

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN



**Compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la
empresa Natividad SAC - Sullana, 2018**

Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Administración

Autora:

Dioses Benites, Yesenia del Carmen

Asesor:

Dr. Pereda Chavez, Eberth A.

Código ORCID 0000-0001-9282-1508

Sullana - Perú

2018

Palabras Claves:

Tema	Compromiso Organizacional y Desempeño Laboral
Especialidad	Administración

Línea de Investigación:

Universidad	Universidad San Pedro
Facultad	Ciencias Económicas y Administrativas
Área OCDE	5. Ciencias Sociales
Subarea	5.2 Economía y Negocios
Disciplina	Negocios y Management
Sub Línea	Gestión de Personas

Key Words:

Topic	Organizational Commitment and Labor Performance
Specialty	Administration

Investigation Line:

University	Universidad San Pedro
Faculty	Economic and Administrative Sciences
Area OCDE	5. Social Sciences
Subarea	5.2 Economy and Business
Discipline	Business and Management
Sub line	People Management

**COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA
NATIVIDAD SAC - SULLANA, 2018.**

Resumen

El estudio se planteó como fin describir cuál es la influencia del compromiso organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Natividad S.A.C- Sullana, 2018; seguido de un diagnóstico en cuanto al desempeño de los trabajadores para el hallazgo oportuno de mejoras más relevantes que ayuden en el crecimiento y desarrollo de la empresa materia de estudio.

En cuanto a la metodología se consideró una investigación no experimental de nivel descriptivo Correlacional, dado a que los datos cuantitativos recolectados de ambas variables, nos permitieron encontrar los indicadores que la empresa debe reforzar y repotenciar para alcanzar niveles óptimos de desempeño, dando de esta manera respuesta a la problemática detectada en la organización

Se consideró oportuno saber si el compromiso organizacional, se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Natividad S.A.C- Sullana, 2018. De acuerdo a la data conseguida del presente estudio, se busca hacer recomendaciones para que las empresas mejoren el compromiso organizacional de sus trabajadores.

El estudio llegó a concluir; existe evidencia de relación significativa entre la dimensión Afectivo del compromiso y el desempeño laboral, prueba corroborada por el valor $r(x,y) = 0.567$ cuya correlación positiva moderada (media), y cuyo valor de $p = 0.002$ inferior al 5%; también observamos que lo continuo del compromiso no presenta relación significativa respecto al desempeño laboral, prueba que se corrobora con el valor $r(x,y) = 0.180$, cuya correlación es positiva muy baja (muy débil) y para una $p = 0.360$ superior al 5% y para lo normativo del compromiso, no presenta relación estadísticamente significativo, para un valor $r(x,y) = 0.266$ considerándose una Correlación positiva baja (débil) y cuyo valor de $p = 0.172$ superior al 5%.

Finalmente, el compromiso organizacional frente al desempeño laboral, presenta una relación estadísticamente significativa, prueba que se corrobora con el valor $r(x,y) = 0.411$ considerándose una Correlación positiva moderada (media) y para una probabilidad $p = 0.030$ inferior al 5%.

Abstract

The purpose of the study was to describe the influence of organizational commitment on the work performance of the workers of the company Natividad S.A.C- Sullana, 2018; followed by a diagnosis regarding the performance of the workers for the timely discovery of more relevant improvements that help in the growth and development of the company under study.

Regarding the methodology, a non-experimental investigation of a descriptive Correlational level was considered, given that the quantitative data collected from both variables allowed us to find the indicators that the company must reinforce and repower to achieve optimal levels of performance, thus giving response to the problem detected in the organization

It was considered appropriate to know if the organizational commitment is related to the work performance of the workers of the company Natividad S.A.C- Sullana, 2018. According to the data obtained from this study, it is sought to make recommendations for companies to improve organizational commitment of its workers.

The study came to a conclusion; there is evidence of a significant relationship between the Affective dimension of commitment and work performance, proof corroborated by the value $r(x,y) = 0.567$ whose positive correlation is moderate (medium), and whose value of $p=0.002$ is less than 5%; We also observe that the continuum of the commitment does not present a significant relationship with respect to job performance, proof that is corroborated with the value $r(x,y) = 0.180$, whose correlation is very low positive (very weak) and for a $p=0.360$ higher than 5% and for the normative of the commitment, it does not present a statistically significant relationship, for a value $r(x,y) = 0.266$, considering a low (weak) positive correlation and whose p value = 0.172 greater than 5%.

Finally, the organizational commitment to job performance presents a statistically significant relationship, a proof that is corroborated with the value $r(x,y)=0.411$, considering a moderate positive correlation (medium) and for a probability $p = 0.030$ less than 5%.

Índice

	Página
Palabras Clave	i
Título	ii
Resumen	iii
Abstract	iv
Índice General	v
I. Introducción.	
1.1.- Antecedentes y Fundamentación Científica.	01-13
1.2.- Justificación.	14-15
1.3.- Problema.	15-16
1.4.- Conceptuación y Operacionalización de Variables	
1.4.1.- Definición Conceptual	16-18
1.4.2.- Operacionalización de Variables	18-20
1.5.- Hipótesis.	21
1.6.- Objetivos.	21-22
II. Metodología	
2.1.- Tipo y Diseño de Investigación.	22
2.2.- Instrumentos y Fuente de Información.	23
2.3.- Procedimiento y Análisis de Información.	24
2.4.- Población – Muestra.	24
III. Resultados	25-31
IV. Análisis y Discusión	32-35
V. Conclusiones y Recomendaciones	
5.1.- Conclusiones	36
5.2.- Recomendaciones	37
Referencias Bibliográficas	38-40
Agradecimientos	41
Apéndices y Anexos	42-53

Índice de Tablas y Figuras

	Página
Tabla N° 01 Compromiso Organizacional empresa Natividad SAC.	25-26
Figura 1: Compromiso organizacional trabajadores de la empresa Natividad SAC.	26
Tabla N° 02 Desempeño laboral trabajadores empresa Natividad SAC.	27
Figura 2: Desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Natividad SAC.	28
Tabla N° 03 Prueba de normalidad.	29
Tabla N° 04 Matriz de correlación Pearson.	30
Tabla N° 05 Relación del Compromiso Organizacional y Desempeño Laboral trabajadores empresa Natividad SAC, Sullana, 2018.	31

I. Introducción

1.1 Antecedentes y Fundamentación Científica

A nivel Internacional

Según Aldana (2013), en su indagación, “*Compromiso laboral de los colaboradores de una empresa bancaria cuyas operaciones son desarrolladas en la ciudad de Guatemala*”, la misma que fue presentada por la Universidad Rafael Landívar, concluye que:

- Los participantes que fueron evaluados señalan tener niveles altos de compromiso con su organización, indicando no existir diferencias significativas entre ambos sexos, siendo esto favorable para la entidad.
- El índice de compromiso basados en los conocimientos y ejecución de la misión y objetivos, todo el equipo señala conocer y tener claro las actividades a realizar para poder alcanzar los resultados esperados por la empresa, obteniendo satisfacción plena por ser partícipes de los logros obtenidos por su institución de la cual forman parte.
- De acuerdo a la práctica de valores, los trabajadores manifiestan que estos son compartidos por todos los miembros de la organización, conociendo a cabalidad cada uno de ellos para evitar futuros inconvenientes que puedan afectar su desempeño y compromiso.
- Según los cambios fijados por la gerencia, los colaboradores señalan estar preparados para poder enfrentarse a nuevos retos, permitiéndoles a ellos desarrollar todas sus capacidades, habilidades, destrezas y competencias que le permitan estar a la altura de la situación y así contribuir con el progreso de la organización.
- Los miembros de la institución muestran compromiso para participar activamente en las capacitaciones brindadas por su empleador, porque esto les permite adquirir nuevos conocimientos y aprendizajes para la ejecución de sus actividades diarias, logrando en los individuos una satisfacción plena porque la empresa se preocupa por su crecimiento.
- Por último, los niveles de compromiso basándonos en las distintas áreas de la organización no se evidencia diferencia significativa, ya que se encuentran altos niveles de compromiso para un eficiente desempeño.

Asimismo, Santacruz (2017), en su estudio, *“La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los empleados de la Municipalidad”*, la misma que presento la Universidad Central del Ecuador; concluye que:

- Los trabajadores de la institución muestran bajos niveles de motivación, que perjudican sin duda alguna la ejecución de sus diferentes tareas, esto es por el desfavorable clima de trabajo en el que laboran, es mas no cuentan con los equipos, herramientas y materiales necesarios para poder desempeñarse correctamente y de esta manera brindar un servicio de calidad al ciudadano.
- El desempeño laboral de los trabajadores arrojan bajos niveles, esto es porque la infraestructura de la Municipalidad no es la adecuada para poder desempeñar de manera eficiente sus labores, los espacios de trabajo son reducidos y es mas no reciben reconocimientos por los logros obtenidos, siendo esto el punto de quiebre para que el trabajador no se sienta valorado por su institución.
- En cuanto a la evaluación del desempeño los empleados lo consideran primordial e indispensable, porque esto les permite a ellos ser evaluados por la institución y esta pueda detectar los niveles de conocimiento que posee cada integrante. El simple hecho de haber dejado de lado las evaluaciones por parte del municipio ha provocado que los trabajadores no muestren interés por seguir preparándose y adquirir nuevos conocimientos que sirvan como aporte para el crecimiento de la misma.
- Los empleados muestran niveles bajos de satisfacción laboral, ya que consideran que sus puestos de trabajo no están acorde con su profesión, señalando que en la actualidad se encuentran trabajadores que no merecen estar ocupando algunas jefaturas y puestos de confianza, esto ha generado ciertos conflictos entre ellos, que se ve reflejado en el desfavorable ambiente de trabajo.
- De esta manera, se precisa que la institución no cuenta con ningún tipo de instrumento o guía que permita capacitar continuamente a sus empleados, esto contribuirá a que logre niveles altos de motivación y un correcto desempeño laboral, reduciendo los conflictos o molestias encontradas.

A nivel Nacional

De acuerdo a Campos (2017), en su estudio, "*Compromiso organizacional y satisfacción laboral de una institución educativa*", la misma que fue presentada en la universidad Cesar Vallejo, Perú; concluye que:

- Si hay una influencia positiva y significativa entre ambas variables, constatando que a mayor compromiso, mayor será la satisfacción de los trabajadores, en cuanto al desarrollo y ejecución de sus actividades, aceptando de esta manera la hipótesis alterna y rechazando la nula.
- En lo que se refiere al compromiso afectivo y satisfacción de los docentes de la institución, se corrobora la existencia de una relación significativa positiva, esto quiere decir que hay un interés e identificación por parte de los integrantes en cuanto a las metas, objetivos y valores establecidos.
- En cuanto al compromiso de continuidad y satisfacción laboral, los resultados muestran una correlación positiva y significativa, se acepta la hipótesis alterna fijada en la investigación. Los trabajadores se identifican con su colegio y con el crecimiento del mismo, es por ello que demuestran en todo momento su profesionalismo con el fin de seguir formando parte de la institución.
- Por último y no menos relevante, en lo que concierne al compromiso normativo y satisfacción, se encontró influencia significativa positiva. Es decir el docente siente el apego con su centro de labores, basándose en un principio de lealtad y expresado en sentimientos de perdurar por siempre y para siempre en la institución, cuyo propósito principal es cumplir con sus deberes.

Del mismo modo Pompilla (2017), en su tesis, "*Estrés laboral y compromiso organizacional en colaboradores de un contact center de Lima Metropolitana, 2017*", la misma que fue presentada en la universidad Cesar Vallejo, Perú; concluye que:

- Se encontró un bajo nivel de influencia directa entre las variables, manifestando que mientras más elevados sean los niveles de estrés en la organización menor será el compromiso de los trabajadores hacia la empresa. Se sugiere disminuir el estrés si se desea mejorar la situación actual.

- Se evidencio que el estrés afecta al colaborador en su desempeño y rendimiento, perjudicando la productividad de la entidad.
- También se evidencio, que los trabajadores no están dando su cien por ciento en la ejecución de sus labores, porque sienten un grado de incomodidad con su jefe inmediato por la presión que existe.
- Los trabajadores manifiestan, que los horarios de alimentación y descanso no se respetan, generando una serie de conflictos, que se ha visto reflejado en un ambiente de trabajo desfavorable.
- Los colaboradores muestran niveles bajos de identificación con la organización, en el logro de las metas y objetivos trazados, esto es debido a que no sienten el apoyo y respaldo de la entidad.
- Finalmente, todos los colaboradores sugieren que su empleador sea más flexible con los horarios de trabajo y que los respalden ante alguna situación que se pueda enfrentar con un usuario.

A nivel Local

Para Zelada (2015), en su tesis, *“Clima laboral y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos”*, la misma que fue presentada en la Universidad Nacional de Piura, Perú; concluye que:

- Existe correlación directa entre las variables clima y desempeño, es decir mientras más favorable sea el ambiente de trabajo mejor será el rendimiento de los colaboradores, en cuanto a la consecución de resultados.
- En cuanto a los indicadores de ambas variables, se comprobó que existe relación positiva, aceptando así la hipótesis alterna.
- El personal administrativo, señala que la universidad no muestra preocupación en cuanto a su realización personal, condiciones laborales y no se sienten parte de la institución en cuanto a la participación para la toma de decisiones.
- En lo que se refiere a los conocimientos y cumplimiento de tareas, se evidencia niveles altos de satisfacción, ya que los trabajadores están preparados y capacitados para enfrentar nuevos desafíos.

- En lo que se refiere a incentivos y reconocimientos por parte de la organización, los colaboradores indican sentirse satisfechos porque se reconoce cada uno de logros obtenidos, motivo por el cual se esfuerzan por desempeñar cada vez mejor sus actividades.

De igual manera Colonna (2016), en su indagación, *“Influencia de la gestión del talento humano en el compromiso organizacional de los colaboradores de UGEL”*, la misma que fue presentada en la Universidad Cesar Vallejo, Perú; concluye que:

- Los resultados muestran una correlación positiva entre las variables materia de estudio; indicando que la selección y evaluación del personal para los puestos o jefaturas debe ser mejorada. Ya que algunos trabajadores manifiestan que este proceso no se está dando de la manera correcta, perjudicando la productividad de UGEL, en el logro de las metas trazadas en un corto, mediano y largo plazo.
- El personal de la institución, sostienen que el llevar a cabo un proceso de reclutamiento y selección transparente, garantiza que el personal que ingrese a la institución sea el más idóneo para el puesto de trabajo disponible y de esta manera demuestre en todo momento el profesionalismo que lo caracteriza.
- En lo que respecta al desarrollo de competencias, la mayor parte de los trabajadores muestran sentirse muy satisfechos, ya que reciben capacitaciones constantes por parte de UGEL, permitiéndoles estar actualizados en cuanto a nuevos conocimientos que les sirve de apoyo para el desarrollo de sus actividades.
- Ugel, no cuenta con programas de motivación, que contribuyan en el logro del desarrollo y crecimiento personal y profesional de los individuos, repercutiendo en que los niveles de compromiso e identificación de los trabajadores con su institución no sean los esperados por su jefe inmediato.
- Por último, se sugiere a UGEL, recopilar las necesidades, deseos y expectativas de cada uno de los trabajadores, cuya finalidad es mejorar los niveles de identidad y así lograr mejores resultados, permitiéndoles a cada individuo alcanzar sus objetivos personales como los institucionales, resaltando que todo trabajador busca sentirse cómodo y contento en su entorno laboral.

Compromiso Organizacional

Respecto a las teorías que dan sustento a las variables estudiadas tenemos la de Meyer y Allen (1997). Señalan que “El compromiso organizacional surge desde la identificación del colaborador en cuanto a las metas y objetivos de la organización, manifestando actitudes y comportamientos de permanecer e identificarse con ella. También indican que juega un rol importante el ambiente, los equipos y herramientas que les proporcione la entidad, porque de esta manera consideran tener una deuda moral, consiguiendo que permanezcan con nosotros por mucho tiempo.

Es preciso señalar que el compromiso surge cuando el individuo se siente identificado en su totalidad con la empresa, involucrándose en todo momento con las diversas actividades diarias y asumiendo nuevas responsabilidades sin poner trabas. Es así que el compromiso organizacional se considera como el grado de adhesión que un individuo experimenta hacia la organización en la que labora.

El modelo por evaluar la variable en mención: está dividida en tres dimensiones: compromiso afectivo, continuo y normativo:

- **El Compromiso Afectivo:** Es considerado como el vínculo de identidad que muestra el trabajador con la empresa; así como su anhelo de permanecer y formar parte de ella, promoviendo en él placer y goce; esto es demostrado en las diferentes acciones, a pesar de situaciones complicadas que pueda enfrentar la empresa el trabajador siempre está dispuesto a colaborar para lograr mejores resultados, sintiendo una satisfacción plena de contribuir con su institución.

Esto se puede relacionar con la motivación intrínseca, debido a que el individuo ejecuta las actividades por voluntad propia, sin esperar recibir un incentivo o recompensa externa, más bien por el contrario lo hace porque siente placer y deseo y las ganas de hacerlo voluntariamente, pues los niveles de identidad en la persona son elevados.

- **El Compromiso Continuo:**
- El individuo siente esa necesidad de permanecer y continuar en la organización, considera que hay lazos muy fuertes que lo unen a ella, esto es por los diferentes momentos y ocasiones que se viven en el día a día y por los beneficios que esta le ofrece a él.

Esta dimensión se relaciona con mayor intensidad con la motivación extrínseca, debido a que lo que motiva al trabajador no es el sentido de permanencia en la institución, si no por lo que va a recibir a cambio, se puede considerar en esta oportunidad a los bonos, premios, recompensas, entre otros. Es por ello que esto impulsa a que el trabajador permanezca en la institución por conveniencia o por temor a quedarse sin empleo y ante los escasos de oportunidades laborales, hace que muestre interés y preocupación por cuidar en todo momento su trabajo.

- **El Compromiso Normativo:** Es considerado como el sentimiento de fidelidad a la empresa, como muestra de agradecimiento por haber recibido algo a cambio, como capacitaciones, cursos o charlas que fueron solventadas por la institución.

Es así que esto refiere al sentido moral, debido a que el trabajador considera que debe ser leal y agradecido con la empresa por las diversas muestras de ayuda recibidas y por haberle brindado una oportunidad laboral; de esta manera demuestra su compromiso hasta el tiempo estipulado, ya que esto contribuyo en su crecimiento y sobre todo en la comodidad de su hogar.

Para que los trabajadores se identifiquen plenamente con la empresa, existen estos tres pasos: primero que permanezcan comprometidos porque así lo anhelan y hay de por medio una unión emocional, segundo porque están obligados y en la necesidad de perdurar en ella y tercero porque existe de por medio una obligación moral. Queda a criterio de la persona por cuál de ellas elegir para comprometerse con la institución de la cual forman parte hoy en día.

La Escala de Compromiso Organizacional

A medida que va pasando el tiempo el compromiso organizacional ha presentado un sin fin de mejoras en cuanto a su evaluación. De esta manera se han fijado escalas que permiten medirlo junto con sus tres dimensiones; no cabe duda que es la que recibió mayor soporte y la que en los últimos tiempos se utiliza continuamente por varios investigadores, debido a la importancia que tiene en toda organización, conocer cuan identificados se encuentran sus trabajadores.

En un principio, se plantaron sub escalas que sirvieron de ayuda para evaluar el compromiso de los individuos con su organización, estas escalas tienen como finalidad medir todas las normas que orientan los comportamientos que deben seguir los colaboradores para lograr las metas y objetivos trazados por la organización. Logrando con esto identificar que personal necesita repotenciar su compromiso e identificación con el progreso y productividad de la institución.

También Jericó (2001)...“Señala que los trabajadores son el recurso más importante de toda organización, esto ha provocado que las empresas recluten al mejor talento para que forme parte de su equipo de trabajo. Hoy en día las empresas buscan las mejores estrategias con el objeto de fidelizar a sus clientes o usuarios y contratan a los mejores profesionales para que juntos puedan crear valor que sirve de aporte para alcanzar los resultados esperados y segmentarse como una empresa líder en el mercado según el rubro al que corresponda.

El talento es el activo más valioso de las compañías, tanto es así que vivimos en lo que se ha denominado la guerra por el talento. En la actualidad, las compañías competimos en varios frentes: por una parte, captando y fidelizando a los clientes; y, por otro lado, atrayendo y comprometiendo a los profesionales. En la medida en que una empresa sea capaz de crear valor para sus profesionales será capaz de crear valor para sus clientes. La importancia del talento no es una moda sino una necesidad. Sin embargo, se ha convertido en un activo cada vez más escaso.

El compromiso de la persona con su centro de labores es fruto de la motivación que siente de pertenecer y aportar conocimiento en beneficio de ella, logrando que este se esfuerce por desempeñarse de manera óptima y de comentar con sus familiares y amigos lo bien que se siente de formar parte de esta entidad. Las instituciones que logran esto con sus trabajadores son las que menos sufren de rotación de personal; ya que el empleado está comprometido y fidelizado con ellos.

El compromiso en la actualidad implica que los miembros de la organización hagan propios cada uno de los objetivos fijados y fortalezcan sus lazos de permanencia. Muchas empresas se ven perjudicadas por sus trabajadores cuando estos indicadores no están bien fortalecidos, hasta tal punto que llegan a recibir demandas por parte de ellos perjudicándoles grandemente, es por ello que actualmente las entidades identifican que talento van a requerir para que creen un valor

agregado en los productos o servicios que brindan a su público objetivo, obteniendo de esta manera un compromiso bidireccional.

Los trabajadores altamente comprometidos se esfuerzan por continuar laborando y desempeñándose con la empresa en la que laboran, caso contrario sucede con los trabajadores que no lo están, estos están propensos a abandonar su puesto. Es recomendable que todas las empresas alcancen niveles altos de motivación con sus colaboradores, para lograr estos resultados se debe hacerle sentir al trabajador como en casa, brindándole las comodidades que necesita, los equipos y herramientas necesarias para que sus funciones sean desarrolladas de manera efectiva.

Hoy en día la gestión del talento humano en las entidades resulta ser complicada, debido a que se requiere de una serie de filtros para poder seleccionar al personal idóneo para el puesto o cargo a desempeñar. Ejecutar estas operaciones no resulta ser sencillo, mientras que para algunas empresas sí lo es, pero muchas veces estas no logran desarrollar en su totalidad las competencias del trabajador y provoca que este busque un nuevo horizonte donde le permitan mostrar todo el profesionalismo que lo caracteriza”...

Desempeño Laboral

Según lo manifestado por Chiavenato (1999)...“Es el comportamiento que muestra la persona para lograr los objetivos trazados, mediante la aplicación de ideas y estrategias que le sirvan de guía para alcanzarlos. También indica que es la efectividad que muestra el individuo en la ejecución de sus actividades, convirtiéndose esto en una ventaja competitiva para las entidades, ya que desarrollan sus capacidades, habilidades y destrezas en los puestos o áreas que desempeñan.

Las evaluaciones son un proceso que se utilizan con el fin de estimular o motivar a los trabajadores para que sigan en constantes actualizaciones, según las nuevas tendencias tecnológicas y puedan aportar ideas que sirvan de ayuda para la buena toma de decisiones y así poder hacer frente a la competencia. Por lo tanto, las empresas evalúan constantemente a sus trabajadores, monitorean y supervisan sus actividades para que el personal que no muestre el rendimiento deseado, se opte por buscar a su reemplazo.

Propone que el desempeño de los trabajadores se mide mediante factores elaborados anticipadamente entre ellos tenemos:

- **Factores Actitudinales:** Están vinculados con el logro de las metas individuales, el cual los estimula para poder lograr las tareas y objetivos fijados. Se caracteriza por los individuos que son creativos, estos se enfrentan a una serie de obstáculos y problemas en su ambiente de trabajo, pero buscan la manera de solucionarlos, debido a que ponen en práctica la creatividad que poseen. De los cuales encontramos a la disciplina, actitudes cooperativas, la iniciativa, responsabilidades, discreción, presentación personal, interés y por último la creatividad.
- **Factores Operativos:** Se considera una planificación llevada a cabo para ejecutar una acción y lograr los objetivos. Podemos mencionar los siguientes factores: tener pleno conocimiento del puesto, desarrollar el trabajo con calidad y sobre todo en equipo, compartiendo conocimientos y demostrando que posees la capacidad de liderazgo para poder guiar y dirigir a un determinado equipo de trabajo.

Las responsabilidades para la evaluación y medición del desenvolvimiento de la persona, atribuye una serie de dependencias, según las políticas implantadas por el área encargada del talento humano:

- **Gerente:** Las evaluaciones de desempeño de los integrantes de la organización son realizadas en su mayoría por el jefe inmediato, recursos humanos acompaña y controla el procedimiento. Un buen gerente garantiza que su trabajador viva una gran experiencia en su centro de labores desde el momento en que es contratado, hasta el día en que decida finalizar su vínculo y sobre todo explota el potencial de cada uno y los entrena para que estén preparados para enfrentar situaciones complejas y los guía para que se alineen con los objetivos de la empresa.
- **El Empleado:** Son pocas las entidades que siguen utilizando las autoevaluaciones por parte de los trabajadores. Esto solo se puede aplicar con empresas que tienen un grupo de trabajo conformada por individuos que poseen buenos niveles culturales, equilibrio emocional y sobre todo que no van a mostrar preferencias por un candidato en especial, es así que las empresas ya no optan por este método.

El proceso que se sigue aquí, es que el mismo colaborador completa el cuestionario, para luego presentarlo a su jefe y juntos analizar a fondo los resultados; que se debe mejorar y que principios de rendimiento se deben alcanzar. Dado de esta manera la evaluación no es solo responsabilidad de la persona, debido a que muchas veces el punto de vista que maneja el trabajador es diferente a la de su supervisor, generando un grado de controversia entre ambas partes.

En lo que concierna a los objetivos de la evaluación de desempeño, su fin es poder conocer el nivel de competencias y habilidades que posee cada integrante de la institución y si cubre el perfil para el puesto solicitado, de no ser así puede buscar cualquier excusa para dar por finalizada su relación laboral. Las evaluaciones desarrolladas por los superiores, son primordiales ya que ellos vigilan y guían el desarrollo del profesional.

Las evaluaciones de desempeño son empleadas por las instituciones como una herramienta que les sirve de ayuda para mejorar los resultados del talento humano. Es así que para lograr esta finalidad se intenta perseguir diferentes objetivos entre ellos, la rápida adaptación del individuo en su puesto de trabajo, entrenarlo y prepararlo anticipadamente, otorgarle incentivos y bonos adicionales por los logros alcanzados, una remuneración acorde a sus expectativas salariales, fortalecer buenos lazos de amistad desde el nivel jerárquico inferior hasta el superior, tomar en cuenta el aporte de sus ideas para la correcta toma de decisiones y finalmente brindarle las comodidades necesarias.

Cabe resaltar que una buena práctica de evaluación, es fundamental para la organización, ya que le permite conocer con que trabajadores cuenta y que debe reforzar en ellos, más aun que nos encontramos en una época de constantes cambios, donde las empresas buscan ser competentes y es por ello que se centran en reclutar al mejor talento, para que en conjunto alcancen los resultados plantados.

Es preciso señalar que cuando los programas de evaluación están correctamente planeados y coordinados, le ofrecen un sin número de beneficios a la empresa en un futuro no muy lejano. En este caso los que se benefician son el trabajador, los jefes inmediatos y la empresa.

Se considera necesario resaltar cuales son los beneficios para el jefe en cuanto a la aplicación de una evaluación, entre ellas tenemos que mejorar sin duda alguna el rendimiento y productividad de los integrantes de la institución, del mismo modo el comunicar a los

subordinados la mecánica de evaluación que se está aplicando, evita una medición considerada subjetiva.

Ahora se considera oportuno indicar cuales con los beneficios para el subordinado, entre ellos hacemos mención a que conocen cuales son las expectativas que tienen sus jefes acerca del rendimiento que vienen mostrando en la actualidad e identificar qué puntos deben mejorar y qué medidas tomar para lograr mejores resultados, con el fin de no afectar el progreso de la organización.

Por último se da a conocer cuáles son los beneficios para la empresa al evaluar la productividad de los trabajadores, entre ellas se rescata que la entidad podrá conocer con que personas va a continuar su vínculo laboral y a quien va a desechar porque no está cubriendo sus expectativas. Esto es primordial e indispensable, ya que ayuda a la empresa podrá perfeccionar y repotenciar a su equipo de trabajo.

Los métodos de evaluación se pueden realizar empleando técnicas que sin duda alguna presentan algunas variaciones, esto se de en cuanto al tamaño y las diversas áreas que pueda tener la empresa, por lo general se parte por el logro de las metas trazadas y es por ello que el área encargada del recurso humano se fija los procedimientos a seguir para poder determinar si las personas están aportando valor o no a la empresa. Por ende, las evaluaciones se centran en medir de forma íntegra y objetiva el rendimiento actual de la persona y a la vez le permite identificar las competencias que estos poseen. En su mayoría las instituciones que han logrado triunfar es porque poseen un plan detallado y minucioso para la correcta evaluación de su equipo.

Uno de los métodos más utilizado es el de las escalas gráficas, es sencillo de ejecutar, pero aplicarlo implica una serie de cuidados con el objeto de eludir la subjetividad. Las características más relevantes son que mide el desempeño de los trabajadores aplicando los factores que se definieron con anticipación, emplea un cuestionario de dos entradas en la que se grafican los niveles de variación de los factores. Ciertas organizaciones emplean este método con el objeto de que se les facilite las comparaciones entre los trabajadores, en el momento en que se finaliza con la evaluación, se procede con la contabilización de los puntos alcanzados por cada integrante y así ver quien mostro mejores resultados.

De igual manera Robbins & Coulter (2005). “Cuando se habla de desempeño laboral, se hace referencia al eficiente trabajo que realiza el individuo en la organización, tomando en consideración sus competencias profesionales para cumplir con las tareas fijadas en el día a día y sobre todo es importante ver su comportamiento diario y cómo repercute este en el desarrollo y logro de las metas trazadas. Los gerentes son los que conocen en su totalidad si sus empleados cumple con eficiencia sus responsabilidades y en caso no se presente esta figura debe tomar las medidas y evaluaciones necesarias para mejorar.

Las evaluaciones del desempeño son consideradas muy valiosas y oportunas en el sistema de administración, es así que se presenta ciertos métodos que nos permiten desarrollarlas:

- **Ensayos Escritos:** En esta técnica el evaluador hace un listado indicando las fortalezas, debilidades, los puntos de mejora y el desempeño actual que viene mostrando el trabajador. También sugiere y otorga pautas a los individuos sobre cómo mejorar y repotenciar su rendimiento.
- **Incidentes Críticos:** En este procedimiento se recolectan las observaciones directas del comportamiento del empleado. La persona encargada de las evaluaciones cuenta algunas anécdotas positivas o negativas que hizo algún trabajador, dando a conocer ante los demás si fue o no eficiente, es así que en este punto solo se hace mención de los comportamientos específicos.
- **Escalas de Calificación Gráfica:** Este método es muy popular en cuanto a su aplicación, debido a que hace una enumeración de los diversos factores de rendimiento, entre ellos se menciona a la efectividad del trabajo realizado, la lealtad con la empresa, la puntualidad y el respeto con los horarios de refrigerio y sobre todo el sentido de cooperación, esto es compartido y su calificación es empleando escalas ascendentes.
- **Escalas Apoyadas con el Comportamiento:** En este caso se combinan los principales elementos de incidencias críticas con las escalas de calificaciones gráficas. La persona evalúa al colaborador según los incisos que poseen las escalas numéricas y reflejan casos reales de comportamientos del entorno laboral. Queda a criterio de la gerencia y de los jefes por cuál de estas técnicas optar para evaluar el rendimiento de cada uno de los integrantes de su entidad.

1.2 Justificación de la Investigación

La investigación se llevó a cabo para lograr un pleno entendimiento sobre la entidad NATIVIDAD S.A.C - Sede Sullana, con relación al compromiso organizacional y desempeño laboral de sus trabajadores; con la finalidad de determinar si el desempeño laboral está influenciado por el compromiso organizacional de los mismos; el presente estudio permitirá proponer un plan de mejora a las autoridades de la empresa y a sus trabajadores, con la finalidad que mejoren sus relaciones laborales; de esta manera se plantea:

1.2.1 Justificación Teórica

El estudio buscó a través de aplicar las teorías y conceptos de compromiso organizacional, reflejar la implicancia emocional e intelectual de los individuos con la institución, los trabajadores que sienten compromiso, tienen claras sus funciones y sus objetivos, su desempeño laboral será mayor; motivo por el cual, las instituciones deben establecer medidas y metas para que sus trabajadores puedan encaminarse mejor en su desempeño; ya que, si las personas no se sienten comprometidas estarán estresadas con la tarea asignada y no se sentirán a gusto en el área de trabajo en el cual se desempeñan.

1.2.2 Justificación Práctica

Esta investigación se justificó por el aporte valioso del Talento Humano dentro de la Institución, pues valora los grados de compromiso y mejora el desempeño dentro de la misma. Y también por querer profundizar el tema materia de estudio, ya que permitirá conocer los niveles de rendimiento de los colaboradores, el cual, se verá reflejado en el desempeño laboral de sus actividades diarias, tomando las mejores decisiones y así mismo será de mucha importancia para futuras investigaciones.

1.2.3 Justificación Metodológica

La indagación utilizó la encuesta como técnica y un cuestionario como instrumento y su procesamiento en un software que permitió medir ambas variables y de esta manera alcanzar los objetos planteados mediante resultados actuales y veraces de la realidad de la entidad.

Validados los instrumentos a usar, así como sus técnicas; estos podrán ser usados en investigaciones similares.

1.2.4 Justificación Científica

El actual estudio permitirá a los futuros investigadores conocer plenamente de que se han hecho indagaciones en este ámbito, así mismo, será de mucho provecho para las futuras investigaciones. Los hallazgos que se obtengan permitirán llenar vacíos cognitivos sobre las variables en estudio; así como incrementar los conocimientos sobre la problemática y tomar decisiones de mejoras.

1.3 Problema

Durante años ha predominado en el pensamiento de muchos directivos, de que los trabajadores que muestran niveles altos de productividad son porque se encuentran plenamente motivados, hasta el momento no se ha podido validar esta hipótesis, pero muchos dan por hecho que esto es así, ya que los trabajadores comprometidos son los que se desempeñan de manera óptima.

Así mismo los especialistas de la gestión del talento humano, se enfocan en que los integrantes de la empresa se comprometan en su totalidad con la empresa, es así que les ofrecen todas las comodidades y los ambientes de trabajo adecuados para que puedan desempeñarse de la mejor manera posible, ya que las personas son consideradas un factor muy importante para el crecimiento de la empresa.

Es preciso señalar que el trabajador que cuente con un alto compromiso normativo es el trabajador incondicional, a la hora de desarrollar un nuevo proyecto, aunque quizás, no con las ganas y la pasión del trabajador con niveles elevados de compromiso afectivo, pero con la certeza que está presente en todo instante.

La situación que enfrenta la empresa materia de estudio es que cuenta con trabajadores que presentan niveles muy bajos de identificación con su centro de labores y el desempeño actual de su personal no es eficiente, motivo por el cual no se logran las metas trazadas. Esto se debe por la falta de liderazgo que ejercen los jefes y también se está descuidando la motivación siendo este el punto de quiebre para que el trabajador no se sienta comprometido en su totalidad.

Es así que la investigación tuvo como ámbito de estudio a la Empresa Natividad SAC-Sullana, 2018; que no puede ser ajena a ello, entonces habiendo identificado un Compromiso Organizacional desfavorable reflejado directa e indirectamente en el Desempeño Laboral de los trabajadores, el cual no es el más óptimo que espera lograr la empresa.

Por ello es bastante preocupante para la empresa, para lo cual el estudio se trazó como fin detallar y analizar que características intervienen en el compromiso de los trabajadores de la Empresa Natividad SAC; para lo cual es necesario conocer la influencia del Compromiso Organizacional en el Desempeño Laboral.

Según lo detallado, se fija la siguiente interrogante:

¿Qué relación existe entre Compromiso Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores de la Empresa Natividad SAC– Sullana, 2018?

1.4 Conceptuación y Operacionalización de las Variables

1.4.1 Definición Conceptual de las Variables

Compromiso Organizacional

De acuerdo a la definición dada por Meyer y Allen (1997), sostienen que “El compromiso organizacional surge desde la identificación del colaborador en cuanto a las metas y objetivos de la organización, manifestando actitudes y comportamientos de permanecer e identificarse con ella. También indican que juega un rol importante el ambiente, los equipos y herramientas que les proporcione la entidad, porque de esta manera consideran tener una deuda moral, consiguiendo que permanezcan con nosotros por mucho tiempo”.

Jericó (2001), señala que “Los trabajadores son el recurso más importante de toda organización, esto ha provocado que las empresas recluten al mejor talento para que forme parte de su equipo de trabajo. Hoy en día las empresas buscan las mejores estrategias con el objeto de fidelizar a sus clientes o usuarios y contratan a los mejores profesionales para que juntos puedan crear valor que sirve de aporte para alcanzar los resultados esperados y segmentarse como una empresa líder en el mercado según el rubro al que corresponda”.

Compromiso Afectivo:

Meyer y Allen (1997). “Es considerado como el vínculo de identidad que muestra el trabajador con la empresa; así como su anhelo de permanecer y formar parte de ella, promoviendo en él placer y goce; esto es demostrado en las diferentes acciones, a pesar de situaciones complicadas que pueda enfrentar la empresa el trabajador siempre está dispuesto a colaborar para lograr mejores resultados”.

Compromiso Continuo:

Mientras que Meyer y Allen (1997). “El individuo siente esa necesidad de permanecer y continuar en la organización, considera que hay lazos muy fuertes que lo unen a ella, esto es por los diferentes momentos y ocasiones que se viven en el día a día y por los beneficios que esta le ofrece a él”.

Compromiso Normativo:

Del mismo modo Meyer y Allen (1997). “Es considerado como el sentimiento de fidelidad a la empresa, como muestra de agradecimiento por haber recibido algo a cambio, como capacitaciones, cursos o charlas que fueron solventadas por la institución”.

Desempeño Laboral

Chiavenato (1999). “Es el comportamiento que muestra la persona para lograr los objetivos trazados, mediante la aplicación de ideas y estrategias que le sirvan de guía para alcanzarlos. También indica que es la efectividad que muestra el individuo en la ejecución de sus actividades, convirtiéndose esto en una ventaja competitiva para las entidades, ya que desarrollan sus capacidades, habilidades y destrezas en los puestos o áreas que desempeñan.”.

Robbins y Coulter (2005). “Hacen referencia al eficiente trabajo que realiza el individuo en la organización, tomando en consideración sus competencias profesionales para cumplir con las tareas fijadas en el día a día y sobre todo es importante ver su comportamiento diario y cómo repercute este en el desarrollo y logro de las metas trazadas”.

Factores Actitudinales:

Chiavenato (1999). “Están vinculados con el logro de las metas individuales, el cual los estimula para poder lograr las tareas y objetivos fijados. Se caracteriza por los individuos que son creativos, estos se enfrentan a una serie de obstáculos y problemas en su ambiente de trabajo, pero buscan la manera de solucionarlos, debido a que ponen en práctica la creatividad que poseen”.

Factores Operativos:

Chiavenato (1999). “Se considera una planificación llevada a cabo para ejecutar una acción y lograr los objetivos. Podemos mencionar los siguientes factores: tener pleno conocimiento del puesto, desarrollar el trabajo con calidad y sobre todo en equipo, compartiendo conocimientos y demostrando que posees la capacidad de liderazgo para poder guiar y dirigir a un determinado equipo de trabajo”.

1.4.2 Operacionalización de las Variables

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	INDICADORES	ITEMS
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	1. Compromiso Afectivo: Se considera como el vínculo afectivo que el empleado crea con la organización. Tiene relación las satisfacciones de necesidades y expectativas.	Satisfacción	1 y 2
		Identificación	3,4 y 5
		Lazos de amistad	6
		Pertenencia	7,8 y 9
	2. Compromiso de Continuidad: es el vínculo del trabajador hacia la empresa, por haber dedicado tiempo, dinero y esfuerzo, y al abandonar la empresa siente que sus oportunidades de empleo son reducidas.	Necesidad Económica	10,11
		Comodidad laboral	12,13,14,15 y 16
		Beneficios	17 y 18
		Aspiraciones	19 y 20
	3. Compromiso Normativo: La persona se siente obligado de mantenerse en la entidad como muestra de agradecimiento.	Lealtad a la institución	21,22 y 23
		Obligación moral	24, 25 y 26

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	INDICADORES	ITEMS
DESEMPEÑO LABORAL	<p>1. Factores Actitudinales: Están vinculados con el logro de las metas individuales, el cual los estimula para poder lograr las tareas y objetivos fijados.</p>	Disciplina	27 y 28
		Cooperación	29 y 30
		Iniciativa	31 y 32
		Responsabilidad	33 y 34
		Habilidad de seguridad	35 y 36
		Discreción	37 y 38
		Presentación personal	39 y 40
		Interés	41 y 42
	<p>2. Factores Operativos: Se considera una planificación llevada a cabo para ejecutar una acción y lograr los objetivos.</p>	Conocimiento de trabajo	43 y 44
		Calidad de trabajo	45 y 46
		Cantidad de trabajo	47 y 48
		Trabajo en equipo	49 y 50
		Liderazgo	51 y 52

1.5 Hipótesis

1.5.1 Hipótesis General:

Hi: Existe relación entre Compromiso Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa Natividad SAC- Sullana, 2018.

Ho: No Existe relación entre Compromiso Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa Natividad SAC- Sullana, 2018.

1.5.2 Hipótesis Específicas:

- Lo afectivo del compromiso organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Natividad SAC- Sullana, 2018.
- Lo continuo del compromiso organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Natividad SAC- Sullana, 2018.
- Lo normativo del compromiso organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Natividad SAC- Sullana, 2018.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo General

Determinar la relación entre Compromiso Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa Natividad SAC- Sullana, 2018.

1.6.2 Objetivos Específicos

- Identificar el grado de Compromiso Organizacional de los trabajadores de la empresa Natividad SAC- Sullana, 2018.
- Identificar el nivel del Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa Natividad SAC- Sullana, 2018.
- Determinar la relación de lo afectivo del compromiso organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Natividad SAC- Sullana, 2018.

- Determinar la relación de lo continuo del compromiso organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Natividad SAC- Sullana, 2018.
- Determinar la relación de lo normativo del compromiso organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Natividad SAC- Sullana, 2018.

II. Metodología

2.1 Tipo y Diseño de Investigación

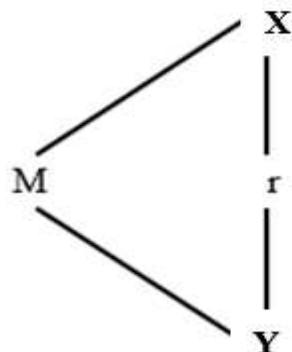
2.1.1 Tipo de Investigación

El análisis realizado según el tipo de estudio es descriptiva - correlacional, ya que va a describir la relación entre variables y cuyo fin es conocer la incidencia entre ambas, en un contexto en particular (Natividad SAC- Sullana, 2018); del mismo modo se compilo información compuesta por datos cuantitativos que son medibles.

El nivel utilizado en el estudio fue aplicado, porque sus resultados serán puestos a consideración de la empresa Natividad SAC.

2.1.2 Diseño de Investigación

Es No Experimental, transaccional – descriptiva correlacional, dado que las variables no fueron manipuladas y de corte transversal, esto es debido a que el cuestionario se aplicó en un único momento al igual que la obtención de la data. Su gráfico se puede expresar de la siguiente manera:



Dónde:

M = Muestra constituida por los trabajadores de la empresa “Natividad SAC” – Sullana, 2018.

X = V₁, variable independiente, Compromiso O.

Y = V₂, variable dependiente, Desempeño L.

r = Influencia que existe.

2.2 Instrumentos y Fuente de Información

Las técnicas e instrumentos que se emplearon para lograr información son las que a continuación se detallan:

Técnicas	Instrumentos
Encuesta	Cuestionario

La técnica e instrumento ya mencionado nos sirvió para la evaluación de los indicadores de las variables estudiadas.

- **Encuesta:**

Es aquella que ofrece datos relevantes de una determinada población, para cual a todos los participantes se les formula las mismas preguntas.

La presente investigación utilizó la técnica de la encuesta la que nos facilitará la información de los trabajadores de Natividad S.A.C– Sullana, 2018. (Anexo N° 02).

- **Cuestionario:**

Contiene un conjunto de interrogantes que son empleadas para recoger data que se relacionan con los objetos planteados.

Este instrumento contuvo preguntas cerradas, cuyo fin fue proporcionar información relevante, permitiéndonos de esta manera identificar las magnitudes existentes entre las dos variables, evaluando así a todos los trabajadores de la empresa Natividad S.A.C– Sullana, 2018).

El instrumento se ha validado por el juicio de expertos, consideraron que este tiene coherencia, relevancia y claridad.

2.3 Procedimiento y Análisis de la Información

2.3.1 Procedimiento:

Para la aplicación del instrumento se solicitó autorización a las personas encargadas de la empresa y se hicieron todas las coordinaciones necesarias para que no se presente ningún obstáculo al momento de su ejecución

A cada Ítem se le otorgará un valor, basado en la escala de Likert, siendo medidas, desde un totalmente en desacuerdo a un totalmente de acuerdo, para luego ser procesados en Microsoft office (hoja de cálculo Excel). También se procedió a graficar los datos estadísticos que mostraron las variaciones porcentuales en ambas variables.

2.3.2 Método de Análisis de Datos:

Se hizo uso de la estadística descriptiva, quien describió los resultados en tablas y gráficas.

2.4 Población y Muestra

2.4.1 Población

Arias (2012). “Señaló que es el conjunto finito o infinito de componentes que poseen características comunes de las cuales son extensivas las conclusiones. Aquí se puede aplicar los criterios de inclusión y exclusión”.

El estudio tomó como población la totalidad de trabajadores de la empresa Natividad S.A.C– Sullana 2018; cuya cantidad total es de veintiocho (28) trabajadores, sin ninguna excepción.

2.4.2 Muestra

El total de participantes que posee la población son los mismos que conforman la muestra.

III. Resultados

Tabla 1: Nivel de Compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Natividad SAC, Sullana, 2018

AFFECTIVO	Frecuencia	Porcentaje
Alto	13	46.4
Medio	15	53.6

CONTINUO	Frecuencia	Porcentaje
Alto	18	64.3
Medio	7	25.0
Bajo	3	10.7

NORMATIVO	Frecuencia	Porcentaje
Alto	2	7.1
Medio	15	53.6
Bajo	11	39.3

COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Frecuencia	Porcentaje
Alto	4	14.3
Medio	23	82.1
Bajo	1	3.6
Total	28	100.0

Fuente: Cuestionario realizado a trabajadores Natividad SAC.

Los niveles de compromiso organizacional del personal de la empresa se encuentran de la siguiente manera:

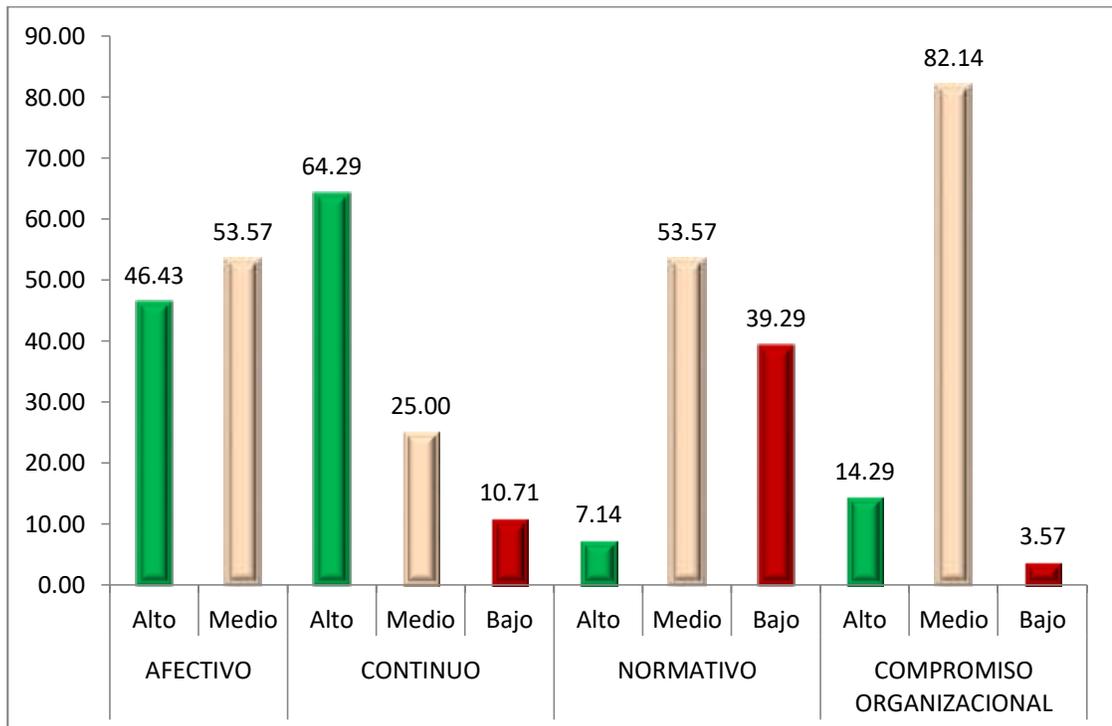
Para la dimensión Compromiso Afectivo, el 53.6% se encuentra con niveles medios y el 46.6% con altos niveles.

Para el Compromiso Continuo, el 64.3% muestran altos niveles, 25% un nivel medio y el 10.7% bajo.

Para compromiso normativo, el 53.6% presenta un nivel medio, el 39.3% bajo y el 7.1% alto.

Finalmente, el 82% de los trabajadores presenta niveles medios en cuanto al compromiso organizacional, el 14.3% un alto nivel y el 3.6% bajo.

Figura 1: Nivel de Compromiso organizacional de trabajadores Natividad SAC, Sullana, 2018.



Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores de la empresa Natividad SAC.

Tabla 2: Nivel del Desempeño laboral trabajadores Natividad SAC, Sullana, 2018.

FACT. ACTITUDINALES	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	12	42.9
Regular	15	53.6
Malo	1	3.6

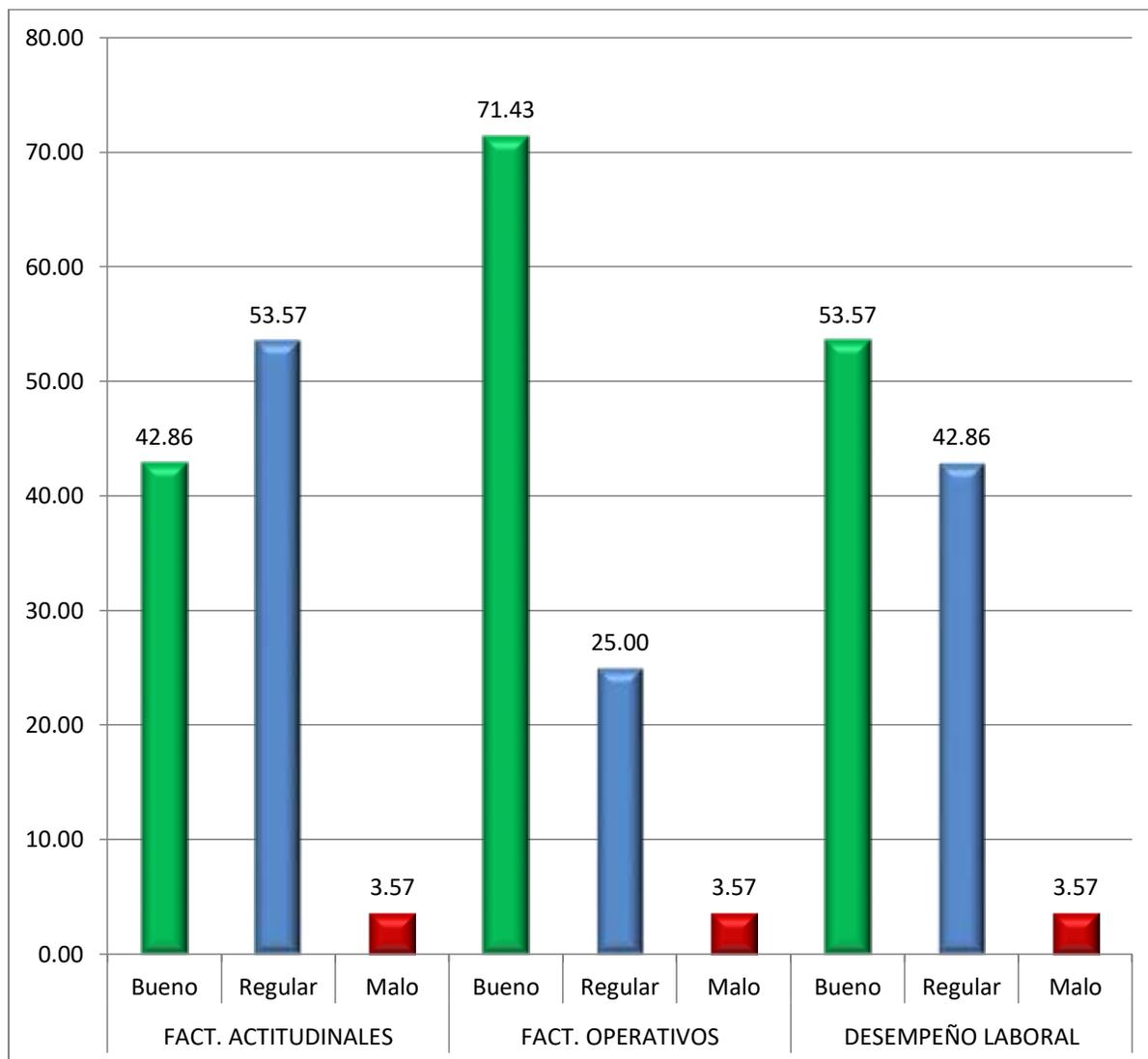
FACT. OPERATIVOS	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	20	71.4
Regular	7	25.0
Malo	1	3.6

DESEMPEÑO LABORAL	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	15	53.6
Regular	12	42.9
Malo	1	3.6
Total	28	100.0

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores de Natividad SAC.

Los niveles de Desempeño Laboral de los colaboradores se encuentra de la siguiente manera: Para Factores Actitudinales, el 53.6% se encuentra en un nivel regular, el 42.9% en un buen nivel y el 3.6% malo. Para la dimensión Factores Operativos, el 71.4% muestran un buen nivel, el 25% un nivel regular y 3.6% Malo. Finalmente, el Desempeño laboral, se encuentra en un 53.6% bueno, el 42.9% regular y el 3.6% malo.

Figura 2: Nivel de Desempeño laboral personal Natividad SAC, Sullana, 2018.



Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores de la empresa Natividad SAC.

Tabla 3: Prueba de normalidad de las variables

	Pruebas de normalidad		
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Afectivo	.954	28	.243
Continuo	.951	28	.211
Normativo	.971	28	.619
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	.974	28	.694
Fact. Actitudinales	.976	28	.748
Fact. Operativos	.893	28	.078
DESEMPEÑO LABORAL	.953	28	.238

Sobre el Compromiso Organizacional, cuyo valor estadístico relacionado a la prueba muestra un valor de 0.974 con 28 grados de libertad, los valores de significancia son igual a 0.694, valor superior a 0.05, de esta manera se encuentran suficientes razones para aprobar la distribución normal de los valores.

En cuanto a las dimensiones: Afectivo, Continuo y Normativo, se logra visualizar que los valores de significancia de la prueba es superior al 0.05, reuniendo razones suficientes para dar por aceptada la distribución normal.

Del mismo modo el Desempeño Laboral, cuyos valores estadísticos relacionados de la prueba nos grafican un valor de 0.953 con 28 grados de libertad, el valor de significancia es

igual a 0.238, valor superior a 0.05, teniendo razones necesarias para aceptar la distribución del valor de la variable.

Mientras que en los Factores Actitudinales y Operativos, se aprecia que los niveles de significancia de las pruebas son superiores al 0.05, aceptando la distribución normal del valor, por tener las razones suficientes.

En cuanto a la medición la variable presenta distribuciones simétricas, para lo cual resulta necesario ejecutar la contrastación de hipótesis que es de alcance correlacional, empleando el estadígrafo de R de Pearson, al ser minucioso para establecer la relación de ambas.

Tabla 4: Matriz de correlación de Pearson

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta.
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable.
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media.
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil.
0.00	No existe correlación.
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil.
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media.
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable.
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Tomado de la revista científica *Movimiento Científico*, 8(1), p.100. Mondragón, M. (2014).

Tabla 5: Relación entre el Compromiso Organizacional y el Desempeño Laboral trabajadores Natividad SAC, Sullana, 2018.

COMPROMISO ORGANIZACIONAL / DESEMPEÑO LABORAL		Afectivo	Continuo	Normativo	COMPROMISO ORGANIZACIONAL
Fact. Actitudinales	Correlación de Pearson	.628	.261	.315	.493
	Sig. (bilateral)	.000	.179	.103	.008
Fact. Operativos	Correlación de Pearson	.404	.031	.157	.235
	Sig. (bilateral)	.033	.875	.424	.228
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	.567	.180	.266	.411
	Sig. (bilateral)	.002	.360	.172	.030

En la tabla observamos que si hay relación significativa entre la dimensión Afectivo del compromiso y el desempeño laboral, prueba corroborada por el valor $r(x,y)= 0.567$ cuya relación es positiva moderada y cuyo valor de $p=0.002$ inferior a 5%,

Observamos que lo continuo del compromiso no presenta relación significativa respecto al desempeño laboral, prueba que se corrobora con el valor $r(x,y)= 0.180$, cuya correlación es positiva muy baja y para una $p=0.360$ superior al 5%.

Para lo normativo del compromiso, no presenta relación estadísticamente significativa, para un valor $r(x,y)= 0.266$, considerando una relación positiva baja y cuyo valor de $p = 0.172$ superior al 5%. Finalmente, el Compromiso organizacional frente al desempeño laboral, presenta influencia estadística significativa, esto se corroboró con el valor $r(x,y)=0.411$, estimando una relación favorable moderada y para una probabilidad $p = 0.030$ inferior al 5%.

IV. Análisis y Discusión

Aldana (2013) señala: “El índice de compromiso basados en los conocimientos y ejecución de la misión y objetivos, todo el equipo señala conocer y tener claro las actividades a realizar para poder alcanzar los resultados esperados por la empresa, obteniendo satisfacción plena por ser partícipes de los logros obtenidos por su institución de la cual forman parte”. En lo que respecta al primer objeto, los datos se evidencian en la Tabla y Figura N° 01, el nivel del compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Natividad SAC, el 82.1% (23 encuestados) presentan un nivel medio, el 14.3% (4 encuestados) un nivel alto y el 3.6% (1 encuestado) bajo. Estos resultados se explican de acuerdo a lo indicado por Meyer y Allen (1997) afirman: “El compromiso surge cuando el individuo se siente identificado en su totalidad con la empresa, involucrándose en todo momento con las diversas actividades diarias y asumiendo nuevas responsabilidades sin poner trabas”. Un equipo de personas realmente comprometidas con la visión de la empresa tiene una fuerza increíble y es la clave para conseguir los objetivos, así como aumentar la productividad de los trabajadores, ante la creciente competencia global, y hacerla sostenible.

Zelada (2015) señala: “Que existe correlación directa entre las variables clima y desempeño, es decir mientras más favorable sea el ambiente de trabajo mejor será el rendimiento de los colaboradores, en cuanto a la consecución de resultados”. En aras de alcanzar el segundo objetivo, los resultados se aprecian en la Tabla y Figura N° 02, en el cual los niveles del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Natividad SAC, el 53.6% (15 encuestados) muestran un buen nivel, el 42.9% (12 participantes) regular y el 3.6% (1 encuestado) malo. Los resultados a estos hallazgos se basan según lo determinado por Chiavenato (1999) afirma: “El desempeño es el comportamiento que muestra la persona para lograr los objetivos trazados, mediante la aplicación de ideas y estrategias que le sirvan de guía para alcanzarlos. También indica que es la efectividad que muestra el individuo en la ejecución de sus actividades, convirtiéndose esto en una ventaja competitiva para las entidades”. Las evaluaciones del desempeño de los trabajadores sirven se ayuda para evaluar las competencias de las personas, estableciendo objetivos y las tareas a desarrollar otorgándoles capacitaciones que les permita a los trabajadores tener un mejor compromiso con la organización y alcanzar un mejor desempeño en sus actividades.

Campos (2017) señala: “Si hay una influencia positiva y significativa entre ambas variables, constatando que a mayor compromiso, mayor será la satisfacción de los trabajadores, en cuanto al desarrollo y ejecución de sus actividades, aceptando de esta manera la hipótesis alterna y rechazando la nula”. En cuanto al tercer objetivo la Tabla y Figura N° 01 nos indica que la correlación de lo afectivo del compromiso organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Natividad SAC, el 53.6% (15 encuestados) se encuentra en un nivel medio y el 46.4% (13 encuestados) en un nivel alto. Esto se explica según lo señalado por Meyer y Allen (1997) afirman: “El compromiso afectivo se puede relacionar con la motivación intrínseca, debido a que el individuo ejecuta las actividades por voluntad propia, sin esperar recibir un incentivo o recompensa externa, más bien por el contrario lo hace porque siente placer y deseo y las ganas de hacerlo voluntariamente, pues los niveles de identidad en la persona son elevados”. La satisfacción e identificación laboral nace en cuanto a la correspondencia entre el actual trabajo y las perspectivas del trabajador, mientras el colaborador tenga una mayor satisfacción laboral va a desarrollar un compromiso y una identificación muy alta y en la realización de sus funciones diarias pone suficiente empeño.

Campos (2017) señala: “En lo que se refiere al compromiso afectivo y satisfacción de los docentes de la institución, se corroboró la existencia de una relación significativa positiva, esto quiere decir que hay un interés e identificación por parte de los integrantes en cuanto a las metas, objetivos y valores establecidos”. En lo que se refiere al cuarto objetivo, los resultados se evidencian en la Tabla y Figura N° 01, nos indican que la correlación de lo continuo del compromiso organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Natividad SAC, el 64.3% (18 encuestados) muestran niveles altos, el 25% (7 encuestados) un nivel medio y el 10.7% (3 encuestados) bajo. Estos hallazgos se explican tomando en cuenta a Meyer y Allen (1997), afirman: “Esta dimensión se relaciona con mayor intensidad con la motivación extrínseca, debido a que lo que motiva al trabajador no es el sentido de permanencia en la institución, si no por lo que va a recibir a cambio, se puede considerar en esta oportunidad a los bonos, premios, recompensas, entre otros. El individuo siente esa necesidad de permanecer y continuar en la organización, considera que hay lazos muy fuertes que lo unen a ella”. Aspirar tener un buen empleo en el que se pueda desarrollar todo el talento es algo que ayudará a disfrutar del trabajo, pero muchas veces nos encontramos con jefes que no reconocen nuestro esfuerzo y generan malestar, logrando así que nuestro nivel de compromiso con la organización no sea el mismo como

cuando iniciamos, es obligación de la empresa mantener a sus colaboradores motivados para que ellos se sientan comprometidos con la organización y alcancen un nivel alto de productividad

Campos (2017) señala: “En cuanto al compromiso de continuidad y satisfacción laboral, los resultados muestran una correlación positiva y significativa, se acepta la hipótesis alterna fijada en la investigación. Los trabajadores se identifican con su colegio y con el crecimiento del mismo, es por ello que demuestran en todo momento su profesionalismo con el fin de seguir formando parte de la institución”. En aras de lograr el quinto objetivo, la Tabla y Figura N° 01 indican que la influencia de lo normativo del compromiso organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Natividad SAC, el 53.6% (15 encuestados) presenta un nivel medio, el 39.3% bajo (11 encuestados) y el 7.1% alto (2 participantes). Esto se basa en lo señalado por Meyer y Allen (1997), afirman: “Es considerado como el sentimiento de fidelidad a la empresa, como muestra de agradecimiento por haber recibido algo a cambio, como capacitaciones, cursos o charlas que fueron solventadas por la institución”. Para evitar que los trabajadores disminuyan su compromiso con la empresa, es importante potenciar los lazos del trabajador con la organización; este se puede lograr ofreciéndole un ambiente de trabajo agradable, capacitaciones constantes que le permitan adquirir nuevos conocimientos que les va ayudar en sus actividades diarias. Así mismo el comportamiento como factor moral en las organizaciones es obligatorio, porque las personas se encuentran sujetas y comprometidas a actuar de acuerdo a las normas y trataran en lo posible evitar cometer acciones prohibidas.

Campos (2017) señala: “En lo que concierne al compromiso normativo y satisfacción, se encontró influencia significativa positiva. Es decir el docente siente el apego con su centro de labores, basándose en un principio de lealtad y expresado en sentimientos de perdurar por siempre y para siempre en la institución, cuyo propósito principal es cumplir con sus deberes”. En aras de alcanzar el Objetivo General en la Tabla N° 05, apreciamos que el Compromiso organizacional frente al desempeño laboral, presenta una relación estadísticamente significativa, prueba que se corrobora con el valor $r(x,y)=0.411$, considera una relación favorable moderada y para una probabilidad $p = 0.030$ inferior al 5%. Se explica los resultados de acuerdo a lo argumentado por Meyer y Allen (1997) afirman: “El compromiso organizacional en la actualidad implica que los miembros de la organización hagan propios cada uno de los objetivos fijados y fortalezcan sus lazos de permanencia. Muchas empresas se ven perjudicadas por sus trabajadores cuando estos indicadores no están bien fortalecidos, hasta tal punto que llegan a recibir demandas por parte de

ellos perjudicándoles grandemente”. Mientras que Chiavenato (1999) afirma: “Cuando se habla de desempeño laboral, se hace referencia al eficiente trabajo que realiza el individuo en la organización, tomando en consideración sus competencias profesionales para cumplir con las tareas fijadas en el día a día y sobre todo es importante ver su comportamiento diario y cómo repercute este en el desarrollo y logro de las metas trazadas”. Para que el trabajador se sienta comprometido con la empresa y alcance un nivel superior de desempeño, es necesario que se les motive en todos los aspectos; al existir una adecuada infraestructura los individuos contarán con las comodidades adecuadas, y esto les permitirá estar satisfechos y conformes; y desde luego estarán sin duda más comprometidos con la visión y objetivos de la empresa.

V. Conclusiones y Recomendaciones

5.1 Conclusiones

- a. De acuerdo al estudio, análisis realizado y de la obtención de los resultados, se concluyó que el Compromiso Organizacional presenta una correlación estadísticamente significativa frente al Desempeño Laboral en los trabajadores de la Empresa Natividad S.A.C. – Sullana, comprobada con el valor de $r(x,y) = 0.411$, es así que se consideró una relación positiva moderada y $p = 0.030$ inferior al 5 %.
- b. El Compromiso Organizacional de los colaboradores en Empresa Natividad S.A.C. – Sullana, presentaron un nivel medio, reflejados porcentualmente; cuyos valores representan un 82 %. Del mismo modo, la dimensión Compromiso Continuo presenta un nivel alto (64.3 %); mientras que las dimensiones Compromiso Afectivo muestran nivel medio (53.6 %), al igual que Compromiso Normativo (53.6 %).
- c. La variable desempeño laboral en los individuos de Natividad S.A.C.- Sullana, presenta un nivel bueno, expresados porcentualmente en un 53.6 %. También se observa que la dimensión Factores Actitudinales muestra un nivel regular (53.6 %); mientras que la dimensión Factores Operativos presenta un nivel bueno con (71.4 %).
- d. Existe evidencia de relación significativa entre la dimensión Compromiso Afectivo y el desempeño laboral, prueba corroborada por el valor $r(x,y) = 0.567$ cuya correlación positiva moderada (media), y cuyo valor de $p = 0.002$ inferior al 5%.
- e. También observamos que la Dimensión Compromiso Continuo, no presenta relación significativa respecto al Desempeño Laboral, prueba corroborada con el valor $r(x,y) = 0.180$, cuya relación es positiva muy baja y para una $p = 0.360$ superior al 5%.
- f. La dimensión Compromiso Normativo del compromiso, no presenta relación estadísticamente significativa respecto al Desempeño Laboral, evidenciada la prueba con un valor $r(x,y) = 0.266$, señalando una influencia favorable baja (débil) y cuyo valor de $p = 0.172$ superior al 5%.

5.2 Recomendaciones

- a. Los directivos de la Empresa Natividad S.A.C. – Sullana, deberán elaborar e implantar planes de mejora, que permita mejorar los Niveles de Compromiso Organizacional, principalmente en aquellos factores que inciden en el Compromiso Afectivo y Compromiso Normativo. Así mismo, propiciar la participación activa en los trabajadores de la Empresa Natividad SAC- Sullana, mediante proyectos creativos para optimizar su eficiencia.
- b. Desarrollar e implementar por el nivel directivo de la Empresa Natividad S.A.C. – Sullana, planes y programas orientados a mejorar el desempeño laboral; así como también ejecutar talleres de inter aprendizaje, para revertir aquellas debilidades en los trabajadores de la empresa.
- c. Los jefes de Empresa Natividad S.A.C. – Sullana, establecerán programas de motivación e incentivos, con la finalidad de mantener con sus trabajadores un compromiso positivo sintiéndose identificados de formar parte de la empresa, considerando primordial tener un pleno conocimiento de cada una de sus necesidades y así puedan desempeñarse de manera productiva.
- d. Programar y ejecutar por el nivel directivo de la Empresa Natividad S.A.C. – Sullana, actividades que permitan otorgar beneficios a los trabajadores de la empresa, mediante estímulos creativos de acuerdo a la realidad; así como también para promocionar y desarrollar el desempeño laboral.
- e. Otorgar reconocimientos a los trabajadores de la Empresa Natividad S.A.C.- Sullana, que sobresalgan en el desarrollo de las actividades de la empresa, que permita fortalecer sus competencias y capacidades en el cumplimiento de sus funciones.
- f. Identificar por parte del nivel directivo de la Empresa Natividad S.A.C. – Sullana, a los trabajadores que no están cumpliendo con las acciones y políticas establecidas, esto repercute de manera desfavorable en cuanto a los resultados deseados. Así mismo deberá fortalecer las relaciones interpersonales ejecutando actividades recreativas, involucrando a todo el equipo, esto es un valor agregado para toda organización, pues se logra que los trabajadores se comprometan con los objetivos institucionales.

Referencias Bibliográficas

- Aldana, J. (2013). Tesis de Grado, *compromiso laboral de los trabajadores del área central de una institución bancaria que opera en la ciudad de Guatemala, según sexo*. Universidad de Rafael Landívar, Guatemala.
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Aldana-Jennifer.pdf>
- Arias, F. (2012). El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica, Venezuela: Editorial Episteme, C.A.
https://trabajosocialudocpno.files.wordpress.com/2017/07/fidias_g-arias-el_proyecto_de_investigacic3a3c2b3n_6ta-_edicic3a3c2b3n1.pdf
- Campos, C. (2017). Tesis de Grado, *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en docentes de la Red Educativa 20, UGEL 06, Chosica 2016*, Perú, Universidad Cesar Vallejo – Perú
<http://docplayer.es/93993001-Compromiso-organizacional-y-satisfaccion-laboral-en-docentes-de-la-red-educativa-20-ugel-06-chosica-2016.html>
- Chiavenato, I. (1989). Introducción a la teoría general de la administración. México: Editorial Mc. Graw- Hill.
<https://naghelsy.files.wordpress.com/2016/02/introduccic3b3n-a-la-teorc3ada-general-de-la-administrac3b3n-7ma-edicic3b3n-idalberto-chiavenato.pdf>
- Chiavenato, I. (1999). Administración de Recursos Humanos. Editorial Mc Graw Hill.
[http://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%20\)%20CHIAVENATO.pdf](http://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%20)%20CHIAVENATO.pdf)
- Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. Colombia: Editorial McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.
<https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-27-Administracion-de-Recursos-Humanos.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.

<http://www.facso.unsj.edu.ar/catedras/ciencias-economicas/administracion-de-personal-I/documentos/chiavena.pdf>

Colonna, S. (2016). Tesis de Grado, *Relación entre la gestión del talento humano y el compromiso organizacional de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local Paita*, año 2016, Perú, Universidad Cesar Vallejo, Perú

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7996/colonna_rs.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Del libro: «Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante», Cuarta Edición, de Ferrell O.C., Hirt Geoffrey, Ramos Leticia, Adriaenséns Marianela y Flores Miguel ángel, Mc Graw-Hill Interamericana, 2004, Pág. 215.

Jericó, P. (2008) *La Nueva Gestión del Talento. Construyendo Compromiso*. Madrid España. Editorial: Pearson Educación, S.A.

https://cesarop.weebly.com/uploads/4/1/1/9/41190691/la_nueva_gestion_del_talento.pdf

Meyer, J. y Allen, N. (1997). *Compromiso Organizacional*.

<http://sk.sagepub.com/books/commitment-in-the-workplace/n1.xml#d9>

Pompilla, Y. (2017). Tesis de Grado, *Estrés laboral y compromiso organizacional en colaboradores de un contact center de Lima Metropolitana*, 2017, Perú, Universidad Cesar Vallejo

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11338/Pompilla_HYE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*, 10ª Edición, México: Editorial Prentice – Hall.

<https://books.google.es/books?id=OWBokj2RqBYC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Robbins, S y Coulter, M (2005). *Administración* Octava Edición, México: Editores Marisa de Anta.

<http://www.cars59.com/wp-content/uploads/2016/02/Book-Administracion.pdf>

Santa, J. (2017), Tesis de Grado, *La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. Administración Zonal Eloy Alfaro en el Año 2016*, Ecuador – Quito, Universidad Central del Ecuador.

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/12711/1/T-UCE-018-003-2017.pdf>

Zelada, J. (2015), Tesis de Grado, *Clima laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la oficina central de ejecución Presupuestaria de la Universidad Nacional de Piura- 2015*, Perú, Universidad Nacional de Piura.

<http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/358/ADM-ZEL-BUR-15.pdf?sequence=1>

Agradecimientos:

A Dios por traerme con salud a este mundo, por cuidar de mis seres queridos y guiar siempre mi camino.

A mis docentes quienes a lo largo de mi carrera profesional fueron un ejemplo a seguir, gracias a sus conocimientos y experiencias compartidas.

A mis padres, quienes se han sacrificado para apoyarme en cada etapa de mi vida y depositar su confianza en mí, ya que, gracias a sus valores y consejos he logrado alcanzar mis sueños y mis metas. ¡Padres míos este logro es para ustedes!

A mis hermanos quienes con mucho cariño me han apoyado durante toda mi vida, y a quienes siempre llevaré en mi corazón. Muchas gracias.

La Autora

APÉNDICES Y ANEXOS

ANEXO 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Compromiso Organizacional y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa Natividad SAC- Sullana, 2018.

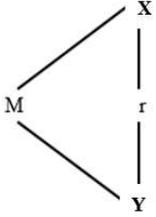
PROBLEMA: ¿Qué relación existe entre Compromiso Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores de la Empresa Natividad SAC– Sullana, 2018?

HIPÓTESIS GENERAL: Hi: Existe relación entre Compromiso Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa Natividad SAC- Sullana, 2018.

Ho: No Existe relación entre Compromiso Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa Natividad SAC- Sullana, 2018.

OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación entre Compromiso Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa Natividad SAC- Sullana, 2018.

Objetivos Específicos	Variables	Indicadores	Subindicadores	Metodología
-Identificar el grado de Compromiso Organizacional de los trabajadores de la empresa Natividad SAC- Sullana, 2018. -Identificar el nivel del Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa Natividad SAC- Sullana, 2018. -Determinar la relación de lo afectivo del Compromiso Organizacional en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa Natividad SAC- Sullana, 2018. -Determinar la relación de lo continuo del Compromiso Organizacional en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa Natividad SAC- Sullana, 2018. -Determinar la relación de lo normativo del Compromiso organizacional en el Desempeño Laboral de los	Compromiso Organizacional	Afectivo	- Satisfacción - Identificación - Lazos de Amistad - Pertenencia	1.-Tipo y diseño de investigación Es No Experimental, transaccional – descriptiva correlacional, porque no se manipularán las variables y de corte transversal, porque la aplicación del cuestionario y la obtención de datos se harán en un solo momento. El diseño se representa en la siguiente figura: Dónde:
		Continuo	- Necesidad Económica - Comodidad Laboral - Beneficios - Aspiraciones	
		Normativo	- Lealtad a la Institución - Obligación Moral	
	Desempeño Laboral	Factores Actitudinales	- Disciplina - Cooperación - Iniciativa - Responsabilidad - Habilidad de Seguridad - Discreción - Presentación Personal - Interés	
		Factores Operativos	- Conocimiento de Trabajo - Calidad de Trabajo - Cantidad de Trabajo - Trabajo en Equipo - Liderazgo	

<p>trabajadores de la empresa Natividad SAC- Sullana, 2018.</p>				<p>  </p> <p> M: Muestra constituida por los trabajadores de la empresa Natividad SAC- Sullana. X: Compromiso Organizacional. Y: Desempeño Laboral </p> <p> 2.- Población – Muestra Población: 28 Trabajadores. </p> <p> 3.-. Técnicas e instrumentos de investigación </p> <table border="0"> <thead> <tr> <th><u>Técnica</u></th> <th><u>Instrumento</u></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Encuesta</td> <td>Cuestionario</td> </tr> </tbody> </table>	<u>Técnica</u>	<u>Instrumento</u>	Encuesta	Cuestionario
<u>Técnica</u>	<u>Instrumento</u>							
Encuesta	Cuestionario							

ANEXO 02

CUESTIONARIO

CUESTIONARIO 01: Valoración Institucional por parte de los trabajadores de la Empresa Natividad S.A.C- Sullana

Instrucciones: Marcar con una (x) solo la alternativa que usted considere apropiada. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. Si necesita ayuda puede requerírsela a la persona encargada. Gracias.

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

N°	ITEMS Compromiso Organizacional – Para los Trabajadores	Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	¿Trabajar en la institución le permite llevar una vida tranquila económicamente?					
2	¿Se siente satisfecho con su puesto de trabajo y con las funciones que realiza en el mismo?					
3	¿Está dispuesto(a) a trabajar por los objetivos de la institución?					
4	¿Se siente orgulloso de pertenecer a la institución, es por ello que se esmera para que su trabajo sea con la mayor calidad posible?					
5	¿Asiste a los eventos o reuniones laborales que realiza la institución?					
6	¿Las relaciones personales que mantiene con sus compañeros de trabajo, lo motiva a desempeñarse mejor?					
7	¿Usted permanece en la institución debido a que lleva muchos años laborando en la misma?					

8	¿Sentirse parte del equipo de trabajo influye a qué usted desarrolle mejor sus labores?					
9	¿Usted siente que es parte de esta institución, es por ello que apoyaría en cualquier circunstancia que se presente?					
10	¿Considera usted que uno de los motivos por el cual permanece en la institución es por la poca posibilidad de oportunidades laborales?					
11	¿La remuneración recibida retribuye los esfuerzos que usted realiza para el bienestar de la institución?					
12	¿El ambiente laboral de la institución lo motiva a desarrollar sus labores?					
13	¿Se siente cómodo en su puesto de trabajo, lo cual le proporciona ganas de quedarse?					
14	¿El sentirse cómodo con su trabajo le motiva a cumplir con sus tareas?					
15	¿Los equipos y recursos con los que cuenta la institución lo motivan a desempeñarse mejor?					
16	¿Considera que el horario de laborales establecido es el adecuado para el desempeño de su jornada laboral?					
17	¿Sus esfuerzos son recompensados por la institución de alguna manera?					
18	¿Recibe usted beneficios conforme a ley?					
19	¿Usted es responsable en sus labores porque tiene la expectativa que se le asigne un cargo mejor?					
20	¿Usted desarrolla sus tareas sin problemas y/o errores con la expectativa de recibir un aumento de sueldo?					
21	¿Usted tendría sentimiento de culpa si dejará de formar parte de la institución?					
22	¿Usted permanece en la institución debido a que esta lo ha ayudado en circunstancias difíciles (préstamos, capacitaciones, etcétera)?					
23	¿Siente agradecimiento por las oportunidades que le ha brindado la institución?					

24	¿Usted siente que es su responsabilidad seguir formando parte de la institución después de toda la ayuda recibida de la misma?					
25	¿Usted permanece en la institución porque siente que no es correcto abandonar el trabajo sin haber terminado un contrato?					
26	¿La producción académica de la institución, como libros, separatas, etc. los comparte con otras instituciones o para beneficio propio?					

CUESTIONARIO 02: Valoración Institucional por parte del Jefe de la Empresa
Natividad S.A.C- Sullana respecto a sus trabajadores

Instrucciones: Marcar con una (x) solo la alternativa que usted considere apropiada. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. Si necesita ayuda puede requerírsela a la persona encargada. Gracias.

N°	ITEMS Desempeño Laboral – Para el jefe	Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
27	¿Su trabajador falta constantemente al trabajo?					
28	¿Su trabajador es puntual con la hora establecida de entrada a sus labores?					
29	¿Está de acuerdo en que su trabajador apoya cuando se trata de desempeñar alguna labor que no se le ha asignado?					
30	¿Su trabajador apoya a sus compañeros en actividades laborales cuando se presenta algún percance?					
31	¿Su trabajador se anticipa a los problemas y/o dificultades que puedan presentarse en el desarrollo de sus labores?					
32	¿Cree que su trabajador se preocupa por la institución y es por ello que siempre propone ideas de mejora?					
33	¿Considera usted que su trabajador cumple con las tareas que se le han asignado en el momento preciso?					
34	¿Cree usted que su trabajador cumple con las normas de la institución?					
35	¿Considera usted que su trabajador se desempeña con esmero dentro del puesto?					
36	¿Considera usted que su trabajador cumple con las expectativas requeridas del puesto de trabajo?					
37	¿Usted cree que su trabajador es discreto (a) y confiable cuando se trata de algún tema delicado?					

38	¿Considera que su trabajador cuida la producción académica de la institución, y no la utiliza para beneficio propio?					
39	¿Su trabajador asiste a sus labores con el uniforme establecido?					
40	¿Su trabajador mantiene el uniforme con la higiene adecuada?					
41	¿Su trabajador participa voluntariamente en actividades que realiza la institución?					
42	¿Considera que su trabajador desarrolla sus tareas en el menor tiempo posible y sin necesidad de presión?					
43	¿Su trabajador cuenta con los conocimientos adecuados para desempeñarse dentro de su área?					
44	¿Su trabajador se actualiza en conocimientos con respecto a las funciones que realiza en su puesto de trabajo?					
45	¿Considera que su trabajador ejecuta sus tareas adecuadamente y con el mínimo de tiempo y esfuerzo?					
46	¿Su trabajador realiza sus actividades sin errores?					
47	¿Los avances de su trabajador son notables y valorados por la institución?					
48	¿Su trabajador desarrolla sus actividades de manera eficiente?					
49	¿Su trabajador se integra y trabaja de manera adecuada dentro de la institución?					
50	¿Cree usted que su trabajador ayuda a su equipo de trabajo en la solución de problemas?					
51	¿Considera usted que dentro de la institución su trabajador socializa con sus compañeros?					
52	¿Considera que su trabajador tiene capacidad de liderazgo para dirigir a un grupo de trabajo?					

;;;Muchas Gracias!!!

ANEXO 03

PROPUESTA DE MEJORA

PROPUESTA MOTIVACIONAL PARA UN MEJOR COMPROMISO EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA NATIVIDAD S.A.C- SULLANA, 2018.

I. Introducción

Cuando una empresa cuenta con un número reducido de trabajadores, tener un contacto directo y cercano resulta bastante sencillo. Sin embargo, cuando una organización alcanza un tamaño considerable, la relación con los trabajadores se torna más complicada.

Crear un buen ambiente de trabajo y motivar convenientemente a los trabajadores es una tarea compleja, pero que hay que realizar de manera minuciosa. Por esta razón y teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Natividad S.A.C.

Se pretende presentar una propuesta encaminada a orientar o dar una visión un poco más profunda de este tema, ya que, aunque en la empresa se manejan herramientas motivacionales, es importante suministrar algo de información respecto a su administración.

Por lo tanto, lo que se busca es conquistar a los trabajadores a través de distintas actividades y demostraciones que los van a ir comprometiendo más con los valores, objetivos y planes de la empresa.

II. Objetivo

- Realizar una sugerencia respecto a la administración de la Motivación en la empresa Natividad S.A.C.

2.1. Objetivos Específicos

- Presentar ante la Oficina de Personal una propuesta que ayude en cuanto a la Administración de la Motivación en los trabajadores de la empresa Natividad S.A.C.

- Promover una reflexión acerca de cómo se está administrando el capital humano en la empresa Natividad S.A.C en cuanto a su parte motivacional y compromiso con la empresa.

Usuario Final

El usuario final de esta propuesta será directamente el trabajador de la empresa Natividad S.A.C, por medio de la gestión realizada por parte del departamento de Recursos Humanos, ya que los resultados de la aplicación de esta propuesta, se verán reflejados en el mayor grado de motivación y compromiso que presenten los trabajadores.

Desarrollo de la Propuesta

Los factores motivadores extrínsecos, es decir, dependientes de la actitud de la empresa (los intrínsecos se refieren al contenido del trabajo en sí) son:

- **Estabilidad en el Empleo:**

Será un factor motivador si por dicha estabilidad la persona tiene la sensación de ser competente, de que sus esfuerzos contribuyen de algún modo a la empresa. Es decir, la estabilidad en el trabajo es un factor motivador potencial.

- **Oportunidades de Ascenso y Promoción:**

Estas oportunidades llevan asociadas expectativas de conseguir mayor estatus laboral y social, el reconocimiento de aptitudes, esfuerzos del sujeto, mayores ingresos económicos, aumento de la responsabilidad y la autonomía laboral, así como la posibilidad de hacer tareas más interesantes y significativas. Sin embargo, esto no resulta motivador para todo el mundo ya que hay gente que no quieren ver aumentadas sus responsabilidades.

- **Condiciones de Trabajo:**

Son cualquier aspecto circunstancial en el que se produce la actividad laboral, tanto factores del entorno físico como las circunstancias temporales bajo las que los trabajadores desempeñan su trabajo; es decir, todos aquellos elementos que se sitúan en torno al trabajo sin ser el trabajo mismo, el conjunto de factores que lo envuelven.

Cabría mencionar la disponibilidad de recursos materiales y técnicos, las buenas condiciones físicas del trabajo (iluminación, espacio, ventilación) y el horario.

- **Posibilidad de Participar en el Trabajo:**

La oportunidad de participar en el trabajo puede convertirse en un instrumento que permite satisfacer las necesidades de autorrealización, incrementando el sentimiento de competencia y control personal.

Además, puede aumentar las posibilidades de conseguir objetivos, facilitar el compromiso y la identificación con los objetivos de la empresa y potenciar una mayor implicación en su logro. Sin embargo, dicha participación debe ser voluntaria, ya que si se percibe como impuesta disminuirá la motivación.

- **Ambiente Social:**

Hace referencia a las oportunidades que puede ofrecer el trabajo para interaccionar con compañeros, clientes, etc. La interacción social supone para algunos un aspecto muy valorado porque satisface necesidades de afiliación y contacto social. Aquí también se recogerían las características motivacionales de los grupos de trabajo ya que trabajar en grupo implica cohesión, participación, colaboración, establecimiento de objetivos comunes y la generación de necesidades interpersonales.

- **Remuneración:**

Aunque es un aspecto motivador importante es difícil determinar el potencial motivador que tiene para las personas. El dinero se desea porque sirve para obtener bienes materiales, así como por proporcionar estatus y prestigio social. En un primer momento, será un factor motivador, ya que resulta necesario para poder satisfacer las necesidades básicas y las de seguridad.

Pero una vez alcanzado un nivel medio de vida, la percepción del salario no será un factor tan motivador, ya que la gente puede preferir disfrutar de lo que tiene a trabajar más para intentar obtener algo a lo que aspira. En el extremo, una persona que gana un millón al día, no lo hará mejor ante la promesa de recibir dos.

Es decir, llegado un momento de alta solvencia, serán otros factores como prestigio o reconocimiento los que lleven a un individuo a trabajar.

Por tanto, el grado de satisfacción del trabajo irá en relación con un conjunto amplio de factores, los cuáles administrados de la mejor manera representaran mejores resultados, a continuación, presentamos una relación de factores a tener en cuenta:

- **Ambiente de Trabajo Positivo:**

Fomentar la creatividad, las nuevas ideas, la iniciativa y las puertas abiertas.

- **Participación en las Decisiones:**

Facilite a los empleados un ámbito para que tomen sus decisiones y respételas.

- **Participación en los Resultados:**

Haga saber al trabajador cómo puede afectar su trabajo a los resultados del departamento o de la compañía.

- **Sentido de Pertenencia al Grupo:**

Haga que el trabajador se comprometa e identifique con la identidad corporativa, por ejemplo, facilitando tarjetas de visita.

- **Ayúdele a Crecer:**

Proporcione formación. Potencie habilidades.

- **Feed-Back (Retroalimentación):**

Proporcione retroalimentación de su desempeño indicando los puntos de progreso y aquellos que pueden mejorarse.

- **Escúchelos:**

Procure reunirse con ellos de forma periódica para hablar de los temas que les preocupe. Comer juntos en un restaurante puede ser una buena excusa.

- **Agradecimiento:**

Agradezca sinceramente los esfuerzos. Una simple nota con un ¡Gracias! manuscrito encima de su mesa puede ser suficiente.

- **Premie la Excelencia:**

Reconozca y premie a los trabajadores que presenten un desempeño extraordinario.

- **Celebre los Éxitos:**

La celebración hace justicia a los esfuerzos desempeñados para conseguir el éxito.

Con esta propuesta se medirá el grado de motivación y de compromiso de los trabajadores de la empresa Natividad S.A.C Sullana; así mismo se brindará, una herramienta que le permita retener a los trabajadores laborando dentro de la empresa, de tal forma que se desarrolle y tome experiencia en su puesto de trabajo, logrando de esta manera la disminución de gastos de contratación de personal, estabilidad laboral y así como la intención de permanencia en la empresa.