



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LOGÍSTICA DOCUMENTARIA DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTE DE VALORES EN CHORRILLOS, LIMA, PERÚ 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autor:

Elizabeth Chabelli Moran Leyva

Asesor:

Mg. Héctor Torres Oporto

Lima - Perú

2021

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El asesor Mg. Héctor Torres Oporto, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de **ADMINISTRACIÓN**, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la tesis de los estudiantes:

- Moran Leyva Elizabeth Chabelli

Por cuanto, **CONSIDERA** que la tesis titulada: “EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LOGÍSTICA DOCUMENTARIA DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTE DE VALORES EN CHORRILLOS, LIMA, PERÚ 2018” para aspirar al título profesional de: Licenciada en Administración por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** al o a los interesados para su presentación.

Ing. /Lic./Mg./Dr. Nombre y Apellidos
Asesor

ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignados han procedido a realizar la evaluación de la tesis de los estudiantes: Moran Leyva, Elizabeth Chabelli para aspirar al título profesional con la tesis denominada: “EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LOGÍSTICA DOCUMENTARIA DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTE DE VALORES EN CHORRILLOS, LIMA, PERÚ 2018”

Luego de la revisión del trabajo, en forma y contenido, los miembros del jurado concuerdan:

Aprobación por unanimidad

Aprobación por mayoría

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Firman en señal de conformidad:

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos
Jurado
Presidente

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos
Jurado

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos
Jurado

DEDICATORIA

Dedicado a mis hijos Eduardo y Sofía, por motivarme e inspirarme para poder continuar con nuestros objetivos y así nos dé un futuro mejor. Cada uno con su amor me supo alentar día a día, Eduardo, hijo mío gracias por darme tu tiempo que hoy es recompensado y Sofía, gracias por afianzar la meta.

A mis padres, a mis hermanos, porque ustedes me enseñaron que no debía rendirme en ninguna circunstancia.

Mario: gracias por seguir alentarme, por darme fuerzas cuando sentía que no lo lograría, tus palabras fueron un aliento para culminar la meta en este camino difícil pero, satisfactorio.

Los amo

AGRADECIMIENTO

Dios, agradecida contigo porque desde el día que comencé este nuevo reto en mi vida, tú me guiaste, me diste una fortaleza única cuando sentía rendirme, se me presentó una y mil pruebas pero tu supiste sacarme de todo obstáculo. Me has enseñado a mantener mi fe en ti y nunca dudar por más difícil que sea el camino.

Agradecer a nuestro docente Mg. Héctor Torres Oporto por su tiempo, dedicación y enseñanzas en esta etapa.

Elizabeth Moran

Tabla de contenidos

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS	2
ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	10
BASES TEORICAS	20
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	32
OBJETIVO GENERAL	32
HIPOTESIS	33
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	34
TIPO DE INVESTIGACIÓN	36
POBLACIÓN Y MUESTRA	37
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	37
PROCEDIMIENTOS	38
CAPÍTULO III: RESULTADOS	40
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	77
REFERENCIAS	82
ANEXOS	87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable compromiso organizacional.....	34
Tabla 2. Operacionalización de la variable “desempeño laboral”	35
Tabla 3. Interpretación de Confiabilidad según Alfa de Cronbach.....	39
Tabla 4. Análisis de confiabilidad según Alfa de Cronbach.....	40
Tabla 5. Distribución de encuestados según el compromiso organizacional	41
Tabla 6. Distribución de encuestados según el componente afectivo	42
Tabla 7. Distribución de encuestados según el componente normativo	43
Tabla 8. Distribución de encuestados según el componente de continuidad	44
Tabla 9. Distribución de encuestados según el desempeño laboral	45
Tabla 10. Distribución de encuestados según el desempeño de la función.....	46
Tabla 11. Distribución de encuestados según las características individuales.....	47
Tabla 12. Distribución de encuestados según la evaluación complementaria	48
Tabla 13. Distribución de encuestados según la pregunta 1	49
Tabla 14. Distribución de encuestados según la pregunta 2	50
Tabla 15. Distribución de encuestados según la pregunta 3	51
Tabla 16. Distribución de encuestados según la pregunta 4	52
Tabla 17. Distribución de encuestados según la pregunta 5	53
Tabla 18. Distribución de encuestados según la pregunta 6	54
Tabla 19. Distribución de encuestados según la pregunta 7	55
Tabla 20. Distribución de encuestados según la pregunta 8	56
Tabla 21. Distribución de encuestados según la pregunta 9	57
Tabla 22. Distribución de encuestados según la pregunta 10	58
Tabla 23. Distribución de encuestados según la pregunta 11	59
Tabla 24. Distribución de encuestados según la pregunta 12	60
Tabla 25. Distribución de encuestados según la pregunta 13	61
Tabla 26. Distribución de encuestados según la pregunta 14	62
Tabla 27. Distribución de encuestados según la pregunta 15	63
Tabla 28. Distribución de encuestados según la pregunta 16	64
Tabla 29. Distribución de encuestados según la pregunta 17	65
Tabla 30. Distribución de encuestados según la pregunta 18	66
Tabla 31. Distribución de encuestados según la pregunta 19	67
Tabla 32. Distribución de encuestados según la pregunta 20	68
Tabla 33. Distribución de encuestados según la pregunta 21	69
Tabla 34. Distribución de encuestados según la pregunta 22	70
Tabla 35. Distribución de encuestados según la pregunta 23	71
Tabla 36. Distribución de encuestados según la pregunta 24	72
Tabla 37. Correlación de hipótesis general.....	73
Tabla 38. Correlación de hipótesis específica 1.....	74
Tabla 39. Correlación de hipótesis específica 2.....	75
Tabla 40. Correlación de hipótesis específica 3.....	76
Tabla 41. Matriz de consistencia	87

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Porcentajes de encuestados según el compromiso organizacional	41
Figura 2. Porcentajes de encuestados según el componente afectivo	42
Figura 3. Porcentajes de encuestados según el componente normativo.....	43
Figura 4. Porcentajes de encuestados según el componente de continuidad	44
Figura 5. Porcentajes de encuestados según el desempeño laboral	45
Figura 6. Porcentajes de encuestados según el desempeño de la función.....	46
Figura 7. Porcentajes de encuestados según las características individuales	47
Figura 8. Porcentajes de encuestados según la evaluación complementaria.....	48
Figura 9. Porcentajes de encuestados según la pregunta 1	49
Figura 10. Porcentajes de encuestados según la pregunta 2	50
Figura 11. Porcentajes de encuestados según la pregunta 3	51
Figura 12. Porcentajes de encuestados según la pregunta 4	52
Figura 13. Porcentajes de encuestados según la pregunta 5	53
Figura 14. Porcentajes de encuestados según la pregunta 6	54
Figura 15. Porcentajes de encuestados según la pregunta 7	55
Figura 16. Porcentajes de encuestados según la pregunta 8	56
Figura 17. Porcentajes de encuestados según la pregunta 9	57
Figura 18. Porcentajes de encuestados según la pregunta 10	58
Figura 19. Porcentajes de encuestados según la pregunta 11	59
Figura 20. Porcentajes de encuestados según la pregunta 12	60
Figura 21. Porcentajes de encuestados según la pregunta 13	61
Figura 22. Porcentajes de encuestados según la pregunta 14	62
Figura 23. Porcentajes de encuestados según la pregunta 15	63
Figura 24. Porcentajes de encuestados según la pregunta 16	64
Figura 25. Porcentajes de encuestados según la pregunta 17	65
Figura 26. Porcentajes de encuestados según la pregunta 18	66
Figura 27. Porcentajes de encuestados según la pregunta 19	67
Figura 28. Porcentajes de encuestados según la pregunta 20	68
Figura 29. Porcentajes de encuestados según la pregunta 21	69
Figura 30. Porcentajes de encuestados según la pregunta 22	70
Figura 31. Porcentajes de encuestados según la pregunta 23	71
Figura 32. Porcentajes de encuestados según la pregunta 24	72

RESUMEN

En el capítulo I Introducción, se planteó como objetivo determinar la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de logística documentaria de una empresa de transporte de valores en Chorrillos. En el capítulo II, Metodología, el tipo de investigación es de tipo cuantitativa siendo el diseño correlacional de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 108 colaboradores del área de logística documentaria habiéndose seleccionados por muestreo probabilístico aleatorio simple, empleándose como instrumentos de recolección de datos a la Escala de Compromiso Organizacional de Allen y Mayer y el cuestionario de Desempeño laboral validado para este estudio, ambos instrumentos presentan un Alpha de Cronbach superior a 0.70. El capítulo III Resultados, estuvo compuesto por 3 etapas, las cuales fueron: análisis de confiabilidad, análisis descriptivo y análisis inferencial, el cual, a través de la prueba no paramétrica Rho de Spearman, evidenció que existe una relación entre las variables de estudio, así como también entre sus dimensiones. El capítulo IV Discusiones y Conclusiones, el estudio concluye que, las hipótesis formuladas fueron aceptadas de forma totalitaria.

Palabras claves: Compromiso organizacional, desempeño laboral. Colaboradores.

Logística documentaria. Recursos humanos.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Dentro del ámbito mundial el recurso humano es considerado un elemento vital dentro de una organización, es así que una organización puede contar con mejores instalaciones o equipamiento moderno; sin embargo, no resulta suficiente para desarrollarse y ser exitosa. Únicamente las personas tienen la capacidad de incentivar o acabar con una empresa, por lo que su relevancia es evidente e invaluable. Chiavenato, I. (2017).

La principal arista que resulta preocupante para las áreas estratégicas de las organizaciones consiste en el manejo y aumento del rendimiento laboral del capital humano o también denominado cliente interno, por lo que dicha preocupación es relevante incluso en el contexto latinoamericano, debido a ello se han desarrollado un importante número de investigaciones en escenarios difíciles y resistentes con la finalidad de ejecutar inversiones de parte de las organizaciones y estados a nivel de entidades, las cuales comandan un gran conjunto de fuerza laboral, ya sea para capacitarlos o mejorar su condición laboral a través de mayor presupuesto. Chirinos, D. & Vela, J. (2017).

En la actualidad, las organizaciones dan frente a retos de manera constante como respuesta los cambios de las condiciones y del contexto en el que se desarrollan. Es así que, para confrontar los niveles de incertidumbre, no resulta posible continuar operando a partir de un enfoque individualista en relación a los componentes del recurso humano, sino a partir de una visión integral empujada por equipos que cuentan con la capacidad de abordar dicha problemática desde un punto de vista creativo e innovador, brindando soluciones a los inconvenientes que se susciten, lo cual supone la práctica y ejecución de un liderazgo, al ser un rol ineludible para un gerente. Sagástegui, J. (2017).

Por otro lado, el principio de equidad resulta muy necesario en cualquier grupo de trabajo para poder frenar y eliminar componentes negativos con el motivo elemental de generar organizaciones en un mercado global incluyente. Para concretar dicho reto, se necesita de la participación integral a través del aporte de soluciones, generación de medidas e interiorizar un sentido responsable con miras a generar un contexto laboral equitativo, mediante ambientes de trabajo positivos, enfocados, confiables y equitativos. Barrios, M. (2019).

De acuerdo con el informe Workforce of 2020 de Oxford Economics, solo el 13% de los colaboradores a nivel global asegura sentirse comprometido con la organización en donde labora, lo que revela un escenario incipiente que responde a una importancia significativa de lo valioso que resulta contar con elementos comprometidos, debido a que impulsa la productividad y resultados. Observatorio de RRHH. (2019).

El concepto de Desempeño laboral ha ido evolucionado con el transcurrir del tiempo y actualmente refiere al grado de ejecución que se alcanza por parte del colaborador, respecto al logro de metas en plazos específicos. A su vez, dicho concepto refiere también a la eficacia de los colaboradores, por lo que dicho desempeño refiere en gran medida al comportamiento dentro de la organización de cada elemento. Torres, E. & Vásquez, D. (2017).

El desempeño laboral de un colaborador permite que se genere la oportunidad de analizar su continuidad en la organización en función al compromiso con el que cuenta, reflejado en el logro de objetivos y las condiciones que el puesto de trabajo ofrece, como horarios, remuneración, ambientes, peligros inherentes en el desarrollo de sus funciones, etc. Dichos componentes pueden representar una amenaza para la permanencia del colaborador, al resultar en una preocupación constante, lo que no solo se traduce en los

costos de procesos de reclutamiento y selección de personal nuevo, sino también por los costos asociados con los procesos de capacitación. Cainicela, F. & Pazos, P. (2016).

En muchas empresas a nivel mundial se considera a los colaboradores como el activo primordial, por lo que es necesaria una sensación de satisfacción de los mismos, ya sea por motivos económicos, como por sus condiciones de trabajo; teniendo implicancia en la productividad y rentabilidad de la organización. Hoy en día, en condiciones de un mundo globalizado, en donde las organizaciones están en la búsqueda de personal capacitados, dispuestos al cambio, en el Perú, existe una preocupación por la falta de compromiso laboral y las pocas iniciativas para lograr una consolidación de una cultura organizacional, según lo afirmado por Alva, J. & Juárez, J. (2014).

Asimismo, la brecha más grande reside en la importancia que le dan las organizaciones a la tendencia de "cultura y compromiso". Unas tendencias detectadas son las "brechas de liderazgo", la cual se menciona en el informe "Tendencias Globales de Capital Humano 2015: Liderando en el nuevo mundo del trabajo", en donde el 86% de los entrevistados lo considera un "problema importante" y el 10% como "muy importante". Así como también el 49% de la alta gerencia analizada refirió que está comprometido con el desarrollo de competencias de liderazgo en todos los niveles de su compañía, siendo conscientes de que la escasez de competencias podría suponer trabas o inconvenientes en el crecimiento empresarial. Además, el 85% calificó la tendencia "Aprendizaje y desarrollo", como una arista clave. Deloitte, Perú. (2015).

La investigación se realizó en una empresa transnacional de transporte de valores, específicamente en el área de logística documentaria en la ciudad de Lima, en el distrito de Chorrillos, y que se encarga de realizar la gestión documentaria. Esta sección cuenta con 150 empleados. El área de logística documentaria se dedica específicamente a la digitación, verificación y el control de calidad de los procesos de solicitudes de las

tarjetas de créditos de los bancos. Esta documentación se envía en físico y se digitaliza, para luego pasar al proceso de digitación según los campos solicitados, utilizando un programa proporcionado por el banco y se sube la información posteriormente esta se guarda. Se detectó que no había incentivos bajo la forma de bonos para los colaboradores lo que trajo como consecuencia que los digitadores estuvieran desmotivados, lo que evidencia una falta de compromiso para desempeñar sus labores, siendo el control de calidad el último proceso donde se descubrían muchos errores lo que generaba penalidades por parte del banco.

La autora de esta investigación consideró conveniente realizar este estudio para visibilizar la relación del compromiso organizacional en las labores del control de calidad del área, de tal forma que se pueda evaluar el desempeño laboral de los colaboradores involucrados con su puesto de trabajo, por lo que planteó como problema de investigación: ¿ Existe una relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de logística documentaria de una empresa de transporte de valores en Chorrillos, Lima, Perú 2018?.

1.1.1 Justificación

La justificación teórica

Buscará determinar las causas que afectan el desempeño laboral del personal de logística de documentos de una empresa de logística documentaria en el distrito de Chorrillos observando que el desempeño laboral deber ser enfocado como un proceso que afecta significativamente a toda una organización.

Es necesario establecer una justificación académica para identificar los factores del desempeño laboral contribuyendo de esta forma a llenar el vacío de la información pertinente que necesita el área de logística documentaria de una empresa en el distrito de Chorrillos mejorando el desempeño laboral de sus colaboradores.

La justificación valorativa

Busca disminuir muchos factores que influyen negativamente en el desempeño laboral como la falta de motivación laboral causados por bajos incentivos e inconformidad en el salario; la falta de compromiso causado por la ausencia de unidad y sentido de pertinencia; la falta de políticas de línea de carrera en la compañía; la falta de comunicación o comunicación inadecuada; de tal forma que se mejore el clima organizacional en el área que va a ser investigada disminuyendo el impacto del bajo desempeño laboral logrando que la empresa se enfoque en generar las condiciones laborales adecuadas en las que los empleados puedan desempeñarse adecuadamente en sus funciones.

La justificación práctica

Esta investigación se llevó a cabo debido a la urgente necesidad de reconocer y verificar el estado y la influencia del compromiso organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores del área de logística y gestión documentaria de la empresa de transporte de valores y de esta manera disminuir costos que pueda generar y fortalecer el compromiso de los empleados en la búsqueda de la sostenibilidad de la organización.

1.1.2 Antecedentes

Antecedentes Internacionales.

Fernández, I. (2018), en la ciudad de Ambato, en un Trabajo de Investigación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano otorgado por la Universidad Técnica de Ambato, conferenció acerca del tema: “El Compromiso Organizacional en la asociatividad del sector de limpieza de la Cámara de Economía Popular y Solidaria de Tungurahua, en el año 2018” El objetivo general esbozado fue: identificar la contribución del compromiso organizacional en relación al sector limpieza de la Cámara de Economía Popular y solidaria de Tungurahua. Respecto

a la metodología utilizada, se empleó una encuesta para el levantamiento de información, en donde los resultados reflejaron que el 32.14% de encuestados indicaron que la información financiera facilita en la toma de decisiones, así como también el 27.86% señaló que solo algunas veces es posible mantener la equidad dentro de la organización. En relación a la asociatividad, el 33.57% señaló que a veces se han suscitado conflictos de índole organizacional, por lo que resulta importante la identificación de dichas falencias que permitan reducir dichos inconvenientes. Finalmente, el autor pudo concluir que el compromiso organizacional influye en la asociatividad, debido a que, al no estar desarrollado y administrado de manera efectiva, genera deslealtad entre los trabajadores, así como también una identidad corporativa inadecuada, en donde en ocasiones, se puede percibir un descontento respecto a los beneficios otorgados traduciéndose en el abandono del puesto de trabajo.

Romero, P. (2017), en la ciudad de Quito, en un trabajo para optar al grado de Maestría en Desarrollo del Talento Humano, sustentó el tema: “Compromiso Organizacional de los Servidores Públicos que se encuentran con Contratos Ocasionales y con Nombramiento del Ministerio de Relaciones Laborales en el año 2017”, en donde se planteó como objetivo determinar la influencia de las modalidades de contrato y nombramiento respecto al compromiso organizacional de los colaboradores de los servicios públicos del Ministerio de Trabajo. Es así que el autor utilizó una metodología de alcance explicativo, con la finalidad de profundizar respecto a esta relación de causa y efecto entre dichas variables. En las conclusiones el autor determino que, en el contexto laboral dentro de las instituciones públicas se maneja un funcionamiento complejo, lo que lleva a evaluar que dichos colaboradores desarrollan dicho comportamiento a partir de situaciones psicológicas, por lo que cada uno refleja características propias e individuales, traduciéndose en confrontar dichos escenarios de manera única y distinta.

Es así que, al abordar el tema del compromiso de manera puntual, resulta en un nivel de complejidad muy grande dada las condiciones de la institución, así como la de sus componentes.

Fernández, A. (2017), en la ciudad de Valladolid, en un trabajo para optar al Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos, sustentó el tema: “El compromiso organizacional, año 2017”, para efectos de la investigación el autor planteó como objetivo general: determinar la variedad de compromisos o componentes que pueden suscitarse dentro de las organizaciones. Respecto a su metodología, el autor utilizó un alcance descriptivo con la finalidad de especificar los hechos observados, así como también describir situaciones y determinar como son y como se desarrolla el objeto de estudio. Para concretar dicho estudio, se empleó un cuestionario bajo una escala ordinal (Likert) que permitió cuantificar a la variable de estudio, así como otras variables como el clima organizacional y la conciliación. El autor pudo concluir que la empresa responde a una organización de tipo socio-política, en donde el compromiso organizacional resulta muy importante para el logro de objetivos. A su vez, se pudo identificar los tipos de compromiso, los cuales son el afectivo, normativo y de continuidad.

Baltodano, c. & Espino, H. (2016), en la ciudad de Matagalpa, en una monografía para optar al Título en Licenciado en Administración de Empresas otorgado por la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, sustentó el tema: “Influencia del Comportamiento Organizacional en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de Importaciones Yelba en la Ciudad de Matagalpa durante el primer semestre del año 2016.” Las autoras plantearon como objetivo general: evaluar la implicancia del compromiso organizacional en el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Importaciones Yelba, Matagalpa, durante los primeros meses del 2016. El estudio presentó una metodología de enfoque cuantitativo y nivel correlacional, en donde se

concluyó que ambas variables se relacionan; sin embargo, se evidenció que existe un elevado grado de frustración en los colaboradores a causa del impacto negativo de la estructura del cumplimiento de objetivos.

Perez, C. (2013), en la ciudad de Monterrey, en proyecto final de campo para obtener grado de maestría, otorgado por la Universidad Autónoma de León, presentaron el tema: “Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un hospital público, en el año 2013”, para efectos de la investigación el autor planteo como objetivo general: determinar la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de un hospital público. Es así que, el autor utilizó una metodología de alcance correlacional y un diseño no experimental, dado que no se hizo una manipulación de variables para su alteración, sino se estudiaron en su contexto natural. Como conclusiones, uno de las aristas que podría presentar una mayor relación con el servicio que se otorga a los usuarios, responde al del desempeño de los colaboradores y el compromiso con la entidad estudiada. Es así que fue posible visualizar que una gran porción de la población del personal de salud no cumple con los estándares respecto a las capacitaciones, calidad de servicio y adaptación al cambio. Asimismo, se evidenció un elevado porcentaje de profesionales con una baja necesidad de mantenerse en la entidad y un mínimo sentimiento de pertenencia y obligación hacia las normas institucionales, reflejando así un grado alto de ausentismo, rotación y falta de apego a las normas y reglas.

Antecedentes Nacionales

Ayala, C. & Bustamante, A. (2019), en la ciudad de Arequipa, en una tesis para optar el Título Profesional en Licenciado en Administración de Empresas, otorgado por la Universidad Tecnológica del Perú, presentaron el tema: “Compromiso Organizacional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa OPEMIP S.A.C. Arequipa

2018” Los autores plantearon como objetivo general: identificar la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa OPEMIP SAC. Arequipa 2018. Respecto a la metodología utilizada, la investigación contó con una población de 31 colaboradores, por lo que, al ser reducida, se realizó un muestreo de tipo censal. A su vez, se utilizó un enfoque cuantitativo, alcance correlacional, tipo de investigación no experimental y corte transversal. A su vez, en relación a las conclusiones de la investigación, el Compromiso Organizacional se encontró en un nivel regular, representado por el 87% de colaboradores, mientras que solo el 9.68% señalaron que realmente poseen un nivel de compromiso elevado con la organización; y el 3.23% indicaron que no sienten comprometidos. Respecto al Desempeño laboral, presentó resultados similares, en donde el 83.87% lo calificó como regular, mientras que el 12.9% lo calificó de manera positiva. Finalmente, se pudo aceptar la hipótesis formulada inicialmente, por lo que ambas variables se encuentran estrechamente relacionadas.

Marino, S. (2017), en la ciudad de Tarma, en una tesis para optar el título profesional de licenciada en administración especialidad hotelería y turismo otorgado por la Universidad Nacional del Centro del Perú, presentó el tema: “El compromiso organizacional y su relación con el desempeño laboral: estudio contextualizado a Financiera Confianza S.A.A. agencia – Pichanaqui – 2014”. La autora planteó como objetivo general: determinar la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores en Financiera Confianza S.A.A. con agencia en Pichanaqui en el periodo 2014. En relación a la metodología utilizada, la investigación fue de naturaleza aplicada, nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal; contando con una muestra que comprendió 17 trabajadores de dicha entidad. A su vez, se utilizó un cuestionario con un coeficiente Alfa de Cronbach igual a 0.816,

refiriendo así a un nivel de confiabilidad elevado. El estadístico utilizado fue la prueba Chi cuadrado de Pearson, revelando que ambas variables no se relacionan de manera directa, al hallar un valor de significancia mayor al margen de error (0.05).

Quino, V. (2017), en la ciudad de Lima, en una tesis para obtener el título profesional de licenciada en administración, otorgado por la Universidad Cesar Vallejo conferencia acerca del tema: “Compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del área logística de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2017”. La autora estableció como finalidad de su investigación el establecer una relación entre compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del área logística de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2017. Es así que, como metodología empleó una naturaleza aplicada, alcance descriptivo correlacional, corte transversal y diseño no experimental; teniendo una población conformada por 40 elementos y una muestra del mismo número.

En las conclusiones, la autora señaló que existe una relación entre ambas variables de estudio, avalado por un valor sig. (bilateral) igual a 0.000 y un coeficiente Rho de Spearman de 0.644.

Llatas, D.& Ventura, M. (2017), en la ciudad de Chiclayo, en una tesis para optar el título de: licenciado en administración de empresas, otorgado por la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, disertaron acerca del tema: “Análisis del compromiso organizacional basado en el modelo de Meyer y Allen aplicado al restaurante del Jockey Club de Chiclayo 2017.” Los autores plantearon como objetivo general identificar el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores en dicha concesionaria, para lo cual se utilizó 3 dimensiones referidas en el modelo desarrollado por Meyer y Allen respecto al compromiso organizacional (compromiso afectivo, normativo y de continuidad). A su vez, se empleó como técnica a la encuesta, y al cuestionario como instrumento, el cual fue aplicado a 25 trabajadores. Como conclusión del estudio, fue

posible determinar que el compromiso afectivo fue el que obtuvo una mayor valoración por parte de los colaboradores (46%), seguido por el compromiso normativo (43%) y el de continuidad (34%).

Mendoza, J. (2016), en la ciudad de Arequipa, en una tesis para optar el grado académico de Magister en Ciencias: Salud Pública, otorgado por la Universidad Nacional de San Agustín sustentó el tema: “Influencia del grado de compromiso organizacional en el desempeño laboral en profesionales de la salud del centro quirúrgico del Hospital Manuel Núñez Butrón - Puno 2016”. El objetivo general del estudio consistió en determinar la influencia del compromiso organizacional en el desempeño laboral en los profesionales de la salud del Centro Quirúrgico del Hospital Manuel Núñez Butrón Puno, para lo cual se utilizó una tipología metodológica correlacional, transversal y cuantitativa; con una muestra de 34 elementos, aplicándoles un cuestionario bajo una escala de Likert. Las conclusiones del estudio refirieron que la mayoría de profesionales encuestados cuentan con un compromiso afectivo medio bajo; sin embargo, se visualizaron resultados más positivos respecto al de tipo normativo y de continuidad. Finalmente, se concluyó que existe una influencia de parte de la variable independiente sobre la dependiente.

Bases teóricas

Definición de términos

Logística

Flamarique, S. (2019), para este autor logística empresarial es suministrar al cliente lo que demanda, cuando lo necesita y donde lo requiere, completando valor en la entrega y optimizando de manera global el nivel de costos e inversiones. Se trata de alcanzar niveles de servicio predeterminados al mínimo costo.

Para el autor Chase, R. B. (2018), dentro del proceso de operaciones y cadena de suministros, la logística es la entrega de los productos. Se seleccionan transportistas para mover productos a almacenes y clientes, coordinar y programar el movimiento de artículos e información por medio de la red de suministros, conformar y operar una red de almacenes, los sistemas de información que manejen la recepción de los pedidos de los clientes y los sistemas de facturación de los pagos de clientes.

En ambas definiciones se resalta la importancia de establecer una programación y coordinación en la disposición de los recursos con los que cuenta la empresa.

Desempeño

Para el autor Chiavenato I. (2017), el desempeño, significa el conjunto de comportamientos o acciones que se ven en los empleados que son importantes para poder lograr los objetivos de una organización. El desempeño resulta la parte más importante de una organización.

Según el portal Definición. de, (s/f.), el desempeño es el acto y la consecuencia de desempeñar: cumplir una obligación, llevara a cabo una actividad, consagrarse a una tarea. Esta acción también puede vincularse a la representación de un papel.

Estas dos definiciones coinciden en destacar el desempeño como un comportamiento y un compromiso frente a las responsabilidades asignadas.

Desempeño organizacional

Jones, G. R., & George, J. M. (2019), es la medida de la eficacia y la eficiencia con la que los encargados utilizan para el beneficio de la organización, las herramientas disponibles para poder lograr la satisfacción en los clientes, y de esa manera poder lograr los objetivos trazados. Cuando dicho desempeño aumenta, la eficiencia y la eficacia aumentan de igual manera.

Para Mazuelos, C. (2019), es la capacidad de la organización que concierne los resultados individuales, grupales y de la propia organización; estimula el rendimiento; registra la percepción de los colaboradores y expresa las características de las competencias que ésta posee.

Se da una coincidencia en el sentido de considerar al desempeño organizacional como un proceso de gestión que completa una serie de elementos como el talento, la estructura, el ambiente de negocios en la organización.

Compromiso

Para el autor, Lehman, S. (2019), el compromiso significa aquello que transforma una promesa en algo real, es aquello que habla de nuestras acciones como una intención valiente, es aquello que tiene un mayor significado que nuestras palabras, es encontrar el tiempo así no lo haya, es el hecho de cumplir con lo que se promete cuando la situación es adversa, en la materia con la que se fabrica el carácter para poder realizar cambios, es la meta de la integridad por encima del escepticismo. El estar comprometido y mantenerse tal cual, es la base de la proactividad.

Compromiso organizacional

Robbins, S. (2017), se refiere al compromiso organizacional como aquel estado en el empleado se siente identificado con la organización, con sus objetivos y sus deseos, para lograr mantener el sentido de pertenencia a la organización. Un elevado compromiso en el trabajo es poder identificarse con el trabajo en particular de uno mismo.

Alles, M. (2015), el “compromiso organizacional” es una expresión que hace referencia a aquel compromiso en masa de los trabajadores de una organización en relación a la misión, visión, y el plan que esta ha trazado, y en la manera en la que se identifican con dichas premisas y, con cuán consistente puede ser ese compromiso de aquí en adelante.

El concepto “compromiso” puede formar parte de un modelo de competencias, con diversas definiciones:

Compromiso. Como la capacidad para poder sentir las metas de la organización como algo propio y de esa manera poder cumplir con responsabilidades propias, profesionales y de la organización. Como aquella capacidad para poder decidir en base a las metas de la organización, de manera que se puedan prevenir y superar las dificultades que obstaculicen el logro de la misma. El compromiso implica poder lograr la adhesión a los múltiples valores de la organización.

Compromiso con la calidad de trabajo. Aquella capacidad para lograr actuar con rapidez y sentido de urgencia, para así poder decidir acciones para el logro de las metas de la organización o el área, y así lograr un desempeño superior. Se refiere también a aquella capacidad para gestionar política organizacionales y procesos con la finalidad de hacer más fácil poder llegar a tener resultados. Ello implica estar comprometido de manera constante por actualizarse en su especialidad y brindar soluciones para la calidad adecuada.

Compromiso con la rentabilidad. Capacidad para sentir los objetivos de crecimiento y rentabilidad de la organización como algo propio. Capacidad para guiar las acciones propias y las de los colaboradores para poder lograr una estrategia organizacional, repartir las actividades y promocionar el adecuado uso de los recursos, para lograr un óptimo resultado.

Según el investigador Robbins, S. (2017), el compromiso organizacional es el grado en que un empleado se identifica con una organización específica, con sus metas y desea seguir miembro de ella.

Para Jaimes, D. & Sanchez, J. & Uribe, A. (2017) el compromiso organizacional es el individuo y su organización en una unión psicológica, es el compromiso y lealtad de los

colaboradores con la organización, el cual muestra su evidencia en el sentido de identificación de los colaboradores con las metas y valores de la empresa.

Para el autor D'Alessio, F. (2014), el compromiso organizacional es un aspecto fundamental dentro de los estilos de decisión de la gerencia conceptual, ya que, tienen una complejidad alta cognitiva y concentración en los trabajadores, ellos intentan orientarse a las metas y desarrollan relaciones en base a la confianza. Orquestan el momento en el cual sus subordinados toman decisiones y establecen metas en la organización.

En las definiciones antedichas se ha encontrado coincidencias en considerar al compromiso organizacional como una cualidad hacia el trabajo, que se desarrolla a lo largo del proceso de socialización que se da en una organización y que genera una influencia sobre el comportamiento del elemento humano.

Elementos del Compromiso Organizacional.

Continuidad

Meyer, J. & Allen, N. (1991) Se refiere al compromiso de continuidad como la conciencia del costo que supone el abandono de la empresa. Los colaboradores permanecen en la empresa por dicho compromiso.

Normativo

El compromiso normativo considera aspectos de lealtad, al igual que el actitudinal (afectividad), según por Mowday, R. & Porter, L. & Steers, R. (1982)

Afectividad

Meyer, J. & Allen, N. (1991) hablan del vínculo psicológico como aquello que ata al colaborador emocionalmente con la organización.

Desempeño Laboral

Para Robbins, S. (2017), refiere al desempeño laboral como el proceso eficaz del colaborador que realiza con su labor dentro de la organización, la cual es muy útil para poder lograr las metas de dicha organización, haciendo que el trabajador trabaje con mucha motivación y satisfacción.

En las empresas el desempeño significa la productividad laboral, quiere decir, la capacidad de un colaborador para hacer, elaborar, producir, generar y acabar trabajo en menos tiempo, con mejor calidad y menos esfuerzo, estando siempre supervisado por un superior, desarrollando su productividad y desenvolvimiento en su puesto de trabajo. Igualmente, el autor propone al desempeña de la organización como el resultado final de la totalidad de las funciones laborales de la empresa. Es la definición de las facetas, con el control concurrente preventivo y de retroalimentación.

Chiavenato, I. (2017), menciona al desempeño laboral como el comportamiento en comparación con los metas organizacionales previamente establecidos. Es considerado un indicador del avance estratégico respecto a los objetivos deseados. Según el autor, el desempeño laboral “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” dicho desempeño laboral tiene características individuales, como: Las habilidades, las capacidades, las cualidades y las necesidades, entre otros, que tienen interacción con esencia del trabajo y de la empresa para desarrollar comportamientos que modifiquen los resultados. El desempeño laboral es cuando el empleado puede cumplir lo que la organización demanda.

Desempeño de la función: Consiste en el comportamiento del individuo analizado respecto a alcanzar de manera efectiva las metas y objetivos trazados en escenarios previos.

Características individuales: Atributos "postulados" que caracterizan a uno o más individuos, diferenciándose de sus pares. Esto puede consistir en puntos relacionados al temperamento y personalidad; o hasta incluso en el aspecto físico.

Evaluación complementaria: Son de aplicación prescindible, a partir de las necesidades de las organizaciones con la finalidad de mejorar la gestión y alcanzar evidencia adicional.

En las definiciones vertidas el desempeño laboral de los empleados siempre ha sido considerado fundamental para lograr la efectividad y la sostenibilidad de una organización; la preocupación por parte de los gerentes de recursos humanos en la actualidad para mejorar estos aspectos.

a) Factores que influyen en el desempeño laboral.

Satisfacción laboral

Robbins, S. (2017) señala que cuando se aborda el tema de las actitudes de los colaboradores, generalmente estos puntos refieren a la satisfacción laboral, la cual detalla una sensación positiva respecto a un puesto de trabajo a partir de la evaluación de sus características.

Para Medina, S. (2017), la labor y desempeño de un individuo va más allá de una ocupación, en donde en los centros de trabajo debe ser necesaria la interacción entre colaboradores, independientemente del cargo o nivel jerárquico, de tal manera se promueva un adecuado ambiente y puedan lograrse los objetivos.

En referencia al concepto de satisfacción laboral, es preciso detallar que dentro de la teoría consultada acerca del comportamiento humano en las organizaciones, generalmente no se detallan diferencias significativas entre el clima y la satisfacción en el trabajo, siendo abordados como sinónimos, o también que una se encuentre dentro de la otra.

Todos estos conceptos que han sido revisados presentan una percepción que los empleados tienen sobre las condiciones del lugar de trabajo que se evidencian en una organización y que se manifiesta a través de un conjunto de emociones que al ser positivas se reconocen como de plenitud en beneficio de la institución.

Clima laboral

Para la autora Bordas, M. (2016) el clima laboral consiste en la manera en que los miembros de una entidad describen su ambiente de trabajo, a partir del análisis de un grupo de componentes relacionados con ellos mismos y con toda la organización. Sin embargo, lo más destacado es que dicho clima influye en el comportamiento de las personas dentro de una organización y de allí parte la relevancia de distintos estudios. El clima laboral refiere principalmente a las percepciones del entorno laboral de una empresa y la satisfacción refiere a posturas, evaluaciones personales y actitudes de los colaboradores. Es importante señalar que otros autores detallan que el clima se basa en percepciones a nivel macro, mientras que la satisfacción, a nivel micro.

Para la autora existen factores relacionados con el lugar de empleo, la calidad y los beneficios adicionales que pueda generar su labor en un clima laboral positivo.

Compromiso en el trabajo.

Según Bordas, M. (2016), el compromiso es un estado de índole psicológica que aborda la relación entre una persona y su organización a través de 3 componentes, los cuales son el compromiso afectivo, de continuación y normativo. Es preciso indicar que es importante conocer estos 3 componentes para así definir de manera efectiva los procesos de acogida de nuevos colaboradores.

La autora menciona la necesidad de contar con empleados comprometidos para el desarrollo de la actividad empresarial y su responsabilidad con los objetivos

organizacionales de tal manera que se involucran en la toma de decisiones de la compañía.

Condiciones de trabajo.

Según Robbins, S. (2017), las condiciones ambientales en donde se desarrolla el trabajo pueden convertirlo en desagradable, molesto, o incluso sujeto a riesgos; lo que representa una amenaza en relación a la productividad y el rendimiento.

Ibañez, M. (2007), explica que no basta el recoger un pago justo y que este se considere adecuado al trance e importancia del trabajo que se desempeña: las condiciones en que el trabajador labora, tanto sociales como físicas, morales o administrativas, pueden ser de igual o aun mayor importancia.

Trabajo en equipo

Trelles, J & Varas, A. (2017), definen que el trabajo en equipo consiste en un principio imprescindible en toda organización en donde se debe promover de manera constante mediante líderes, los cuales involucren a toda la fuerza laboral de manera integral y así generen interacciones entre pares en favor al cumplimiento de objetivos, influyendo de manera significativa al desempeño laboral.

Capacitación del trabajador.

Para el investigador Robbins, S. (2017), define la capacitación como “El constante aprendizaje de conocimientos nuevos para generar mejorar continua en los trabajadores.

Para los autores Werther, J., Davis, K., & Guzmán, B. (2019), la administración basada en competencias permite identificar las ventajas de esta como es el enfoque en las necesidades de capacitación y desarrollo de los conocimientos, habilidades y actitudes relacionadas que afectan la parte esencial del colaborador relacionado con su desempeño en el puesto y que por esta capacitación se pueden mejorar.

Factores que motivan en el desempeño laboral

Programas de incentivos

Chiavenato, I. (2017), detalla que estos programas deben tener como características a la equidad, eficiencia y aceptación por parte de los colaboradores.

Con estos planes de incentivos se intenta tomar conciencia de la responsabilidad social que ejerce la empresa sobre su entorno.

Reconocimiento por parte de los demás

Monosalva, D. (2015), manifiesta este reconocimiento responde a un proceso el cual consiste en elogiar al trabajador a causa de un trabajo eficiente, el cual puede generarse por parte de compañeros o jefes.

Beneficios

Monosalva, D. (2015) indica que los beneficios laborales responden a un incentivo que la organización pueda otorgar a los colaboradores. Es importante señalar que dichos beneficios están ligados de manera directa a la productividad de la fuerza laboral, mediante compensaciones e incentivos, generando así crecimiento integral de los trabajadores.

Teorías administrativas vinculadas al tema de investigación.

Teoría de Desempeño Laboral según Campbell

El modelo teórico propuesto por Campbell, P.(1993) propone que “el desempeño laboral es la acción y no los resultados de la misma”. El autor detalla que el conocimiento declarativo, de procedimientos, destrezas y motivación, resultan prioritarios para establecer una conducta adecuado, así como también detalla 8 componentes del desempeño, los cuales son el rendimiento de la tarea específica del puesto, rendimiento de tareas no específicas del puesto, rendimiento de la tarea de comunicación oral y escrita, demostración del esfuerzo, mantenimiento de la disciplina personal, facilitar el

desempeño del equipo y de los pares, supervisión, liderazgo y administración. De acuerdo con el autor, el desempeño refiere a una acción y no a los resultados que se generan a partir de ella.

El autor plantea que el desempeño laboral es un conjunto de conductas que sirven para determinar sus competencias y habilidades dentro de la organización, es decir es una causa y no una consecuencia.

Teoría de Desempeño Laboral y proceso de Acción según Hacker.

Citado por Pastor (2018); Hacker, W. (1994), desarrollan una teoría respecto al desempeño de los trabajadores que gozan de gran prestigio en Europa. Es importante señalar que si bien esta teoría permite apreciar aspectos afines con otros modelos cognitivos de conducta, la diferencia radica en la especificación del contexto, al ser dentro de entornos laborales. Dicho autor postula dos perspectivas, en donde la primera de ellas consiste en la acción es causada desde una meta hasta un plan y el feedback posterior; mientras que la segunda refiere a la acción determinada por cogniciones que se originan de manera automática.

Esta teoría plantea una secuencia de la acción en sí del desempeño laboral y que dentro de esta secuencia la comunicación juega un papel fundamental.

Teoría de Mowday, R. & Porter, L. & Steers, R. (1982) vinculada al Compromiso Organizacional

Consiste en la fuerza relativa de cada colaborador con una entidad respecto a su identificación contando con los siguientes enfoques:

Enfoque afectivo-actitudinal: este punto de vista refiere a que, en el plano organizacional, cada persona se encuentra influenciada por diferentes puntos, como el salario, responsabilidades, relaciones entre otros; lo que causa una identificación de

carácter emocional frente a las metas y objetivos; por lo que la interiorización de dichos valores resulta beneficiosa al asumirlos como propios.

Enfoque instrumental: asume que el trabajador elige la permanencia en la organización a partir de los beneficios que se les ofrece, en donde en dicho escenario, el compromiso es representado como un mecanismo psicosocial.

Enfoque sociológico: asume que la relación entre el trabajador y la entidad reside en los procesos de sometimiento o dominación, es decir, que los colaboradores poseen un listado de códigos que detallan lo correcto que resulta dicha dominación, permitiendo afirmar que estos códigos son aceptados por el equipo de trabajo.

Enfoque comportamental: Este enfoque detalla el compromiso del colaborador como un vínculo que se genera mediante actos o actitudes dentro de la organización, comprometiéndose en función a sus propias acciones, lo que trasciende en los límites de sus expectativas individuales.

Esta teoría menciona la influencia de ciertos factores sobre el individuo, la elección del sujeto acerca de los beneficios que le brinda la organización, los códigos de dominación de los empleadores sobre los colaboradores y el compromiso.

Teoría de Meyer y Allen 1991

Meyer, J. & Allen, N. (1991), detallaron que el compromiso refiere a un estado psicológico respecto a una relación entre la persona y la organización, lo que repercute en la decisión de mantenerla o dejarla. Es así que los autores diseñaron un modelo compuesto por 3 dimensiones (afectivo, normativo y de continuidad), los cuales pueden

Componente afectivo, que refiere al anhelo de continuar en la organización.

Componente continuo, relacionado a los costos que involucra una salida de la empresa.

Componente normativo, relacionado al sentimiento de obligación de permanecer en la empresa.

En conclusión, los autores consideran que el compromiso refleja la necesidad y anhelo del trabajador por continuar dentro de una entidad, a través de relaciones afectivas o de costo-beneficio.

El aporte de esta teoría es resaltar el deseo y la necesidad que se relacionan con el compromiso de tal forma que el colaborador tengo un vínculo positivo con la organización.

Formulación del problema general.

- ¿Existe una relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de logística documentaria de una empresa de transporte de valores en Chorrillos, Lima, Perú, 2018?

Problemas específicos.

- ¿Existe una relación entre el componente afectivo y el desempeño laboral de los colaboradores de logística documentaria de una empresa de transporte de valores en Chorrillos, Lima, Perú, 2018?
- ¿Existe una relación entre el componente normativo y el desempeño laboral de los colaboradores de logística documentaria de una empresa de transporte de valores en Chorrillos, Lima, Perú, 2018?
- ¿Existe una relación entre el componente de continuidad y el desempeño laboral de los colaboradores de logística documentaria de una empresa de transporte de valores en Chorrillos, Lima, Perú, 2018?

Objetivos

Objetivo general

- Determinar la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de logística documentaria de una empresa de transporte de valores en Chorrillos, Lima, Perú, 2018.

Objetivos específicos

- Determinar la relación entre el componente afectivo y el desempeño laboral de los colaboradores del área de logística documentaria de una empresa de transporte de valores en Chorrillos, Lima, Perú, 2018.
- Determinar la relación entre el componente normativo y el desempeño laboral de los colaboradores de logística documentaria de una empresa de transporte de valores en Chorrillos, Lima, Perú, 2018.
- Determinar la relación entre el componente de continuidad y el desempeño laboral de los colaboradores de logística documentaria de una empresa de transporte de valores en Chorrillos, Lima, Perú, 2018.

Hipótesis

Hipótesis general

- El compromiso organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de logística documentaria de una empresa de transporte de valores en Chorrillos, Lima, Perú, 2018.

Hipótesis específicas

- El componente afectivo se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de logística documentaria de una empresa de transporte de valores en Chorrillos, Lima, Perú, 2018.
- El componente normativo se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de logística documentaria de una empresa de transporte de valores en Chorrillos, Lima, Perú, 2018.
- El componente de continuidad se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de logística documentaria de una empresa de transporte de valores en Chorrillos, Lima, Perú, 2018.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Operacionalización de las variables

2.1.1. Variable independiente: Compromiso organizacional

2.1.2. Variable dependiente: Desempeño laboral

Tabla 1. Operacionalización de la variable compromiso organizacional

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable independiente	Robbins, S. (2017), es un estado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, sus metas y deseos, para mantener la pertenencia a la organización. Un alto compromiso en el trabajo significa identificarse con el trabajo específico de uno, en tanto que un alto compromiso organizacional significa identificarse con la organización propia.	Componente afectivo	Sentirse bien el trabajo Estar satisfecho con el personal en el trabajo Estar satisfecho con la formación en el trabajo Sentirse a gusto con el ambiente de trabajo
		Componente normativo	Satisfacción con la tarea asignada Satisfacción con la limpieza del ambiente laboral Satisfacción con el respeto de las normas laborales Satisfacción con la capacidad para ser autónomo en el trabajo
COMPROMISO ORGANIZACIONAL		Componente de continuidad	Satisfacción con el salario Satisfacción con el ambiente físico del trabajo Satisfacción con la forma de supervisión Satisfacción con los directivos Satisfacción con la participación con el trabajo

Tabla 2

Tabla 2. *Operacionalización de la variable “desempeño laboral”*

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable dependiente	Chiavenato, I. (2017), Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; es la estrategia individual para lograr los objetivos “tiene una serie de características individuales, las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que afectan los resultados.	Desempeño de la función	Producción
			La calidad
			Conocimiento del trabajo
		Características individuales	Cooperación
			Comprensión de la tarea
			Creatividad para el desarrollo de la tarea
		Evaluación complementaria	Capacidad para ideas productivas
			Desempeño
			Puntualidad
			Responsabilidad
			Disposición para el trabajo

2.2. Tipo de investigación

Tipo de investigación

El estudio es de tipo correlacional, de enfoque cuantitativo debido a que se cuantificaran los niveles de compromiso organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa de valores de Chorrillos. En relación a este tipo de investigación, para lo autores Hernández, R. & Fernández, C. & Baptista, M. (2014), los estudios correlacionales al evaluar el grado de asociación entre las variables, primero miden cada una de ellas, las describen, son cuantificadas para posteriormente analizar la vinculación. Asimismo Rodríguez, M. (2010) que dicho análisis se enfoca en los hechos que involucran los fenómenos sociales estudiados, en donde evidentemente existe cierto nivel de subjetividad; sin embargo, al establecer una cuantificación mediante cuestionarios e inventarios, se logra aminorar dicho escenario permitiendo verificar y aceptar las hipótesis planteadas (p.32). En este estudio se ha seguido estos pasos planteados por este autor ya que han contrastado los hallazgos con la teoría.

Diseño de investigación

El diseño del estudio fue no experimental de corte transversal, debido a que se busca identificar el tipo de asociación entre compromiso organizacional y desempeño laboral, sin alterar las variables, sino solo analizarlas en su contexto natural y en un único momento.

2.3. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

Población

Según Matos, L. & Vera, R. (2017), la población es el conjunto de sujetos u objetos de donde obtenemos información, La presente investigación se lleva a cabo en una empresa del área de logística documentaria de una empresa de transporte de valores en

el distrito de Chorrillos, el cual consta de 150 colaboradores entre digitadoras, auxiliares y verificadores.

Muestra

Según Namakforoosh, M. (2013), la muestra es un sub grupo de la población o universo de donde se recogen los datos y que debe ser representativos a esta.

Para esta investigación se ha determinado una muestra a través de un muestreo probabilístico aleatorio simple, para lo cual se empleó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 N p q}{e^2 (N - 1) + Z^2 p q}$$

N= (población)

Z= (nivel de confianza)

P= (probabilidad de que ocurra un evento p)

Q= (probabilidad de que no ocurra un evento q)

E= (margen de error)

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 150}{(0.05^2 * (150 - 1)) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 108 \text{ colaboradores}$$

Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Encuesta: Esta técnica permitirá recolectar los datos necesarios de los operarios de la empresa de logística de Chorrillos. Asimismo, se podrá saber las opiniones y percepciones desde el ámbito laboral. Para Rodriguez, M. (2010), la encuesta es el “método de investigación capaz de dar respuestas a problemas tanto en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida de información sistemática, según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida”.

Instrumentos de la recolección de datos.

Cuestionario: Se aplicará a los trabajadores de la empresa de logística en el distrito de Chorrillos para determinar el desempeño laboral, en base a preguntas con sus respectivas respuestas, el cual nos permita tabular de manera eficaz. “Los instrumentos más utilizados para recolectar los datos de la encuesta tipo cuestionario” según Hernández, R. & Fernández, C. & Baptista, M. (2014).

Escala de compromiso organizacional Allen y Mayer.

Para Neves, T.; et al. (2018), el Cuestionario de Compromiso Organizacional (CCO), construido en 1990, engloba tres escalas para evaluar el compromiso afectivo, el de continuidad y el normativo, presentando la versión revisada, valores aceptables de consistencia (alfa de Cronbach (α) COA= 0,85; α COC= 0,79; α CON= 0,73). Esta es una de las herramientas más utilizadas a nivel internacional, en los estudios de investigación científica para monitorear el compromiso con la organización.

2.4. Procedimiento de la recolección de datos.

Para la recolección primero se procedió a solicitar el permiso de la empresa para posteriormente elaborar una base de datos en el programa Excel y analizar los resultados en el programa SPSS 24.

Para el presente estudio se utilizó el programa SPSS Statistics, de uso primordial para este tipo de investigación ya que facilitó las herramientas básicas de análisis estadístico para cada paso del proceso analítico, brindando opciones de procedimientos estadísticos con evaluaciones precisas, así como también técnicas que se acoplan a la preparación de resultados que se entiendan de manera efectiva y sencilla.

El proceso de codificación se realizó a partir de la operacionalización de las variables a través de las dimensiones e indicadores establecidos mediante la teoría revisada, como lo es el Modelo de Meyer y Allen, seguidamente se tomó la medida y se digitaron todos

los datos en este programa. El programa IBM SPSS es una herramienta ventajosa porque resuelve y dinamiza el proceso analítico desde la planificación y la preparación de los datos al análisis. Es importante señalar que la confiabilidad del instrumento responde al coeficiente Alfa de Cronbach, el cual se interpreta a partir de los siguientes intervalos:

Tabla 3. *Interpretación de Confiabilidad según Alfa de Cronbach*

0, 53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0, 65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,0	Confiabilidad perfecta

Fuente: Herrera R, Aura (1998)

Aspectos éticos.

La preparación de la investigación se realizó estableciendo todos los datos en forma ordenada según las pautas adecuadas predominando los valores como parte de una estructura general, coherente, y racional para la pesquisa de información relevante que reconoció demarcar la formalidad y sinceridad de los colaboradores que accedieron a ser encuestados. La compilación de datos fue llevada a cabo con honestidad, la obtención de las cifras y los datos relevantes fueron totalmente respetados permitiendo que la información final fuera totalmente independiente, transparente y de carácter reservado por medio de un consentimiento informado a los colaboradores considerados en la encuesta. En una etapa se le pidió a cada colaborador su consentimiento y aprobación para colaborar con la encuesta, haciéndole saber que se le iba a brindar la confidencialidad de la información que iba a responder. Finalmente, se le puso de conocimiento el valioso aporte que otorgaría a la investigación con sus respuestas.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1. Análisis de confiabilidad

Tabla 4. *Análisis de confiabilidad según Alfa de Cronbach*

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	108	100,0
	Excluido ^a	0	,0
Total		108	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,851	24

Interpretación:

En relación al análisis de confiabilidad, de acuerdo con el tipo de instrumento utilizado, el cual estuvo diseñado bajo una escala ordinal (Likert), el coeficiente Alfa de Cronbach revela el grado de confianza del cuestionario, por consiguiente, de los resultados. Este valor es de 0.851, lo que revela una confiabilidad muy buena.

3.2. Análisis descriptivo

Tabla 5. Distribución de encuestados según el compromiso organizacional

COMPROMISO ORGANIZACIONAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDI	88	81,5	81,5	81,5
	O				
	ALTO	20	18,5	18,5	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

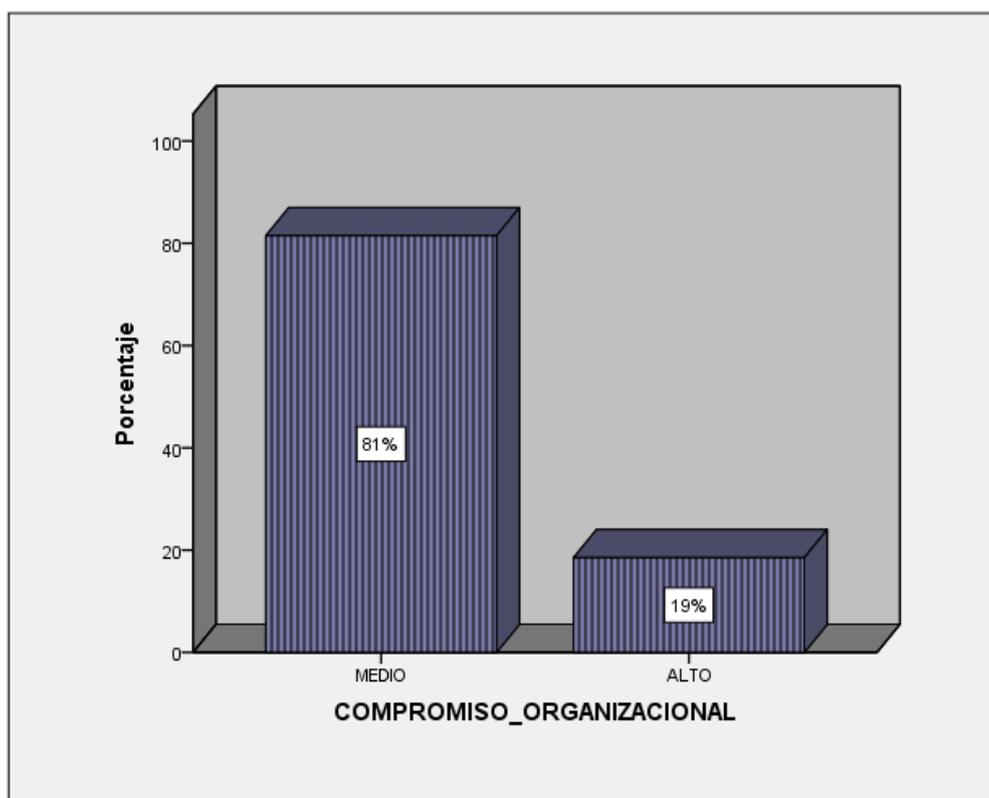


Figura 1. Porcentajes de encuestados según el compromiso organizacional

Interpretación:

A partir de los resultados que se visualizan en la tabla que antecede, se observó que la mayor parte de los colaboradores encuestados (81%) catalogan al compromiso organizacional dentro de un nivel medio, en donde se evaluaron puntos como el componente afectivo, normativo y de continuidad. A su vez, el 19% de colaboradores indicaron que dicho compromiso está en un nivel alto; mientras que ningún colaborador la catalogó como bajo o deficiente.

Tabla 6. Distribución de encuestados según el componente afectivo

COMPONENTE_AFECTIVO		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDI O	83	76,9	76,9	76,9
	ALTO	25	23,1	23,1	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

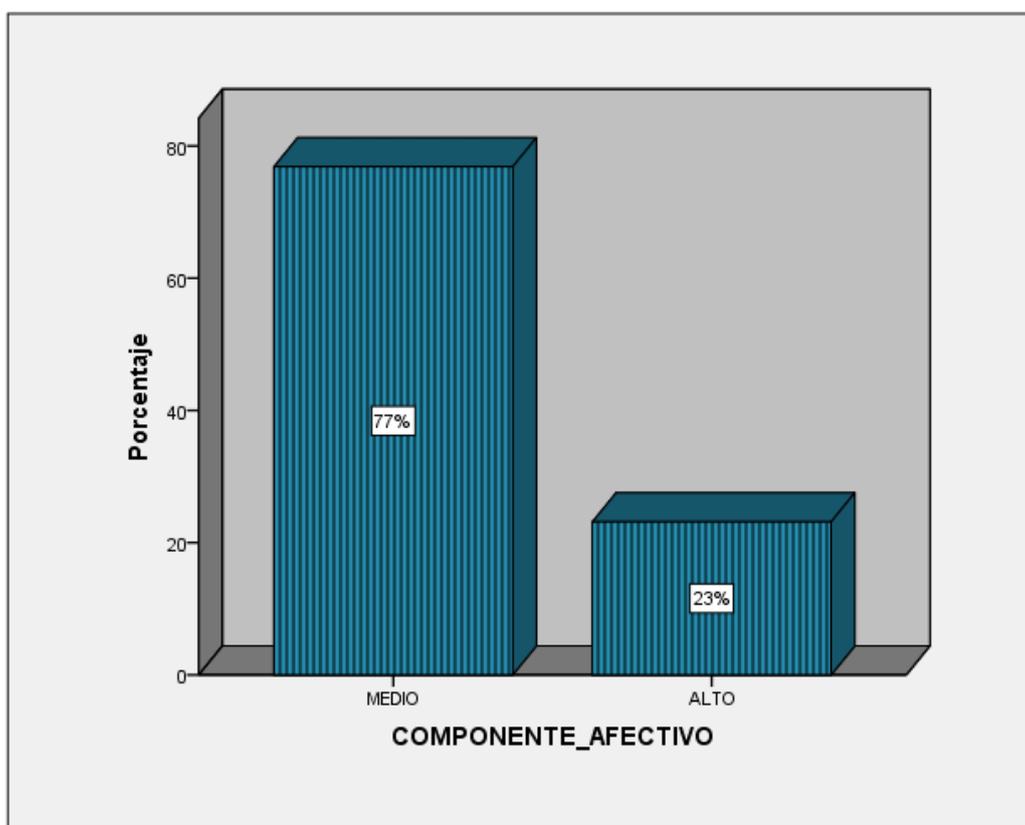


Figura 2. Porcentajes de encuestados según el componente afectivo

Interpretación:

De acuerdo con los resultados de la dimensión que refiere al componente afectivo, se pudo determinar que la mayor parte de los colaboradores encuestados (77%) catalogan a dicho componente dentro de un nivel medio, en donde se evaluaron puntos como el bienestar y satisfacción en el trabajo, respecto a sus compañeros, formación y ambiente. A su vez, el 23% de colaboradores indicaron que dicho componente está en un nivel alto; mientras que ningún colaborador la catalogó como bajo o deficiente.

Tabla 7. Distribución de encuestados según el componente normativo

COMPONENTE_NORMATIVO		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	13	12,0	12,0	12,0
	MEDI	82	75,9	75,9	88,0
	O				
	ALTO	13	12,0	12,0	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

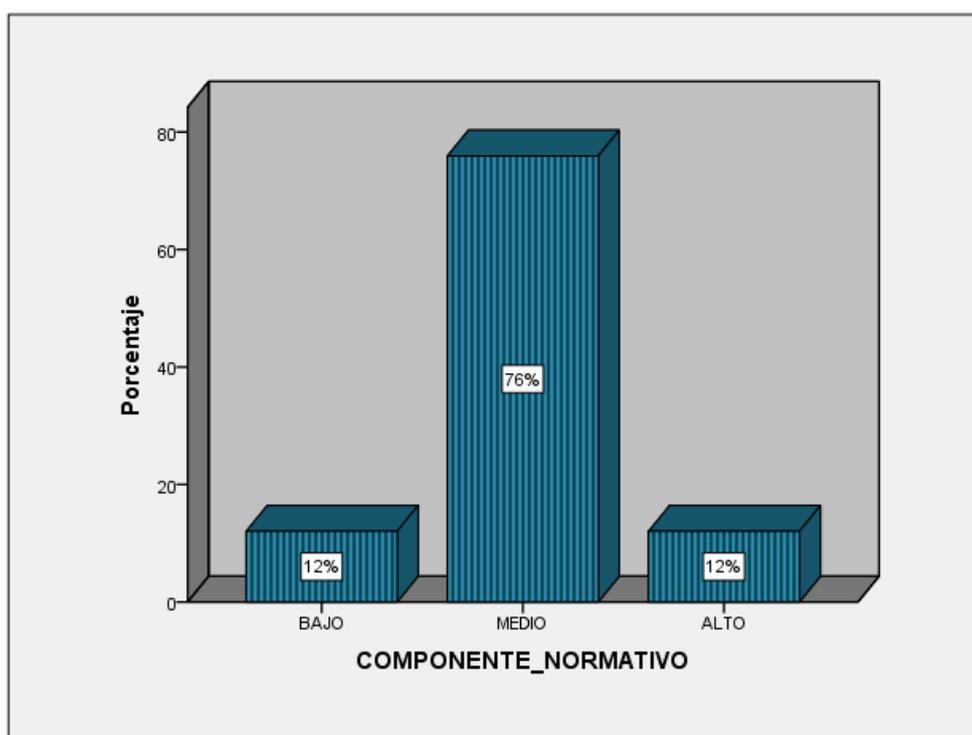


Figura 3. Porcentajes de encuestados según el componente normativo

Interpretación:

De acuerdo con los resultados de la dimensión que refiere al componente normativo, se pudo determinar que la mayor parte de los colaboradores encuestados (76%) catalogan a dicho componente dentro de un nivel medio, en donde se evaluaron puntos como las tareas asignadas, condiciones físicas del ambiente, respeto a las normas y la autonomía. A su vez, el 12% de colaboradores indicaron que dicho componente está en un nivel alto; mientras que el otro 12% de colaboradores la catalogó como bajo o deficiente.

Tabla 8. Distribución de encuestados según el componente de continuidad

COMPONENTE_CONTINUIDAD					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	11	10,2	10,2	10,2
	MEDI	89	82,4	82,4	92,6
	O				
	ALTO	8	7,4	7,4	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

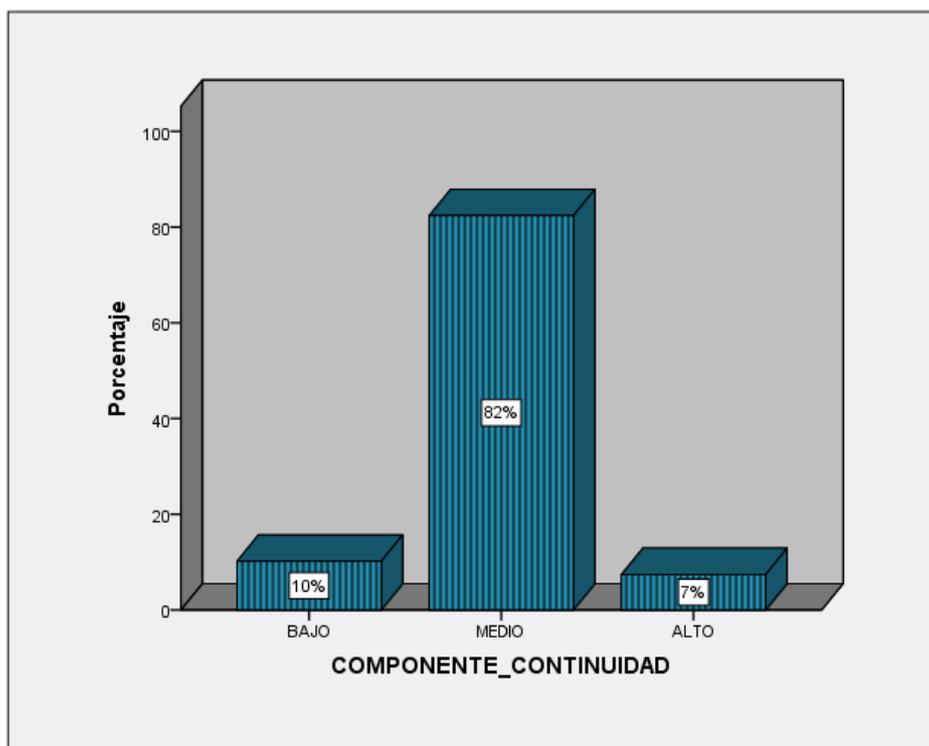


Figura 4. Porcentajes de encuestados según el componente de continuidad

Interpretación:

De acuerdo con los resultados de la dimensión que refiere al componente de continuidad, se pudo determinar que la mayor parte de los colaboradores encuestados (82%) catalogan a dicho componente dentro de un nivel medio, en donde se evaluaron puntos como el salario, supervisión, trato con superiores y participación. A su vez, el 7% de colaboradores indicaron que dicho componente está en un nivel alto; mientras que el otro 10% de colaboradores la catalogó como bajo o deficiente.

Tabla 9. Distribución de encuestados según el desempeño laboral

DESEMPEÑO LABORAL				Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	MEDI O	79	73,1	73,1	73,1
	ALTO	29	26,9	26,9	100,0
	Total	108	100,0	100,0	



Figura 5. Porcentajes de encuestados según el desempeño laboral

Interpretación:

A partir de los resultados que se visualizan en la tabla que antecede, se observó la mayor parte de los colaboradores encuestados (73%) catalogan al desempeño laboral dentro de un nivel medio, en donde se abordaron puntos como el desempeño de la función, características individuales y evaluación complementaria. Asimismo, el 27% de colaboradores indicaron que dicho desempeño está en un nivel alto; mientras que ningún colaborador la catalogó como bajo o deficiente.

Tabla 10. *Distribución de encuestados según el desempeño de la función*

DESEMPEÑO_FUNCIÓN		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INEFICIENTE	15	13,9	13,9	13,9
	REGULAR	64	59,3	59,3	73,1
	EFICIENTE	29	26,9	26,9	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

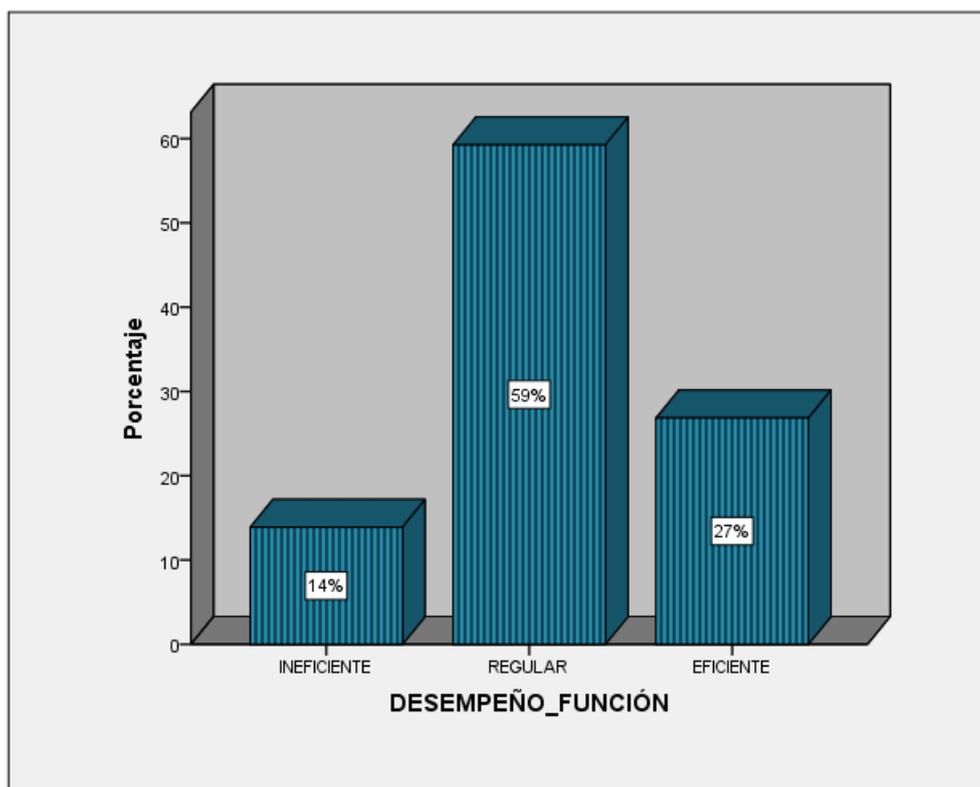


Figura 6. *Porcentajes de encuestados según el desempeño de la función*

Interpretación:

De acuerdo con los resultados de la dimensión Desempeño de la Función, de acuerdo con la percepción de los colaboradores encuestados, este punto es considerado como eficiente por parte del 27% de la muestra, los cuales fueron consultados por puntos como la producción, calidad, conocimiento del trabajo y cooperación. A su vez, el 59% de colaboradores ubicó a esta dimensión dentro de un nivel regular; mientras que el 14% señaló que este desempeño es ineficiente.

Tabla 11. *Distribución de encuestados según las características individuales*

CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULA R	100	92,6	92,6	92,6
	POSITIV O	8	7,4	7,4	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

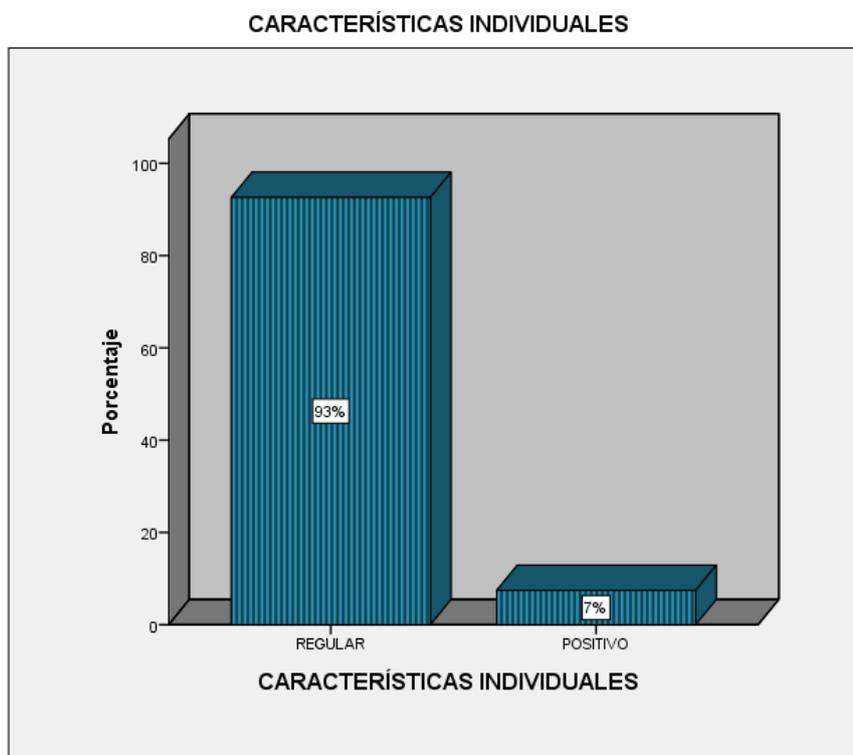


Figura 7. Porcentajes de encuestados según las características individuales

Interpretación:

De acuerdo con los resultados de la dimensión características individuales, de acuerdo con la percepción de los colaboradores encuestados, este punto es considerado como positivo por parte del 7% de la muestra, los cuales fueron consultados por puntos como la comprensión de la tarea, creatividad y la capacidad de ideación productiva. A su vez, el 93% de colaboradores ubicó a esta dimensión dentro de un nivel regular; mientras que ningún encuestado señaló que estas características son negativas.

Tabla 12. *Distribución de encuestados según la evaluación complementaria*

EVALUACIÓN_COMPLEMENTARIA

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido REGULAR	108	100,0	100,0	100,0
R				

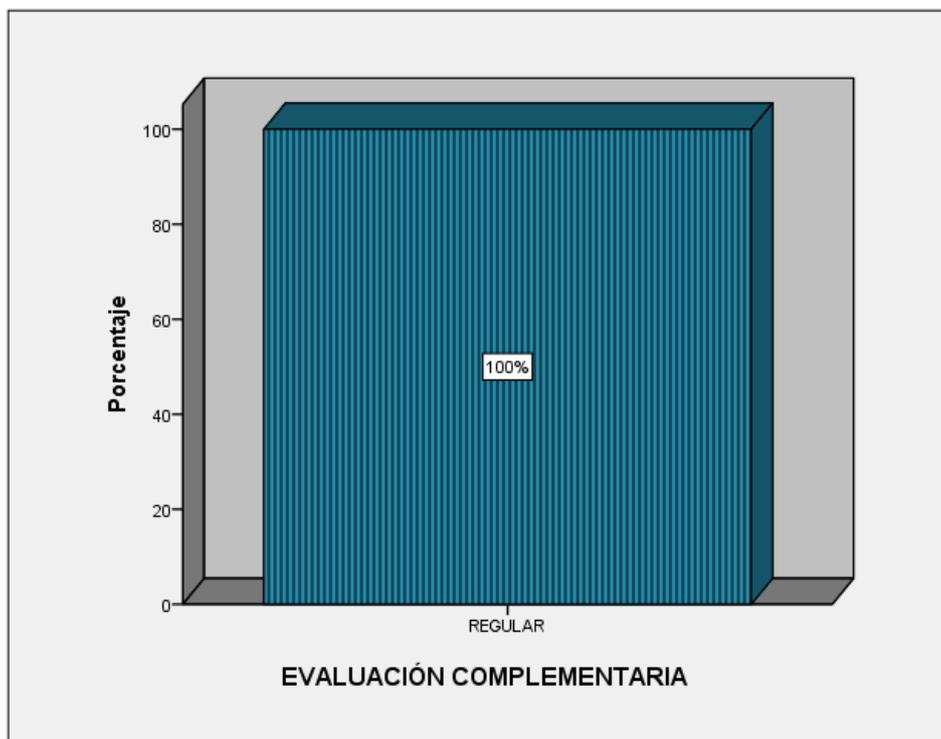


Figura 8. Porcentajes de encuestados según la evaluación complementaria

Interpretación:

De acuerdo con los resultados de la dimensión Evaluación Complementaria, de acuerdo con la percepción de los colaboradores encuestados, este punto es considerado como regular por la totalidad de encuestados (100%), los cuales fueron consultados por puntos como el desempeño, puntualidad, responsabilidad y disposición para el trabajo.

Tabla 13. *Distribución de encuestados según la pregunta 1*

P1

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	13	12,0	12,0	12,0
	CASINUNCA	15	13,9	13,9	25,9
	A VECES	48	44,4	44,4	70,4
	CASI SIEMPRE	22	20,4	20,4	90,7
	SIEMPRE	10	9,3	9,3	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

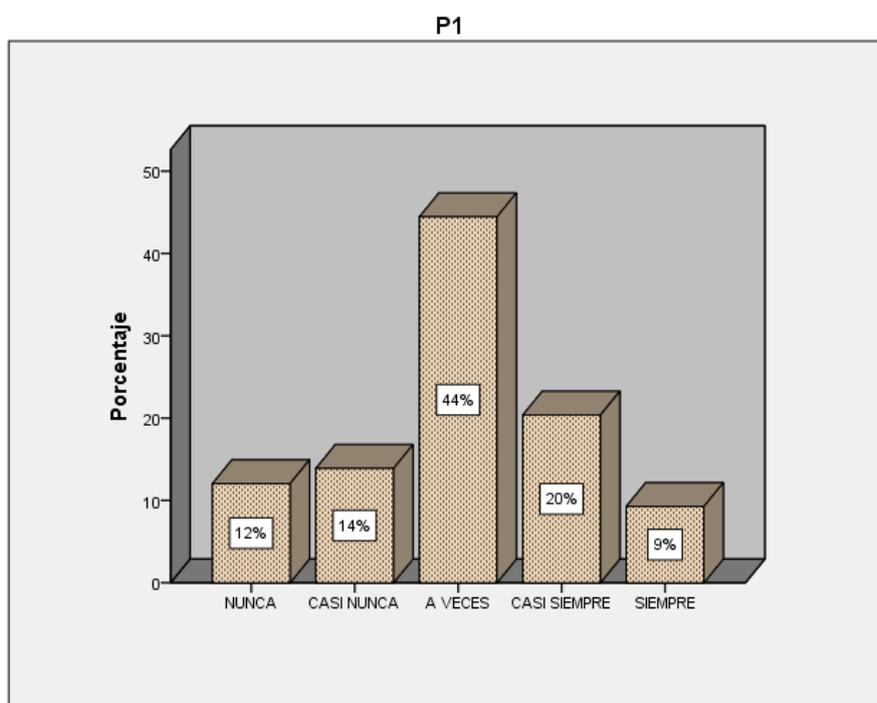


Figura 9. *Porcentajes de encuestados según la pregunta 1*

Interpretación:

A partir de los resultados de la pregunta 1, la cual hace referencia al clima organizacional en el centro de labores permite el trabajo en equipo, el mayor porcentaje de encuestados (44%) indicó que solo a veces se cumple tal premisa. Por otro lado, los encuestados que respondieron de manera positiva a dicha afirmación (casi siempre y siempre), fueron el 29% en conjunto. Finalmente, los encuestados que respondieron que nunca o casi nunca se da dicho escenario fue del 12% y 14%, respectivamente.

Tabla 14. *Distribución de encuestados según la pregunta 2*

P2

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	71	65,7	65,7	65,7
	CASI SIEMPRE	16	14,8	14,8	80,6
	SIEMPRE	21	19,4	19,4	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

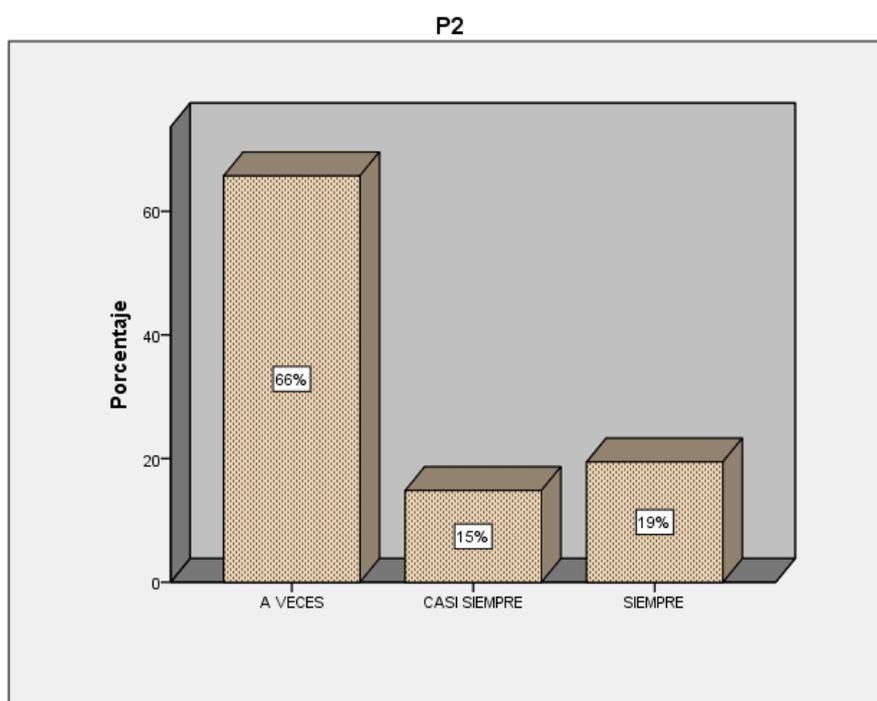


Figura 10. Porcentajes de encuestados según la pregunta 2

Interpretación:

De acuerdo con los resultados de la pregunta 2, la cual se relaciona con el ambiente favorable que permite hacer las actividades en las cuales destacan, el 66% señaló que solo a veces se suscita dicho escenario; mientras que el 15% señala que casi siempre. A su vez, el 19% indicó que siempre se cumple dicha premisa, lo que supone el bienestar de cada colaborador.

Tabla 15. *Distribución de encuestados según la pregunta 3*

P3

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	1,9	1,9	1,9
	CASINUNCA	15	13,9	13,9	15,7
	A VECES	32	29,6	29,6	45,4
	CASI SIEMPRE	38	35,2	35,2	80,6
	SIEMPRE	21	19,4	19,4	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

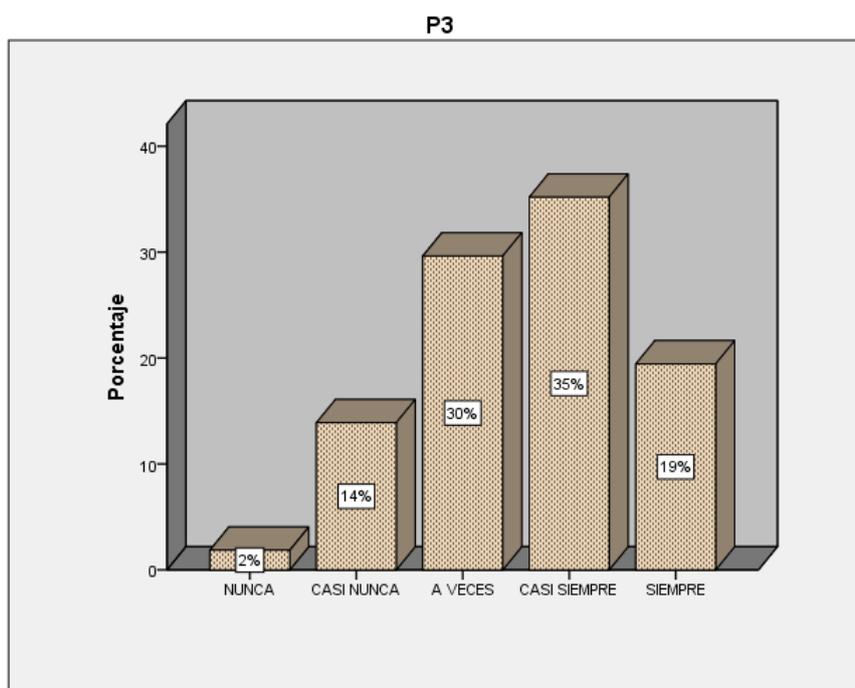


Figura 11. *Porcentajes de encuestados según la pregunta 3*

Interpretación:

A partir de los resultados de la pregunta 3, la cual hace referencia a la seguridad del entorno físico y el espacio en el que trabajan, el 30% indicó que solo a veces se cumple tal premisa. Por otro lado, los encuestados que respondieron de manera positiva a dicha afirmación (casi siempre y siempre), fueron el 54% en conjunto. Finalmente, los encuestados que respondieron que nunca o casi nunca se da dicho escenario fue del 2% y 14%, respectivamente.

Tabla 16. *Distribución de encuestados según la pregunta 4*

P4

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	71	65,7	65,7	65,7
	CASI SIEMPRE	21	19,4	19,4	85,2
	SIEMPRE	16	14,8	14,8	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

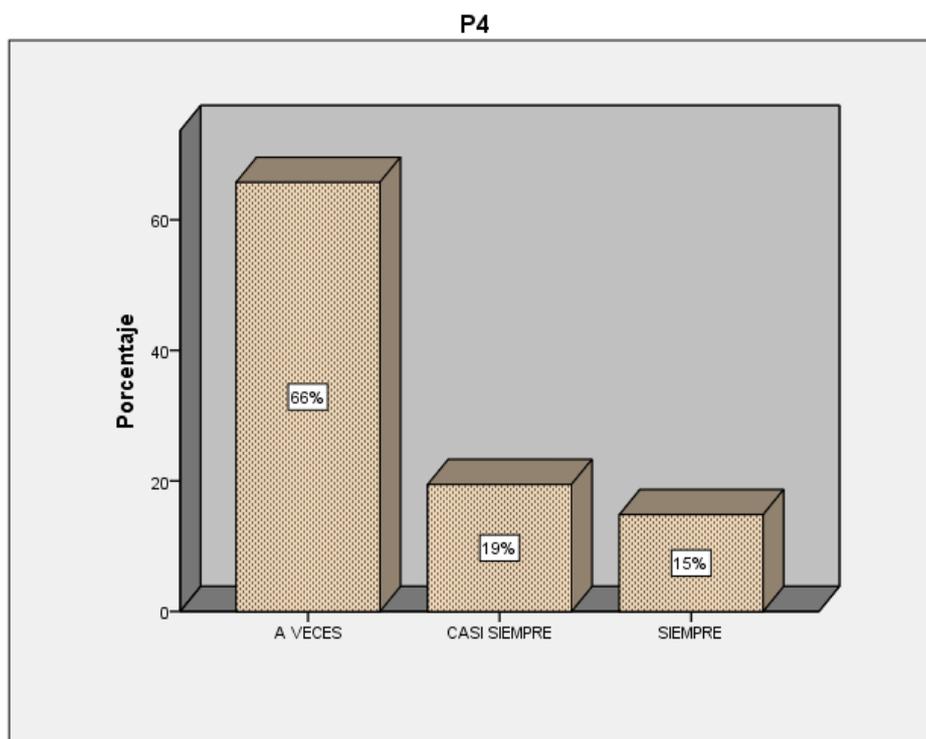


Figura 12. Porcentajes de encuestados según la pregunta 4

Interpretación:

De acuerdo con los resultados de la pregunta 4, la cual se relaciona con las oportunidades con respecto a la formación y capacitación que brinda la empresa, el 66% señaló que solo a veces se suscita dicho escenario; mientras que el 19% señala que casi siempre. A su vez, el 15% indicó que siempre se cumple dicha premisa, lo que supone un adecuado proceso de inducción y formación profesional en la organización.

Tabla 17. *Distribución de encuestados según la pregunta 5*

P5

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	4,6	4,6	4,6
	CASINUNCA	17	15,7	15,7	20,4
	A VECES	25	23,1	23,1	43,5
	CASI SIEMPRE	42	38,9	38,9	82,4
	SIEMPRE	19	17,6	17,6	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

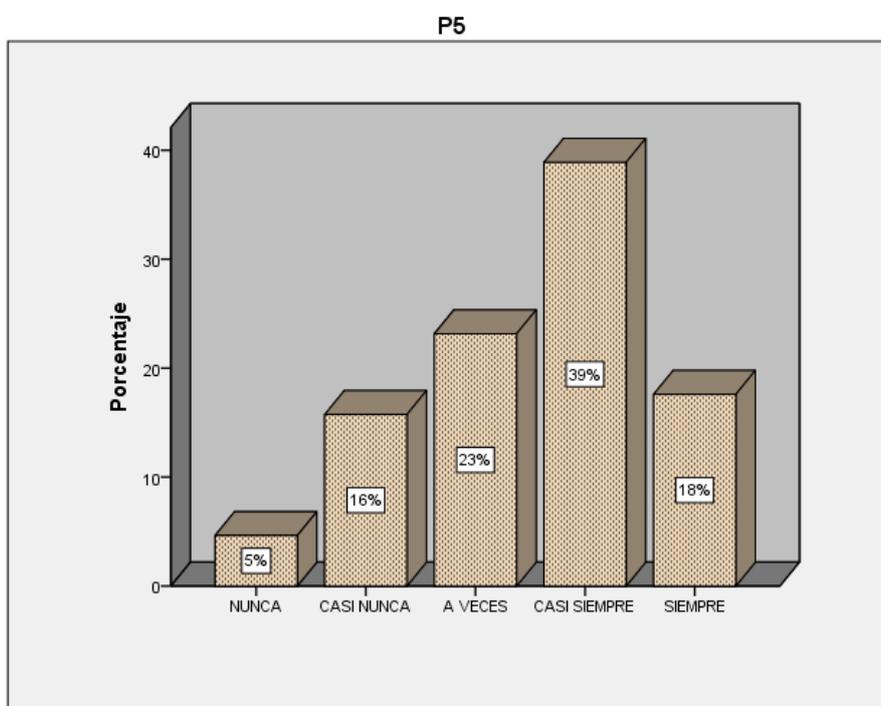


Figura 13. *Porcentajes de encuestados según la pregunta 5*

Interpretación:

A partir de los resultados de la pregunta 5, la cual hace referencia al espacio físico en el centro de labores respecto a su limpieza e higiene, el 23% indicó que solo a veces se cumple tal premisa. Por otro lado, los encuestados que respondieron de manera positiva a dicha afirmación (casi siempre y siempre), fueron el 57% en conjunto. Finalmente, los encuestados que respondieron que nunca o casi nunca se da dicho escenario fue del 5% y 16%, respectivamente.

Tabla 18. *Distribución de encuestados según la pregunta 6*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	37	34,3	34,3	34,3
	CASI NUNCA	42	38,9	38,9	73,1
	A VECES	21	19,4	19,4	92,6
	CASI SIEMPRE	8	7,4	7,4	100,0
	SIEMPRE				
Total		108	100,0	100,0	

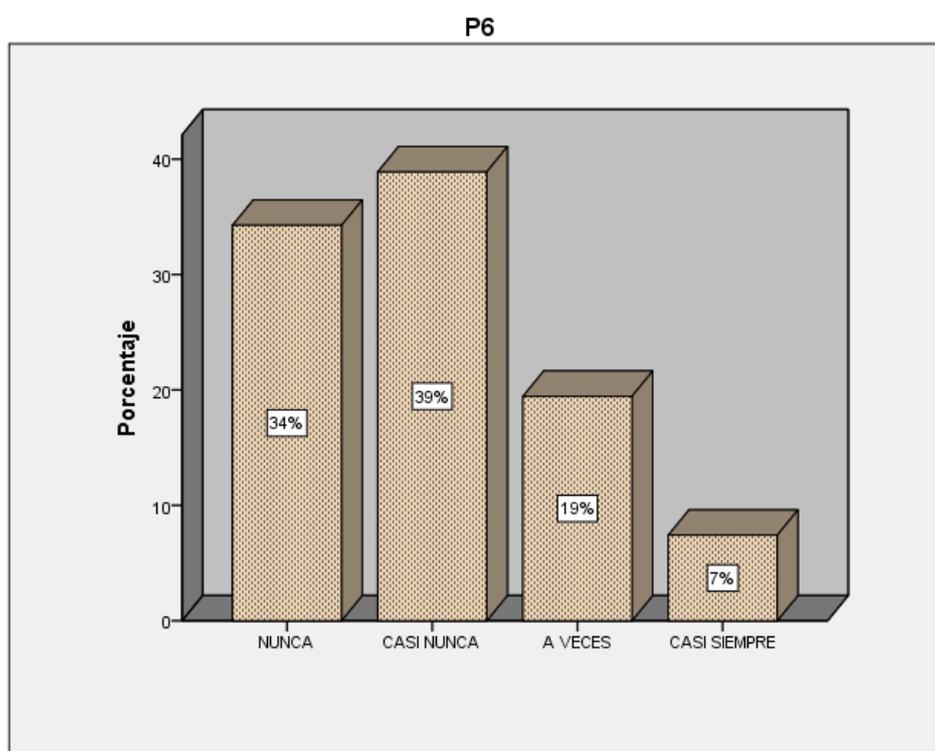


Figura 14. *Porcentajes de encuestados según la pregunta 6*

Interpretación:

A partir de los resultados de la pregunta 6, la cual hace referencia al tiempo de las labores para la producción relacionadas de forma directa con lo establecido al inicio, el 19% indicó que solo a veces se cumple tal premisa. Por otro lado, los encuestados que respondieron de manera positiva a dicha afirmación solo fueron el 7%. Finalmente, los encuestados que respondieron que nunca o casi nunca se da dicho escenario fue del 34% y 39%, respectivamente.

Tabla 19. *Distribución de encuestados según la pregunta 7*

P7

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	11	10,2	10,2	10,2
	CASINUNCA	15	13,9	13,9	24,1
	A VECES	31	28,7	28,7	52,8
	CASI SIEMPRE	28	25,9	25,9	78,7
	SIEMPRE	23	21,3	21,3	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

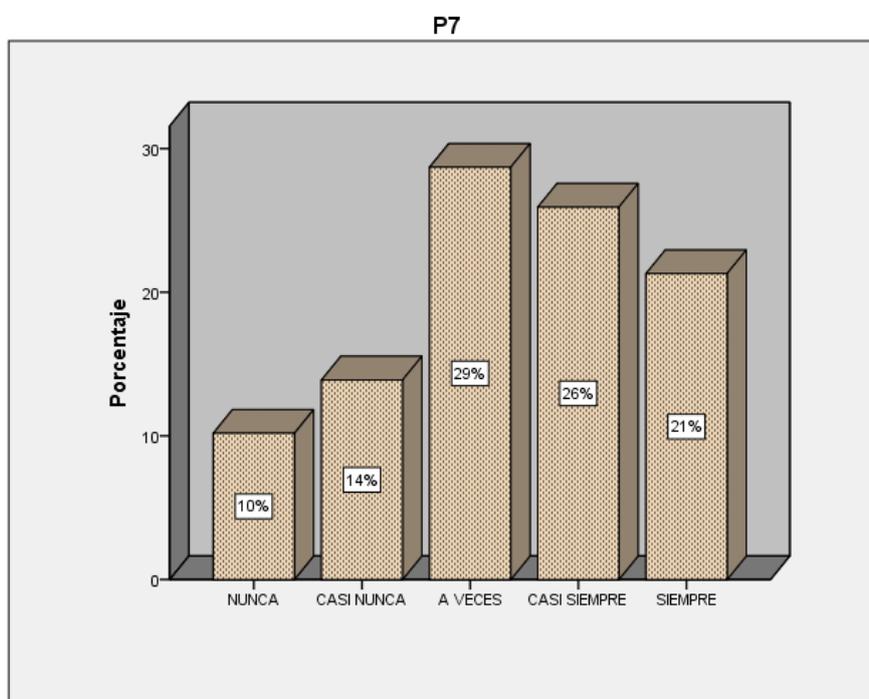


Figura 15. *Porcentajes de encuestados según la pregunta 7*

Interpretación:

A partir de los resultados de la pregunta 7, la cual hace referencia a la forma en que se lleva la negociación por la empresa sobre acuerdos laborales ajustándose a la ley, el 29% indicó que solo a veces se cumple tal premisa. Por otro lado, los encuestados que respondieron de manera positiva a dicha afirmación (casi siempre y siempre), fueron el 47% en conjunto. Finalmente, los encuestados que respondieron que nunca o casi nunca se da dicho escenario fue del 10% y 14%, respectivamente.

Tabla 20. *Distribución de encuestados según la pregunta 8*

P8

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	71	65,7	65,7	65,7
	CASI SIEMPRE	29	26,9	26,9	92,6
	SIEMPRE	8	7,4	7,4	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

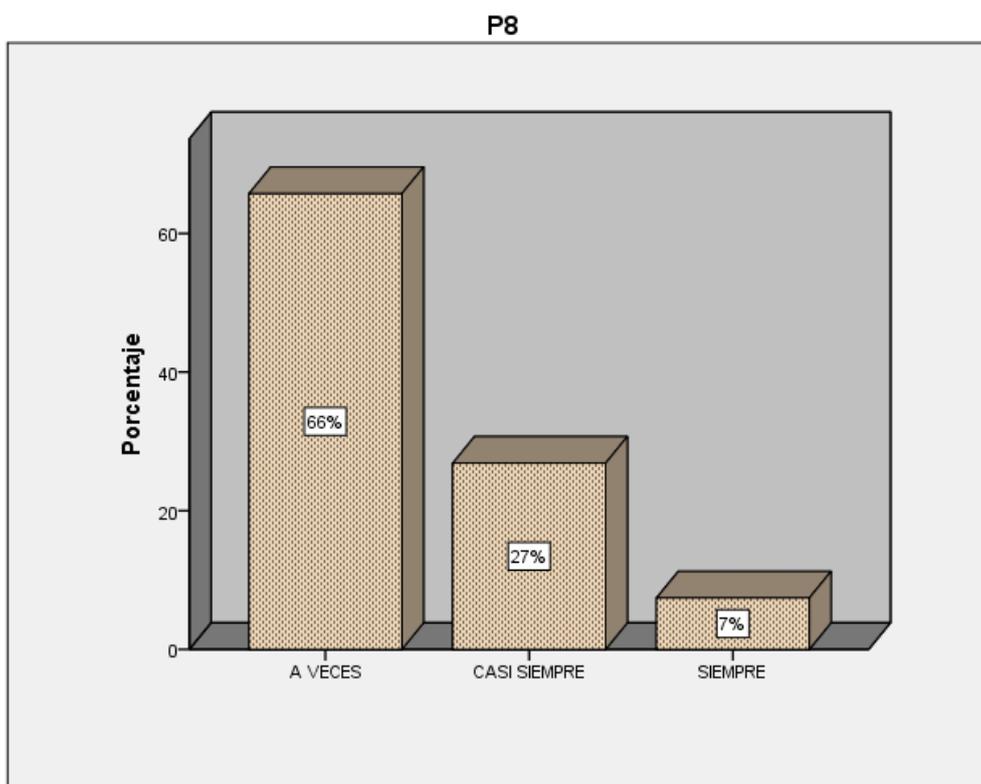


Figura 16. Porcentajes de encuestados según la pregunta 8

Interpretación:

De acuerdo con los resultados de la pregunta 8, la cual se relaciona con la valoración de la capacidad que poseen los colaboradores para decidir con autonomía aspectos de su trabajo, el 66% señaló que solo a veces se suscita dicho escenario; mientras que el 27% señala que casi siempre. A su vez, el 7% indicó que siempre se cumple dicha premisa, lo que supone una adecuada autonomía que poseen los trabajadores al desempeñar sus funciones.

Tabla 21. *Distribución de encuestados según la pregunta 9*

P9

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	8	7,4	7,4	7,4
	CASINUNCA	19	17,6	17,6	25,0
	A VECES	41	38,0	38,0	63,0
	CASI SIEMPRE	27	25,0	25,0	88,0
	SIEMPRE	13	12,0	12,0	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

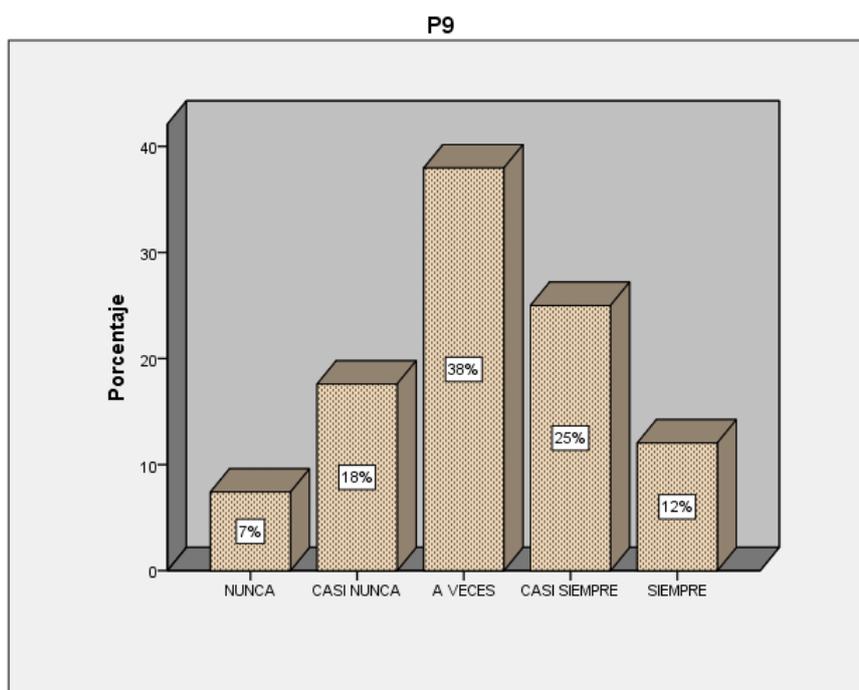


Figura 17. *Porcentajes de encuestados según la pregunta 9*

Interpretación:

A partir de los resultados de la pregunta 9, la cual hace referencia al sueldo que perciben los colaboradores de acuerdo con las labores para las que han sido contratados, el 38% indicó que solo a veces se cumple tal premisa. Por otro lado, los encuestados que respondieron de manera positiva a dicha afirmación (casi siempre y siempre), fueron el 37% en conjunto. Finalmente, los encuestados que respondieron que nunca o casi nunca se da dicho escenario fue del 7% y 18%, respectivamente.

Tabla 22. *Distribución de encuestados según la pregunta 10*

P10

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	,9	,9	,9
	CASINUNCA	14	13,0	13,0	13,9
	A VECES	37	34,3	34,3	48,1
	CASI SIEMPRE	44	40,7	40,7	88,9
	SIEMPRE	12	11,1	11,1	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

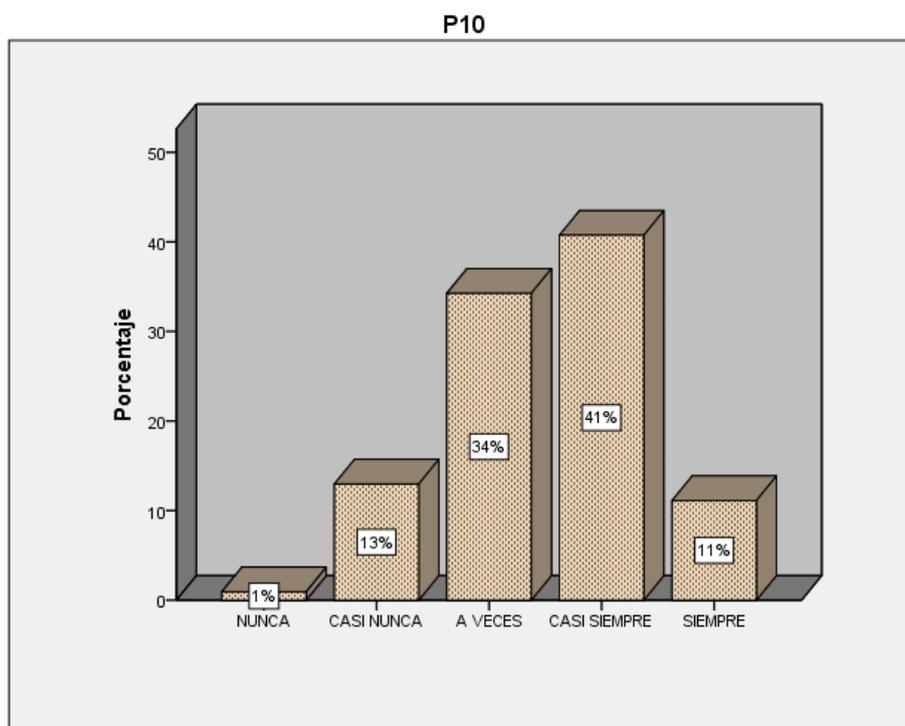


Figura 18. Porcentajes de encuestados según la pregunta 10

Interpretación:

A partir de los resultados de la pregunta 10, la cual hace referencia a la efectividad de la supervisión que se ejercen sobre los colaboradores, el 34% indicó que solo a veces se cumple tal premisa. Por otro lado, los encuestados que respondieron de manera positiva a dicha afirmación (casi siempre y siempre), fueron el 55% en conjunto. Finalmente, los encuestados que respondieron que nunca o casi nunca se da dicho escenario fue del 1% y 13%, respectivamente.

Tabla 23. *Distribución de encuestados según la pregunta 11*

P11

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	37	34,3	34,3	34,3
	CASINUNCA	42	38,9	38,9	73,1
	A VECES	21	19,4	19,4	92,6
	CASI SIEMPRE	8	7,4	7,4	100,0
	SIEMPRE				
	Total	108	100,0	100,0	

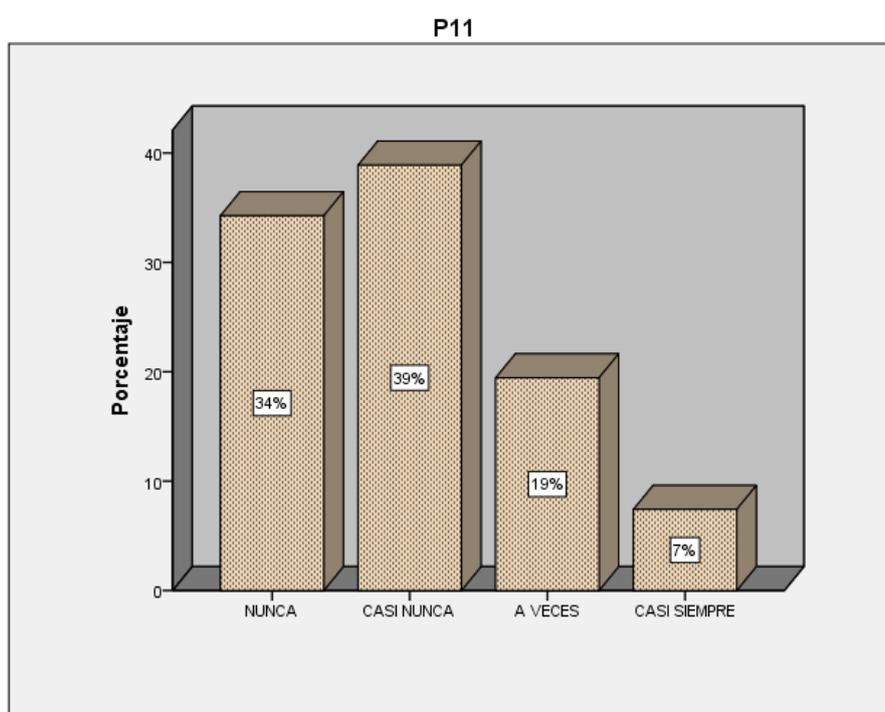


Figura 19. Porcentajes de encuestados según la pregunta 11

Interpretación:

A partir de los resultados de la pregunta 11, la cual hace referencia al respaldo por parte de los superiores en su entorno laboral, el 19% indicó que solo a veces se cumple tal premisa. Por otro lado, los encuestados que respondieron de manera positiva a dicha afirmación, fueron solo el 7% en conjunto. Finalmente, los encuestados que respondieron que nunca o casi nunca se da dicho escenario fue del 34% y 39%, respectivamente.

Tabla 24. *Distribución de encuestados según la pregunta 12*

P12

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	71	65,7	65,7	65,7
	CASI SIEMPRE	21	19,4	19,4	85,2
	SIEMPRE	16	14,8	14,8	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

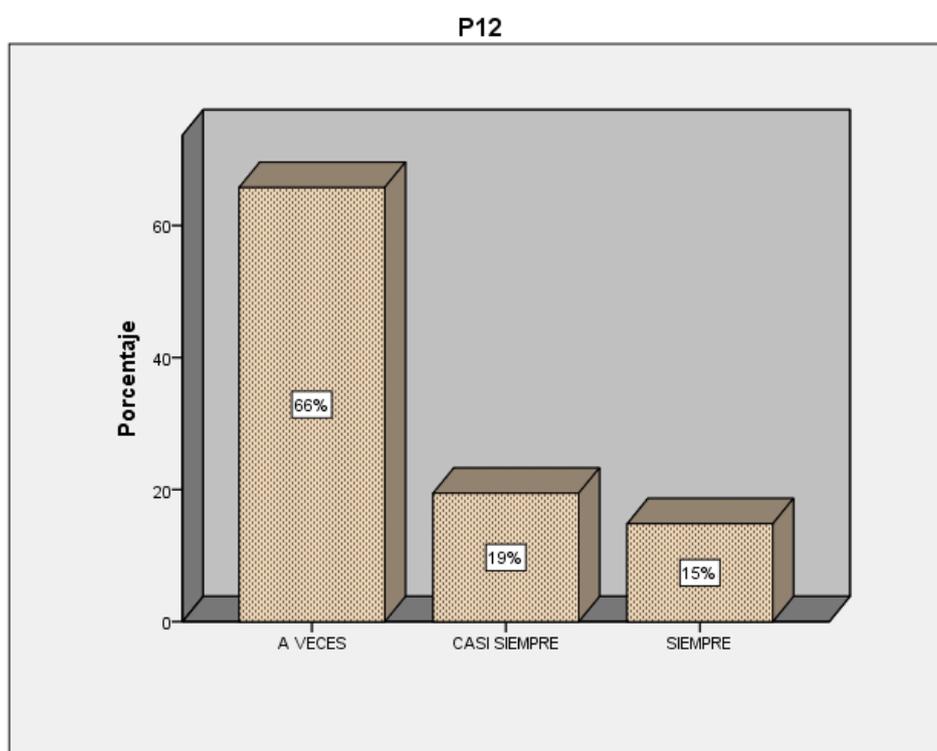


Figura 20. *Porcentajes de encuestados según la pregunta 12*

Interpretación:

De acuerdo con los resultados de la pregunta 12, la cual se relaciona con la participación propicia en el centro de trabajo, el 66% señaló que solo a veces se suscita dicho escenario; mientras que el 19% señala que casi siempre. A su vez, el 15% indicó que siempre se cumple dicha premisa.

Tabla 25. *Distribución de encuestados según la pregunta 13*

P13

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	15	13,9	13,9	13,9
	A VECES	30	27,8	27,8	41,7
	CASI SIEMPRE	42	38,9	38,9	80,6
	SIEMPRE	21	19,4	19,4	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

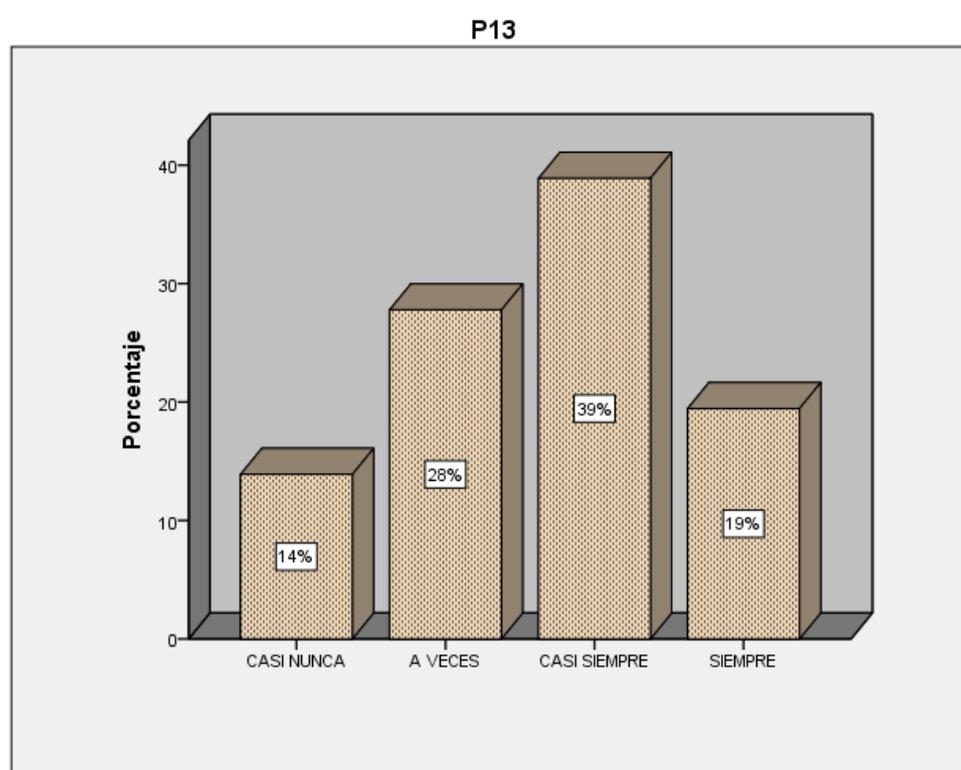


Figura 21. Porcentajes de encuestados según la pregunta 13

Interpretación:

A partir de los resultados de la pregunta 13, la cual hace referencia a la mayor producción mensual en el trabajo respecto a las expectativas de la empresa, el 28% indicó que solo a veces se cumple tal premisa. Por otro lado, los encuestados que respondieron de manera positiva a dicha afirmación (casi siempre y siempre), fueron el 58% en conjunto. Finalmente, los encuestados que respondieron que casi nunca se da dicho escenario fue del 14%.

Tabla 26. *Distribución de encuestados según la pregunta 14*

P14

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	71	65,7	65,7	65,7
	CASI SIEMPRE	16	14,8	14,8	80,6
	SIEMPRE	21	19,4	19,4	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

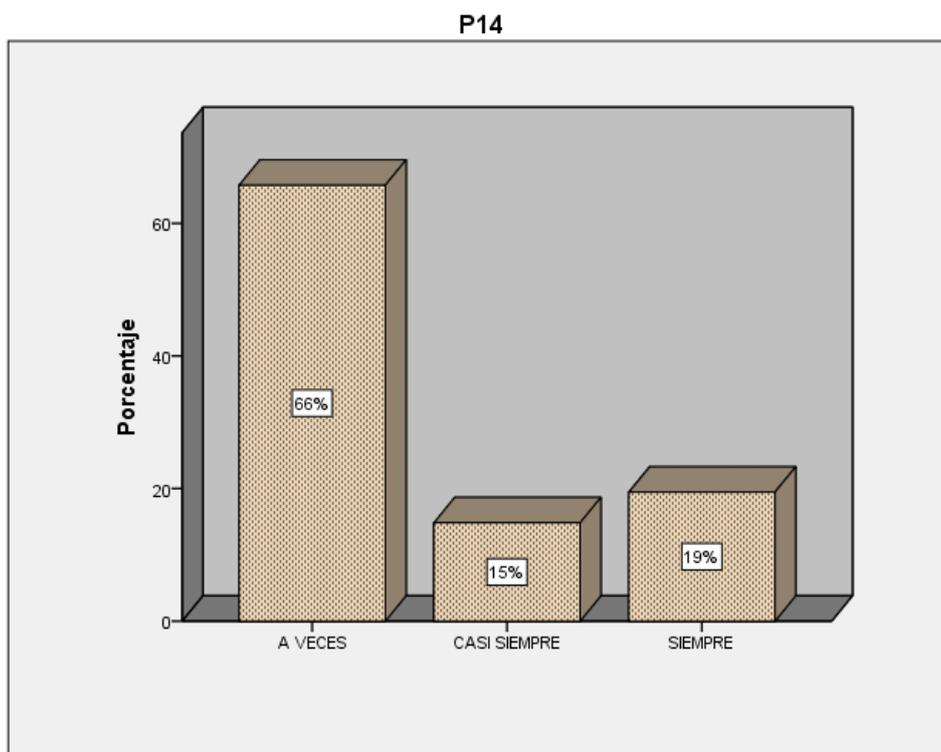


Figura 22. Porcentajes de encuestados según la pregunta 14

Interpretación:

De acuerdo con los resultados de la pregunta 14, la cual se relaciona con la programación efectiva de las actividades laborales, el 66% señaló que solo a veces se suscita dicho escenario; mientras que el 15% señala que casi siempre. A su vez, el 19% indicó que siempre se cumple dicha premisa, lo que supone una planeación adecuada.

Tabla 27. *Distribución de encuestados según la pregunta 15*

P15

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	71	65,7	65,7	65,7
	CASI SIEMPRE	29	26,9	26,9	92,6
	SIEMPRE	8	7,4	7,4	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

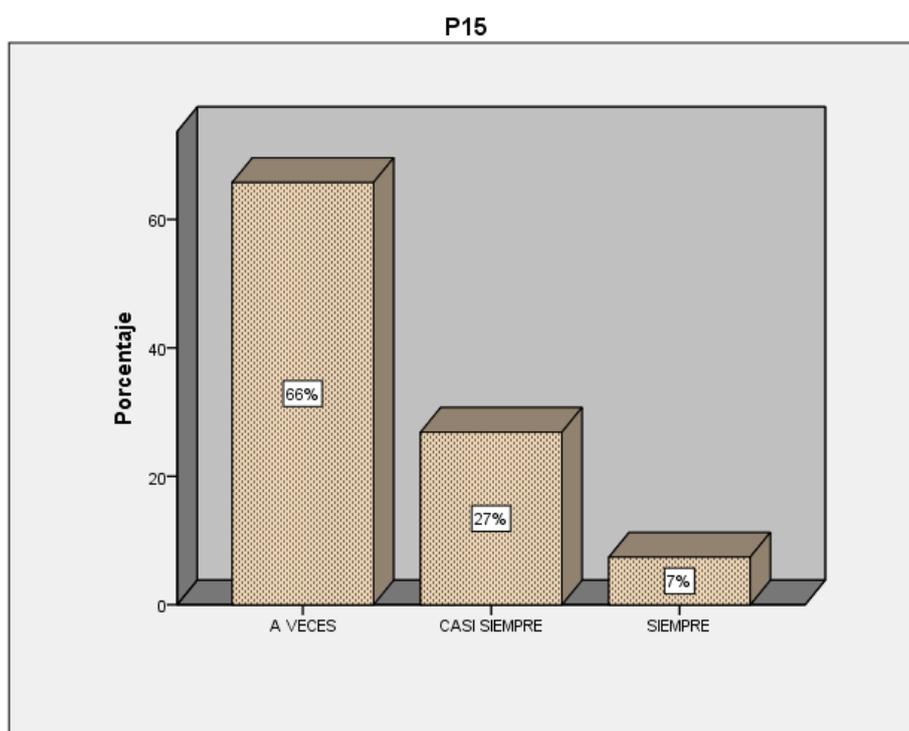


Figura 23. *Porcentajes de encuestados según la pregunta 15*

Interpretación:

De acuerdo con los resultados de la pregunta 15, la cual se relaciona con la fácil identificación de las funciones y obligaciones en el trabajo, el 66% señaló que solo a veces se suscita dicho escenario; mientras que el 27% señala que casi siempre. A su vez, el 7% indicó que siempre se cumple dicha premisa, lo que supone un nivel de conocimiento adecuado de los colaboradores respecto a sus tareas.

Tabla 28. *Distribución de encuestados según la pregunta 16*

P16

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	37	34,3	34,3	34,3
	CASINUNCA	42	38,9	38,9	73,1
	A VECES	21	19,4	19,4	92,6
	CASI SIEMPRE	8	7,4	7,4	100,0
	SIEMPRE				
	Total	108	100,0	100,0	

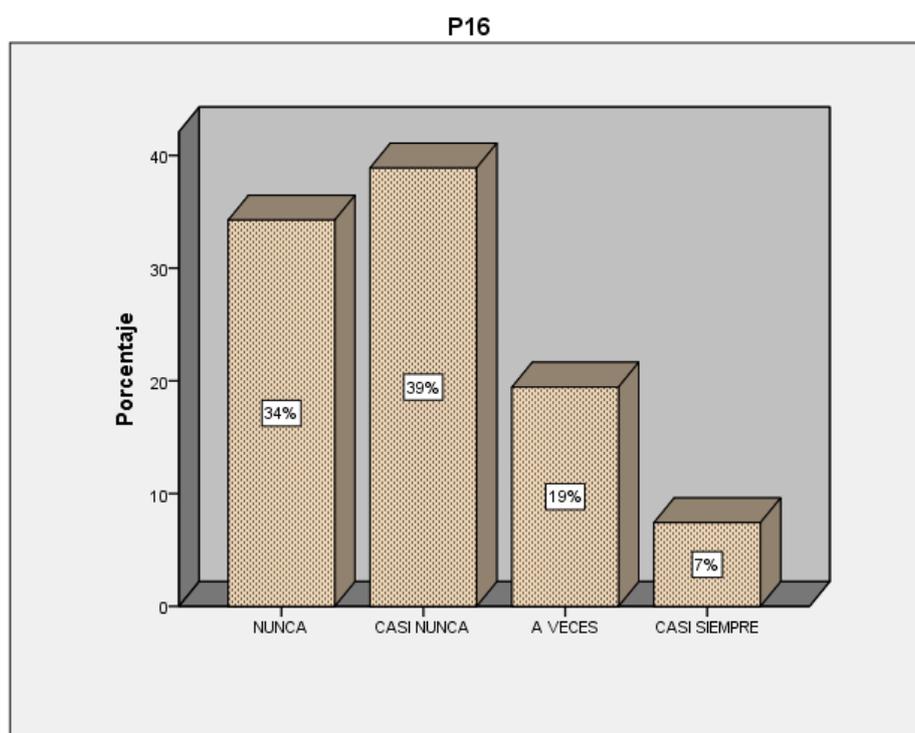


Figura 24. Porcentajes de encuestados según la pregunta 16

Interpretación:

A partir de los resultados de la pregunta 16, la cual hace referencia a la adecuada colaboración entre los compañeros de trabajo en actividades que se requieran, el 19% indicó que solo a veces se cumple tal premisa. Por otro lado, los encuestados que respondieron de manera positiva a dicha afirmación fueron solo el 7% en conjunto. Finalmente, los encuestados que respondieron que nunca o casi nunca se da dicho escenario fue del 34% y 39%, respectivamente.

Tabla 29. *Distribución de encuestados según la pregunta 17*

P17

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	100	92,6	92,6	92,6
	CASI SIEMPRE	8	7,4	7,4	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

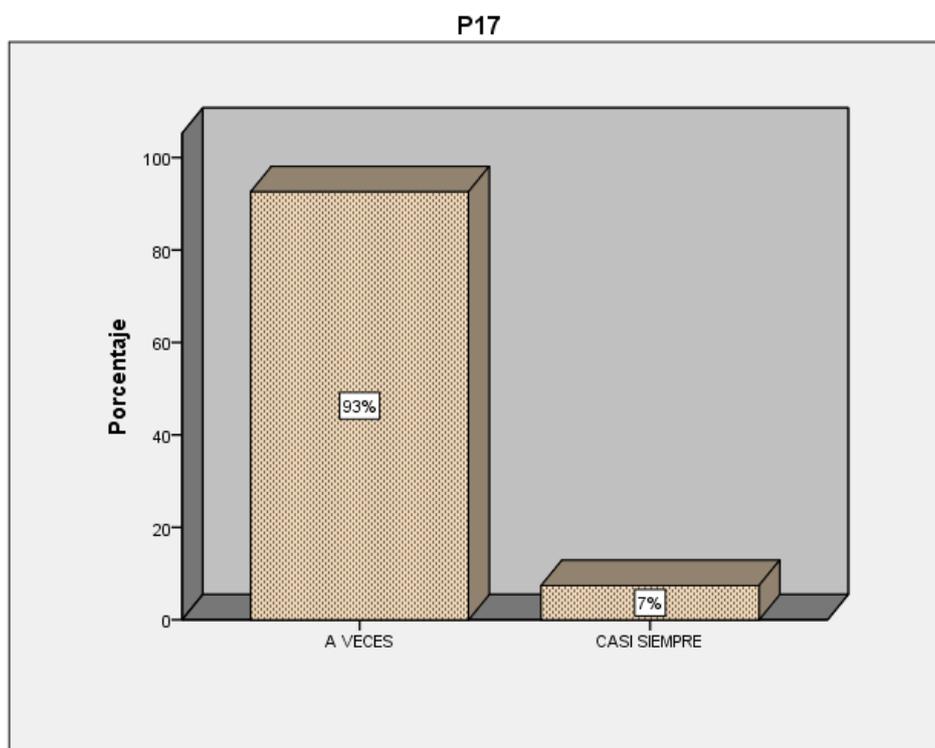


Figura 25. Porcentajes de encuestados según la pregunta 17

Interpretación:

En base a los resultados de la pregunta 17, el 93% de encuestados señalaron que solo a veces se encuentran conformes con las tareas asignadas por parte de la organización; mientras que solo el 7% de colaboradores señaló que casi siempre se encuentran conformes con dichas actividades. Dichas afirmaciones suponen una postura expectante o incipiente respecto al nivel de satisfacción de los colaboradores respecto a sus tareas.

Tabla 30. *Distribución de encuestados según la pregunta 18*

P18

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	15	13,9	13,9	13,9
	CASI NUNCA	38	35,2	35,2	49,1
	A VECES	55	50,9	50,9	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

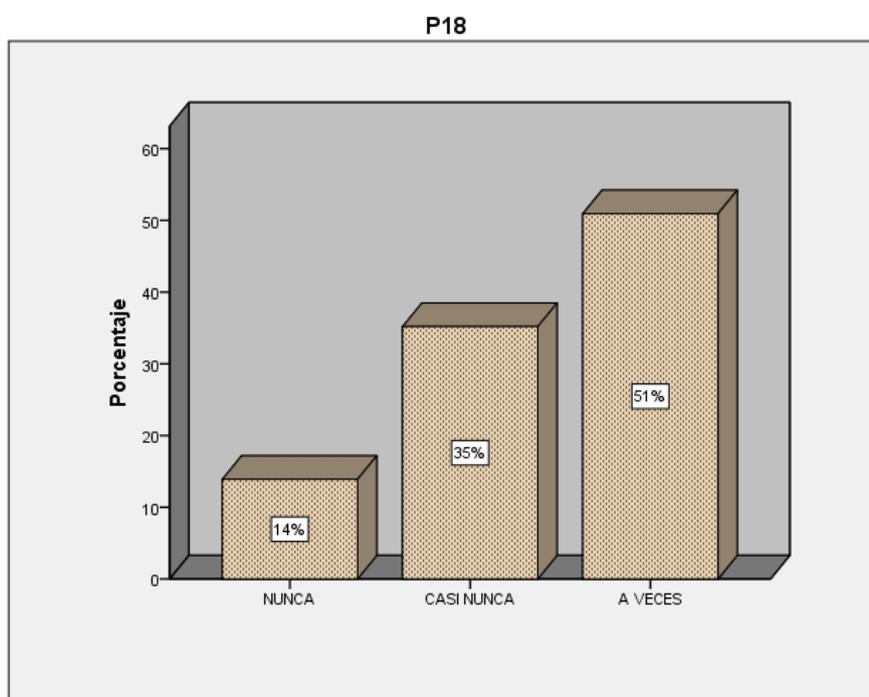


Figura 26. Porcentajes de encuestados según la pregunta 18

Interpretación:

De acuerdo con los resultados de la pregunta 19, la cual se relaciona con la repercusión de los problemas personales frente a su desempeño laboral, el 51% señaló que solo a veces se suscita dicho escenario; mientras que el 35% señala que casi nunca. A su vez, el 14% indicó que nunca se cumple dicha premisa, lo que supone un punto a tener en cuenta para la organización enfocado en salvaguardar la integridad de los colaboradores en dicho ámbito.

Tabla 31. *Distribución de encuestados según la pregunta 19*

P19

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	71	65,7	65,7	65,7
	CASI SIEMPRE	21	19,4	19,4	85,2
	SIEMPRE	16	14,8	14,8	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

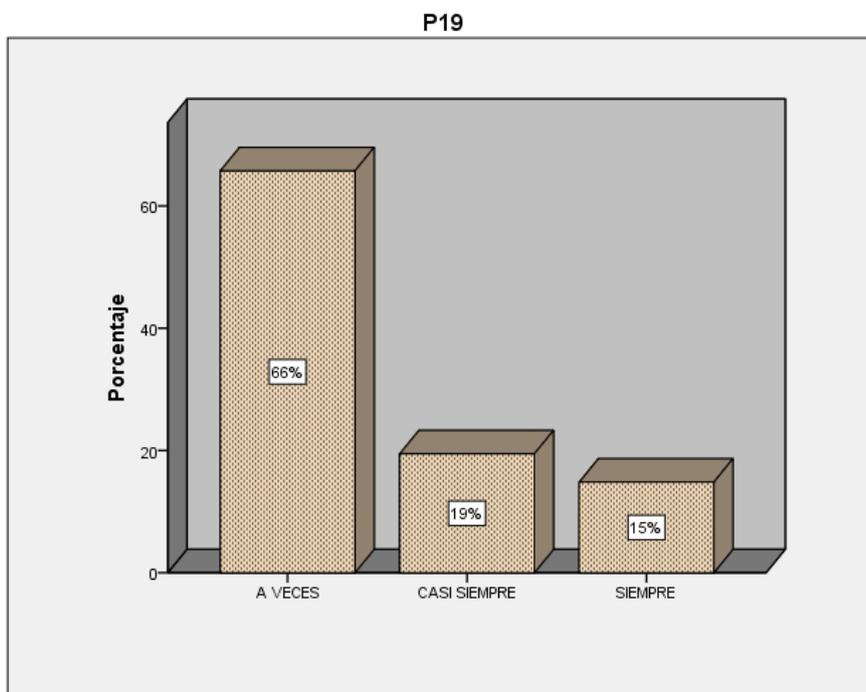


Figura 27. Porcentajes de encuestados según la pregunta 19

Interpretación:

De acuerdo con los resultados de la pregunta 19, la cual se relaciona con el uso adecuado de estrategias personales para mejorar la calidad de su trabajo, el 66% señaló que solo a veces se suscita dicho escenario; mientras que el 19% señala que casi siempre. A su vez, el 15% indicó que siempre se cumple dicha premisa.

Tabla 32. *Distribución de encuestados según la pregunta 20*

P20

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido CASI NUNCA	34	31,5	31,5	31,5
A VECES	15	13,9	13,9	45,4
CASI SIEMPRE	51	47,2	47,2	92,6
SIEMPRE	8	7,4	7,4	100,0
Total	108	100,0	100,0	

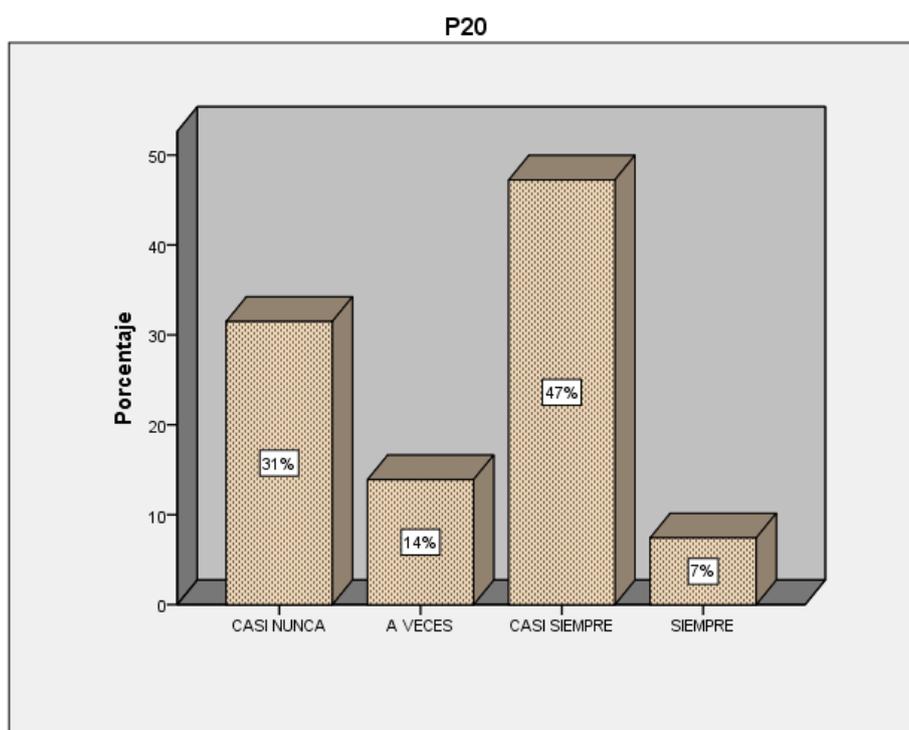


Figura 28. Porcentajes de encuestados según la pregunta 20

Interpretación:

A partir de los resultados de la pregunta 20, la cual hace referencia a la aplicación de sus conocimientos personales para el desarrollo de sus tareas en el trabajo, el 14% indicó que solo a veces se cumple tal premisa. Por otro lado, los encuestados que respondieron de manera positiva a dicha afirmación (casi siempre y siempre), fueron el 54% en conjunto. Finalmente, los encuestados que respondieron que nunca o casi nunca se da dicho escenario fue del 31% y 14%, respectivamente.

Tabla 33. *Distribución de encuestados según la pregunta 21*

P21

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido CASI NUNCA	34	31,5	31,5	31,5
A VECES	37	34,3	34,3	65,7
CASI SIEMPRE	8	7,4	7,4	73,1
SIEMPRE	29	26,9	26,9	100,0
Total	108	100,0	100,0	

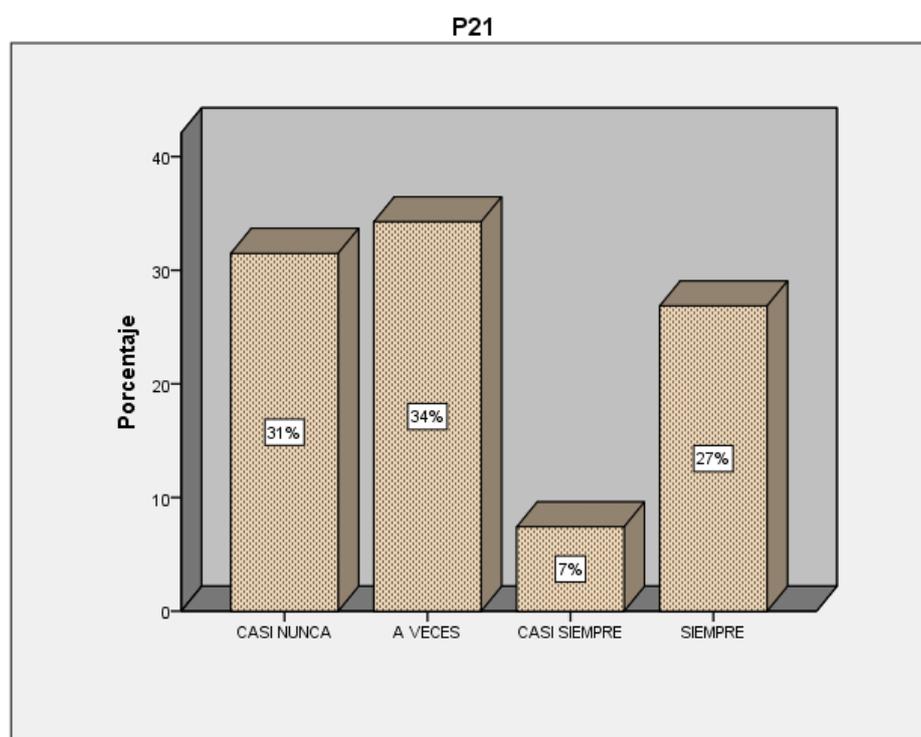


Figura 29. Porcentajes de encuestados según la pregunta 21

Interpretación:

A partir de los resultados de la pregunta 21, la cual hace referencia a la conformidad de la empresa respecto al desempeño en el trabajo de cada colaborador, el 34% indicó que solo a veces se cumple tal premisa. Por otro lado, los encuestados que respondieron de manera positiva a dicha afirmación (casi siempre y siempre), fueron el 34% en conjunto. Finalmente, los encuestados que respondieron que nunca o casi nunca se da dicho escenario fue del 31% y 34%, respectivamente.

Tabla 34. *Distribución de encuestados según la pregunta 22*

P22

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido CASI NUNCA	8	7,4	7,4	7,4
A VECES	21	19,4	19,4	26,9
CASI SIEMPRE	57	52,8	52,8	79,6
SIEMPRE	22	20,4	20,4	100,0
Total	108	100,0	100,0	

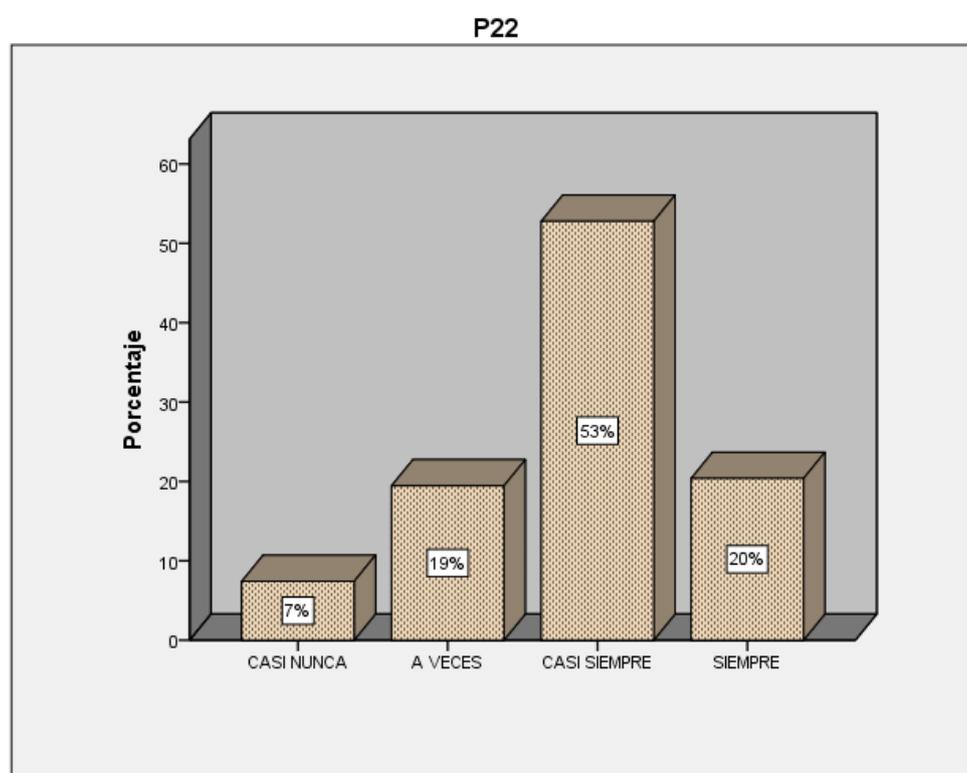


Figura 30. *Porcentajes de encuestados según la pregunta 22*

Interpretación:

A partir de los resultados de la pregunta 22, la cual hace referencia al cumplimiento del horario de trabajo establecido por la empresa, el 19% indicó que solo a veces se cumple tal premisa. Por otro lado, los encuestados que respondieron de manera positiva a dicha afirmación (casi siempre y siempre), fueron el 73% en conjunto. Finalmente, los encuestados que respondieron que casi nunca se da dicho escenario fue del 7%.

Tabla 35. *Distribución de encuestados según la pregunta 23*

P23

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	8	7,4	7,4	7,4
	CASI SIEMPRE	78	72,2	72,2	79,6
	SIEMPRE	22	20,4	20,4	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

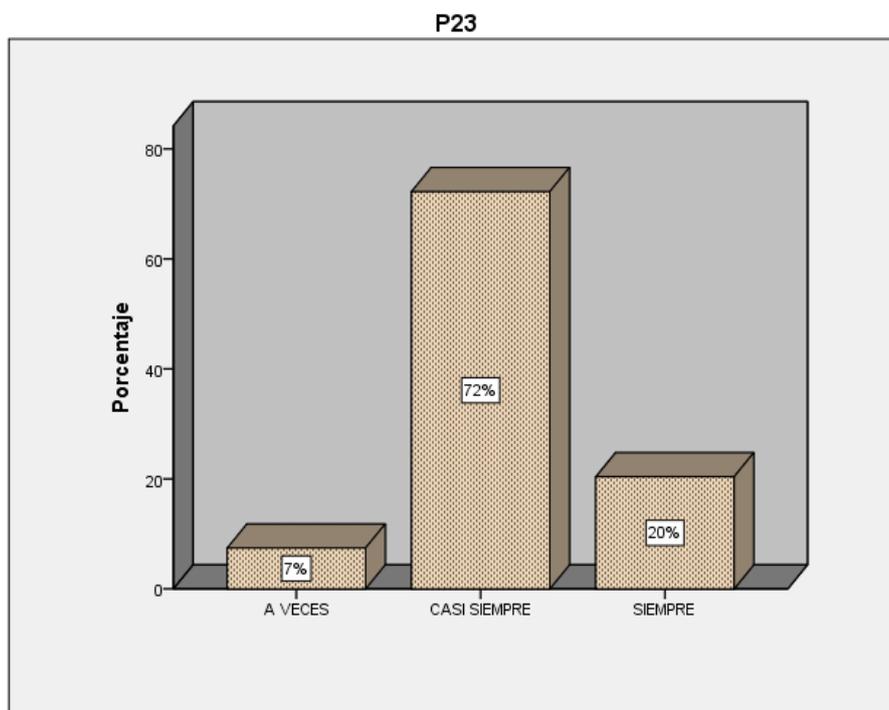


Figura 31. *Porcentajes de encuestados según la pregunta 23*

Interpretación:

De acuerdo con los resultados de la pregunta 23, la cual se relaciona con el respeto a las normas establecidas por la empresa en el trabajo, el 7% señaló que solo a veces se suscita dicho escenario; mientras que el 72% señala que casi siempre. A su vez, el 20% indicó que siempre se cumple dicha premisa, lo que supone, en términos generales, la consideración y respeto por parte de los colaboradores en relación a las políticas y normas.

Tabla 36. *Distribución de encuestados según la pregunta 24*

P24

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	45	41,7	41,7	41,7
	CASI NUNCA	63	58,3	58,3	100,0
Total		108	100,0	100,0	

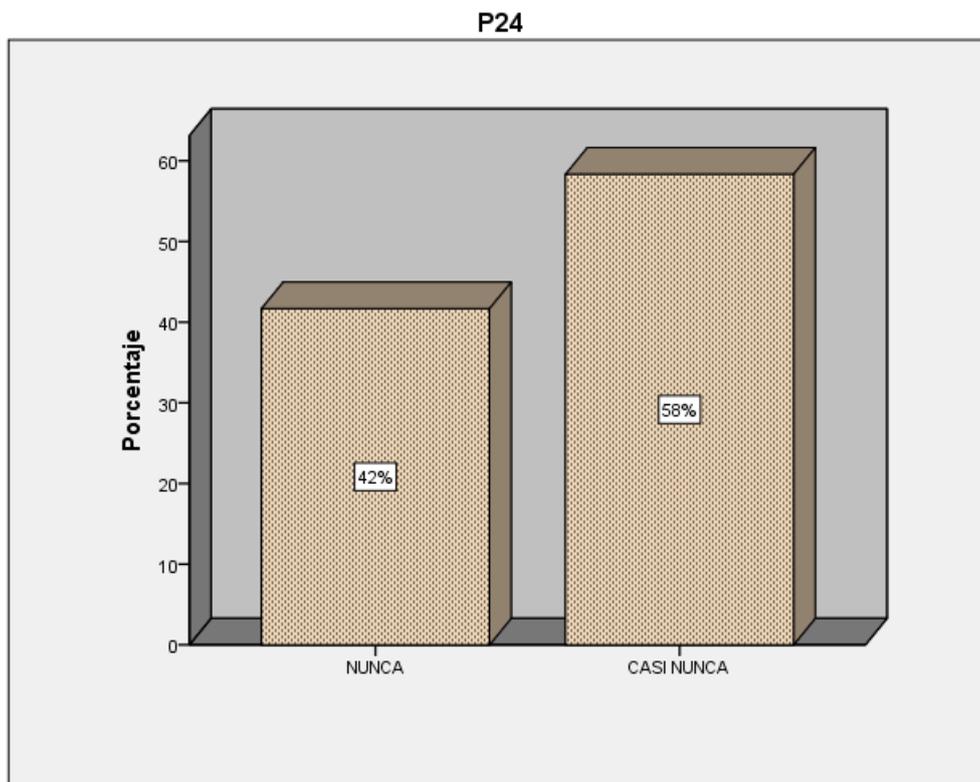


Figura 32. Porcentajes de encuestados según la pregunta 24

Interpretación:

En base a los resultados de la pregunta 24, el 58% de encuestados señalaron que casi nunca suelen pedir permisos en el trabajo por problemas de salud; mientras que solo el 42% de colaboradores señaló que nunca solicitan dicha consideración.

Análisis inferencial

Correlación de hipótesis general

Hi: El compromiso organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de logística documentaria de una empresa de transporte de valores en Chorrillos, 2018.

Ho: El compromiso organizacional no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de logística documentaria de una empresa de transporte de valores en Chorrillos, 2018.

Tabla 37. *Correlación de hipótesis general*

		COMPRO MISO_OR GANIZACI ONAL		DESEMPE ÑO_LABO RAL	
Rho	de COMPROMISO_OR	Coefficiente	de 1,000		,518**
Spearman	GANIZACIONAL	correlación			
		Sig. (bilateral)	.		,000
		N	108		108
	DESEMPEÑO_LAB	Coefficiente	de ,518**		1,000
	ORAL	correlación			
		Sig. (bilateral)	,000		.
		N	108		108

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

Interpretación:

A partir de la prueba no paramétrica Rho de Spearman, utilizada para investigaciones de tipo correlacional con resultados con distribución no normal, se pudo determinar que existe una relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en la empresa analizada, avalado por un valor de significancia igual a 0.000, siendo menor al margen de error (0.05). A su vez, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho igual a 0.518, lo que revela una relación positiva moderada entre las variables de estudio.

Correlación de hipótesis específicas

Prueba de hipótesis específica 1

H1: El componente afectivo se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de logística documentaria de una empresa de transporte de valores en Chorrillos, 2018.

Ho: El componente afectivo no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de logística documentaria de una empresa de transporte de valores en Chorrillos, 2018.

Tabla 38. *Correlación de hipótesis específica 1*

Correlaciones			COMPONE NTE_AFEC TIVO	DESEMPE ÑO_LABO RAL
Rho	de COMPONENTE_AF	Coficiente	de 1,000	,460**
Spearman	ECTIVO	correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	DESEMPEÑO_LAB	Coficiente	de ,460**	1,000
	ORAL	correlación		
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

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

Interpretación:

De acuerdo con la prueba de hipótesis a través de la correlación basada en la prueba no paramétrica Rho de Spearman, se aceptó la hipótesis específica 1, por lo que es el posible afirmar que el componente afectivo se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de logística documentaria de una empresa de transporte de valores en Chorrillos, 2018; al presentar un valor sig. igual a 0.00, el cual es menor al margen de error (0.05). A su vez, la prueba de hipótesis arrojó un coeficiente de correlación Rho igual a 0.460, lo que refleja una relación positiva moderada entre el componente afectivo y el desempeño laboral.

Prueba de hipótesis específica 2

H2: El componente normativo se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de logística documentaria de una empresa de transporte de valores en Chorrillos, 2018.

Ho: El componente normativo no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de logística documentaria de una empresa de transporte de valores en Chorrillos, 2018.

Tabla 39. *Correlación de hipótesis específica 2*

		COMPONE NTE_NOR MATIVO	DESEMPE ÑO_LABO RAL
Rho Spearman	de COMPONENTE_NO RMATIVO	Coefficiente de correlación	de 1,000 ,511**
		Sig. (bilateral)	. ,000
		N	108 108
	DESEMPEÑO_LAB ORAL	Coefficiente de correlación	de ,511** 1,000
		Sig. (bilateral)	,000 .
		N	108 108

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

Interpretación:

De acuerdo con la prueba de hipótesis a través de la correlación basada en la prueba no paramétrica Rho de Spearman, se aceptó la hipótesis específica 2, por lo que es el posible afirmar que el componente normativo se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de logística documentaria de una empresa de transporte de valores en Chorrillos, 2018; al presentar un valor sig. igual a 0.00, el cual es menor al margen de error (0.05). A su vez, la prueba de hipótesis arrojó un coeficiente de correlación Rho igual a 0.511, lo que refleja una relación positiva moderada entre componente normativo y el desempeño laboral.

Prueba de hipótesis específica 3

H3: El componente de continuidad se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de logística documentaria de una empresa de transporte de valores en Chorrillos, 2018.

H₀: El componente de continuidad no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de logística documentaria de una empresa de transporte de valores en Chorrillos, 2018.

Tabla 40. *Correlación de hipótesis específica 3*

		COMPONE NTE_CON TINUIDAD	DESEMPE ÑO_LABO RAL
Rho Spearman	de COMPONENTE_CO NTINUIDAD	Coefficiente de correlación	de 1,000 ,436**
		Sig. (bilateral)	. ,000
		N	108 108
	DESEMPEÑO_LAB ORAL	Coefficiente de correlación	de ,436** 1,000
		Sig. (bilateral)	,000 .
		N	108 108

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

Interpretación:

De acuerdo con la prueba de hipótesis a través de la correlación basada en la prueba no paramétrica Rho de Spearman, se aceptó la hipótesis específica 3, por lo que es el posible afirmar que el componente de continuidad se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de logística documentaria de una empresa de transporte de valores en Chorrillos, 2018; al presentar un valor sig. igual a 0.00, el cual es menor al margen de error (0.05). A su vez, la prueba de hipótesis arrojó un coeficiente de correlación Rho igual a 0.436, lo que refleja una relación positiva moderada entre el componente de continuidad y el desempeño laboral.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

A partir de los hallazgos del presente estudio, fue posible aceptar la hipótesis general formulada inicialmente, por tanto, el compromiso organizacional se relaciona con el desempeño laboral en la empresa analizada, obteniendo un coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0.518, lo que hace referencia a una relación positiva moderada. Es así que al realizar el contraste de dichos resultados con investigaciones previas que aborden ambas variables desde en un análisis correlacional, Baltodano y Espino (2016) indican que ambas variables se relacionan de manera significativa; sin embargo, es importante señalar que la variable desempeño laboral muestra un importante nivel de subjetividad si la evaluación solo se basa bajo el criterio de los colaboradores, en lugar de utilizar métodos específicos de evaluación. Por otro lado, Pérez (2013), en su investigación enfocada en determinar la relación de ambos objetos de estudio a partir de la percepción de trabajadores de un hospital público, llegó a la conclusión de que el compromiso organizacional no se relaciona de manera positiva con el desempeño laboral, haciendo énfasis en el factor de la antigüedad, el cual no es un indicador determinante para catalogar a un colaborador con mayor compromiso o mayor desempeño. A su vez, Marino (2017), en su investigación realizada en una entidad financiera, a través de la prueba Chi cuadrado rechazó la hipótesis que consistió en asegurar una relación entre ambas variables de estudio, al contar con un valor de significancia mayor al margen de error (0.05). El autor destacó que el desempeño laboral es una variable que tiene una importante dependencia de diversos factores, en donde específicamente, en el caso del compromiso organizacional, no se encuentra relacionada; no obstante, se espera que los colaboradores que presenten un mayor nivel de compromiso con la empresa posean un

alto nivel de desempeño en comparación a los que no se comprometen en la misma medida.

Ahora bien, respecto a los objetivos específicos de la investigación, se pudo aceptar las hipótesis específicas formuladas inicialmente, obteniendo coeficientes de correlación Rho de Spearman que reflejan relaciones positivas moderadas en todos los casos, siendo la del componente normativo la que posee una relación más elevada con el desempeño laboral. Al realizar el contraste con el estudio realizado por Ayala (2019), en donde se utilizó la misma operacionalización basada en la teoría postulada por Alles, se obtuvieron correlaciones positivas con coeficientes similares, los cuales reflejan una correlación positiva moderada en los 3 casos (0.392, 0.378 y 0.397). Sin embargo, de acuerdo con lo hallado por Quino (2017), solo rechazó la relación entre el componente de continuidad y el desempeño laboral, obteniendo un valor sig. igual a 0.441 y una correlación de Spearman de 0.125; lo que puede ser explicado a partir del tipo de organización analizada, la cual refiere a una institución estatal peruana, en donde evidentemente las condiciones de trabajo, el compromiso y desempeño de los colaboradores difieren de manera significativa respecto al sector privado.

Implicancias:

Dentro de las implicancias que surgen de esta investigación es necesario mencionarlas de la siguiente manera:

Implicancia teórica. Este trabajo se llevó a cabo con la intención de favorecer el enriquecimiento del conocimiento del compromiso organizacional en el desempeño laboral por lo que las conclusiones a las que se ha llegado podrán ser valoradas por otras investigaciones en la necesidad de ampliar este tema.

Implicancia metodológica: las encuestas que se han empleado para esta investigación: Cuestionario de compromiso organizacional y el Cuestionario de

desempeño laboral podrán ser instrumentos de consulta y aplicación periódica para la empresa en su estrategia de consolidar el compromiso organizacional y el desempeño laboral en sus colaboradores.

Implicancia práctica: la autora pone a disposición los resultados de esta investigación para que puedan ser empleados por la empresa para generar estrategias basadas en habilidades y destrezas que permitan la sostenibilidad en el tiempo de la empresa.

Limitaciones del estudio

En el desarrollo de este estudio surgieron limitaciones, en cuanto a la restricción del acceso a la información por parte de la empresa a investigar. La falta de disposición del personal para colaborar en el desarrollo de la encuesta debido a la alta carga laboral diaria. La investigadora estableció coordinaciones para la entrega de información necesaria para llevar a cabo el estudio.

En la etapa inicial de esta investigación se realizó en coautoría con otro investigador. La falta de compromiso y la carga laboral de este coautor impidió que se finalice el proyecto por lo que en primera fase la investigación no cumplió las expectativas personales y los estándares académicos establecidos por la Universidad Privada del Norte. En esta nueva etapa la investigadora decidió llevar a cabo la investigación en forma individual asumiendo toda la responsabilidad del estudio.

4.2 Conclusiones

A partir del objetivo general, el cual consistió en determinar la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de logística documentaria de una empresa de transporte de valores en Chorrillos, fue posible evidenciar la relación entre ambas variables de estudio. Dicha afirmación fue avalada por un valor de significancia igual a 0.000, así como también de un coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0.518, reflejando una relación positiva de nivel moderado, por lo que, a mayor compromiso organizacional de los colaboradores, mayor será su nivel de desempeño laboral.

De acuerdo con el objetivo específico 1, el cual consistió en determinar la relación entre el componente afectivo y el desempeño laboral de los colaboradores de logística documentaria de una empresa de transporte de valores en Chorrillos, fue posible evidenciar la relación entre ambas variables de estudio, de acuerdo con un valor de significancia igual a 0.000, así como también de un coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0.460, reflejando una relación positiva de nivel moderado, por lo que, a mayor nivel del componente afectivo presente en los colaboradores, mayor será su nivel de desempeño laboral.

En base el objetivo específico 2, el cual consistió en determinar la relación entre el componente normativo y el desempeño laboral de los colaboradores de logística documentaria de una empresa de transporte de valores en Chorrillos, fue posible evidenciar la relación entre ambas variables de estudio, de acuerdo con un valor de significancia igual a 0.000, así como también de un coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0.511, reflejando una relación positiva de nivel moderado, por lo que, a mayor nivel del componente normativo presente en los colaboradores, mayor será su nivel de desempeño laboral.

Acorde con el objetivo específico 3, el cual consistió en determinar la relación entre el componente de continuidad y el desempeño laboral de los colaboradores de logística documentaria de una empresa de transporte de valores en Chorrillos, fue posible evidenciar la relación entre ambas variables de estudio, de acuerdo con un valor de significancia igual a 0.000, así como también de un coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0.436, reflejando una relación positiva de nivel moderado, por lo que, a mayor nivel del componente de continuidad presente en los colaboradores, mayor será su nivel de desempeño laboral.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2015). Cuestiones sobre gestión de personas: qué hacer para resolverlas.
- Alva, J. & Juarez, J. (2014). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú agropecuaria S. A. del distrito de Trujillo 2014*. Trujillo Perú: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Ayala, C. & Bustamante, A. (2019). “*Compromiso Organizacional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa OPEMIP S.A.C. Arequipa 2018*”. Arequipa Perú: Universidad Tecnológica del Perú.
- Baltodano, c. & Espino, H. (2016). *Influencia del Comportamiento Organizacional en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de Importaciones Yelba en la Ciudad de Matagalpa durante el primer semestre del año 2016*. Matagalpa Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.
- Barrios, M. (2019). ¿En tu empresa hay equidad? Te decimos sus beneficios y cómo promoverla? *Entrepreneur en Español*.
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid España: Universidad Nacional de Educación a distancia.
- Cainicela, F. & Pazos, P. (2016). *La relación entre la satisfacción laboral, compromiso organizacional e intención de rotación en profesionales de una empresa minera en el Perú*. Lima Perú: Universidad del Pacífico.
- Campbell, P. (1993). *A theory of performance*. New York EE.UU: Employee Selection.
- Chase, R. B. (2018). *Administración de operaciones : Producción y cadena de suministros (15a. ed.)*. Ciudad de México México: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento Organizacional (3ra edición)*. Madrid: McGraw Hill.

- Chirinos, D. & Vela, J. (2017). *Compromiso organizacional en colaboradores de empresas nacionales y trasnacionales de Lima Metropolitana*. Lima Perú: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Deloitte, Perú. (21 de Noviembre de 2015). El 87% de empresas considera que la falta de compromiso es su principal problema.
- Durán, J. (2018). *Evaluación de los niveles de compromiso organizacional y propuesta de intervención para el Clúster Ecuador & Perú de Boehringer INGELHEIM para el año 2017 - 2018*. Quito Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Fernández, A. (2017). *El compromiso organizacional*. Valladolid, España: Universidad de Valladolid.
- Fernández, I. (2018). “*El Compromiso Organizacional en la asociatividad del sector de limpieza de la Cámara de Economía Popular y Solidaria de Tungurahua*”. Ambato Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Flamarique, S. (2019). *Manual de gestión de almacenes*. Barcelona España: MARGE Books.
- Hacker, W. . (1994). *Action theory and occupational psychology*. Alemania: Ther German Journal of Psychology.
- Hernández, R. & Fernández, C. & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Ibañez, M. (2007). *Administración de los Recursos Humanos de la empresa*. Lima Perú: Universidad de San Marcos.
- Jaimes, D. & Sanchez, J. & Uribe, A. (2017). Relación entre marketing interno y compromiso organizacional en los centros de desarrollo tecnológicos colombianos. *Estudios gerenciales*, 142.

- Jones, G. R., & George, J. M. (2019). *Administración contemporánea (10a. ed.)*. Ciudad de México México: McGraw Hill.
- Llatas, D.& Ventura, M. (2017). *Análisis del compromiso organizacional basado en el modelo de Meyer y Allen aplicado al restaurante del Jockey Club de Chiclayo 2017*. Chiclayo Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Marino, S. (2017). *El compromiso organizacional y su relación con el desempeño laboral: estudio contextualizado a Financiera Confianza S.A.A. agencia – Pichanaqui – 2014*. Trama Perú: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Matos, L; Vera, R. (2017). *Metodología de la investigación*. Trujillo Perú: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Medina, S. (2017). *Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017*. Lima Perú: Universidad César Vallejo.
- Mendoza, J. (2016). “*Influencia del grado de compromiso organizacional en el desempeño laboral en profesionales de la salud del centro quirúrgico del Hospital Manuel Núñez Butrón - Puno 2016*”. Arequipa Perú: Universidad Nacional de San Agustín.
- Meyer, J. & Allen, N. (1991). *Tres componentes, conceptualización del compromiso organizacional*. Human Resource Management Review.
- Monosalva, D. (2015). *La satisfacción laboral y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa JN Comercializadores y Distribuciones SAC, 2015*. Trujillo Perú: Universidad de Trujillo.
- Mowday, R. & Porter, L. & Steers, R. (1982). *Employee—Organization Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover*. Londres: United Kingdom.

Namakforoosh, M. . (2013). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México México:
LIMUSA.

Observatorio de RRHH. (10 de diciembre de 2019). *Tan solo el 13% de los empleados a nivel mundial afirma sentirse comprometido*. Obtenido de Observatorio de RRHH:
<https://www.observatoriorh.com/orh-posts/tan-solo-el-13-de-los-empleados-a-nivel-mundial-afirma-sentirse-comprometido.html>

Orbe, M. & Ordoñez, C. (2018). Elaboración de un sistema de acciones para la motivación en el desempeño laboral del personal docente, administrativo y de servicio de la Universidad Católica de Cuenca, Extensión Cañar . *3c empresa. Investigación y pensamiento crítico*.

Perez, C. (2013). *Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un hospital público*. Monterrey, Mexico: Universidad Autonoma de Nuevo León.

Quino, V. (2017). *“Compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del área logística de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2017.”*. Lima Perú: Universidad Cesar Vallejo.

Robbins, S. (2017). *Fundamentos de la Administración (17va ed.)*. Mexico: PEARSON.

Rodriguez, M. (2010). *Métodos de la investigación*. México: Universidad Autónoma de Sinaloa.

Romero, P. (2017). *Compromiso organizacional de los servidores públicos que se encuentran con contratos ocasionales y con nombramiento del Ministerio de Relaciones Laborales*. Quito, Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar.

Sagástegui, J. (7 de junio de 2017). *blogs.upn.edu.pe*. Obtenido de Compromiso organizacional: el sueño de todo gerente:

<https://blogs.upn.edu.pe/negocios/compromiso-organizacional-el-sueno-de-todo-gerente/>

Torres, E. & Vásquez, D. (2017). *Proceso de selección de personal y su incidencia en el desempeño laboral del área administrativa de la Municipalidad de Laredo*. Trujillo Perú: Universidad Privada del Norte.

Trelles, J & Varas, A. (2017). *Relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la agencia distribuidora y representaciones DIAL. SRL*. Trujillo Perú: Universidad Privada Antenor Orrego.

Werther, J., Davis, K., & Guzmán, B. (2019). *Administración del capital humano (8a. ed.)*.

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Tabla 41. *Matriz de consistencia*

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES		METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE INDEPENDIENTE / CATEGORÍA 1 COMPROMISO ORGANIZACIONAL		
¿Existe una relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de logística documentaria de una empresa de transporte de valores en Chorrillos, 2018?	Determinar la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de logística documentaria de una empresa de transporte de valores en Chorrillos, 2018.	El compromiso organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de logística documentaria de una empresa de transporte de valores en Chorrillos, 2018.	Componente afectivo	Estar satisfecho con el personal en el trabajo	Tipo de investigación
				Estar satisfecho con la formación en el trabajo	Enfoque: Cuantitativo
			Componente normativo	Sentirse a gusto con el ambiente de trabajo	Diseño No experimental
				Satisfacción con la tarea asignada	Corte: Transversal
				Satisfacción con el respeto de las normas laborales	Tipo Básico
			Componente de continuidad	Satisfacción con la capacidad para ser autónomo en el trabajo	Alcance Correlacional
				Satisfacción con el salario	Población
Satisfacción con el ambiente físico del trabajo.	Empresarios del rubro textil en el distrito de Los Olivos				
Satisfacción con la forma de supervisión y con los directivos					
PROBLEMA ESPECÍFICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLE DEPENDIENTE / CATEGORÍA 2 DESEMPEÑO LABORAL		Muestra
¿Existe una relación entre el componente afectivo y el desempeño laboral de los colaboradores de logística documentaria de una empresa de transporte de valores en Chorrillos, 2018?	Determinar la relación entre el componente afectivo y el desempeño laboral de los colaboradores del área de logística documentaria de una empresa de transporte de valores en Chorrillos, 2018.	El componente afectivo se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de logística documentaria de una empresa de transporte de valores en Chorrillos, 2018.	Desempeño de la función	Producción y calidad	30 empresarios del rubro textil en el distrito de Los Olivos
				Conocimiento del trabajo	
¿Existe una relación entre el componente normativo y el desempeño laboral de los colaboradores de logística documentaria de una empresa de transporte de valores en Chorrillos, 2018?	Determinar la relación entre el componente normativo y el desempeño laboral de los colaboradores de logística documentaria de una empresa de transporte de valores en Chorrillos, 2018.	El componente normativo se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de logística documentaria de una empresa de transporte de valores en Chorrillos, 2018.	Características individuales	Cooperación	Técnica (s) e instrumento (s) de recolección de datos Técnica
				Comprensión de la tarea.	Técnica: Encuesta
				Creatividad para el desarrollo de la tarea.	
¿Existe una relación entre el componente de continuidad y el desempeño laboral de los colaboradores de logística documentaria de una empresa de transporte de valores en Chorrillos, 2018?	Determinar la relación entre el componente de continuidad y el desempeño laboral de los colaboradores de logística documentaria de una empresa de transporte de valores en Chorrillos, 2018.	El componente de continuidad se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de logística documentaria de una empresa de transporte de valores en Chorrillos, 2018.	Evaluación complementaria	Capacidad para ideas productivas	Instrumento: Cuestionario
				Desempeño	Técnica (s) e instrumento (s) de análisis de datos
				Puntualidad y Responsabilidad	
				Disposición para el trabajo	SPSS

Anexo N° 2: Encuesta acerca del Compromiso organizacional.

		1	2	3	4	5
N°	ÍTEMS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	DIMENSIÓN: COMPONENTE AFECTIVO					
1	¿El clima organizacional en su centro de labores permite el trabajo en equipo?					
2	¿En su centro de trabajo encuentra un ambiente favorable que le permite hacer las actividades en las cuales destaca?					
3	¿El entorno físico y el espacio en el que trabaja son seguros?					
4	¿Existen oportunidades con respecto a la formación y capacitación que le brinda la empresa?					
	DIMENSIÓN: COMPONENTE NORMATIVO					
5	¿El espacio físico en su centro de labores se caracteriza por su limpieza e higiene?					
6	¿El tiempo de las labores para la producción está en relación directa con lo establecido al inicio de las actividades?					
7	¿La forma en que se lleva la negociación en la empresa sobre acuerdos laborales está en relación directa a ley?					
8	¿Se valora la capacidad que posee para decidir con autonomía aspectos de su trabajo?					
	DIMENSIÓN: COMPONENTE DE CONTINUIDAD					
9	¿El sueldo que percibe está en relación directa a las labores para las que ha sido contratado?					
10	¿La supervisión que se ejercen sobre los colaboradores es efectiva?					
11	¿Existe un respaldo por parte de sus superiores en su entorno laboral?					
12	¿Se promueve un nivel de participación propicio en el centro de trabajo?					

Anexo N° 3: Encuesta acerca del Desempeño laboral

		1	2	3	4	5
N°	ÍTEMS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	DIMENSIÓN: DESEMPEÑO DE LA FUNCIÓN					
1	¿Su producción mensual en el trabajo supera las expectativas de la empresa?					
2	¿Suele programar cada día sus actividades laborales?					
3	¿Identifica con facilidad sus funciones y obligaciones en el trabajo?					
4	¿Colabora con sus compañeros de trabajo en alguna actividad si lo necesita?					
	DIMENSIÓN: CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES					
5	¿Está de acuerdo con las tareas que le asigna la empresa?					
6	¿Sus problemas personales afectan su desempeño laboral?					
7	¿Tiene estrategias personales para mejorar la calidad de su trabajo?					
8	¿Aplica sus conocimientos personales para el desarrollo de sus tareas en el trabajo?					
	DIMENSIÓN: EVALUACIÓN COMPLEMENTARIA					
9	¿Su desempeño en el trabajo es el esperado por la empresa?					
10	¿Llega en el horario establecido por la empresa al trabajo?					
11	¿Respetas las normas establecidas por la empresa en el trabajo?					
12	¿Suele pedir permiso en el trabajo por problemas salud?					

ANEXO 4

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS N° 1

CUESTIONARIO ACERCA DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:

MENDIOLAZA CASTILLO GIOVANNA

TITULO Y GRADO

Ph D () Doctor () Magíster (X) Licenciado () Otros (Especifique).....

UNIVERSIDAD QUE LABORA:

Universidad Privada del Norte

FECHA:

04/03/2021

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DE LOS COLABORADORES EN UNA EMPRESA DEL RUBRO TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN EN LIMA, AÑO 2019"

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "X" en las columnas del SI O NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

N°	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El título de la investigación tiene relación con el instrumento de recolección de datos?	X		
2	¿Las variables de estudio se relacionan con el instrumento de recolección de datos?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos, responde a los objetivos del estudio?	X		
4	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
5	¿La redacción de las preguntas tiene coherencia?	X		
6	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
7	¿El instrumento de recolección contribuirá al análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿El instrumento de medición, será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
TOTAL				

Sugerencias: Puede aplicarse sin modificaciones



Firma del Experto

ANEXO 5

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

□

TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS N° 2

CUESTIONARIO ACERCA DEL DESEMPEÑO LABORAL

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:

MENDIOLAZA CASTILLO GIOVANNA

TITULO Y GRADO

Ph D () Doctor () Magíster (X) Licenciado () Otros (Especifique).....

UNIVERSIDAD QUE LABORA:

Universidad Privada del Norte

FECHA:

04/03/2021

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DE LOS COLABORADORES EN UNA EMPRESA DEL RUBRO TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN EN LIMA, AÑO 2019"

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "X" en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

Nº	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El título de la investigación tiene relación con el instrumento de recolección de datos?	X		
2	¿Las variables de estudio se relacionan con el instrumento de recolección de datos?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos, responde a los objetivos del estudio?	X		
4	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
5	¿La redacción de las preguntas tiene coherencia?	X		
6	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
7	¿El instrumento de recolección contribuirá al análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿El instrumento de medición, será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
TOTAL				

Sugerencias: Listo para aplicar



Firma del Experto

ANEXO 6

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS N° 1
CUESTIONARIO ACERCA DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

APellidos y nombres del experto:

TÍTULO Y GRADO

Ph.D () Doctor () Magister (X) Licenciado () Otros (Especifique) _____

UNIVERSIDAD QUE LABORA:

FECHA:

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: " EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LOGÍSTICA DOCUMENTARIA DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTE DE VALORES EN CHORRILLOS, LIMA, PERÚ 2018"

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "X" en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

N°	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El título de la investigación tiene relación con el instrumento de recolección de datos?	X		
2	¿Las variables de estudio se relacionan con el instrumento de recolección de datos?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos, responde a los objetivos del estudio?	X		
4	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
5	¿La redacción de las preguntas tiene coherencia?	X		
6	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
7	¿El instrumento de recolección contribuirá al análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿El instrumento de medición, será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
TOTAL				

Sugerencias: _____

Firma del evaluador



ANEXO 6

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS N° 2 CUESTIONARIO ACERCA DEL DESEMPEÑO LABORAL

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:

TÍTULO Y GRADO

Ph D [] Doctor [] Magister [X] Licenciado [] Otros (Especifique) _____

UNIVERSIDAD QUE LABORA:

FECHA:

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: " EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LOGÍSTICA DOCUMENTARIA DE UNA EMPRESA DE TRANSPORTE DE VALORES EN CHORRILLOS, LIMA, PERÚ 2018"

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "X" en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

N°	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El título de la investigación tiene relación con el instrumento de recolección de datos?	X		
2	¿Las variables de estudio se relacionan con el instrumento de recolección de datos?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos, responde a los objetivos del estudio?	X		
4	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
5	¿La redacción de las preguntas tiene coherencia?	X		
6	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
7	¿El instrumento de recolección contribuirá al análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿El instrumento de medición, será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
TOTAL				

Sugerencias: _____

Firma del evaluador

