:

Bajo [21 – 48]

Medio [49 – 76]

Alto [77 – 105]

## **Ficha técnica 2**

Denominación: Cuestionario adaptado de Desempeño laboral.

Autor: Hurtado (2017).

Adaptado: Guzmán y Vargas (2021).

Ámbito de aplicación: Tienda Maestro, Chincha, Ica.

Tiempo: 20 minutos.

Forma de administración: Colectivo.

Dimensiones: Productividad laboral, ítems (1,2,3,4,5,6), eficiencia, ítems (7,8,9,10,11,12), eficacia, (13,14,15,16,17,18).

Escalas: Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2), nunca (1).

Niveles y rangos:

Deficiente [18-41]

Regular [42-65]

Eficiente [66-90]

## **Validez**

Se procedió con la validación por expertos, quienes brindaron la validez de contenido de cada instrumento, dando como resultado su aplicabilidad.

## **Tabla 1**

*Calificación del instrumento de la validez de contenido a través de juicio de expertos*

<b>N°</b>	<b>Experto</b>	<b>Especialista</b>	<b>Calificación instrumento</b>	<b>Cant.</b>
Experto 1	Dra. Francis Iburguen Cueva	Metodólogo	Aplicable	1
Experto 2	Dr. Abel Tasayco Jala	Temático	Aplicable	1

### Confiabilidad

Se dio inicio con el Alfa de Cronbach por tratarse de varias escalas de tipo ordinal, como se aprecia en la tabla ubicada líneas inferiores, ambas variables poseen una alta fiabilidad para ser aplicadas a la población censal de la investigación.

### Tabla 2

#### *Análisis de confiabilidad*

Compromiso organizacional		Desempeño laboral	
Alfa de Cronbach	N de elementos	Alfa de Cronbach	N de elementos
.770	21	.897	18

### 3.4 DISEÑO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El proceso de análisis de datos se realizó a través de un análisis estadístico descriptivo e inferencial para una mayor comprensión de la información. De acuerdo con el diseño correlacional, el coeficiente apropiado es el *Rho de Spearman* que nos permite establecer la relación u asociación entre variables.

### 3.5 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Se solicitó permiso al Gerente de la empresa Maestro de la provincia de Chíncha, Ica, y se le informó las intenciones académicas del estudio, así como también guardar el anonimato de los asesores de ventas involucrados; en primer lugar, se realizó una prueba piloto a 20 asesores de ventas de la empresa Maestro, luego se logró recolectar la información para hallar la confiabilidad de los instrumentos. Los resultados han sido fiables y elevados, permitiendo la aplicación a la totalidad de la población censal, posteriormente de haber obtenido la información mediante una base de

datos en Excel, se realizó la estadística descriptiva e inferencial en el programa SPSS para obtener resultados y brindar alternativas de solución a la problemática de estudio.

### **3.6 ASPECTOS ÉTICOS**

Para el estudio se tuvo en cuenta el cumplimiento de los criterios manifestados en el protocolo de esquema cuantitativo de la UPSJB, que está relacionado con el proceso de la investigación y con el código de ética de la UPSJB. Asimismo se acató los derechos de los creadores de la información bibliográfica, que ha sido compilada de los autores y citados cuando correspondía, de acuerdo con las Normas APA (7ma Edición).

## CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

### 4.1 RESULTADOS

#### Resultados descriptivos

**Tabla 3**

*Niveles de la variable compromiso organizacional*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0,0
Medio	19	35,2
Alto	35	64,8
Total	54	100,0

**Figura 1**

*Niveles de percepción de la variable compromiso organizacional*



De los resultados que se aprecia en cuanto a los niveles de compromiso organizacional en los asesores de ventas, se tiene que el nivel de medio presenta un 35,2%, y tiene el menor porcentaje en comparación al nivel de alto que presenta el 64,8%, en cuanto al nivel de bajo este es de 0%. Con

esto podemos afirmar que el nivel de compromiso organizacional tiene tendencia a ser alto.

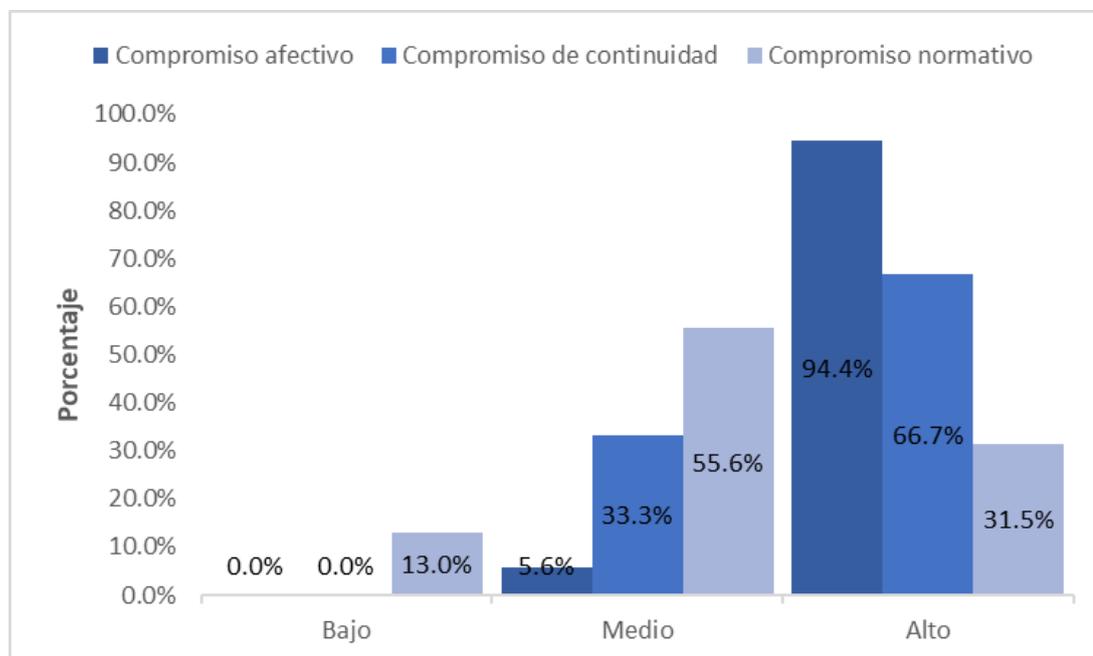
**Tabla 4**

*Distribución de frecuencias de las dimensiones del compromiso organizacional*

Dimensiones	Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Compromiso afectivo	Bajo	0	0.0%
	Medio	3	5.6%
	Alto	51	94.4%
Compromiso de continuidad	Bajo	0	0.0%
	Medio	18	33.3%
	Alto	36	66.7%
Compromiso normativo	Bajo	7	13.0%
	Medio	30	55.6%
	Alto	17	31.5%

**Figura 2**

*Niveles del compromiso organizacional por dimensiones*



### **Interpretación**

Con respecto a la tabla 4 y a la figura 2, se comparó los valores de la tabla y se detalló los valores más representativos entre dimensiones teniendo para el nivel bajo y medio a la dimensión compromiso normativo con un 13,0% y 55,6% respectivamente. Finalmente, para el nivel alto encontramos a la dimensión compromiso afectivo con un contundente 94,4%. Podemos afirmar que al hablar de compromiso organizacional en la empresa Maestro en Chincha, tanto los lazos emocionales como la percepción de satisfacción por parte de los asesores es alto.

**Tabla 5**

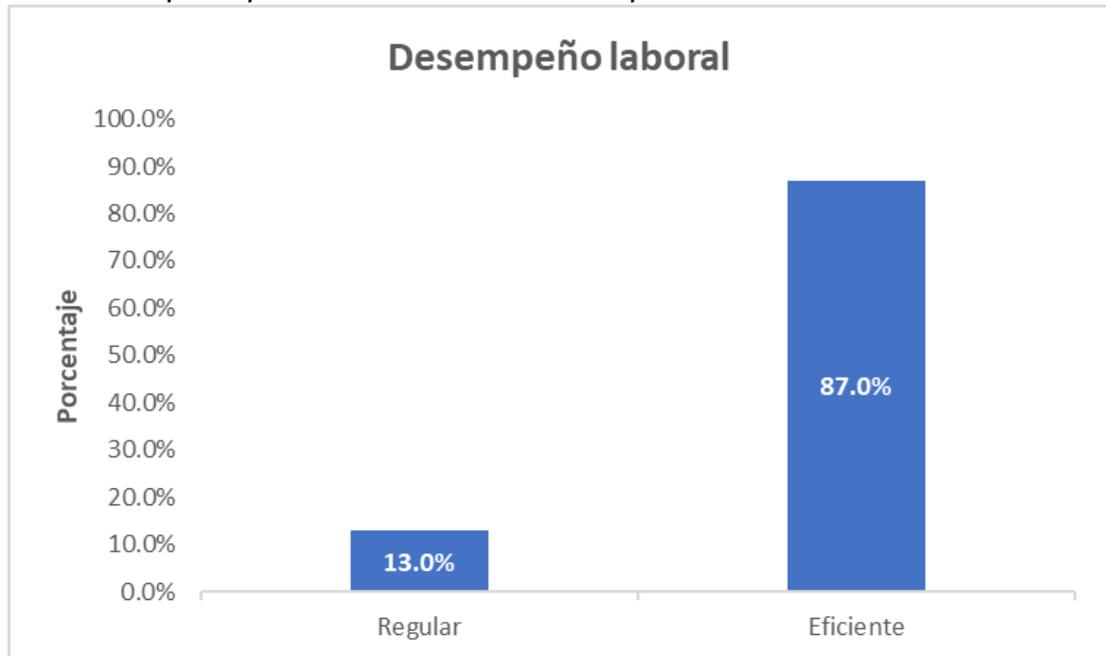
*Niveles de la variable desempeño laboral*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	0	0,0
Regular	7	13,0
Eficiente	47	87,0

Total	54	100,0
-------	----	-------

**Figura 3**

*Niveles de percepción de la variable desempeño laboral*



De los resultados que se aprecia en cuanto a los niveles de desempeño laboral, se tiene que el nivel de regular presenta un 13,0%, y tiene el menor porcentaje en comparación al nivel de eficiente que presenta el 87,0%, en cuanto al nivel deficiente este es de 0,0%. Lo cual nos habla de un eficiente desempeño laboral.

**Tabla 6**

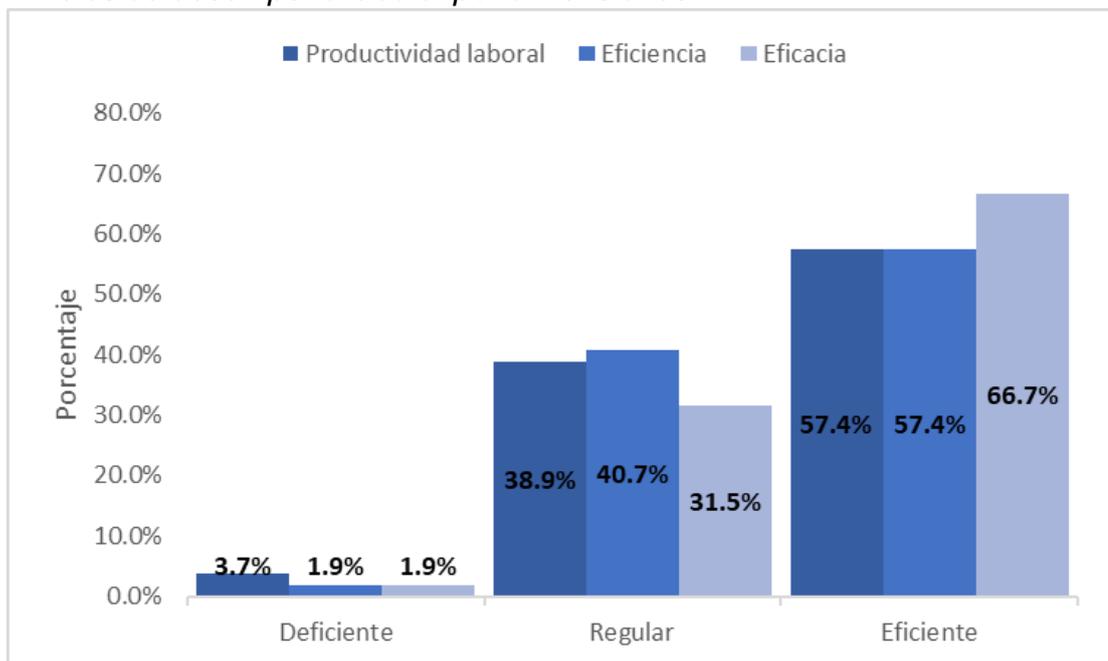
*Distribución de frecuencias de las dimensiones del desempeño laboral*

Dimensiones	Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Productividad laboral	Deficiente	2	3.7%
	Regular	21	38.9%
	Eficiente	31	57.4%
Eficiencia	Deficiente	1	1.9%
	Regular	22	40.7%

	Eficiente	31	57.4%
Eficacia	Deficiente	1	1.9%
	Regular	17	31.5%
	Eficiente	36	66.7%

**Figura 4**

*Niveles de desempeño laboral por dimensiones*



### Interpretación

Con respecto a la tabla 6 y a la figura 4, se comparó los valores de la tabla y se detalló los valores más representativos entre dimensiones teniendo para el nivel deficiente a la dimensión productividad laboral con un porcentaje bajo de 3,7%, seguido del nivel regular en donde encontramos a la dimensión eficiencia con un 40,7% del total. Finalmente, para el nivel eficiente encontramos a la dimensión eficacia con porcentaje del 66,7%. Podemos afirmar que la participación en la definición de objetivos a corto plazo se da de una manera muy eficaz en la empresa Maestro, Chincha, Ica, 2021.

## Resultados correlacionales

### Prueba de normalidad

Para la presente investigación se vio por conveniente realizar la prueba de normalidad a las variables y dimensiones implicadas en las pruebas de hipótesis, con la prueba de normalidad podemos definir qué tipo de prueba utilizar para la parte inferencial de la estadística. La prueba por emplear puede ser paramétrica o no paramétrica, esto dependerá si los datos son normales o no normales respectivamente. Para que los datos sean normales el p-valor obtenido en la prueba de hipótesis debe ser mayor que 0.05 y si son no normales el p-valor es menor que 0.05. En la prueba de normalidad los datos son tratados según el tamaño de la muestra o población censal, esto dependerá si son mayores que 50 tomaremos en cuenta al cuadro de Kolmogorov-Smirnov y si son menores las de Shapiro Wilk. A continuación, se presentan los resultados obtenidos mediante el software estadístico SPSS.

**Tabla 7**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Compromiso organizacional	,415	54	,000	,604	54	,000
Compromiso afectivo	,539	54	,000	,243	54	,000
Compromiso de continuidad	,425	54	,000	,595	54	,000
Compromiso normativo	,298	54	,000	,783	54	,000
Desempeño laboral	,519	54	,000	,396	54	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Como nuestra población censal es mayor que 50, se tomó en cuenta la tabla de Kolmogórov-Smirnov en donde se aprecia que tanto la primera variable y sus dimensiones, como la segunda variable presentan una significancia (p-valor) menor a 0,05 por lo que los datos procesados son de tipo no-normal, de tal manera para la prueba de hipótesis debemos escoger una prueba no paramétrica, siendo específicos se utilizó la prueba de Rho de Spearman para la prueba de hipótesis.

### Hipótesis general

Ho. El compromiso organizacional no se relaciona con el desempeño laboral de los asesores de ventas de la tienda Maestro, Chincha, Ica, 2021.

Hi. El compromiso organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los asesores de ventas de la tienda Maestro, Chincha, Ica, 2021.

**Tabla 8**

*Correlación del compromiso organizacional y el desempeño laboral*

			Compromiso organizacional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,408**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	54	54
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,408**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	54	54

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 8, muestra un coeficiente de correlación según el Rho de Spearman de 0.408, así como un  $p=0.002 < 0.05$ , con lo cual hay una aceptación de la hipótesis alterna y un rechazo de la hipótesis nula. Por consiguiente, se evidencia que hay una correlación positiva media entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral.

### Hipótesis específica 1

Ho. El compromiso afectivo no se relaciona con el desempeño laboral de los asesores de ventas de la tienda Maestro, Chincha, Ica, 2021.

Hi. El compromiso afectivo se relaciona con el desempeño laboral de los asesores de ventas de la tienda Maestro, Chincha, Ica, 2021.

**Tabla 9***Correlación del compromiso afectivo y el desempeño laboral*

			Compromiso afectivo	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Compromiso afectivo	Coeficiente de correlación	1,000	,388**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	54	54
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,388**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	54	54

\*\**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).*

La tabla 9, muestra un coeficiente de correlación según el Rho de Spearman de 0.388, así como un  $p=0.004 < 0.05$ , con lo cual hay una aceptación de la hipótesis alterna y un rechazo de la hipótesis nula. Por consiguiente, se evidencia que existe una correlación positiva media entre la dimensión compromiso afectivo y el desempeño laboral.

**Hipótesis específica 2**

Ho. El compromiso de continuidad no se relaciona con el desempeño laboral de los asesores de ventas de la tienda Maestro, Chincha, Ica, 2021.

Hi. El compromiso de continuidad se relaciona con el desempeño laboral de los asesores de ventas de la tienda Maestro, Chincha, Ica, 2021.

**Tabla 10***Correlación del compromiso de continuidad y el desempeño laboral*

			Compromiso de continuidad	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Compromiso de continuidad	Coeficiente de correlación	1,000	,078**
		Sig. (bilateral)	.	,575
		N	54	54
		Coeficiente de correlación	,078**	1,000

Desempeño	Sig. (bilateral)	,575	.
laboral	N	54	54

\*\**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).*

La tabla 10, muestra un coeficiente de correlación según el Rho de Spearman de 0.078, así como un  $p=0.575 >0.05$ , con lo cual hay una aceptación de la hipótesis nula y un rechazo de la hipótesis alterna. Por consiguiente, se evidencia que no existe una correlación entre la dimensión compromiso de continuidad y el desempeño laboral.

### Hipótesis específica 3

Ho. El compromiso normativo no se relaciona con el desempeño laboral de los asesores de ventas de la tienda Maestro, Chincha, Ica, 2021.

Hi. El compromiso normativo se relaciona con el desempeño laboral de los asesores de ventas de la tienda Maestro, Chincha, Ica, 2021.

**Tabla 11**

*Correlación del compromiso normativo y el desempeño laboral*

		Compromiso normativo	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,432**
	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	54	54
	Coeficiente de correlación	,432**	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	54	54

\*\**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).*

La tabla 11, muestra un coeficiente de correlación según el Rho de Spearman de 0.432, así como un  $p=0.001 <0.05$ , con lo cual hay una aceptación de la hipótesis alterna y un rechazo de la hipótesis nula. Por consiguiente, se evidencia que hay una correlación positiva media entre la dimensión compromiso normativo y el desempeño laboral.

## 4.2 DISCUSIÓN

En cuanto a la hipótesis general: El compromiso organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral, con un nivel de correlación positiva media ( $Rho$  0,408 y  $p$ -valor 0,002), estos resultados son diferentes a los de Guerrero y Véliz (2019) quienes señalaron que hay una relación positiva alta, porque brindan desarrollo profesional y los hacen partícipes de las propuestas y alternativas ante diversas situaciones; en cambio, Fuentes (2018) mencionó una correlación positiva débil porque no elaboran programas y proyectos de reconocimiento a los trabajadores con niveles altos de compromiso y desempeño. Se sustentó teóricamente en Blau y Boal (1987), quienes señalaron que el compromiso organizacional corresponde al estado de identificación con las prácticas y objetivos de una organización.

La hipótesis específica 1: La dimensión compromiso afectivo se relaciona significativamente con el desempeño laboral, con un nivel de correlación positiva media ( $Rho$  0,388 y  $p$ -valor 0,04), estos resultados son diferentes a los de Álvarez, Chuzón, León y Sarango (2019), quienes señalaron que hay relación positiva alta, porque la alta gerencia apoya sus colaboradores en su desarrollo profesional, familiar y personal, otorgándoles diversos beneficios para un mayor involucramiento, deseando así seguir siendo partícipe de la organización; en cambio, Juscamayta (2016) mencionó una correlación positiva baja, porque la alta gerencia no incentiva la participación de los colaboradores, no genera una metodología de comunicación y tampoco se preocupa por fomentar liderazgo en la organización. Se sustenta teóricamente en Meyer y Allen (1991) explicando que es la relación con el nexo emocional del empleado con la empresa, por lo cual los empleados con un compromiso sólido siguen laborando en la empresa por iniciativa propia.

La hipótesis específica 2: La dimensión compromiso de continuidad no se relaciona con el desempeño laboral, puesto que su  $p$ -valor (0,575) es mayor a 0,05, estos resultados son diferentes a los de Ayala y Bustamante (2018), ellos señalaron que hay una relación positiva baja, porque los trabajadores

no sienten tranquilidad y buscan nuevas opciones de empresas donde trabajar lo cual repercute en su desempeño; en cambio, Alava y Medina (2020) mencionaron una correlación positiva considerable, porque se les otorga a los trabajadores un sueldo acorde a sus expectativas y estabilidad laboral, generando tranquilidad en ellos. Se sustenta teóricamente en Ruiz (2013), quien indica que es el proceder de permanecer o separarse de la empresa en función del coste de oportunidad de quedarse en la misma.

La hipótesis específica 3: La dimensión compromiso normativo se relaciona significativamente con el desempeño laboral, con un nivel de correlación positiva media ( $Rho$  0,432 y  $p$ -valor 0,001), estos resultados son similares a los de Vilcahuamán (2021) quien señala que hay relación positiva media, porque los trabajadores se sienten identificados con las normativas de la empresa, lo cual genera un impacto positivo en su desempeño; en cambio, Godoy y Cabrera (2020) mencionaron una correlación positiva débil, porque la organización no cuenta con normativas que generen un ambiente de confianza. Se sustenta en Meyer y Allen (1991), quienes indican que es una afección de continuar en la organización, denotando que los trabajadores con un nivel alto de compromiso normativo perciben deber de continuar en la organización.

## CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 CONCLUSIONES

**Primera:** Se determinó que la variable compromiso organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral, con un nivel de correlación positiva media (Rho 0,408 y p-valor 0,002).

**Segunda:** Se determinó que la dimensión compromiso afectivo se relaciona significativamente con el desempeño laboral, con un nivel de correlación positiva media (Rho 0,388 y p-valor 0,04).

**Tercera:** Se determinó que la dimensión compromiso de continuidad no se relaciona con el desempeño laboral, puesto que su p-valor (0,575) es mayor a 0,05.

**Cuarta:** Se determinó que la dimensión compromiso normativo se relaciona significativamente con el desempeño laboral, con un nivel de correlación positiva media (Rho 0,432 y p-valor 0,001).

### 5.2 RECOMENDACIONES

**Primera:** Se recomienda a la gerencia implementar el compromiso organizacional, mediante un plan de reconocimiento mensual a los trabajadores que tengan un alto nivel de desempeño, el cual este asociado a los valores que van de la mano con la cultura de la empresa, asimismo dicho reconocimiento deberá realizarse en público para un realce de la labor ejecutada por el asesor en el último mes como también para que el asesor reconocido pueda brindar sus palabras por el logro obtenido, dicho reconocimiento debe estar asociado a tres pilares, tales como: reconocimiento con diploma, ingreso adicional económico y sumatoria de puntos para un ascenso laboral, es así como se logrará progresivamente que los asesores estén más comprometidos con la empresa, mejorando así su desempeño para que puedan acceder al reconocimiento y

permita su continuidad e identidad con la organización, dado que se promueven las tres dimensiones del compromiso organizacional.

**Segunda:** Se propone a la gerencia ejecutar el compromiso afectivo, mediante reuniones bimestrales con todos los asesores de ventas, en la cual se informen los planes, acciones y metas que se pretenden ejecutar en los próximos días, asimismo estas reuniones permitirán el diálogo horizontal entre los asesores y la gerencia, dado que los asesores son actores principales al momento de ejecutarse las ventas y conocen el comportamiento de los clientes, ello permitirá que puedan brindar sugerencias, mejoras y oportunidades antes que se ejecuten las acciones planificadas inicialmente por gerencia; no obstante, las reuniones se pueden organizar en el comedor o a las afueras de la tienda, donde se realizan los simulacros, dado que actualmente nos encontramos en estado de emergencia sanitaria por el Covid-19, con ello se pretende poder generar diálogo en decisiones cruciales de la empresa vinculadas al área de ventas. La gerencia y los asesores de ventas tendrán una comunicación fluida, en la cual los asesores se sentirán importantes y reconocidos por la labor que cumplen en la empresa, permitiendo que se identifiquen con los planes de mejora de la empresa.

**Tercera:** Se propone a la gerencia ejecutar el compromiso de continuidad, mediante un programa de reconocimiento por fidelización de años de trabajo a los asesores de ventas, este programa debe tener por finalidad el condecorar a los asesores de ventas con más años de servicio en la empresa, el cual esté acompañado de reconocimiento laboral y también económico, el cual genere un sentimiento de alianza entre el asesor de ventas y la empresa, que sienta que es reconocido y parte fundamental de la organización y

que con el pasar de los años este compromiso siga aumentando, permitiendo una fidelización laboral que perdure por muchos años.

**Cuarta:** Se recomienda a la gerencia poner en práctica el compromiso normativo, elaborando una escuela para el desarrollo profesional constante, el cual sea integrado por los asesores de ventas que logren ser ganadores del reconocimiento mensual, dicha escuela tiene por finalidad poder enseñar a los asesores de ventas sobre temas de gestión y liderazgo, adicionalmente tendrán la prioridad de ser elegidos ante alguna vacante de ascenso laboral, dicha escuela debe ejecutarse en horario de trabajo y ser considerada como capacitación mensual, asimismo según el desempeño del asesor dentro de la escuela, pueden darse retiros, cupos limitados y eliminaciones, con lo mencionado se espera lograr una continuación del compromiso y desempeño ya demostrado meses antes y generando un sentimiento de reciprocidad por el tiempo y valor prestado de parte de la empresa para con el asesor.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alava, D. y Medina, R. (2020). *Compromiso organizacional y desempeño laboral de los colaboradores en las sucursales del oriente de la empresa Lucky S.A.C., 2019* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional UCV.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52621>
- Álvarez, B., Alfonso, D. y Indacochea, B. (2018). El Desempeño laboral: Un problema social de la ciencia. *Didascalía: Didáctica y Educación*, 9(2), 147-158. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6596591>
- Álvarez, J., Chuzón, M., León, Y. y Sarango, M. (2019). *Compromiso organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Alpes Chiclayo S.A.C.* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58182>
- Alonso, P. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 24(1).  
[http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:vzuaZGV9o3gJ:scielo.isciii.es/scielo.php%3Fscript%3Dsci\\_arttext%26pid%3DS1576-59622008000100002+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:vzuaZGV9o3gJ:scielo.isciii.es/scielo.php%3Fscript%3Dsci_arttext%26pid%3DS1576-59622008000100002+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe)
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional*. Escuela de Economía de la Universidad Católica de Santo Toribio de Mogrovejo.

- Araque, D., Sánchez, J. y Uribe, A. (2016). Relación entre marketing interno y compromiso organizacional en Centros de Desarrollo Tecnológico Colombianos. *Estudios gerenciales*, 33(142), 95-101.  
[https://www.researchgate.net/publication/314138526\\_Relacion\\_entre\\_marketing\\_interno\\_y\\_compromiso\\_organizacional\\_en\\_Centros\\_de\\_De\\_sarrollo\\_Tecnologico\\_colombianos](https://www.researchgate.net/publication/314138526_Relacion_entre_marketing_interno_y_compromiso_organizacional_en_Centros_de_De_sarrollo_Tecnologico_colombianos)
- Ares, A. (2013). Importancia del reconocimiento para fomentar el buen desempeño laboral. *Revista de Análisis Transaccional y Psicología Humanista*, 2(69), 192-202.  
[http://com.aespat.es/Revista/Revista\\_ATyPH\\_69.pdf](http://com.aespat.es/Revista/Revista_ATyPH_69.pdf)
- Arciniega, L. (2002). Compromiso Organizacional en México ¿Cómo hacer que la gente se ponga la camiseta? *Dirección Estratégica*, 1(1), 21-23.  
[https://www.academia.edu/328551/Compromiso\\_Organizacional\\_Em\\_M%C3%A9xico\\_Qu%C3%A9\\_Es\\_Lo\\_Que\\_Hace\\_Que\\_La\\_Gente\\_Se\\_Ponga\\_La\\_Camiseta](https://www.academia.edu/328551/Compromiso_Organizacional_Em_M%C3%A9xico_Qu%C3%A9_Es_Lo_Que_Hace_Que_La_Gente_Se_Ponga_La_Camiseta)
- Atencio, S. y Ortega, H. (2009). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en el cuerpo de bomberos* [Tesis de pregrado, Universidad Rafael Urdaneta]. Página web Dokumen.  
<https://dokumen.tips/documents/3201-09-02612pdf-satisfaccion-compromiso-organi-2009.html>
- Ayala, C. y Bustamante, A. (2018). *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]. Repositorio Institucional de la UTP.

<https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/2552>

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3.<sup>a</sup> ed.). Pearson Education.

Blau, G. y Boal, K. (1987). Conceptualizing How Job Involvement and Organizational Commitment Affect Turnover and Absenteeism. *Academy of Management Review*, 12(2), 288-300.

[https://www.researchgate.net/publication/252252784\\_Conceptualizing\\_How\\_Job\\_Involvement\\_and\\_Organizational\\_Commitment\\_Affect\\_Turnover\\_and\\_Absenteeism](https://www.researchgate.net/publication/252252784_Conceptualizing_How_Job_Involvement_and_Organizational_Commitment_Affect_Turnover_and_Absenteeism)

Boosting Talent. (2019, 10 de enero). *La importancia del capital humano en la empresa*. <https://www.boostingtalent.com/capital-humano-en-la-empresa/>

Cabana, R. y Pino, C. (2020). Modelo de gerencia sustentable para fortalecer la competitividad en las empresas del retail “supermercados” de la región de Coquimbo, Chile. *Contaduría y Administración*, 65(2), 1-39.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7357960>

Cabrera, G. (2010). *Comportamiento Organizacional*. Universidad Central de Chile.

- Campbell, J., McCloy, R., Oppler, S. y Sager, C. (1993). A Theory of Performance. *Personnel selection in organization*, 43(5), 33-70.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos: Introducción a la teoría general de la administración* (5.<sup>a</sup> ed.). McGraw Hill / Interamericana Editores.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones* (2.<sup>a</sup> ed.). McGraw Hill / Interamericana Editores.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano en las organizaciones* (9.<sup>a</sup> ed.). McGraw Hill / Interamericana Editores.
- Claure, M. y Böhrst, M. (2003). Tres dimensiones del compromiso organizacional: identificación, membresía y lealtad. *Universidad Católica Boliviana San Pablo*. 1(1).
- Dubrin, A. (2003). Breve Historia del Comportamiento Organizacional e Importancia del Comportamiento Organizacional en Fundamentos del Comportamiento Organizacional. *Thomson Learning*, 1(1), 2-6.
- Etzioni, A. (1961). *A Comparative Analysis of Complex Organizations*. Free Press of Glencoe Inc.  
<https://www.journals.uchicago.edu/doi/pdf/10.1086/223236>
- Ferrer, O. y Hartline, M. (2012). *Estrategia de Marketing* (5.<sup>a</sup> ed.). Cengage Learning Editores.

- Fuentes, C., López, D. y Moya, F. (2020). Compromiso organizacional como estrategia de cambio en hospitales públicos de Colombia y Venezuela. *Revista Espacios*, 41(22), 316-327.
- Fuentes, K. (2018). *Compromiso organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 – San Juan de Miraflores, 2018* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional UCV.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/19480>
- García, J. (2016). *Metodología de la investigación*. Ediciones de la U.
- Gastelu, E. y Arce, P. (2021). Compromiso organizacional y contrato psicológico en el personal de ventas de una organización distribuidora de productos de belleza. *Ajayu*, 19(1), 20-58.  
[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2077-21612021000100002&script=sci\\_abstract&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2077-21612021000100002&script=sci_abstract&tlng=es)
- Gibson, J., Ivancevich, J., Donnelly, J. y Konopaske, R. (2011). *Las organizaciones: Comportamiento, estructura y procesos* (13.<sup>a</sup> ed.). McGraw Hill / Interamericana Editores.
- Godoy, M. y Cabrera, T. (2020). *Compromiso organizacional y desempeño laboral de los colaboradores del molino San Nicolás S.A.C – 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión]. Repositorio de tesis UPU. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/3900>
- González, R. (2005). *Creando valor con la gente*. Grupo Editorial Norma.

- Guerrero, K. y Véliz, M. (2019). *Relación del compromiso 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]. Repositorio de tesis USAT.  
<https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2484>
- Guillén, E. (2018). Compromiso organizacional y desempeño laboral en el personal de una empresa del rubro retail de Lima Metropolitana 2018. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV.  
<http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2619>
- Hellriegel, D. y Slocum, J. (1999). *Comportamiento organizacional* (10.<sup>a</sup> ed.). Internacional Thompson Editores.
- Hernández, B., Ruiz, A., Ramírez, V., Sandoval, S. y Méndez, L. (2018). Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional. *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* (6.<sup>a</sup> ed.). McGraw Hill / Interamericana Editores.
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill / Interamericana Editores.

- Hernández, V., Quintana, L., Mederos R., Guedes, R. y García B. (2009). Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad del servicio. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 38(1).
- Hernández, Y., Jaramillo, J. y Hernández, G. (2021). La relación entre el compromiso organizacional y la rotación de personal obrero. *Estudios de administración*, 28(01), 102-129.  
<https://estudiosdeadministracion.uchile.cl/index.php/EDA/article/view/60211>
- Herzberg, F., Mausner, B. y Snyderman, B. (1959). *The motivation to work* (2.<sup>a</sup> ed.). John Wiley & Sons.
- Hurtado, R. (2017). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal de la DISA Apurímac – II Andahuaylas – Apurímac, 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional José María Arguedas]. Repositorio Institucional UNAJMA.  
<http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/290>
- Juaneda, E. y González, L. (2007). Definición, antecedentes y consecuencias del compromiso organizativo. *Ayala Calvo, J.C. y grupo de investigación FEDRA*, 1(1), 3590-3609.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2234965.pdf>
- Juscamayta, L. (2016). *El Compromiso Organizacional y el Desempeño Laboral en el Área Administrativa de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle - 2016* [Tesis de Maestría,

Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle].

Repositorio Institucional UNE.

<https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/1356>

Kanter, R. (1968). Commitment and Social Organization: A Study of Commitment Mechanisms in Utopian Communities. *American Sociological Review*, 33(1), 499-517. <https://doi.org/10.2307/2092438>

Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., Schaufeli, W., De Vet, H. y Van Der Beek, A. (2011). Conceptual frameworks of individual work performance: A systematic review. *J Occup Environ Med*, 53(8), 856-866.

[https://journals.lww.com/joem/Abstract/2011/08000/Conceptual\\_Frameworks\\_of\\_Individual\\_Work.6.aspx](https://journals.lww.com/joem/Abstract/2011/08000/Conceptual_Frameworks_of_Individual_Work.6.aspx)

Kruse, K. (2013, 14 de Julio). *How Do You Measure Love (Or Employee Engagement)?* Forbes.

<https://www.forbes.com/sites/kevinkruse/2013/07/14/how-do-you-measure-engagement/?sh=5f418e8b4014>

Lasluisa, L. (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa CAPOLIVERY.CIA. LTDA.* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio digital Universidad Técnica de Ambato.

<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/24329?mode=full>

López, N. y Dondero, P. (2019). Estrategias para aumentar el compromiso organizacional en el área de ventas de una empresa de la industria cosmética y cuidado personal. *UIDE y INNOVA Research Journal*, 4(3), 184-192.  
<https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1087/1594>

Máynez, A. (2016). Cultura y compromiso afectivo: ¿Influyen sobre la transferencia interna del conocimiento? *Contaduría y Administración*, 61(1), 666-681.  
<https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0186104216300316?token=CA975965D46F8F5A130310BFD20E18182195127C3F44F12C7E7766F969B6B093566F609543EA04ABE8F3FC64640B0228&originRegion=us-east-1&originCreation=20210824020209>

ManpowerGroup (2016). Encuesta de Escasez de Talento resultados Perú 2016/2017.  
<http://www.manpower.com.pe/mpintranet/publicaciones/4466-9358284738328.pdf>

Mariño, J. (2019). Compromiso organizacional y su influencia en la intención de rotación de personal en las cadenas de venta de una empresa de telefonía en la Región Norte año 2018 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio digital UCV.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32731/Mari%C3%B1o\\_pj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32731/Mari%C3%B1o_pj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- McClelland, D. (1989). *Estudio de la motivación humana*. Narcea S.A. de Ediciones Madrid.
- Meyer, J. y Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/105348229190011Z>
- Meyer, J., Stanley, D., Herscovitch, L. y Topolnytsky, L. (2002). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: A meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences. *Journal of Vocational Behavior*, 1(61), 20-52.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0001879101918421>
- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. Universidad Surcolombiana.
- Montoya, C. y Boyero, M. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Visión de Futuro*, 20(2), 1-20.  
<https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>
- Mowday, T., Porter, W. y Steers, M. (1982). *Employee-Organization Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover*. Academic Press.

- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo* (13.<sup>a</sup> ed.). McGraw-Hill / Interamericana Editores.
- Organ, D. (1990). The motivational basis of organizational citizenship behavior. *Research in Organizational Behavior*, 12(1), 43-72.
- Penachi, N. (2019). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Instituto Nacional de Defensa Civil – INDECI. *Gestión en el Tercer Milenio*, 22(44), 85-93.  
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/17314/14571>
- Pimienta, J. y De la Orden, A. (2012). *Metodología de la investigación: Competencias, aprendizaje, vida*. Pearson Education.
- Porter, L. y Smith, F. (1970). *The etiology of organizational commitment*. University of California at Irvine.
- Puma, M. y Estrada, E. (2020). La motivación laboral y el compromiso organizacional. *Ciencia y Desarrollo*, 23(3), 45-53.  
<http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2141/2263>
- Ríos, M., Del Rayo, M. y Ferrer, J. (2010). El empowerment como predictor del compromiso organizacional en Pymes. *Contaduría y Administración*, 1(231), 103-125.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7941462>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración* (8.<sup>a</sup> ed.). Pearson Education.

Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (13.<sup>a</sup> ed.). Pearson Education.

Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional* (15.<sup>a</sup> ed.). Pearson Education.

Robbins, S. (2011). *Comportamiento Organizacional* (8.<sup>a</sup> ed.). Prentice Hall.

Ruiz, J. (2013). El compromiso organizacional: Un valor personal y empresarial en el marketing interno. *Revista de estudios empresariales*, 1(1), 67-86.  
<https://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/REE/article/view/847/808>

Salancik, G. (1977). Commitment and the Control of Organizational Behavior and Belief. *New Directions in Organizational Behavior*. 1(1), 1-54.  
[https://books.google.com.pe/books?id=lpy8JRqgelwC&source=gbs\\_citations\\_module\\_r&cad=6](https://books.google.com.pe/books?id=lpy8JRqgelwC&source=gbs_citations_module_r&cad=6)

SAWA (2020, 2 de febrero). *Engagement laboral: solo el 18% de los chilenos está comprometido con su trabajo*. <https://sawa.cl/engagement-laboral-solo-el-18-de-los-chilenos-esta-comprometido-con-su-trabajo/>

Staw, B. (1977). Two Sides of Commitment. *Nacional Meeting of the Academy of Management*, 1.  
[https://scholar.google.com/scholar\\_lookup?hl=es-ES&publication\\_year=1977&author=B.+M.+Staw&title=Two+sides+of+commitment](https://scholar.google.com/scholar_lookup?hl=es-ES&publication_year=1977&author=B.+M.+Staw&title=Two+sides+of+commitment)

Steers, R. (1977). Antecedents and outcomes of organisational commitment.

*Administrative Science Quarterly*, 22(1), 46-56.

<https://doi.org/10.2307/2391745>

Wayne, R. (2010). *Administración de recursos humanos* (11ed.). Pearson Education.

Vilcahuamán, P. (2021). *Compromiso organizacional y desempeño laboral en los trabajadores administrativos del Instituto Superior Tecnológico Franklin Roosevelt - Huancayo, 2020* [Tesis de maestría, Universidad Peruana Los Andes]. Repositorio Institucional UPLA.

<https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/2673>

## Anexo 1. Matriz de Consistencia

**Título:** Compromiso organizacional y desempeño laboral de los asesores de ventas de la empresa Maestro, Chincha, Ica, 2021.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
			Variable 1: Compromiso organizacional (Meyer y Allen, 1991)				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o rangos
<p><b>Problema general:</b> ¿En qué medida se relaciona el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los asesores de ventas de la tienda Maestro, Chincha, Ica, 2021?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿En qué medida se relaciona el compromiso afectivo con el desempeño laboral de los asesores de ventas de la tienda Maestro, Chincha, Ica, 2021?</p> <p>¿En qué medida se relaciona el compromiso de continuidad con el desempeño laboral de los asesores de ventas de la tienda Maestro, Chincha, Ica, 2021?</p> <p>¿En qué medida se relaciona el compromiso normativo con el desempeño laboral de los asesores de ventas de la tienda Maestro, Chincha, Ica, 2021?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los asesores de ventas de la tienda Maestro, Chincha, Ica, 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Determinar la relación del compromiso afectivo y el desempeño laboral de los asesores de ventas de la tienda Maestro, Chincha, Ica, 2021.</p> <p>Determinar la relación del compromiso de continuidad y el desempeño laboral de los asesores de ventas de la tienda Maestro, Chincha, Ica, 2021.</p> <p>Determinar la relación del compromiso normativo y el</p>	<p><b>Hipótesis general</b> El compromiso organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los asesores de ventas de la tienda Maestro, Chincha, Ica, 2021.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> El compromiso afectivo se relaciona con el desempeño laboral de los asesores de ventas de la tienda Maestro, Chincha, Ica, 2021.</p> <p>El compromiso de continuidad se relaciona con el desempeño laboral de los asesores de ventas de la tienda Maestro, Chincha, Ica, 2021.</p> <p>El compromiso normativo se relaciona con el desempeño laboral de los asesores de ventas de la tienda</p>	<b>Compromiso afectivo</b>	Lazos emocionales Percepción de satisfacción	1 al 7	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo (21 - 48) Medio (49 - 76) Alto (77 - 105)
			<b>Compromiso de continuidad</b>	Pertenencia a la institución Necesidades de trabajo Opciones laborales	8 al 15		
			<b>Compromiso normativo</b>	Evaluación de permanencia Reciprocidad	16 al 21		

	desempeño laboral de los asesores de ventas de la tienda Maestro, Chincha, Ica, 2021.	Maestro, Chincha, Ica, 2021.					
--	---	------------------------------	--	--	--	--	--

<b>Variable 2: Desempeño laboral (Chiavenato, 2009)</b>							
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escalas valores</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			<b>Productividad laboral</b>	Liderazgo Cooperación	1 al 6	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3)	Deficiente (18-41) Regular (42-65)

				Adaptabilidad		Casi siempre (4) Siempre (5)	Eficiente (66-90)
			<b>Eficiencia</b>	Calidad de trabajo Trabajo pro resultados	7 al 12		
			<b>Eficacia</b>	Participación en la definición de objetivos a corto plazo	13 al 18		

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p><b>ENFOQUE:</b> Cuantitativo</p> <p><b>MÉTODO.</b> Hipotético-deductivo</p> <p><b>TIPO:</b> Básica</p> <p><b>NIVEL:</b> Correlacional</p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental-Transversal</p>	<p><b>Población: 54</b></p> <p>Conformada por 54 asesores de ventas de la tienda Maestro, de la provincia de Chincha.</p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionarios</p> <p><b>Variable 1</b></p> <p><b>Denominación:</b> Cuestionario estandarizado de Compromiso organizacional.</p> <p><b>Autor:</b> Meyer y Allen (1991)</p> <p><b>Objetivo:</b> Determinar el nivel de Compromiso organizacional</p> <p><b>Administración:</b> Colectiva</p> <p><b>Tiempo:</b> 20 minutos</p> <p><b>Escala de medición:</b> Escala politómica.</p> <p><b>Variable 2</b></p> <p><b>Denominación:</b> Cuestionario adaptado de Desempeño laboral.</p> <p><b>Autor:</b> Hurtado (2017)</p> <p><b>Adaptado:</b> Guzmán y Vargas (2021)</p> <p><b>Objetivo:</b> Determinar el nivel de Desempeño laboral</p> <p><b>Administración:</b> Colectiva</p> <p><b>Tiempo:</b> 20 minutos</p> <p><b>Escala de medición:</b> Escala politómica.</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b> - Tablas de frecuencia - Figuras estadísticas</p> <p><b>INFERENCIAL:</b> Para la prueba de Hipótesis se realizarán los cálculos estadísticos necesarios mediante las fórmulas de Correlación de Spearman:</p> $r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$ <p>Dónde:</p> <p><math>r_s</math> = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman</p> <p>d = Diferencia entre los rangos (X menos Y)</p> <p>n = Número de datos</p>

## ANEXO 2. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### CUESTIONARIO SOBRE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Estimado asesor de ventas, le solicitamos marque un aspa (x) en la alternativa con la que esté más conforme.

N	CN	AV	CS	S
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	COMPROMISO ORGANIZACIONAL	N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
<b>COMPROMISO AFECTIVO</b>						
1	Tengo confianza en los valores de la institución.					
2	Me he integrado plenamente con la institución.					
3	Tengo voluntad por dar mayor esfuerzo de lo normal para el éxito de la institución.					
4	Esta institución tiene un gran significado para mí.					
5	Estoy convencido que la institución satisface mis necesidades.					
6	Manifiesto orgullo de pertenecer a esta institución.					
7	Siento apego emocional a la institución.					
<b>COMPROMISO DE CONTINUIDAD</b>						
8	Cuento con diversas opciones de trabajo.					
9	He analizado las ventajas y desventajas de pertenecer o no a esta institución.					
10	Poseo capacidades y aptitudes para encontrar otro empleo.					
11	Aceptaría cualquier tipo de asignación de labores para poder seguir trabajando en esta institución.					
12	Si no hubiera dado tanto de mí mismo en la institución, podría haber considerado otra opción de trabajo.					
13	Otras personas dependen de mis ingresos de esta institución.					
14	Sería duro para mí dejar esta institución, inclusive si lo quisiera.					
15	Hoy, permanecer en esta institución, es una cuestión de necesidad como de deseo.					
<b>COMPROMISO NORMATIVO</b>						
16	Existen circunstancias que estrechen fuertemente mi relación laboral con la					

	institución.					
<b>17</b>	He recibido algún tipo de apoyo especial de parte de la institución.					
<b>18</b>	Tendría sentimiento de culpabilidad si dejara la institución en estos momentos.					
<b>19</b>	Tengo una sensación de deuda con la institución.					
<b>20</b>	Soy leal a la institución.					
<b>21</b>	Tengo la obligación de permanecer en la institución.					

## CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

Estimado asesor de ventas, le solicitamos marque un aspa (x) en la alternativa con la que esté más conforme.

N	CN	AV	CS	S
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

N°	DESEMPEÑO LABORAL	N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
<b>PRODUCTIVIDAD LABORAL</b>						
1	Posee habilidad para guiar eficientemente a sus compañeros de trabajo.					
2	Percibe que su institución está bien liderada.					
3	Coopera cuando se necesita realizar un trabajo.					
4	Percibe un ambiente de cooperación dentro de la institución.					
5	Usa de nuevas tecnologías para actualizar su base de datos.					
6	Se adapta fácilmente a nuevas tecnologías relacionadas a su labor profesional.					
<b>EFICIENCIA</b>						
7	Posee conocimientos suficientes para realizar un trabajo de calidad.					
8	Pone en marcha la Tienda Maestro iniciativas de mejora continua.					
9	Demuestra interés por evolucionar profesionalmente e intenta actualizar sus conocimientos.					
10	Hace uso de horas extras, para concluir una tarea encomendada.					
11	Cuenta con los materiales y equipos necesarios para realizar un buen trabajo.					
12	Emplea estrategias a fin de obtener resultados favorables.					
<b>EFICACIA</b>						
13	Desempeña su trabajo de acuerdo con las metas planteadas dentro de la institución.					
14	Cumple los objetivos en el menor tiempo establecido.					
15	Participa el personal administrativo en la definición de objetivos de la institución.					
16	Aporta lo mejor de sí, para el logro de los objetivos organizacionales.					
17	Hacen seguimiento a la consecuencia de las metas y objetivos planteados.					
18	Se materializan con frecuencia los objetivos a largo plazo.					

## ANEXO 3. CERTIFICADOS DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Compromiso afectivo</b>								
1	Tengo confianza en los valores de la institución.	✓		✓		✓		
2	Me he integrado plenamente con la institución.	✓		✓		✓		
3	Tengo voluntad por esforzarme para el éxito de la institución.	✓		✓		✓		
4	Esta institución tiene un gran significado para mí.	✓		✓		✓		
5	Estoy convencido que la institución satisface mis necesidades.	✓		✓		✓		
6	Manifiesto compromiso de pertenecer a esta institución.	✓		✓		✓		
7	Siento apego emocional a la institución.	✓		✓		✓		
<b>Compromiso de continuidad</b>								
8	Cuento con diversas opciones de trabajo.	✓		✓		✓		
9	He analizado los factores de pertenecer o no a esta institución.	✓		✓		✓		
10	Poseo cualidades para encontrar otro empleo.	✓		✓		✓		
11	Aceptaría cualquier tipo de asignación de labores para poder seguir trabajando en esta institución.	✓		✓		✓		
12	De no haber dado lo mejor de mí en la empresa, podría haber considerado otro centro de trabajo.	✓		✓		✓		
13	Otras personas dependen de mis ingresos de esta institución.	✓		✓		✓		
14	Sería duro para mí dejar esta institución, inclusive si lo quisiera.	✓		✓		✓		
15	Hoy, permanecer en esta institución, es una cuestión de necesidad como de deseo.	✓		✓		✓		
<b>Compromiso normativo</b>								
16	Existen circunstancias que unan mi relación laboral con la institución.	✓		✓		✓		
17	He recibido algún tipo de apoyo especial de parte de la institución.	✓		✓		✓		
18	Tendría sentimiento de culpabilidad si dejara la institución en estos momentos.	✓		✓		✓		
19	Tengo una sensación de deuda con la institución.	✓		✓		✓		
20	Concuerdan mis ideales con la institución.	✓		✓		✓		
21	Tengo la obligación de permanecer en la institución.	✓		✓		✓		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Hay suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

**Fecha:** 25 de septiembre de 2021

**Apellidos y nombres del juez evaluador:** Abel Alejandro Tasayco Jala

**DNI:** 44147446

**Especialidad del evaluador:** Dr. en Educación- Mg. Docencia Universitaria – Lic. en Administración – Especialista en Investigación Cuantitativa y Cualitativa.

  
 Dr. Abel Alejandro Tasayco Jala  
 CPPe N° 0493271  
 C.I.A.D N° 19431

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Compromiso afectivo</b>								
1	Tengo confianza en los valores de la institución.	✓		✓		✓		
2	Me he integrado plenamente con la institución.	✓		✓		✓		
3	Tengo voluntad por esforzarme para el éxito de la institución.	✓		✓		✓		
4	Esta institución tiene un gran significado para mí.	✓		✓		✓		
5	Estoy convencido que la institución satisface mis necesidades.	✓		✓		✓		
6	Manifiesto compromiso de pertenecer a esta institución.	✓		✓		✓		
7	Siento apego emocional a la institución.	✓		✓		✓		
<b>Compromiso de continuidad</b>								
8	Cuento con diversas opciones de trabajo.	✓		✓		✓		
9	He analizado los factores de pertenecer o no a esta institución.	✓		✓		✓		
10	Poseo cualidades para encontrar otro empleo.	✓		✓		✓		
11	Aceptaría cualquier tipo de asignación de labores para poder seguir trabajando en esta institución.	✓		✓		✓		
12	De no haber dado lo mejor de mí en la empresa, podría haber considerado otro centro de trabajo.	✓		✓		✓		
13	Otras personas dependen de mis ingresos de esta institución.	✓		✓		✓		
14	Sería duro para mí dejar esta institución, inclusive si lo quisiera.	✓		✓		✓		
15	Hoy, permanecer en esta institución, es una cuestión de necesidad como de deseo.	✓		✓		✓		
<b>Compromiso normativo</b>								
16	Existen circunstancias que unan mi relación laboral con la institución.	✓		✓		✓		
17	He recibido algún tipo de apoyo especial de parte de la institución.	✓		✓		✓		
18	Tendría sentimiento de culpabilidad si dejara la institución en estos momentos.	✓		✓		✓		
19	Tengo una sensación de deuda con la institución.	✓		✓		✓		
20	Concuerdan mis ideales con la institución.	✓		✓		✓		
21	Tengo la obligación de permanecer en la institución.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Fecha: 25 de setiembre de 2021

Apellidos y nombres del juez evaluador: Francis Esmeralda Ibarguen Cueva

DNI: 09637865

Especialidad del evaluador: Dra. Ciencias de la Educación – Metodología de la Investigación Científica.

  
**Francis Ibarguen Cueva**  
 Dra. en Ciencias de la Educación

Firma del experto



UNIVERSIDAD PRIVADA  
SAN JUAN BAUTISTA

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Compromiso afectivo</b>								
1	Tengo confianza en los valores de la institución.	✓		✓		✓		
2	Me he integrado plenamente con la institución.	✓		✓		✓		
3	Tengo voluntad por esforzarme para el éxito de la institución.	✓		✓		✓		
4	Esta institución tiene un gran significado para mí.	✓		✓		✓		
5	Estoy convencido que la institución satisface mis necesidades.	✓		✓		✓		
6	Manifiesto compromiso de pertenecer a esta institución.	✓		✓		✓		
7	Siento apego emocional a la institución.	✓		✓		✓		
<b>Compromiso de continuidad</b>								
8	Cuento con diversas opciones de trabajo.	✓		✓		✓		
9	He analizado los factores de pertenecer o no a esta institución.	✓		✓		✓		
10	Poseo cualidades para encontrar otro empleo.	✓		✓		✓		
11	Aceptaría cualquier tipo de asignación de labores para poder seguir trabajando en esta institución.	✓		✓		✓		
12	De no haber dado lo mejor de mí en la empresa, podría haber considerado otro centro de trabajo.	✓		✓		✓		
13	Otras personas dependen de mis ingresos de esta institución.	✓		✓		✓		
14	Sería duro para mí dejar esta institución, inclusive si lo quisiera.	✓		✓		✓		
15	Hoy, permanecer en esta institución, es una cuestión de necesidad como de deseo.	✓		✓		✓		
<b>Compromiso normativo</b>								
16	Existen circunstancias que unan mi relación laboral con la institución.	✓		✓		✓		
17	He recibido algún tipo de apoyo especial de parte de la institución.	✓		✓		✓		
18	Tendría sentimiento de culpabilidad si dejara la institución en estos momentos.	✓		✓		✓		
19	Tengo una sensación de deuda con la institución.	✓		✓		✓		
20	Concuerdan mis ideales con la institución.	✓		✓		✓		
21	Tengo la obligación de permanecer en la institución.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Fecha: 25 de setiembre de 2021

Apellidos y nombres del juez evaluador: Karem Rocío Sánchez De La Cruz

DNI: 47731880

Especialidad del evaluador: Licenciada En Administración De Negocios.

  
Firma del experto

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL**

Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Productividad laboral</b>								
1	Posee habilidad para guiar a sus compañeros de trabajo.	✓		✓		✓		
2	Percibe que su institución está bien liderada.	✓		✓		✓		
3	Coopera cuando se necesita realizar un trabajo.	✓		✓		✓		
4	Percibe un ambiente de cooperación dentro de la institución.	✓		✓		✓		
5	Usa de nuevas tecnologías para actualizar su base de datos.	✓		✓		✓		
6	Se adapta a nuevas tecnologías relacionadas a su labor profesional.	✓		✓		✓		
<b>Eficiencia</b>								
7	Posee conocimientos para realizar un trabajo de calidad.	✓	No	✓	No	✓	No	
8	Pone en marcha la organización, iniciativas de mejora continua.	✓		✓		✓		
9	Demuestra interés por un desarrollo íntegro profesional.	✓		✓		✓		
10	Hace uso de horas extras, para concluir una tarea encomendada.	✓		✓		✓		
11	Cuenta con los materiales y equipos necesarios para realizar un buen trabajo.	✓		✓		✓		
12	Emplea estrategias a fin de obtener resultados favorables.	✓		✓		✓		
<b>Eficacia</b>								
13	Desempeña su trabajo de acuerdo con las metas planteadas dentro de la institución.	✓		✓	No	✓	No	
14	Cumple los objetivos en el menor tiempo establecido.	✓		✓		✓		
15	Participa el personal administrativo en la definición de objetivos de la institución.	✓		✓		✓		
16	Aporta lo mejor de sí, para el logro de los objetivos organizacionales.	✓		✓		✓		
17	Hacen seguimiento a la consecuencia de las metas planteadas.	✓		✓		✓		
18	Se materializan con frecuencia los objetivos a largo plazo.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Fecha: 25 de septiembre de 2021

Apellidos y nombres del juez evaluador: Abel Alejandro Tasayco Jala

DNI: 44147446

Especialidad del evaluador: Dr. en Educación- Mg. Docencia Universitaria – Lic. en Administración – Especialista en Investigación Cuantitativa y Cualitativa.

Dr. Abel Alejandro Tasayco Jala  
 CPPe N° 0493271  
 C. AD N° 19431



UNIVERSIDAD PRIVADA  
SAN JUAN BAUTISTA

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL**

Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Productividad laboral</b>								
1	Posee habilidad para guiar a sus compañeros de trabajo.	✓		✓		✓		
2	Percibe que su institución está bien liderada.	✓		✓		✓		
3	Coopera cuando se necesita realizar un trabajo.	✓		✓		✓		
4	Percibe un ambiente de cooperación dentro de la institución.	✓		✓		✓		
5	Usa de nuevas tecnologías para actualizar su base de datos.	✓		✓		✓		
6	Se adapta a nuevas tecnologías relacionadas a su labor profesional.	✓		✓		✓		
<b>Eficiencia</b>								
7	Posee conocimientos para realizar un trabajo de calidad.	✓		✓		✓	No	
8	Pone en marcha la organización, iniciativas de mejora continua.	✓		✓		✓		
9	Demuestra interés por un desarrollo íntegro profesional.	✓		✓		✓		
10	Hace uso de horas extras, para concluir una tarea encomendada.	✓		✓		✓		
11	Cuenta con los materiales y equipos necesarios para realizar un buen trabajo.	✓		✓		✓		
12	Emplea estrategias a fin de obtener resultados favorables.	✓		✓		✓		
<b>Eficacia</b>								
13	Desempeña su trabajo de acuerdo con las metas planteadas dentro de la institución.	✓		✓		✓		
14	Cumple los objetivos en el menor tiempo establecido.	✓		✓		✓		
15	Participa el personal administrativo en la definición de objetivos de la institución.	✓		✓		✓		
16	Aporta lo mejor de sí, para el logro de los objetivos organizacionales.	✓		✓		✓		
17	Hacen seguimiento a la consecuencia de las metas planteadas.	✓		✓		✓		
18	Se materializan con frecuencia los objetivos a largo plazo.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Fecha: 25 de setiembre de 2021

Apellidos y nombres del juez evaluador: Francis Esmeralda Ibarquén Cueva

DNI: 09637865

Especialidad del evaluador: Dra. Ciencias de la Educación – Metodología de la Investigación Científica.



Francis Ibarquén Cueva  
Dra. en Ciencias de la Educación

Firma del experto

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL**

N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Productividad laboral</b>								
1	Posee habilidad para guiar a sus compañeros de trabajo.	✓		✓		✓		
2	Percibe que su institución está bien liderada.	✓		✓		✓		
3	Coopera cuando se necesita realizar un trabajo.	✓		✓		✓		
4	Percibe un ambiente de cooperación dentro de la institución.	✓		✓		✓		
5	Usa de nuevas tecnologías para actualizar su base de datos.	✓		✓		✓		
6	Se adapta a nuevas tecnologías relacionadas a su labor profesional.	✓		✓		✓		
<b>Eficiencia</b>								
7	Posee conocimientos para realizar un trabajo de calidad.	✓		✓		✓		
8	Pone en marcha la organización, iniciativas de mejora continua.	✓		✓		✓		
9	Demuestra interés por un desarrollo integro profesional.	✓		✓		✓		
10	Hace uso de horas extras, para concluir una tarea encomendada.	✓		✓		✓		
11	Cuenta con los materiales y equipos necesarios para realizar un buen trabajo.	✓		✓		✓		
12	Emplea estrategias a fin de obtener resultados favorables.	✓		✓		✓		
<b>Eficacia</b>								
13	Desempeña su trabajo de acuerdo con las metas planteadas dentro de la institución.	✓		✓		✓		
14	Cumple los objetivos en el menor tiempo establecido.	✓		✓		✓		
15	Participa el personal administrativo en la definición de objetivos de la institución.	✓		✓		✓		
16	Aporta lo mejor de sí, para el logro de los objetivos organizacionales.	✓		✓		✓		
17	Hacen seguimiento a la consecuencia de las metas planteadas.	✓		✓		✓		
18	Se materializan con frecuencia los objetivos a largo plazo.	✓		✓		✓		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Hay suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

**Fecha:** 25 de setiembre de 2021

**Apellidos y nombres del juez evaluador:** Karem Rocío Sánchez De La Cruz

**DNI:** 47731880

**Especialidad del evaluador:** Licenciada En Administración De Negocios.

  
 \_\_\_\_\_  
**Firma del experto**

## Anexo 4. Confiabilidad de las variables

Confiabilidad compromiso organizacional.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos



30:P3

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21
1	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	3	3	3	4	2	3	4	2	2	4	2
2	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4
3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	5	1	1	5	5	1	1	5	1
4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	4	4	4	3	1	3	1
5	5	5	3	4	4	5	3	5	5	5	5	2	5	4	3	2	2	4	2	3	5
6	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	4	5	4	3	3	4	2	1	3	3
7	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	5	4	3	2	3	2	3	3
8	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	1
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	1	3	4	3
10	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	1	2	3	2
11	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	3	3	1	1	1	4	1
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	5	5	4	5	5	5	5	5	1	5	5	1	4	5	5	5	1	3	1	3	1
14	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
15	5	5	5	5	4	5	4	3	2	4	2	3	4	4	3	4	3	1	1	4	2
16	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	3	4	4	4	3	3	4	3
17	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3
18	3	4	4	5	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
19	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	1	5	3	5	4
20	5	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	3	5	3	3	3	2	1	1	4	1

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,770	21



25: P14

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4
2	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	3
5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	1	4	5	5	3	4	5	2	5
6	5	2	3	4	4	5	5	4	5	1	3	4	4	5	3	4	3	3
7	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3
8	4	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4
9	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4
10	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4
11	4	3	5	4	4	5	4	4	5	2	3	2	3	4	3	5	4	3
12	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4
13	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
14	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3
15	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
16	4	3	4	4	5	5	5	5	4	2	4	5	5	4	4	5	4	3
17	4	4	5	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	18	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	18	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,897	18

## Anexo 5. Base de datos de las variables

N°	Compromiso organizacional																				
	Compromiso afectivo							Compromiso de continuidad							Compromiso normativo						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21
1	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	3	3	3	4	2	3	4	2	2	4	2
2	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4
3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	5	1	1	5	5	1	1	5	1
4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	4	4	4	3	1	3	1
5	5	5	3	4	4	5	3	5	5	5	5	2	5	4	3	2	2	4	2	3	5
6	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	4	5	4	3	3	4	2	1	3	3
7	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	5	4	3	2	3	2	3	3
8	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	1
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	1	3	4	3
10	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	1	2	3	2
11	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	3	3	1	1	1	4	1
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	5	5	4	5	5	5	5	5	1	5	5	1	4	5	5	5	1	3	1	3	1
14	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
15	5	5	5	5	4	5	4	3	2	4	2	3	4	4	3	4	3	1	1	4	2
16	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	3	4	4	4	3	3	4	3
17	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3
18	3	4	4	5	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
19	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	1	5	3	5	4
20	5	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	3	5	3	3	3	2	1	1	4	1
21	5	5	5	4	5	5	4	4	2	5	5	4	2	2	2	3	4	2	3	4	1
22	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	2	4	3
23	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	2	4	1
24	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	3	3	2	2	1	5	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4	2	4	4	4	3	3	2
26	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	5	4	2	3	2	4	2	2	3
27	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	2	3	2	4	4
28	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	1	1	3	1
29	4	4	5	5	5	5	5	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	2	3	4	4	4	3	2	1	3	3	1	3	4	3	4	1	3	1	3	4	3
33	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	2	3	4	3	3	3	1
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	2	2	1	3	5
35	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	3	2	1	1	1	1	4	1
36	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	3	3	3	1	3	4
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	5	3	3	3	2	1	1	3	2
39	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	4	2	4	4	3	4	4	4	3	4	1
40	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	4	3	5	5	1	4	4	2	1	4	1
41	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3
42	5	4	3	3	3	4	5	4	3	5	5	3	5	4	3	3	3	2	2	3	2
43	4	5	5	5	3	5	5	3	4	4	2	4	4	4	4	3	1	1	2	3	1
44	5	5	5	5	4	5	5	4	3	3	5	2	4	5	4	4	4	5	5	5	5
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	3
46	5	4	5	4	4	4	5	3	1	4	4	4	4	4	3	5	2	3	5	4	1
47	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	2	4	5	5	4	4	3	4	3	4	2
48	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5
49	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	1	3	2	1	4	1
50	5	5	5	5	4	5	5	5	1	3	5	3	4	5	5	5	3	5	5	4	5
51	5	5	5	5	3	4	5	5	3	5	3	5	5	5	5	1	4	2	3	4	5
52	4	5	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	1	2	1	3	1	4	1
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
54	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4

Desempeño laboral																		
N°	Productividad laboral						Eficiencia						Eficacia					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4
2	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	3
5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	1	4	5	5	3	4	5	2	5
6	5	2	3	4	4	5	5	4	5	1	3	4	4	5	3	4	3	3
7	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3
8	4	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4
9	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4
10	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4
11	4	3	5	4	4	5	4	4	5	2	3	2	3	4	3	5	4	3
12	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4
13	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
14	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3
15	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
16	4	3	4	4	5	5	5	5	4	2	4	5	5	4	4	5	4	3
17	4	4	5	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
19	5	3	5	4	4	5	4	5	4	2	5	5	5	4	5	5	5	5
20	4	4	5	5	4	4	4	4	5	1	4	5	5	4	4	5	3	4
21	5	4	5	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
22	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4
24	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	5	3	5	5	5	5	4	4	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	1	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	4	5	2	5	3	2
27	3	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
30	4	5	5	3	2	2	4	3	4	1	2	5	5	4	5	4	4	2
31	4	4	5	5	5	4	4	4	5	1	3	4	4	3	4	4	3	4
32	5	1	4	2	4	3	3	3	2	1	3	5	5	5	1	5	2	3
33	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4
34	5	3	5	2	3	3	5	3	3	1	2	4	4	2	2	2	2	2
35	1	5	5	1	1	2	1	5	2	4	4	1	5	3	5	5	1	1
36	3	3	3	5	2	2	4	2	1	4	4	2	3	4	4	4	1	1
37	1	5	2	5	5	1	2	4	4	4	3	4	4	4	1	4	5	5
38	2	1	5	1	3	3	4	3	1	1	2	3	2	2	1	1	5	3
39	3	5	1	3	3	3	1	4	1	1	4	2	3	4	2	2	1	3
40	4	5	1	2	4	4	3	4	2	5	4	1	2	5	5	2	2	1
41	1	1	5	1	5	4	1	4	2	5	5	5	2	1	3	5	2	4
42	1	4	2	2	2	5	5	5	3	1	5	4	5	2	5	2	4	4
43	4	3	3	1	1	4	2	1	4	3	4	4	2	1	3	1	5	1
44	3	4	4	4	2	2	3	5	3	1	3	5	5	2	1	5	5	3
45	4	1	1	4	1	1	3	5	5	4	2	3	3	4	3	5	2	5
46	1	2	1	1	1	4	4	3	3	5	5	5	2	5	5	5	5	4
47	5	2	4	1	1	2	2	2	5	1	5	3	3	3	4	3	5	5
48	5	1	3	3	4	3	4	4	5	4	4	4	2	3	4	5	4	3
49	4	2	1	2	5	2	5	4	1	1	3	4	2	4	2	1	5	3
50	3	4	5	4	1	4	3	5	4	4	3	2	2	4	4	4	4	1
51	3	1	1	4	3	3	2	2	2	3	2	4	4	4	5	4	5	4
52	5	5	4	5	2	5	2	5	2	2	2	4	4	2	4	3	3	2
53	5	2	2	3	2	3	1	2	2	5	4	4	5	4	3	3	4	5
54	3	5	3	5	5	5	3	5	4	4	1	3	2	1	3	3	5	2

## Anexo 6. Constancia de haber aplicado el instrumento

**MAESTRO**

*"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"*

Lima, 20 de setiembre de 2021

Dra. María Pilar Cacsire Castillo  
DIRECTORA DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS  
Universidad Privada San Juan Bautista

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a Usted, para hacerle llegar nuestro cordial saludo a nombre de la empresa MAESTRO.

En respuesta a la solicitud de los estudiantes de pregrado Carlos Rafael Guzmán Sánchez con DNI: 74207479 y Fernando Alonso Vargas Toledo con DNI: 73578712, se autoriza realizar el estudio de investigación titulado: **"Compromiso organizacional y desempeño laboral de los asesores de ventas de la empresa Maestro, Chincha, Ica, 2021"**. Nuestra empresa brindará todas las facilidades correspondientes a la naturaleza del estudio.

Se extiende el presente documento para fines académicos investigativos.

Atentamente,

  
CLAUDIO ROMERO BONARRIVA  
Gerente de Tiendas  
MAESTRO  
\_\_\_\_\_  
Claudio Romero Bonarriva  
GERENTE

## Anexo 7. Reporte de originalidad de URKUND



### Document Information

Analyzed document	TESIS - GUZMAN Y VARGAS - PARA URKUND.docx (D122414969)
Submitted	2021-12-14T16:17:00.0000000
Submitted by	Francis Ibarguen
Submitter email	FRANCIS.IBARGUEN@UPSJB.EDU.PE
Similarity	13%
Analysis address	francis.ibarguen.upsjb@analysis.urkund.com

### Sources included in the report

<b>SA</b>	<b>Universidad Privada San Juan Bautista / TESIS PARA URKUN-BETTY ODIAGA Y FRANCISCO TAPIA.docx</b> Document TESIS PARA URKUN-BETTY ODIAGA Y FRANCISCO TAPIA.docx (D122414973) Submitted by: FRANCIS.IBARGUEN@UPSJB.EDU.PE Receiver: francis.ibarguen.upsjb@analysis.urkund.com		1
<b>W</b>	URL: <a href="https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19480/Fuentes_TKJ.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y">https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19480/Fuentes_TKJ.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y</a> Fetched: 2021-11-10T22:23:32.1000000		1
<b>SA</b>	<b>Universidad Privada San Juan Bautista / TESIS ELFA CARRASCO PARA URKUND.docx</b> Document TESIS ELFA CARRASCO PARA URKUND.docx (D122414968) Submitted by: FRANCIS.IBARGUEN@UPSJB.EDU.PE Receiver: francis.ibarguen.upsjb@analysis.urkund.com		2
<b>SA</b>	<b>Universidad Privada San Juan Bautista / TESIS PARA URKUND ESPINOZA VILMA.docx</b> Document TESIS PARA URKUND ESPINOZA VILMA.docx (D122414977) Submitted by: FRANCIS.IBARGUEN@UPSJB.EDU.PE Receiver: francis.ibarguen.upsjb@analysis.urkund.com		1
<b>SA</b>	<b>Universidad Privada San Juan Bautista / GUZMAN Y VARGAS.docx</b> Document GUZMAN Y VARGAS.docx (D113695179) Submitted by: FRANCIS.IBARGUEN@UPSJB.EDU.PE Receiver: francis.ibarguen.upsjb@analysis.urkund.com		3
<b>SA</b>	<b>Universidad Privada San Juan Bautista / PROYECTO DE TESIS - Vargas y Guzman.docx</b> Document PROYECTO DE TESIS - Vargas y Guzman.docx (D115066978) Submitted by: FRANCIS.IBARGUEN@UPSJB.EDU.PE Receiver: francis.ibarguen.upsjb@analysis.urkund.com		9
<b>W</b>	URL: <a href="https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/3900">https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/3900</a> Fetched: 2021-12-11T04:54:54.8070000		3
<b>W</b>	URL: <a href="https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/2673">https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/2673</a> Fetched: 2021-12-11T04:54:54.4300000		2
<b>W</b>	URL: <a href="https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5681/Condemar%C3%ADn_VCA.pdf?sequence=1">https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5681/Condemar%C3%ADn_VCA.pdf?sequence=1</a> Fetched: 2021-09-28T19:47:41.3800000		1

URL: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5681/Condemar%C3%ADn\\_VCA.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5681/Condemar%C3%ADn_VCA.pdf?sequence=1)