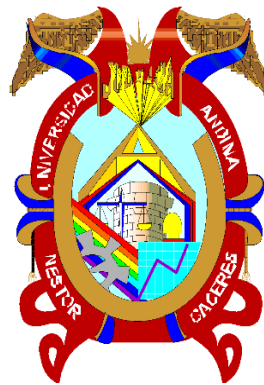




**UNIVERSIDAD ANDINA**  
**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING**



**COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL  
DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA EXPRESO  
SAN ROMÁN AREQUIPA 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

**Bach. ARTURO BARREDA PUMA**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING**

JULIACA – PERÚ

2025



**UNIVERSIDAD ANDINA**

**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING**

**COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL  
DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA EXPRESO  
SAN ROMÁN AREQUIPA 2024**

**TESIS PRESENTADA POR:**

**Bach. ARTURO BARREDA PUMA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING**

**APROBADA POR EL JURADO REVISOR:**

**PRESIDENTE**

:

Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE

**PRIMER MIEMBRO**

:

Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA

**SEGUNDO MIEMBRO**

:

Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA

**ASESOR DE TESIS**

:

Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Organización y dirección de empresas (5311- UNESCO)



**RESOLUCIÓN N°88-2025-D-FCA-UANCV-J**

Juliaca, 25 de abril de 2025

**VISTOS:**

El Expediente N° 1756, presentado por **ARTURO BARREDA PUMA**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación y defensa de la tesis titulado: **COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA EXPRESO SAN ROMÁN AREQUIPA 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Marketing**.

**CONSIDERANDO:**

**Que**, de conformidad con el artículo 8º, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

**Que**, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

**Y estando**, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28º del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO** para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller: **ARTURO BARREDA PUMA**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing**, en virtud de los considerandos expuestos.

**ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS** para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- \* PRESIDENTE : Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE
- \* 1er. MIEMBRO : Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
- \* 2do. MIEMBRO : Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA
- \* ASESOR DE TESIS : Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

**ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA** de sustentación como se detalla:

- \* Lugar : salón de Grados y Títulos
- \* Fecha : lunes, 05 de mayo de 2025
- \* Hora : 09:00 a.m.

**ARTICULO CUARTO. – DISPONER** que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretaria Académica, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

DISTRIBUCIÓN:  
Unid. Inv. (1)



UNIVERSIDAD ANDINA  
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"



## RESOLUCIÓN N° 536-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 18 de octubre 2024

### **VISTOS:**

El Expediente: 2024-CU-14798 de fecha 14 de octubre de 2024, del **Bach. ARTURO BARREDA PUMA**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Marketing.

### **CONSIDERANDO:**

**Que**, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

**Que**, el (la) **Bach. ARTURO BARREDA PUMA**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA EXPRESO SAN ROMÁN AREQUIPA 2024**, conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing**.

**Que**, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

**Que**, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

**Que**, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Marketing, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI.

**Estando**, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

### **SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS)**, para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA EXPRESO SAN ROMÁN AREQUIPA 2024, presentado por el (la) **Bach. ARTURO BARREDA PUMA**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing**, en virtud de los considerandos expuestos.

**ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR**, como ASESOR al Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI.

**ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER**, que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.





## RESOLUCIÓN N° 425-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 10 de setiembre 2024

### VISTOS:

El Expediente: **2024-12713** de fecha 11 de setiembre del 2024, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Marketing**.

### CONSIDERANDO:

**Que**, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

**Que**, el (la) **Bach. ARTURO BARREDA PUMA**, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de **Título: COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA EXPRESO SAN ROMÁN AREQUIPA 2024**, conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing**.

**Que**, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

**Que**, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la Propuesta de Investigación.

**Que**, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Marketing, corroboró la propuesta del ASESOR **Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI**, quien debe ser acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

**Estando**, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

### SE RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN**, titulado: **COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA EXPRESO SAN ROMÁN AREQUIPA 2024**, presentado por el (la) **Bach. ARTURO BARREDA PUMA**, en virtud de los considerandos expuestos.

**ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER**, como ASESOR al **Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI**.

**ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER** que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



DISTRIBUCIÓN:  
- Decanatura  
- Interesado (1)  
- Archivo FCA (1)  
- SLAP/



# 22% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...




## Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

## Exclusiones

- ▶ N.º de fuente excluida

## Fuentes principales

- 20%  Fuentes de Internet
- 9%  Publicaciones
- 20%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

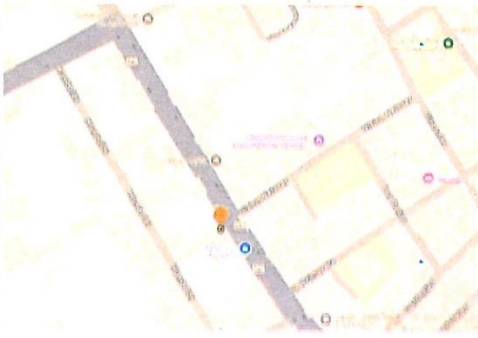
Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



## Metadatos complementarios - UANCV

TÍTULO DE LA TESIS	
COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA EXPRESO SAN ROMÁN AREQUIPA 2024	
DATOS DEL AUTOR	
Apellidos y nombres	Barreda Puma, Arturo
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	73740175
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0009-0009-2546-0568">https://orcid.org/0009-0009-2546-0568</a>
DATOS DEL ASESOR	
Apellidos y nombres	Condori Cari, Leopoldo Wenceslao
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02389341
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0003-2372-6720">https://orcid.org/0000-0003-2372-6720</a>
DATOS DEL JURADO	
Presidente del jurado	
Apellidos y nombres	Callata Quispe, Benigno
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01693080
Miembro del jurado 1	
Apellidos y nombres	Payé Colquehuanca, Roberto
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02145441
Miembro del jurado 2	
Apellidos y nombres	Puma Puma, Percy Gonzalo
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02374215



DATOS DE INVESTIGACIÓN	
Línea de investigación	Organización y dirección de empresas (5311-UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	<p><b>Ubicación:</b>  <b>Edificio:</b> Empresa Expreso San Román  <b>País:</b> Perú  <b>Departamento:</b> Arequipa  <b>Provincia:</b> Arequipa  <b>Distrito:</b> Paucarpata  <b>Coordenadas:</b>  <b>Latitud:</b> -16.423947411350625  <b>Longitud:</b> -71.50648191920423</p>  <p><b>URL:</b>  <a href="https://www.google.com/maps/dir/-16.4239867,-71.5064886/@-16.4235095,71.5063625,18z?entry=tu&amp;g_ep=EgoyMDI1MDUwNS4wKXMDSoASAFQAw%3D%3D">https://www.google.com/maps/dir/-16.4239867,-71.5064886/@-16.4235095,71.5063625,18z?entry=tu&amp;g_ep=EgoyMDI1MDUwNS4wKXMDSoASAFQAw%3D%3D</a></p>
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Junio 2024 - Diciembre 2024
URL de disciplinas OCDE <a href="https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html">https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html</a> - Librería	<p><b>Negocios, Administración</b>  <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04</a></p> <p><b>Administración Pública</b>  <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02</a></p>



UNIVERSIDAD ANDINA  
NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

*Dr. Roberto Payé Colquehuanca*  
DIRECCIÓN  
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



### DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo ARTURO BARREDA PUMA . identificado con DNI Nro. 73740175 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional**  
 **Programa de Segunda Especialidad**  
 **Programa de Maestría o Doctorado**

ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación,  Trabajo Académico denominada:

COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA EXPRESO SAN ROMÁN AREQUIPA 2024

Asesorado por: DR. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 12 de Mayo del 2024

  
-----  
FIRMA ASESOR

  
-----  
FIRMA TESISTA



Huella



## DEDICATORIA

Al todo poderoso, por guiarme, y ser el símbolo de fidelidad y amor que me ha acompañado hasta ahora. También a mis progenitores Marina y Estanislao, por su ayuda en mi trayectoria universitaria a, su esfuerzo, amor y comprensión fueron elementales para que pueda alcanzar mis sueños.



## AGRADECIMIENTO

Quiero comenzar agradeciendo sinceramente al Dr. Leopoldo W. Condori Cari, mi asesor, por su confianza y apoyo durante la elaboración de esta tesis. Su guía en cada fase del proyecto fue fundamental para alcanzar los resultados deseados.

También agradezco a la mi alma mater por proporcionarme conocimientos esenciales para llevar a cabo este proceso de investigación. Del mismo modo, estoy agradecido con mis hermano y hermana que, mediante sus expresiones, me incitaron a experimentar una honda satisfacción por mi identidad.

En última instancia, extendiendo mi gratitud hacia mi stirpe y mis camaradas por su respaldo a lo largo del transcurso de mi itinerario formativo. Particularmente, deseo manifestar mi aprecio a mis progenitores, quienes laboraron con esmero y entrega para asistirme en la culminación de mis estudios superiores, infundiéndome aliento para proseguir aun cuando todo se vislumbraba arduo y casi inabordable.



## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA..... i

AGRADECIMIENTO ..... ii

ÍNDICE GENERAL..... iii

ÍNDICE DE TABLAS..... vi

RESUMEN ..... viii

ABSTRACT ..... ix

INTRODUCCIÓN..... x

### CAPÍTULO I

#### EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema..... 12

1.2. Formulación del Problema ..... 14

    1.2.1. Problema general..... 14

    1.2.2. Problemas específicos ..... 14

1.3. Delimitación de la investigación..... 14

    1.3.1. Delimitación espacial ..... 14

    1.3.2. Delimitación temporal..... 14

    1.3.3. Delimitación social..... 14

1.4. Justificación del estudio ..... 14

### CAPITULO II

#### OBJETIVOS

2.1. Objetivo general..... 16

2.2. Objetivos específicos ..... 16



**CAPÍTULO III**

**MARCO TEORICO REFERENCIAL**

3.1. Antecedentes de la investigación ..... 17

    3.1.1. Antecedentes internacionales ..... 17

    3.1.2. Antecedentes nacionales ..... 21

    3.1.3. Antecedentes locales ..... 24

3.2. Bases Teóricas..... 28

3.3. Marco Conceptual ..... 32

**CAPITULO IV**

**HIPÓTESIS**

4.1. Hipótesis general..... 35

4.2. Hipótesis específicas ..... 35

4.3. Variables ..... 35

4.4. Operacionalización de variables ..... 35

**CAPITULO V**

**PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN**

5.1. Enfoque de la indagación ..... 37

5.2. Método aplicado a la investigación..... 37

5.3. Tipo de investigación ..... 37

5.4. Nivel de Investigación ..... 37

5.5. Diseño de Investigación ..... 38

5.6. Población y Muestra..... 38

    5.6.1. Población ..... 38



5.6.2. Muestra ..... 38

5.7. Técnicas e instrumentos ..... 39

5.7.1. Técnica..... 39

5.7.2. Instrumento..... 39

5.8. Confiabilidad y validación del instrumento ..... 39

5.8.1. Confiabilidad ..... 39

5.8.2. Validez..... 41

5.9. Procedimientos de recolección de datos ..... 42

5.10. Contratación de Hipótesis ..... 42

**CAPÍTULO VI**

**RESULTADOS Y DISCUSIONES**

6.1. Presentación de Resultados ..... 47

6.2. Discusión de resultados..... 55

CONCLUSIONES..... 57

RECOMENDACIONES ..... 58

REFERENCIAS ..... 60

ANEXOS ..... 66

Anexo 1 Matriz de consistencia..... 67

Anexo 2 Matriz de datos..... 69

Anexo 3 Instrumento ..... 70

Anexo 4 Validacion del instrumento ..... 72

Anexo 5 Evidencias del recojo de datos ..... 73



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Variable, Dimensiones e Indicadores del compromiso organizacional y desempeño laboral .....	36
<b>Tabla 2</b> Rangos de interpretación del coeficiente alpha de Cronbach.....	40
<b>Tabla 3</b> confiabilidad del cuestionario sobre el compromiso organizacional y desempeño laboral .....	40
<b>Tabla 4</b> Prueba de Tau-b de Kendall entre compromiso organizacional y desempeño laboral .....	43
<b>Tabla 5</b> Prueba de Tau-b de Kendall entre compromiso afectivo y desempeño laboral ....	44
<b>Tabla 6</b> Prueba de Tau-b de Kendall entre compromiso de continuidad y desempeño laboral .....	45
<b>Tabla 7</b> Prueba de Tau-b de Kendall entre compromiso normativo y desempeño laboral.	46
<b>Tabla 8</b> Escala de Rho de Spearman .....	47
<b>Tabla 9</b> Prueba de Kolmogórov. Smirnov para compromiso organizacional y desempeño laboral .....	48
<b>Tabla 10</b> Correlaciones del compromiso organizacional y desempeño laboral .....	48
<b>Tabla 11</b> Correlaciones del compromiso afectivo y desempeño laboral .....	50
<b>Tabla 12</b> Correlaciones del compromiso de continuidad y desempeño laboral .....	51
<b>Tabla 13</b> Correlaciones del compromiso normativo y desempeño laboral .....	53



## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Recta de regresión del compromiso organizacional y desempeño laboral .....	48
<b>Figura 2</b> Recta de regresión del compromiso organizacional y desempeño laboral .....	50
<b>Figura 3</b> Recta de regresión del compromiso de continuidad y desempeño laboral .....	52
<b>Figura 4</b> Recta de regresión del compromiso de continuidad y desempeño laboral .....	53



## RESUMEN

El objetivo principal de este estudio de investigación es determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Expreso San Román Arequipa 2024. Este estudio se realizó con un enfoque cuantitativo, método deductivo, tipo de investigación básico, nivel de investigación correlacional y diseño transversal no experimental. La población de estudio fue de 35 trabajadores. Se utilizó la técnica de encuesta, con una escala de Likert como instrumento y un coeficiente Alpha de Cronbach de 0.925. Para comprobar la normalidad se empleó la prueba de Kolmogorov-Smirnov con un nivel de significancia de 0,05, que indico una distribución no normal. Por lo tanto, se realizó la prueba de Rho de Spearman, que arrojó un coeficiente de correlación de +0.609 con un valor p de 0.000, inferior al nivel de significancia de 0,05 dando a conocer que existe una correlación positiva moderada entre las variables compromiso organizacional y desempeño laboral. Además, si aumenta el compromiso organizacional en la empresa Expreso San Román Arequipa, el desempeño laboral de los trabajadores aumentara en un 78.10 %.

**Palabras clave:** Compromiso Organizacional y Desempeño Laboral



## ABSTRACT

The main objective of this research study is to determine the relationship between organizational commitment and the work performance of the workers of the Expreso San Román Arequipa 2024 company. This study was carried out with a quantitative approach, deductive method, type of basic research, level of correlational research and non-experimental cross-sectional design. The study population was 35 workers. The survey technique was used, with a Likert scale as an instrument and a Cronbach's alpha coefficient of 0.925. To check normality, the Kolmogorov-Smirnov test was used with a significance level of 0.05, which indicated a non-normal distribution. Therefore, Spearman's Rho test was performed, which yielded a correlation coefficient of +0.609 with a p-value of 0.000, lower than the significance level of 0.05, revealing that there is a moderate positive correlation between the variable's organizational commitment and work performance. In addition, if organizational commitment increases in the company Expreso San Román Arequipa, the work performance of workers will increase by 78.10%.

**Keywords:** Organizational Engagement and Job Performance



## INTRODUCCIÓN

El presente estudio de investigación, titulado COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA EXPRESO SAN ROMÁN AREQUIPA 2024, tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Expreso San Román. Actualmente el compromiso organizacional y desempeño laboral están en proceso de evolución creciente en la organización y mejorar el clima laboral para que aumente la productividad y el compromiso de los trabajadores, ya que estas áreas son cruciales para el éxito y la competitividad de las organizaciones en el país.

El compromiso organizacional tiene como objetivo en lograr la satisfacción de los trabajadores operando eficientemente dentro del entorno de la organización, creando un ambiente laboral adecuado donde se respete las necesidades y deseos de los trabajadores para así promover un buen desempeño laboral y un mayor compromiso en cualquier empresa ya sea pública o privada.

El presente estudio de investigación se divide en seis capítulos.

Capítulo I: Identificación del problema, delimitaciones de la investigación, formulación del problema y justificación de la investigación

Capitulo II: Identificación del objetivo general y objetivos específicos

Capitulo III: Presentación del marco teórico, los antecedentes de la investigación y el marco conceptual.

Capitulo IV: Identificamos la hipótesis, hipótesis general, hipótesis específicas, variables y operacionalización de las variables.

Capitulo V: Presentamos los procedimientos metodológicos de la investigación y el enfoque de la investigación, metodología de la investigación, tipo de investigación, nivel de



investigación, diseño de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recogida de datos y diseño de comprobación de las hipótesis.

Capítulo VI: El contenido incluye resultados y discusiones, presentación de resultados, discusión de resultados, conclusiones, sugerencias y referencias bibliográficas. Concluyendo, se incluyen los anexos, matriz de consistencia, matriz de datos, el cuestionario, la validez del instrumento y las evidencias del recojo de datos.



## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA

#### 1.1. Planteamiento del problema

El compromiso laboral constituye un nexo entre los subordinados y la entidad. Frecuentemente se malinterpreta como vocablos tales como contenido, estímulo y devoción ocupacional, pero en esencia engloban una amplitud mayor. Comprende tanto facetas cognitivas como sentimentales, y se exterioriza en una disposición diligente de ambas facciones, lo cual facilita que este vínculo se perpetúe en el tiempo con elevada excelencia.

Sin embargo, existen datos alarmantes que indican una falta de compromiso laboral entre los empleados hoy en día. De acuerdo con la encuesta de Tendencias en Beneficios 2019 de Willis Towers Watson, el 87% de los colaboradores no muestra compromiso en su faena. Otras indagaciones subsecuentes, como el informe Workforce of 2020 confeccionado por Oxford Economics, corroboran que el 13% de los asalariados a escala planetaria afirman estar consubstanciados con su corporación. (Jiménez, 2021, párr. 2.4).

En el contexto laboral actual, las organizaciones necesitan idear nuevos enfoques innovadores de cómo administrar a sus subordinados, entendiendo y proponiendo nociones que posibiliten recobrar al menos una fracción de dicha autoridad. En el Perú, el 87 % de los jefes de Capital Humano y Comercio a escala planetaria estiman que la carencia de



implicación laboral (compromiso) de los empleados es el mayor desafío que enfrentan las corporaciones. (2015) parr. 4,5

Contar con trabajadores comprometidos con la organización fomentan su pertenencia a largo plazo y con ello disminuyen la rotación de personal, de esa forma ira incrementando la eficiencia de sus actividades y a promover comportamientos que benefician a la empresa.

La empresa a estudiar se dedica a rubro de transporte interprovincial, todo referente al traslado de personas de ruta Juliaca a Arequipa y Arequipa a Juliaca la empresa Expreso San Román se atribuye por ser una entidad que tiene muchos horarios y por su puntualidad a la hora de salida, y por ende tiene una alta demanda de pasajeros a comparación de otras empresas, ya que no tienen antecedentes de accidentes y ante eso es importante ver el talento humano como un componente esencial y operativo en las entidades, donde elementos tales como una atmósfera laboral favorable, el aprecio por su labor y las compensaciones brindadas por la institución son esenciales para forjar un vínculo robusto entre el operario y la compañía. Esto ocurre porque, cuando ambas partes comparten propósitos y muestran disposición para colaborar en beneficio mutuo, la entidad debe prestar atención primordial al grado de lealtad de sus empleados. Un bajo grado de involucramiento repercute negativamente en el rendimiento profesional, lo que, a su vez, puede entorpecer el crecimiento anhelado en el sector en el que la corporación se desenvuelve.

Por esta razón, se busca precisar conexión entre el compromiso organizacional y el desempeño en la labor de los laboradores de la entidad de movilidad interprovincial, y de este modo, lograr discernir si los asalariados de la corporación Expreso San Román están vinculados con la entidad.



## 1.2. Formulación del Problema

### 1.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre compromiso organizacional y el desempeño laboral de los laboradores de la empresa Expreso San Román Arequipa 2024?

### 1.2.2. Problemas específicos

¿Qué relación existe entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral de los laboradores de la empresa Expreso San Román?

¿Qué relación existe entre el compromiso de continuidad y el desempeño laboral de los laboradores de la empresa Expreso San Román?

¿Qué relación existe entre el compromiso normativo y el desempeño laboral de los laboradores de la empresa Expreso San Román?

## 1.3. Delimitación de la investigación

### 1.3.1. Delimitación espacial

La indagación estará enfocada en la empresa Expreso San Román del distrito de Paucarpata, Provincia Arequipa.

### 1.3.2. Delimitación temporal

Esta indagación se desarrollará durante el año 2024. Ya que se realizará la recopilación de datos de una encuesta.

### 1.3.3. Delimitación social

La presente indagación el colectivo social sujeto de análisis comprende a los laboradores de la entidad Expreso San Román.

## 1.4. Justificación del estudio

### Teórica

Meyer & Allen (1997) La dedicación ocupacional resulta esencial para una entidad corporativa, ya que garantiza un desempeño adecuado y efectivo que se articula



estrechamente con la devoción de los integrantes de la empresa en la que ejercen funciones y/o a la que representan. La relevancia de contar con una lealtad institucional bien arraigada dentro de una entidad y perfectamente sincronizada con sus metas contribuye a conservar un personal leal y concentrado en los intereses de la organización. Por lo tanto, la presente indagación se lleva a cabo con el propósito de brindar y proporcionar saberes sobre la fidelidad organizacional.

### **Practica**

La indagación actual tiene como finalidad discernir el nivel de lealtad de organización y la eficiencia de los laboradores de una entidad de transporte interprovincial, con el propósito de aportar datos valiosos que puedan servir de referencia para estudios futuros vinculados al compromiso institucional y al rendimiento profesional. Asimismo, se busca ofrecer al gerente una perspectiva precisa sobre los resultados obtenidos en la indagación, lo cual le facultará para adoptar medidas que optimicen y robustezcan la implicación de los laboradores de la entidad, e incrementen la productividad en sus labores.



## CAPITULO II

### OBJETIVOS

#### 2.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los laboradores de la empresa Expreso San Román Arequipa 2024

#### 2.2. Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre compromiso afectivo y el desempeño laboral de los laboradores de la empresa Expreso San Román 2024

Determinar la relación que existe entre compromiso de continuidad y el desempeño laboral de los laboradores de la empresa Expreso San Román 2024

Determinar la relación que existe entre compromiso normativo y el desempeño laboral de los laboradores de la empresa Expreso San Román 2024



## CAPÍTULO III

### MARCO TEORICO REFERENCIAL

#### 3.1. Antecedentes de la investigación

##### 3.1.1. Antecedentes internacionales

Saens (2021) En su tesis “Estudio del Compromiso Organizacional en los trabajadores de una fundación en Chile”, esta indagación tuvo como meta cardinal delinear un esquema para amplificar la devoción corporativa de los coadyuvantes con la fundación. El sondeo se ejecutó empleando una metodología híbrida, con el fin de ensanchar el espectro y la magnitud de la pesquisa. En un primer estadio, se adoptó una metodología aritmética a través de la implementación de un sondeo, mediante el cual se pretendió auscultar el grado y la estructura de la lealtad de los coadyuvantes de la entidad. En el segundo estadio, se recurrió a un enfoque hermenéutico, empleando la técnica de diálogos estructurados, con el propósito de ahondar y aprehender elementos cardinales subrayados por los participantes que en la actualidad inciden en su dedicación. Como epílogo del ingenio empleado en la indagación presente, se alcanzó un índice Alfa de Cronbach de 0,839, lo que sugiere que los insumos obtenidos son homogéneos y robustos. A consecuencia de la utilización del mismo, se lograron recabar 10 réplicas, extrayendo datos del 100% del auditorio objetivo, de las



cuales 7 provienen de personal subalterno (mandataria ejecutiva, jefaturas de secciones y supervisores), presidenta de la entidad benéfica y 2 pasantes.

Rojas (2023) En su tesis "Cómo mejorar los niveles de compromiso organizacional, a través de comportamientos de liderazgo más efectivos" La presente escudriñación tuvo como finalidad cardinal; Dilucidar cuáles manifestaciones de mando son las más conducentes para optimizar los grados de vinculación en la coyuntura que experimentan los acólitos de Rojo Filial Metropolitana Meridional. Para este análisis se empleó una perspectiva "cualitativa", una metodología que se muestra propicia para alcanzar una aprehensión más profunda de la problemática de la entidad. Como ejemplo, se seleccionó a individuos con una permanencia mínima de un lustro en la filial, de modo que estuviesen compenetrados con la idiosincrasia, que hubiesen participado en la mensuración del compromiso y que conocieran a las tres jerarquías supremas que ha tenido la filial. Los datos se copiaron a través de coloquios semiestructurados efectuados a mentores y a personal de intendencia. De acuerdo con las averiguaciones obtenidas, se concluyó que la clase de mando más idónea para este tipo de entidades es la de naturaleza "transmutadora", ya que incide de manera recta en la fidelidad y fervor de los subalternos.

Benalcázar (2020) En su indagacion "Relación de la satisfacción laboral y el desempeño del personal en la empresa Luminex Resources" La actual pesquisa tuvo como propósito primordial examinar, de manera aislada, dos magnitudes autónomas para posteriormente entrelazarlas y discernir si subsiste o no una interdependencia entre ambas. La corporación Luminex Resources se consagra a la prospección minera, ostentando diversas licencias en el Ecuador. La entidad cuenta con un contingente de 225 individuos; no obstante, para este análisis se focalizó exclusivamente en el colectivo de funcionarios del cuadro administrativo con contratos permanentes, sumando un total de 48 personas. La organización carecía de un sistema de apreciación del rendimiento, por lo cual se diseñó un



artefacto de valoración para implementarlo y así extraer los datos correspondientes, los cuales fueron desmenuzados para obtener una perspectiva nítida sobre la coyuntura corporativa en relación al rendimiento de su plantilla. La complacencia ocupacional fue igualmente evaluada mediante un examen elaborado ad hoc, obteniendo los resultados individuales por cada trabajador. Se llevó a cabo una confrontación de las dos magnitudes de manera global y fraccionada, hallando que la interrelación entre ellas es tenue, generando un vínculo inverso. Esto implica que, si una de las variables autónomas incrementa, la otra podría decrecer, pero sin establecer una conexión mutua. Se recomienda a la corporación efectuar una contranutrición para que los coadyuvantes estén al corriente de los desenlaces, así como también orquestar adiestramientos o simposios que traten algunas debilidades advertidas en la ponderación del desempeño a partir de aptitudes específicas.

Coronel (2020) En su escrutinio "Motivación laboral y compromiso organizacional de los funcionarios de la brigada motorizada de seguridad vial de la Policía del estado Carabobo", La presente pesquisa busca dilucidar la interdependencia entre el estímulo ocupacional y la adhesión institucional de los obreros de la División Acelerada de Vigilancia Carretera de la Guardia Civil del Territorio Carabobo. Con tal fin, se ejecutó una indagación de carácter agreste y archivístico, de grado vinculante y esquema no empírico. Como compendio investigativo, se seleccionaron 40 funcionarios asignados a la citada División Acelerada, a quienes se suministraron dos conjuntos de cuestiones inquisitivas. Tales artefactos consistieron en una secuencia de enunciados que, a través de una gradación de cinco modalidades de estilo Likert, posibilitó la detección de los elementos motivacionales, para perfilar las facetas intrínsecas de la consagración institucional, se pretendió discernir la reciprocidad entre el vigor laboral y dicha fidelidad corporativa. Con el propósito de garantizar su autenticidad, los artefactos de medición fueron sometidos a un minucioso escrutinio por parte de especialistas, y para verificar su solidez se realizó un ensayo preliminar de sondeo, seguido



de la implementación del procedimiento estadístico Alfa de Cronbach, precisando puntuaciones de 0,859 y 0,808, lo cual denota un sobresaliente nivel de consistencia. El análisis pormenorizado de los datos se efectuó mediante una perspectiva cuantitativa, donde la información recopilada a través de los dispositivos fue tratada estadísticamente, con la finalidad de extraer los resultados y postular como conclusión del trabajo investigativo que existe una correlación medianamente reducida entre la intensidad del ímpetu laboral y la dimensión de la lealtad institucional entre los policías.

Narcisi (2020) En su escrutinio "Compromiso organizacional y estrés laboral en un banco público. Estudio comparativo entre generación X e Y", La presente indagación se orienta a escrutar si subsiste una ligazón entre la adhesión corporativa y la tensión ocupacional en asalariados de una entidad bancaria estatal, considerando su afiliación a la cohorte generacional X o Y. Este sondeo es de índole cuantitativa y su esquema es no experimental *ex post facto*, dado que no se ejecuta ninguna alteración de los factores. Conforme al propósito planteado, se configura como una pesquisa correlacional, ya que se procura constatar la conexión entre las variables mediante coeficientes de correlación. Como herramienta, se empleará un formulario que será administrado a la muestra, compuesta por 88 empleados de un establecimiento financiero de carácter estatal, de ambos sexos y con una horquilla etaria que oscila entre los 18 y 57 años, quienes ejecutan sus labores en diversas secciones de la institución y ocupan disímiles rangos jerárquicos. Se suministraron los formularios de manera presencial durante la franja horaria de labor. Los desenlaces desvelan la subsiguiente vinculación entre las variables. En la cohorte generacional X, se establece una conexión negativa y antagónica entre la faceta de Adhesión Normativa y la vertiente de Agobio Psíquico. En este colectivo, que se distingue por considerar la ocupación como el eje central de su existencia y, en consecuencia, demostrar fidelidad a su empleador, se observa que un incremento en el nivel de Adhesión Normativa conlleva una disminución en el Agobio Psíquico. Por otro lado, en



la cohorte Y, la correlación se manifiesta de la siguiente forma: la Adhesión Emotiva presenta una relación negativa y contrapuesta con las vertientes de Estrés Laboral. Esta generación anhela empleos que los estimulen y se alineen con aquello que les confiere satisfacción, priorizando su autonomía y autosuficiencia. En relación con esta cohorte, la conexión entre la Adhesión Emotiva y el Estrés Laboral indica que cuando una dimensión se incrementa, la otra se atenúa.

### **3.1.2. Antecedentes nacionales**

Copertino (2023) En su tesis “Habilidades directivas y compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Trans World Farms S.A., Supe Pueblo, 2021”, La meta cardinal de esta pesquisa fue determinar de qué modo las destrezas gerenciales repercuten en la lealtad corporativa de los operarios de la firma Trans World Farms S.A., emplazada en Supe Pueblo. a lo largo del año 2021. Procedimientos: Esta investigación se cataloga como de índole aplicada, con un grado correlativo, un diseño no empírico y un enfoque numérico. El conjunto de individuos analizados abarca a 80 laboradores. La fiabilidad del artefacto fue corroborada por el factor Alfa de Cronbach, arrojando cifras de (0,943) y (0,889). Descubrimientos: Respecto a las habilidades directivas, la mitad mencionó que escasamente o jamás su líder de nivel superior valora como fundamental planificar las tareas a realizar durante el horario laboral, y el 46.3% indicó que escasamente o jamás su superior jerárquico reconoce las singularidades individuales de cada miembro de su grupo laboral. En cuanto a la fidelidad empresarial, el 31.3% indicó que escasamente o en contadas ocasiones siente un vínculo afectivo hacia la compañía. Desenlace: Las habilidades directivas tienen un impacto de gran magnitud en la fidelidad institucional de los asalariados de la corporación Trans World Farms S.A., asentada en Supe Pueblo, durante el ciclo anual de 2021, conforme fue



estipulado por el escrutinio de correlación del Coeficiente Rho de Spearman, el cual desveló un guarismo de 0,645, con un grado de trascendencia  $p = 0.00 < 0,05$ .

Changanaqui & Santamaria (2022) En su tesis “Compromiso organizacional en los laboradores de la entidad Sistemgroup international Peru S.A.C., San Isidro, Lima – 2022”, Tuvo como propósito esencial: Delimitar la manera en que se evidencia la adhesión organizacional entre los colaboradores de Sistemgroup International Perú S.A.C., San Isidro, Lima - 2022. Métodos: esquema transversal elemental, descriptivo y no experimental. Perspectiva empírica, cuantitativa, considerando como universo de estudio a 25 trabajadores administrativos. La metodología de indagación empleada consistió en el instrumento desarrollado por Mayer y Allen (1991) sobre adhesión, compuesto por 18 enunciados. Hallazgo: El 80% de los individuos se situaron en un nivel intermedio de adhesión; respecto a las mediciones de adhesión afectiva, el 56% indicó un nivel moderado; asimismo, en la dimensión de continuidad, el 76% se posicionó en promedios, y en la dimensión normativa, el 80% también señaló un nivel promedio. Conclusión: La adhesión organizacional se manifiesta a un grado medio entre los empleados de Sistemgroup International Perú S.A.C., San Isidro, Lima - 2022.

Armas & Solano (2024) Es su indagación “Engagement laboral y desempeño laboral en la Agencia Tambo Mibanco-2021”, La presente pesquisa pretendió esclarecer la trabazón entre la inmersión ocupacional y la eficacia profesional en el ente Tambo Mibanco-202. Esta pesquisa se cimentó en el procedimiento epistemológico como armazón metodológico, el cual orienta la realización de un sondeo conjetural-deductivo, con una óptica aritmética, un grado correlativo, un esquema no experimental y de corte sincrónico, además de ser de índole elemental. El conglomerado de estudio consistía en 20 operarios. La colecta de informaciones fue efectuada mediante la táctica de auscultación, utilizando como artefacto un cuestionario que abarcaba 26 enunciados. Derivado de los desenlaces obtenidos, se



dictaminó que, con un guarismo  $r_s = 0,711$  y una significancia dual  $p = 0,000$ , el guarismo se torna relevante y, conforme a la escala, se distingue una recia correlación afirmativa entre las magnitudes de inmersión ocupacional y eficacia profesional, consumándose el propósito primordial de la pesquisa. Esto ratifica que la dedicación al quehacer desempeñado representa un componente crucial del mando eficaz. En tal sentido, a través de esta dedicación, se fomenta el logro de los fines y el auge institucional. Los individuos que exhiben elevados grados de dedicación tienden a sobresalir por su ardor, dinamismo y poderosa inmersión en las actividades que realizan.

Bobadilla (2022) En su tesis “Estrés laboral y el desempeño laboral en la empresa T-Solucionadora SAC Trujillo 2022”. Procuró como finalidad cardinal dilucidar la vinculación existente entre la tensión ocupacional y la eficacia profesional en la entidad T-Solucionadora SAC Trujillo 2022. Fue un escrutinio de índole aplicada, con una estructura no empírica, de índole transtemporal y de tipo asociativo. El conjunto escrutado incluyó a 25 jornaleros de la entidad T-Solucionadora SAC Trujillo. Para la recolección de datos se utilizó el método de indagación, siendo el artilugio un pliego con 25 inquirimientos enfocados en la variable agobio profesional, acompañado de una hoja de estimación que abarcaba 20 parámetros para la variable desempeño ocupacional. Los datos fueron manipulados mediante el programa SPSS Statistics versión 25. El coeficiente de asociación empleado fue el Rho de Spearman, cuyo resultado exhibió una cifra de 0.059, lo que denota que la asociación es positiva y de baja intensidad entre la tensión ocupacional y la productividad profesional, con un umbral de relevancia de 0.781, donde  $p > 0.05$ , indicando que la conexión carece de significancia estadística. Por ende, se admite la premisa investigativa de que el estrés laboral se vincula de forma directa con el rendimiento profesional en la entidad T-Solucionadora SAC Trujillo 2022.



Zamora (2021) En su tesis “Compromiso organizacional y estrés laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Chepén – 2021”, El sondeo persiguió como propósito primordial esclarecer la ligazón entre la adhesión institucional y la tensión laboral entre los empleados de la Comuna de Chepén. La indagación adoptó una perspectiva descriptiva con un esquema no experimental, de naturaleza transeccional y de tipo correlativo; la cohorte estuvo integrada por 43 laboradores, quienes contestaron el cuestionario. Con la adhesión institucional como variable autónoma, se logró inferir que, de las tres facetas de dicha variable, la correspondiente al afecto obtuvo un 82% de ratificación (muy conforme y conforme), el 86% de aprobación concerniente al compromiso de permanencia (muy conforme y conforme), y el 93% de asentimiento relativo al compromiso normativo (muy conforme y conforme). En cuanto a la variable subyugada de tensión ocupacional, del cúmulo total de empleados sondeados, un 26% manifestó estar sumamente conforme, mientras que un 59% indicó estar conforme, lo cual revela que un 85% estima que la tensión laboral no incide negativamente en el rendimiento profesional dentro de la Comuna de Chepén. De este porcentaje, un 21% y 63% se vinculan con la tensión de Tarea, un 31% y 60% con la tensión de Rol, y un 26% y 55% con la tensión de índole Interpersonal. El guarismo de Rho de Spearman arrojó un dígito de 0.443, lo cual evidencia una vinculación afirmativa de magnitud intermedia entre la magnitud de Adhesión institucional y la presión laboral.

### ***3.1.3. Antecedentes locales***

Mayhua & Zarate (2021) En su tesis “Relación entre justicia organizacional y compromiso organizacional en trabajadores de una municipalidad distrital de la región Arequipa” El fin primordial de este sondeo es escrutar la vinculación entre la Equidad



Corporativa y la Adhesión Institucional en los asalariados de un Territorio Municipal en la región de Arequipa. La pesquisa se acoge a un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo-relacional, y presenta una estructura investigativa transtemporal. Se seleccionó una muestra deliberada de naturaleza no probabilística, compuesta por 98 colaboradores. El artefacto empleado para la colecta de información fue la escala de Justicia Organizacional de Colquitt y la escala de Compromiso Institucional de Meyer y Allen. Para la corroboración de las conjeturas formuladas, se llevó a cabo la prueba estadística no paramétrica de Chi cuadrado de Pearson, obteniéndose un desenlace de  $p=0.040 < 0.05$ , lo que señala la existencia de una correlación relevante de ínfima magnitud entre ambas variables. De igual modo, se constató que el 57.6% de los empleados del municipio presentan una elevada percepción de Equidad Organizacional, mientras que un 34.3% muestra una percepción moderada y un 8.1% una percepción baja, resaltando la dimensión de Equidad Interpersonal como la más destacada. En relación con la variable Adhesión Institucional, se reveló que el 52.5% de los empleados muestran un grado intermedio, el 40.4% un grado elevado, y únicamente el 7.1% un grado menguado, siendo la dimensión de Apego Emocional la predominante entre los trabajadores del ayuntamiento.

Quispe (2021) En su tesis "Factores laborales y su relación con el compromiso laboral en la Oficina de Administración Financiera de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa 2020", El propósito de este análisis es explorar la conexión entre los componentes laborales y su relación con la pasión por el trabajo en el Departamento de Finanzas de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa 2020. Con el propósito mencionado, el enfoque metodológico seleccionado integra una perspectiva de carácter numérico y un nivel descriptivo-relacional; de igual forma, el diseño utilizado fue de naturaleza no empírica, transeccional y retrospectiva. Con un grupo conformado por 38 trabajadores que simbolizan la entera población, se llevó a cabo la



recolección de información por medio de la estrategia de encuesta y el artefacto del interrogatorio, lo cual permitió la valoración de ambas variables. Los datos fueron desmenuzados mediante el software SPSS v21, cuyas deducciones señalan que los elementos laborales muestran una prevalencia ventajosa del 68.4%, mientras que la dedicación al oficio manifiesta un grado sobresaliente del 89.5%. Igualmente, se estableció con un coeficiente de correlación de ( $Rho=0.839^{**}$ ) y un ( $p\text{-valor}<0.05$ ) que existe una conexión relevante entre los componentes laborales y la entrega al trabajo. Por último, se verifica que a mayor envergadura de los elementos ocupacionales, se incrementará la devoción laboral de los funcionarios públicos y al revés.

Quicaño (2021) En su tesis "Relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del comedor universitario de la Universidad Nacional de San Agustín - Arequipa 2020" Propuso como meta cardinal; Indagar la ligazón entre el ambiente de faena y el rendimiento ocupacional de los asalariados del refectorio académico de la Universidad Nacional de San Agustín - Arequipa en el ciclo anual 2020. La pesquisa adoptó un enfoque numérico, con un diseño descriptivo de asociación y naturaleza transversal. El grupo estaba conformado por 44 empleados del comedor estudiantil de la UNSA. Para la obtención de datos, se utilizaron ingenios reformulados por el artífice a partir de los formularios del Terreno Laboral de Sonia Palma Carrillo y Productividad Laboral planteada por Villena (2018). Ambos mecanismos fueron ratificados mediante exámenes de sabios, y las cifras del índice Alfa de Cronbach alcanzaron  $\alpha= 0.94$  y  $\alpha= 0.63$  correspondientemente; además, ambas evaluaciones mostraron un índice V de Aiken de magnitud 1 en la homologación por árbitros, lo cual certifica que los dos ingenios son auténticos. Los resultados desvelaron que el entorno ocupacional obtuvo apreciaciones elevadas y sumamente sobresalientes, un hallazgo análogo emergió con la variable de rendimiento laboral. Por último, únicamente el componente de prerrogativas laborales en el ejercicio laboral mostró calificaciones



intermedias. Las interconexiones revelaron la persistencia de un vínculo trascendental, moderado y completamente acorde entre los elementos. ( $\chi^2=42.43$ ,  $\alpha>p$ ;  $\delta=0.626$ ,  $\alpha>p$ )

Ríos (2021) En su tesis "Trabajo en equipo y el desempeño laboral en enfermeros de hospitalización COVID-19, HNCASE, Arequipa 2021". En esta pesquisa meticulosa se formuló como meta cardinal dilucidar el nexos entre la sinergia grupal y el desempeño ocupacional en los cuidadores de salud encargados de la hospitalización por el mal de COVID-19, en el HNCASE, Arequipa, año 2021. Se trató de una exposición descriptiva, de enfoque transversal y de correlación. La táctica empleada consistió en la indagación a través de sondeo, empleando como procedimiento el interrogatorio y como dispositivos dos documentos: uno acerca de Cooperación en conjunto y otro sobre Eficiencia en el trabajo, ambos ideados por el escritor Bach. Ronald Juan Ríos Rivera. La agrupación de investigación estuvo compuesta por 95 asistentes sanitarios, seleccionados mediante una escogencia probabilística al azar de tipo elemental. En cuanto a los descubrimientos, se deduce que el 49.41% de los enfermeros del servicio de internación por el mal de COVID-19, en el HNCASE, están dentro del intervalo de edad de 25 a 30 primaveras; el 90.59% pertenecen al sexo femenino, seguido por el 44.71% que ha ejercido en el área COVID-19 durante 9 lunas o más. Respecto al estado civil, se observa que el 69.41% se hallan en soltería, mientras que el 28.24% ha formalizado nupcias. En cuanto a la variable de cooperación grupal, se evidenció un nivel sumamente adecuado, mientras que la variable de rendimiento ocupacional exhibió un grado aceptable. Finalmente, se establece que hay una conexión relevante entre la colaboración en grupo y el desempeño en el trabajo, según los análisis de Chi-cuadrado y Spearman.

Quenaya (2020) En su tesis "Relación entre bienestar laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Empresa de Transportes Peche's E.I.R.L, Arequipa,



2020", El actual estudio de indagación posee como finalidad cardinal Dilucidar la correlación entre la bonanza ocupacional y la devoción corporativa de los operarios de la firma de traslados PECHE'S E.I.R.L, Arequipa, 2020. Se trata de una exploración no empírica, a causa de que se focaliza en la indagación de dos magnitudes en su forma prístina, sin ser objeto de alteración, en el entendido de que las fluctuaciones en la magnitud autónoma ocasionen mutaciones en la magnitud subordinada, por la cronología es transeúnte y por su carácter es cuantitativa, para dicha indagación se empleó el método del sondeo y como artilugio el interrogatorio. El conjunto examinable está compuesto por 108 sujetos que desempeñan funciones en la compañía de traslados PECHE'S E.I.R.L. Los desenlaces del escrutinio numérico revelan una correspondencia de Pearson con  $r= 0.514$ , entre la prosperidad ocupacional y la fidelidad institucional de los operarios de la entidad transportista. PECHE´S E.I.R.L.

### 3.2. Bases Teóricas

#### **Compromiso Organizacional.**

Acorde Meyer y Allen (1991) citado por Ajahuana & Pari (2017) Este se conceptualiza como una condición psíquica que manifiesta el nexo entre un sujeto y una entidad, dicho vínculo incide en la resolución de los trabajadores respecto a su continuidad dentro de la institución o su inclinación a abandonarla. Se conforma por tres facetas: adhesión afectiva, obligación normativa y dedicación sostenida.

Según Arias (2001) considera esta como uno de los óptimos augurios de estabilidad en el puesto laboral. De igual forma, resulta fascinante que las entidades no solo busquen identificar la clase de compromiso, sino también medir la intensidad del apego que demuestran los empleados, lo cual proporcionaría la clave para definir qué tipo de devoción se pretende consolidar.



## **Teoría del compromiso actitudinal y conductual**

Según Meyer & Allen (1991) El postulado que gravita en torno al mecanismo por el cual los sujetos arriban a contemplar su nexos con el colectivo institucional. De múltiples maneras puede asemejarse a una idiosincrasia en la que los entes evalúan en qué medida sus principios internos y aspiraciones personales se alinean armónicamente con la entidad organizacional.

Asimismo, Meyer & Allen (1991) este, por otra parte, se vincula con el mecanismo mediante el cual los sujetos quedan embrollados en una particular institución y de qué modo confrontan esta disyuntiva.

El compromiso tal como se conceptualiza en los tres enfoques identificados, como compromiso afectivo, de continuidad y normativo

## **Dimensiones del compromiso organizacional**

Este según Meyer & Allen (1991) tienen tres dimensiones:

### **Compromiso Organizacional Afectivo**

El afectivo se refiere a la conexión emocional que los laboradores tienen con su organización. Este precisa un sentido de apego emocional, identificación y dedicación con la empresa. Los operarios que perciben un intenso apego afectivo tienden a permanecer en la entidad porque es su voluntad hacerlo.”. Meyer & Allen (1991)

### **Compromiso Organizacional Continuidad**

El Continuo, Hace alusión a la percepción de los gastos vinculados con desvincularse de la compañía, lo cual “expone el lazo de índole material que el trabajador mantiene con la entidad, ya que reconoce los sacrificios inherentes a dejar la entidad”. Meyer & Allen (1991)



## **Compromiso Organizacional Normativo**

La vinculación normativa institucional se fundamenta en la vivencia del empleado al experimentar una intensa sensación de deber hacia la permanencia en la entidad para la cual presta servicio, lo que incita al integrante a continuar dentro de la misma. Meyer & Allen (1991)

## **Desempeño Laboral**

Según, Campbell & Wiernik (2015) este se precisa como las acciones específicas que los seres ejecutan y que resultan esenciales para lograr los fines de la entidad. Es esencial identificar cuáles son las acciones son relevantes para dichos objetivos y cuales no lo son, sin importar si estas especifican en una descripción formal del puesto.

Así mismo, Define el desempeño laboral como uno de los conceptos que ha captado mayor interés por parte de los estudiosos de la conducta corporativa, su notoriedad posiblemente radica en que la competitividad y la eficacia de las entidades guardan una conexión intrínseca con el rendimiento particular de sus empleados. (Gabini, 2018, p. 255)

Y, por último, Según Chiavenato (2009) este es una evaluación sistemática de cómo cada individuo realiza sus tareas, objetivos y resultados que deben lograr, habilidades que posean y su capacidad de crecimiento. Este proceso permite evaluar el valor, la excelencia y las competencias de un individuo, destacando especialmente su aporte a la organización. (p. 245)

## **Teoría de Campbell**

Según Bautista et al. (2020) El modelo de Campbell nace de la necesidad de realizar un escrutinio exhaustivo de la faena ocupacional de forma holística. Este arquetipo es estimado como uno de los pilares conceptuales más preeminentes en el análisis del quehacer



laboral debido a su índole polifacética. Su propósito radica en dilucidar los engranajes primordiales que posibiliten calibrar la ejecución, lo cual, en consecuencia, allana el camino para la elaboración de tácticas encaminadas al logro de las metas institucionales. Los factores que integran dicho esquema delinear el andamiaje subyacente del rendimiento en diversas modalidades de ocupaciones.

## **Dimensiones del desempeño laboral**

### **Desempeño de la tarea**

Bautista et al. (2020) Define este como la ejecución de las responsabilidades y tareas de una labor, basándose en los conocimientos y aptitudes específicos para cada cargo, contribuyendo así a la entidad. (p. 115). Un colaborador, utilizando sus habilidades y aptitudes llevan a cabo sus funciones encomendadas por la empresa, este desempeño describe el puesto adecuado para cada colaborador según sus habilidades. Como resultado, se obtiene un impacto positivo, ya que al tener un colaborador que disfrute sus funciones, mejora el rendimiento laboral y esta beneficia a la empresa.

Así mismo, campbell (1990) precisa a este como un grupo de comportamientos vinculados con la producción de resultados y el cumplimiento de metas organizativas. Esta dimensión del desempeño se relaciona con la eficiencia con la que los empleados llevan a cabo las responsabilidades y tareas específicas de sus roles.

### **Desempeño contraproducente**

Bautista et al. (2020) Se designan comportamientos contraproducentes a las labores a voluntad que precisan amenazar la entidad en beneficio del trabajador. (p. 116) En el ámbito del desempeño contraproducente, se puede identificar a un empleado cuyas intenciones no acéptales dentro de la organización, ya que trae impactos negativos con dicho desempeño.



Asimismo, Bennett & Robinson (2000) describe que el comportamiento contraproducente abarca acciones que perjudican el entorno laboral y tiene una influencia mala en la eficiencia y la moral del equipo. según ellos, el comportamiento contraproducente se refiere a conductas que contravienen los intereses de la organización, tales como la impuntualidad, el ausentismo y el sabotaje.

### **Desempeño contextual**

Bautista et al. (2020) este puede describirse como actos impetuosos y singulares que trascienden las anticipaciones del rol asignado. Estos comportamientos, que brotan de manera voluntaria y no prescrita, resultan elementales para lograr fines anheladas en de las entidades organizacionales. (p. 116). Ese tipo de desempeño refleja un comportamiento del trabajador acorde con el contexto actual del entorno laboral o las situaciones externas que enfrenta la empresa.

Así mismo Gabini, (2018) Describe el desempeño contextual como “las actividades que, aunque no están directamente vinculadas con las tareas laborales específicas, tienen un impacto considerable en la productividad en la entidad” (p. 37). Este género de actitudes se dirige a beneficiar a la entidad y trasciende las previsiones estipuladas para una función particular, exhibiendo inclinaciones favorables.

### **3.3. Marco Conceptual**

**Beneficios:** Para Ander-Egg (2011) Es un término amplio que abarca todo aquello que es favorable o positivo tanto para quien lo otorga como quien lo recibe, se puede entender como un beneficio cualquier elemento que represente un bien, ya que implica una utilidad que genera consecuencias positivas que mejoran la situación ante dificultades o problemas que se deben enfrentar.



**Bienestar:** Para Ander-Egg (2011) Una labor deliberada, estructurada y direccionada, realizada tanto a título personal como grupal, que posee el propósito manifiesto de incidir sobre el medio circundante para preservar una circunstancia existente, con el fin de optimizarla o modificarla sustancialmente". (p. 19)

**Compromiso organizacional.** Según Amorós (2007) “Este se entiende como el nivel de identificación que un trabajador tiene con una entidad y con sus fines, así como su deseo por permanecer en ella.” (p. 73)

**Conveniencia:** Kotler & Keller (2012) La coexistencia es la forma en que interactuamos con otros individuos desde la infancia. Para una armoniosa coexistencia, se precisa de reverencia, estima, ternura y altruismo, entre otros valores. Además, es esencial tolerar las diferentes costumbres de las personas que nos rodean. (pp.132-133)

**Costo económico:** Ricardo (2020) Nos suscita curiosidad respecto a lo que verdaderamente entregamos para adquirir un beneficio y, por ende, sobre la razón por la cual optamos por un rumbo específico de proceder. Una economía, al ser un entramado que preserva insumos limitados, conlleva la distribución metódica de dichos bienes para potenciar al máximo su valía.

**Deber ético:** Para Pérez (2000) radica en la noción de la obligación. Según él, “un individuo obra éticamente cuando lo hace por imperativo moral”, razón por la cual la moral kantiana se denomina deontológica, ya que es una moral de la obligación. La obligación es el imperativo de un proceder por reverencia hacia la normativa, es decir, subordinarse como ser humano a la norma por deferencia. (p. 117)

**Felicidad:** Para Boeri & Rossi (2024) El talante que haya regocijo en la tenencia de un beneficio, manifestándose como la facultad de goce ante sucesos favorables. (p. 60)



**Identificación:** Para Rivelis (2009) El reconocimiento es un mecanismo psíquico por el cual un individuo asimila una faceta, peculiaridad o rasgo de un tercero, lo que engendra una metamorfosis, sea íntegra o fragmentaria, conforme al arquetipo de este. El temperamento se moldea y se concreta mediante variados procedimientos de asimilaciones. (p. 72)

**Interés:** Según Alles (2011) el afán difiere de la determinación y es evolutivamente anterior a esta, mientras que, desde la óptica del psicoanálisis, el afán se halla más atado al egocentrismo (afán del sí-mismo), en contraposición al filantropismo o 'afán' desinteresado. (p. 223)

**Lealtad:** Según Kotler & Keller (2012) Se describe como una modalidad de conducta del consumidor orientada hacia una marca específica a lo largo de un período determinado. En tal escenario, se revela la fidelidad del cliente hacia su suministrador de servicios, resultado de un proceso de valoración y ciertos elementos contextuales. (p. 127)

**Reciprocidad:** Calvo (2020) Puede ser vista como un comportamiento pro-social siempre y cuando sea de manera voluntaria, sin esperar nada a cambio ni anticipar recompensas externas. Es decir, quien reciproca debe hacerlo por decisión propia, sin esperar nada a cambio

**Retribución:** Según Urquillo & Bonilla (2008) Es un vocablo que faculta denominar la remuneración, incentivo, desembolso, resarcimiento o recompensa que un individuo percibe por una específica labor o ejecución. (pág. 30)

**Sentimiento de obligación:** Sully (1888) Es la coacción que la mente lógica impone sobre el albedrío, ante la presencia de un ideal. En consecuencia, no se trata de una fuerza que emane de la jerarquía, el colectivo, lo subconsciente, o el temor a la retribución. (p. 393)



## CAPITULO IV

### HIPÓTESIS

#### 4.1. Hipótesis general

El compromiso organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los laboradores de la empresa Expreso San Román

#### 4.2. Hipótesis específicas

**H1:** El compromiso afectivo se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los laboradores de la empresa Expreso San Román

**H2:** El compromiso de continuidad se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los laboradores de la empresa Expreso San Román

**H3:** El compromiso normativo se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los laboradores de la empresa Expreso San Román

#### 4.3. Variables

Variable 1: compromiso organizacional

Variable 2: desempeño laboral

#### 4.4. Operacionalización de variables

**Tabla 1***Variable, Dimensiones e Indicadores del compromiso organizacional y desempeño laboral*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	CATEGORIAS	
<b>Compromiso Organizacional</b> (Meyer & Allen, 1991)	Compromiso afectivo	Apego emocional	a) Nunca	
		Identificación	b) A veces	
		Felicidad	c) Casi Siempre	
		Pertenecer	d) Siempre	
		Conveniencia		
	Compromiso de continuidad	Compromiso normativo	Beneficios	
			Costo económico	
			necesidad de trabajo	
			Sentimiento de obligación	
			Lealtad	
<b>Desempeño Laboral</b> (Campbell & Wiernik, 2015)	Desempeño de tarea	Retribución		
		Reciprocidad		
		Toma de decisiones	a) Nunca	
		Organización	b) A veces	
		Productividad	c) Casi Siempre	
	Desempeño contraproducente	Desempeño contextual	Resolución de problemas	
			Negatividad	
			Deficiencia	d) Siempre
			Desmotivación	
			Falta de colaboración	
		Iniciativa		
		Compromiso		
		Colaboración y cooperación		
		Orientación		

*Nota.* elaboración propia



## CAPITULO V

### PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

#### 5.1. Enfoque de la indagación

Enfoque cuantitativo

Según Hernández (2014) Enfoque cuantitativo se basa en la captación de información para corroborar conjeturas a través del cómputo cuantitativo y el escrutinio estadístico. Su finalidad es discernir esquemas de conducta y autenticar postulados teóricos.

#### 5.2. Método aplicado a la investigación

Método deductivo

Es un enfoque de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para derivar detalles. (Bernal 2010, p. 59)

#### 5.3. Tipo de investigación

Es de tipo básica

Según Ñaupas et al. (2014) Este tipo de investigación pura, básica o sustantiva, recibe el nombre de pura porque no persigue objetivos económicos. Su principal motivación es la simple curiosidad y el profundo placer de adquirir nuevos conocimientos (p. 91)

#### 5.4. Nivel de Investigación

nivel Correlacional



Acorde Bernal C. ( 2006) La indagación correlacional se centra en mostrar o analizar la vinculación de factores, enfocándose en cómo están asociadas entre sí. En otras palabras, la correlación observa cómo se relacionan las variables, pero no establece causalidad, es decir no determina un cambio de factor que influye inmediatamente en otro. (p. 131). El trabajo de indagación está enfocado en conocer la situación real de la lealtad institucional y la eficacia ocupacional de los operarios de la entidad Expreso San Román S.A.C de Arequipa

## **5.5. Diseño de Investigación**

Este es No Experimental y Transversal, ya que no se manipulo la variable en estudio

Para Hernández (2014) Se categoriza como No Experimental debido a que la indagación se desarrolla sin manejar factores. En otras palabras, se trata de investigaciones en las cuales no se interviene intencionalmente sobre las variables autónomas para observar su efecto en otros factores. (p. 152)

Asimismo, Hernández (2014) señala que se clasifica como transeccional cuando el acopio de informaciones se efectúa en un solo momento cronológico. Su finalidad estriba en delinear los parámetros y escrutar su repercusión e interconexión en un instante determinado del continuum temporal. (p.154)

## **5.6. Población y Muestra**

### **5.6.1. Población:**

Esta estará formada por todos los laboradores de la entidad Expreso San Román S.A.C, constituida en un número de 35 trabajadores.

### **5.6.2. Muestra:**

La muestra que se utilizara corresponde al 100% de la empresa, lo que implica que se trata de censo. Esto significa que la muestra se conforma por todos los 35 trabajadores, con el fin de garantizar que los datos sean verídicos y alcanzar una mayor precisión en la presentación de resultados.



## 5.7. Técnicas e instrumentos

Entre las técnicas e instrumentos que se utilizarán son:

### 5.7.1. Técnica

#### **Encuesta:**

según Arias (2012) esta técnica se entiende como un método para obtener información proporcionada por un grupo o muestra de individuos sobre si mismos, o en relación con un tema en específico (p. 72)

Asimismo Hernández & Coello (2012) señala que la encuesta se lleva a cabo cuando la información requerida puede ser recabada mediante las contestaciones de uno o varios individuos a un formulario preelaborado, siempre que estos estén dispuestos a cooperar con el estudio. (p. 80)

### 5.7.2. Instrumento

Consecuentemente, los instrumentos de recolección de datos, es el siguiente:

#### **Cuestionarios:**

Este instrumento permite recabar datos de los trabajadores con diferentes opiniones que apoyaron la indagación. Hernández (2014) Un cuestionario se compone de un grupo de cuestionamientos relacionadas con uno o más factores que deseen evaluar (p. 217)

## 5.8. Confiabilidad y validación del instrumento

### 5.8.1. Confiabilidad

La confiabilidad según Bernal (2010) Alude a la estabilidad de las calificaciones que logran las mismas personas cuando se les evalúa en diversas oportunidades utilizando idénticos formularios. (p.247)

De hecho, existen múltiples metodologías estadísticas para valorar la fiabilidad de un instrumento investigativo. Sin embargo, la más empleada en nuestro entorno y otros es el factor Alfa de Cronbach, el cual se determina.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

$\alpha$  = Coeficiente alpha cronbach

K = Numero de items

$\sum$  = Sumatoria

$S_i^2$  = Varianza

$S_t^2$  = Varianza de puntos

En este análisis investigativo, el factor Alfa de Cronbach se obtiene mediante el uso del programa SPSS para los factores, y se clasifica dentro de los siguientes intervalos:

**Tabla 2**

*Rangos de interpretación del coeficiente alpha de Cronbach*

Excluyente	Nada confiable	Poco confiable	Confiable	Muy confiable
0	0.01 a 0.10	0.11 a 0.20	0.21 a 0.50	0.51 a 1.00

*Nota.* Tabla que propone (Pino, 2007, p.434)

Elaboracion: El ejecutor

**Tabla 3**

*confiabilidad del cuestionario sobre el compromiso organizacional y desempeño laboral*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,925	24

El hallazgo del alpha de Cronbach, que precisa en la tabla 1, muestra un valor  $\alpha = 0,925$ ; esto indica que el instrumento para medir el compromiso y desempeño de los laboradores de la entidad Expreso San Román Arequipa tiene un alto nivel de fiabilidad



5.8.2. Validez

Bernal (2010) La validez es un medio que hace viable examinar con que pueden hacer inferencias y conclusiones basadas en los resultados obtenido. (p.247).

Valderrama & León (2009) Nuestro objetivo es que los instrumentos desarrollados cuenten con el grado de legitimidad para precisar data fiable, en cuanto a las diferentes categorías de legitimidad, los expertos en el medio (p.142)

Como señala el autor mencionado anteriormente, parece que los especialistas no se ponen de acuerdo en este tema, razón por la que ha llevado a la existencia de múltiples técnicas. Esta variedad se aplica para los cuestionarios.

$$CV = \frac{PT}{50} \times 100$$

CV = coeficiente de validez

PT = Puntaje total emitido por el experto

**Escala de resultados**

INDICE	CALIFICADOS
CV ≥ 75%	Aprobado
CV < 75%	Desaprobado

**Fuente:** Ficha de valoración de expertos

**Resultados de evaluacion de cuestionarios por expertos**

EXPERTO	PUNTAJE TOTAL	PORCENTAJE (CV)
A	42	84

*Nota.* Ficha de evaluación de expertos  
Elaboración: El ejecutor

El especialista otorga evaluaciones porcentuales superiores al 75% en relación con los cuestionarios, vinculados a los factores estudiados de los empleados de la empresa Expreso San Román; por ende, los cuestionarios empleados son considerados válidos.

### **5.9. Procedimientos de recolección de datos**

Cuando se han adquirido los distintivos de la hipótesis y delimitado el esquema del sondeo conforme a la materialización de los elementos, se torna indispensable instaurar los métodos de obtención de informaciones para edificar los dispositivos que facilitan aprehender los detalles de la veracidad.

En concordancia con la secuencia del itinerario investigativo, el desmenuzamiento de las cifras conlleva la acumulación, disposición, exhibición, y disección junto con la decodificación de los conocimientos; esta travesía nos habilita para derivar conclusiones robustas y adoptar determinaciones fundamentadas en el examen minucioso de los guarismos, el cual se efectuó del siguiente modo:

- Recolección de datos
- Organización de los datos
- Presentación de data
- Escrutinio y entendimiento de data.

### **5.10. Contrastación de Hipótesis**

Esta se desarrollará con el estadístico Tau-b de Kendall.

#### **Planteamiento de hipótesis general**

Hi: El compromiso organizacional se relaciona significativamente con el desempeño en la labor de los laboradores de la entidad Expreso San Román

Ho: El compromiso organizacional no se vincula notablemente con el desempeño de los laboradores de la entidad Expreso San Román Arequipa 2024

**Nivel de significancia**

Alpha = 5%,  $\alpha = 0.05$

**Regla de decisión**

Se considerará una probabilidad 0,05 o menor para rechazar la  $H_0$  y aceptar la  $H_1$

**Estadística de prueba**

Prueba de Tau-b de Kendall.

**Tabla 4**

*Prueba de Tau-b de Kendall entre compromiso organizacional y desempeño laboral*

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,545	,131	3,524	,000
N de casos válidos		35			

*Nota:* elaboración propia

**Interpretación y decisión**

Según el cálculo del coeficiente Tau-b de Kendall, se logra un resultado =0.000 que es inferior a  $\alpha = 0.05$  propuesto, indicando así una conexión entre la dedicación organizacional y el rendimiento laboral de los trabajadores de la compañía Expreso San Román Arequipa 2024.

**Contratación de hipótesis específico 1**

$H_1$ : El compromiso afectivo se relaciona notablemente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Expreso San Román

$H_0$ : El compromiso afectivo no se relaciona notablemente con el desempeño laboral de los laboradores de la empresa Expreso San Román Arequipa 2024



**Nivel de significancia**

Alpha = 5%,  $\alpha = 0.05$

**Regla de decisión**

Se considerará una probabilidad 0,05 o menor para rechazar la  $H_0$  y aceptar la  $H_1$

**Estadística de prueba**

Prueba Tau-b de Kendall.

**Tabla 5**

*Prueba de Tau-b de Kendall entre compromiso afectivo y desempeño laboral*

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,620	,085	3,200	,001
N de casos válidos		35			

*Nota:* Elaboración propia

**Interpretación y decisión**

Conforme al analista de la evaluación Tau-b de Kendall, se logra el resultado =0.001 que es inferior a  $\alpha= 0.05$  propuesto, indicando así una conexión entre el compromiso emocional y el rendimiento laboral de los trabajadores de la compañía Expreso San Román Arequipa 2024.

**Contratación de hipótesis específico 2**

$H_1$ : El compromiso de continuidad se relaciona notablemente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Expreso San Román

$H_0$ : El compromiso de continuidad no se relaciona notablemente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Expreso San Román Arequipa 2024

**Nivel de significancia**

Alpha = 5%,  $\alpha = 0.05$

**Regla de decisión**

Se considerará una probabilidad 0,05 o menor para rechazar la  $H_0$  y aceptar la  $H_1$

**Estadística de prueba**

Prueba de Tau-b de Kendall.

**Tabla 6**

*Prueba de Tau-b de Kendall entre compromiso de continuidad y desempeño laboral*

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,573	,109	4,187	,000
N de casos válidos		35			

*Nota:* Elaboración propia

**Interpretación y decisión**

Conforme al coeficiente aritmético de la verificación Tau-b de Kendall, se alcanza un índice de 0.000, el cual es inferior a  $\alpha=0.05$  propuesto, lo que indica que el compromiso afectivo se relaciona notablemente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Expreso San Román Arequipa 2024.

**Contratación de hipótesis específico 3**

$H_1$ : El compromiso normativo se relaciona notablemente con el desempeño laboral de los trabajadores de la entidad Expreso San Román

$H_0$ : El compromiso normativo no se relaciona notablemente con el desempeño laboral de los trabajadores de la entidad Expreso San Román Arequipa 2024

**Nivel de significancia**

Alpha = 5%,  $\alpha = 0.05$

**Regla de decisión**

Se considerará una probabilidad 0,05 o menor para rechazar la  $H_0$  y aceptar la  $H_1$

**Estadística de prueba**

Prueba de Tau-b de Kendall.

**Tabla 7**

*Prueba de Tau-b de Kendall entre compromiso normativo y desempeño laboral*

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,573	,109	4,187	,000
N de casos válidos		35			

*Nota:* Elaboración propia

**Interpretación y decisión**

Conforme al cálculo del coeficiente Tau-b de Kendall, se alcanza un resultado =0.000 que se sitúa por debajo de  $\alpha= 0.05$  propuesto, lo cual indica que hay una conexión entre el compromiso normativo y el rendimiento laboral de los trabajadores de la organización Expreso San Román Arequipa 2024.



## CAPÍTULO VI

### RESULTADOS Y DISCUSIONES

#### 6.1. Presentación de Resultados

**Tabla 8**

*Escala de Rho de Spearman*

Valor de Rho	significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

*Nota:* interpretación de coeficiente de correlación de Spearman

**normalidad de datos recolectados**

**Tabla 9**

*Prueba de Kolmogórov. Smirnov para compromiso organizacional y desempeño laboral*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	,320	35	,000	,713	35	,000
DESEMPEÑO LABORAL	,283	35	,000	,791	35	,000

*Nota:* cuestionarios sobre compromiso organizacional y desempeño laboral procesado por el Software Estadístico SPSS

**Interpretación**

La prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov denota que el umbral de relevancia para el parámetro de adhesión institucional es de 0,000, al igual que para el indicador de rendimiento ocupacional. En ambas situaciones, el valor-p se sitúa en < 0,05, lo que insinúa que la disposición de los datos no sigue un patrón regular. Consecuentemente, se elige recurrir a un examen no paramétrico. El propósito de esta pesquisa radica en dilucidar la interrelación entre los factores evaluados, empleándose para ello el coeficiente relacional Rho de Spearman como herramienta de evaluación.

**Objetivo general**

**Tabla 10**

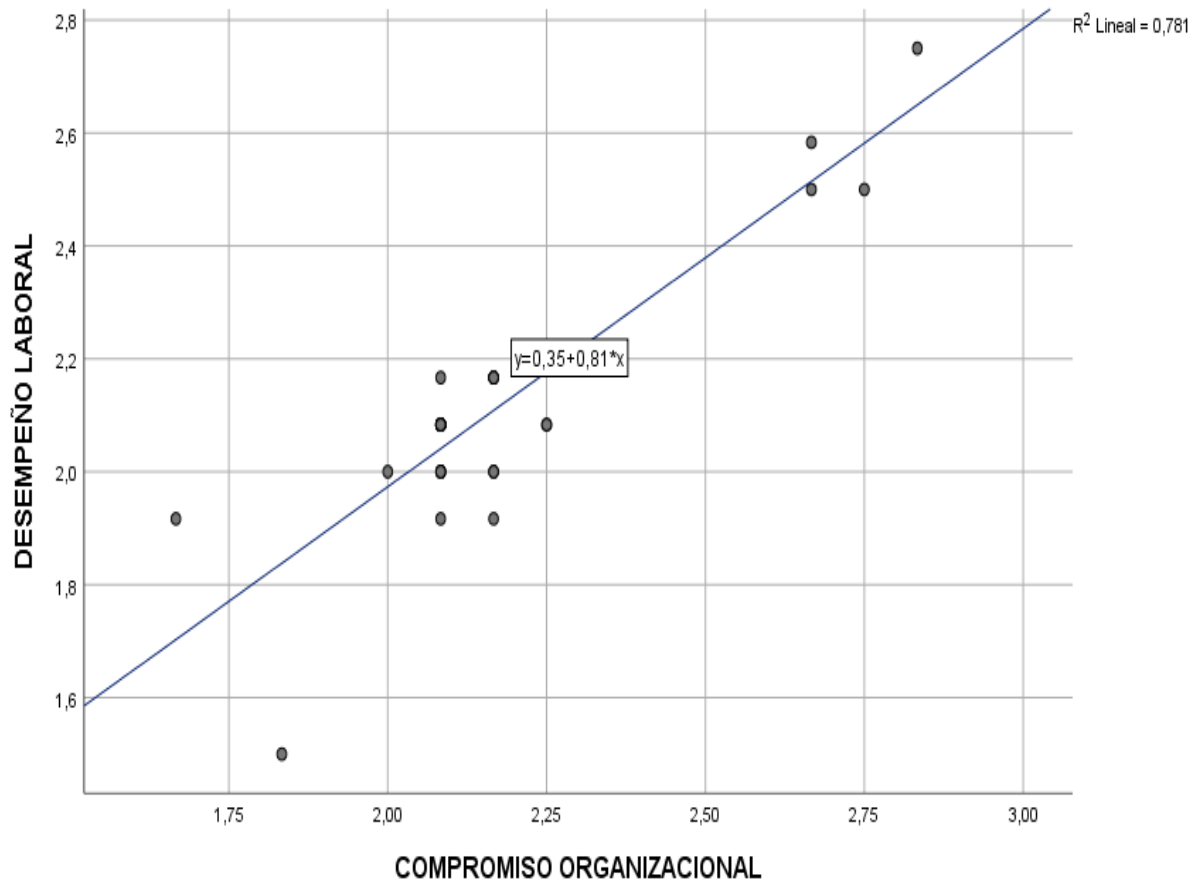
*Correlaciones del compromiso organizacional y desempeño laboral*

		Correlaciones	
		COMPROMISO ORGANIZACIONAL	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Factor Sig. (bilateral) N	1,000 .,609** 35
	DESEMPEÑO LABORAL	Factor Sig. (bilateral) N	,609** ,000 35

*Nota:* cuestionarios sobre compromiso organizacional y desempeño laboral procesado en el SPSS

**Figura 1**

*Recta de regresión del compromiso organizacional y desempeño laboral*



Nota: elaboración propia

### Interpretación

Mediante la prueba estadística de Rho de Spearman, se ha descubierto que entre las variables Compromiso Organizacional y desempeño Laboral hay un coeficiente de correlación de 0,609, lo cual señala una correlación positiva de intensidad moderada. Asimismo, en la línea de regresión se percibe una modificación de elementos comunes de 0,781; lo cual sugiere que, en caso de que el compromiso organizativo tuviera una influencia favorable, la eficacia en el trabajo de los empleados se elevaría en un 78.1 %.

## Objetivo específico 1

**Tabla 11**

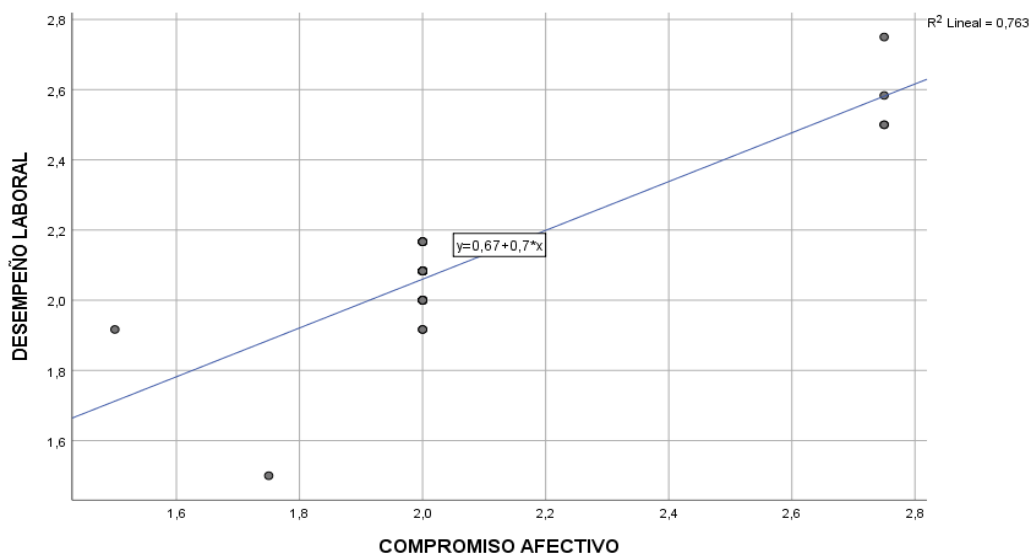
*Correlaciones del compromiso afectivo y desempeño laboral*

		Correlaciones	
		COMPRO MISO AFECTIV O	DESEMP EÑO LABORA L
Rho de Spearman	COMPROMISO AFECTIVO	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,680**
		N	35
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,680**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	35

*Nota:* cuestionarios sobre compromiso organizacional y desempeño laboral procesado en el paquete Estadístico SPSS

**Figura 2**

*Recta de regresión del compromiso organizacional y desempeño laboral*



*Nota:* la figura muestra la relación entre compromiso afectivo y desempeño laboral

### Interpretación

En el cuadro 11 y la imagen 2, se muestra la correlación entre dos variables de acuerdo con el examen de Rho de Spearman. Se percibe que el compromiso afectivo y desempeño laboral guardan una relación constructiva moderada, ya que el índice de correlación es de 0,680. Asimismo, en la línea de regresión se aprecia una alteración de elementos habituales del 0,763, lo que sugiere que, si la implicación emocional tuviera una influencia favorable, la eficacia laboral de los trabajadores se elevaría en un 76,3 %.

### Objetivo específico 2

**Tabla 12**

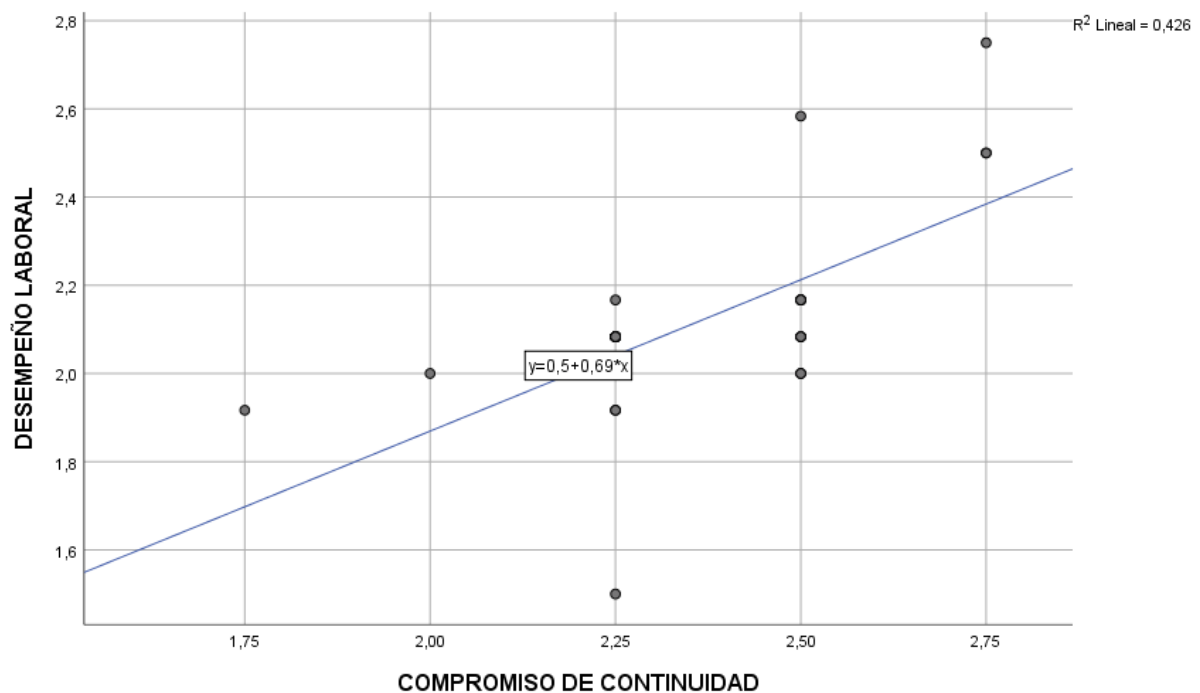
*Correlaciones del compromiso de continuidad y desempeño laboral*

		Correlaciones		
			COMPR OMISO DE CONTIN UIDAD	DESEMP EÑO LABOR AL
Rho de Spearman	COMPROMISO DE CONTINUIDAD	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 35	,631** ,000 35
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,631** ,000 35	1,000 . 35

*Nota:* cuestionarios sobre compromiso organizacional y desempeño laboral procesado en el paquete Estadístico SPSS

**Figura 3**

*Recta de regresión del compromiso de continuidad y desempeño laboral*



*Nota:* la figura muestra la relación entre compromiso de continuidad y desempeño laboral

### **Interpretación**

En el cuadro número 12 y la ilustración 3, se muestra la correlación entre dos variables de acuerdo con el examen de Rho de Spearman. Se percibe que la conexión entre el compromiso de continuidad y el desempeño laboral tiene una correlación positiva moderada, ya que el coeficiente de correlación es de 0,631. Asimismo, en la línea de regresión se aprecia una variación de factores habituales del 0,426; lo cual sugiere que, si la persistencia en el trabajo tuviera un efecto favorable, el rendimiento laboral de los trabajadores se incrementaría en un 42,6 %.

### Objetivo específico 3

**Tabla 13**

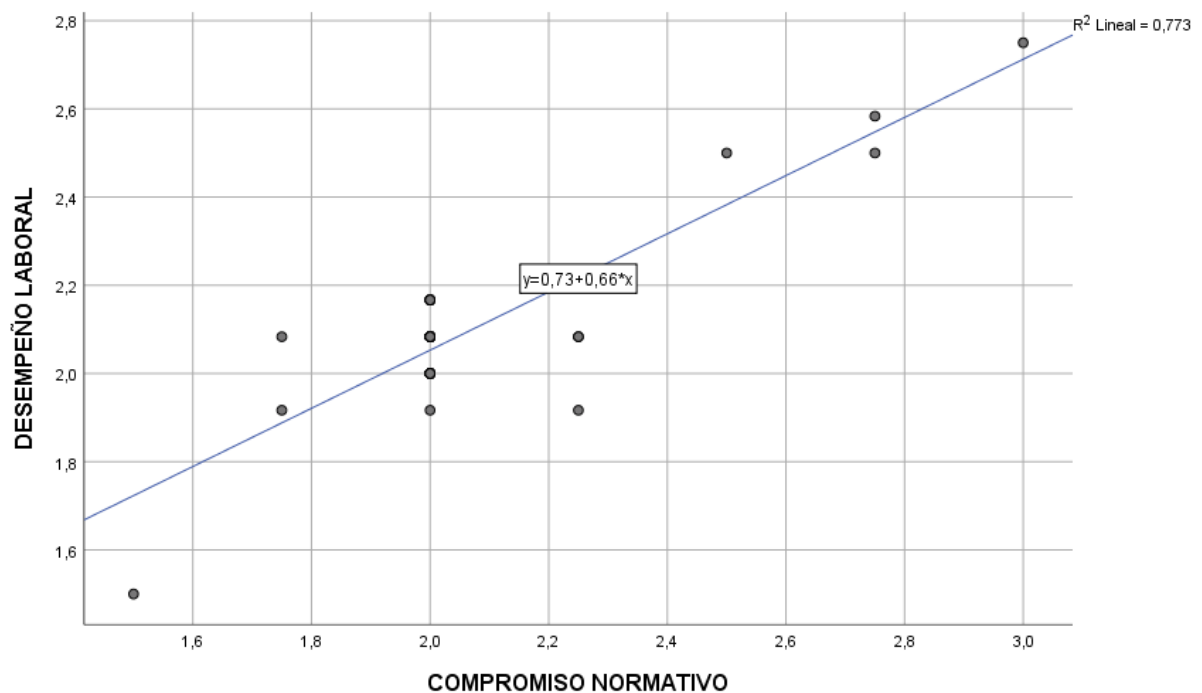
*Correlaciones del compromiso normativo y desempeño laboral*

		Correlaciones		COMPRO MISO NORMAT IVO	DESEMP EÑO LABORA L
Rho de Spearman	COMPROMISO NORMATIVO	Coefficiente de correlación		1,000	,498**
		Sig. (bilateral)		.	,002
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación		,498**	1,000
		Sig. (bilateral)		,002	.
		N		35	35

Nota: cuestionarios sobre compromiso organizacional y desempeño laboral procesado en el paquete Estadístico SPSS

**Figura 4**

*Recta de regresión del compromiso de continuidad y desempeño laboral*



### Interpretación



En la tabla número 13 y la figura 4, se presenta la correlación entre dos variables mediante el examen de Rho de Spearman. Se aprecia que la vinculación entre el compromiso normativo y el desempeño laboral es moderadamente favorable, dado que el índice de correlación es de 0,498 con  $p=0,002$ . Además, en la línea de regresión se muestra una variación de factores comunes del 0,773, lo que indica que, si el compromiso normativo tuviera un efecto positivo, el rendimiento laboral de los empleados aumentaría en un 77,3 %



## 6.2. Discusión de resultados

Los datos analizados a través de la correlación de Rho de Spearman revelan que existe una conexión moderada y positiva entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los empleados de Expreso San Román, con un coeficiente de correlación de 0.609. Este descubrimiento se puede cotejar con las investigaciones anteriores llevadas a cabo por Saens (2021), Bobadilla (2022) Rojas (2023) Armas & Solano (2024) Quispe (2021) y Quenaya (2020).

En su investigación sobre la dedicación a la organización en una institución benéfica en Chile, Saens (2021) empleó un enfoque combinado y encontró que una elevada medida de compromiso con la organización se relaciona con una mejora en la felicidad y rendimiento de los trabajadores. Este descubrimiento concuerda con nuestros hallazgos, los cuales revelan una conexión moderadamente positiva entre la dedicación a la organización y el rendimiento en el trabajo (coeficiente de correlación de Spearman = 0.609,  $p < 0.05$ ). Tantos estudios resaltan la importancia de implementar tácticas que potencien la dedicación hacia la organización.

En otro estudio, Bobadilla (2022) exploró la relación entre la tensión en el trabajo y el rendimiento laboral en la empresa T-Solucionadora SAC Trujillo. A pesar de haber investigado principalmente el impacto del estrés laboral, los hallazgos revelaron una conexión débil y no relevante (coeficiente de correlación de Spearman = 0.059,  $p > 0.05$ ), lo cual difiere de lo observado en nuestro estudio. Esto indica que, aunque el estrés en el trabajo no influya de manera importante en el rendimiento, el compromiso con la organización sí tiene un impacto significativo. Rojas (2023) En su investigación cualitativa en la sede de Rojo Sede Metropolitana Sur determinó que el liderazgo transformacional es el más efectivo para mejorar el compromiso de los colaboradores. El estudio se basó en



entrevistas a personas con al menos 5 años de antigüedad en la sede. Armas & Solano (2024) En su investigación estableció una fuerte correlación positiva entre el engagement laboral y el desempeño laboral en la Agencia Tambo Mibanco. Utilizaron una metodología cuantitativa, correlacional y el coeficiente  $r_s = 0,711$  indicó una relación significativa. Quispe (2021) revelan una relación positiva y significativa entre los factores laborales y el compromiso laboral en la Oficina de Administración Financiera de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero. El coeficiente de correlación de Spearman ( $Rho = 0.839^{**}$ ) y el valor  $p (< 0.05)$  confirman que a medida que los factores laborales mejoran, también lo hace el compromiso laboral de los empleados.

Finalmente, Quenaya (2020) en su indagación sobre la relación entre bienestar laboral y compromiso organizacional en la entidad de transportes PECHE'S E.I.R.L, halló una correlación positiva moderada ( $r = 0.514$ ) entre estas variables. Este hallazgo es similar a nuestros resultados, indicando que tanto el bienestar laboral como el compromiso organizacional son factores clave para mejorar el desempeño laboral.



## CONCLUSIONES

- PRIMERA. -** Teniendo el objetivo general de determinar la relación que existe entre el **compromiso organizacional** y el **desempeño laboral** de los trabajadores de la empresa Expreso San Román Arequipa 2024. . Los resultados evidencian una relación positiva moderada, con un valor Rho de +0.609 y un valor de 0.000 el que es inferior al Alpha establecido de 0,05. Esto sugiere que la relación es estadísticamente significativa según la prueba Tau-b de Kendall.
- SEGUNDA. -** En relación con el primer objetivo específico de determinar la relación entre el **compromiso afectivo** y el **desempeño laboral** de los trabajadores de la empresa Expreso San Román 2024, se ha encontrado una relación positiva moderada. El coeficiente Rho es de +0.680, y el valor asociado es 0.000, que es menor que el Alpha establecido de 0.05. Esto indica que la relación es estadísticamente significativa según la prueba Tau-b de Kendall.
- TERCERA. -** En relación con el segundo objetivo específico de determinar la relación que existe entre el **compromiso de continuidad** y el **desempeño laboral** de los trabajadores de la organización Expreso San Román 2024, se ha encontrado una relación positiva moderada. El valor Rho de +0.631 y valor de 0.000 el que es menor al Alpha establecido de 0,05. Esto indica que la relación es estadísticamente significativa según la prueba Tau-b de Kendall.
- CUARTA. -** En relación con el tercer objetivo específico de determinar la relación que existe entre entre el **compromiso normativo** y el **desempeño laboral** de los trabajadores de la entidad Expreso San Román 2024, se ha identificado una relación positiva moderada. El coeficiente Rho se sitúa en +0.498 y el valor numérico es de 0.002, menor que el Alpha establecido de 0.05. Esto indica que la relación es estadísticamente significativa según la prueba Tau-b de Kendall.



## RECOMENDACIONES

- PRIMERA. -** Dado que se ha detectado una correlación positiva moderada entre el **compromiso organizacional** y el **desempeño laboral**, se le recomienda al Gerente de Expreso San Román implementar programas de desarrollo organizacional que fortalezcan el compromiso de los trabajadores. Esto podría incluir talleres de formación, sistemas de reconocimientos y gratificaciones, además de dinámicas de cohesión grupal. Dado que al intensificar el **compromiso organizacional** es factible que también se optimice el **desempeño laboral**, se beneficiarían tanto los trabajadores como la organización Expreso San Román.
- SEGUNDA. -** La fuerte correlación entre el **compromiso afectivo** y el **desempeño laboral** evidencia que los trabajadores que experimentan un lazo emocional con la entidad tienden a mostrar mejores resultados. Para reforzar este compromiso, se le recomienda al Gerente de Expreso San Román promover un entorno laboral ameno y de apoyo, donde los empleados se sientan apreciados y valorados. Esto puede lograrse mediante una comunicación fluida, oportunidades de ascenso profesional y liderazgo empático.
- TERCERA. -** La correlación favorable entre el **compromiso de continuidad** y el **desempeño laboral** revela que los trabajadores que perciben mayores beneficios dentro de la organización tienden a rendir con mayor eficacia. Para fortalecer este compromiso, se le recomienda al Gerente de Expreso San Román proporcionar incentivos a largo plazo, tales como oportunidades de crecimiento profesional, beneficios por puntualidad y reconocimientos como



"empleado del mes" por conductas ejemplares. Estos estímulos pueden mejorar la retención de personal y, por ende, mejorar el **desempeño laboral**.

**CUARTA. -** La correlación entre el **compromiso normativo** y el **desempeño laboral** sugiere que aquellos trabajadores con un sentido de obligación moral hacia la empresa tienden a desempeñarse mejor. Para fortalecer este compromiso, se le recomienda al Gerente de Expreso San Román promover una cultura organizacional centrada en valores éticos y en la responsabilidad social. Esto puede incluir iniciativas como programas de mentoría, inclusión de empleados en la toma de decisiones, y la promoción de la transparencia y una comunicación abierta.



## REFERENCIAS

- Ajahuana, K. G., & Pari, B. N. (2017). *Compromiso organizacional y satisfacion laboral en trabajadores del centro de salu ampliacion paucarpata de Arequipa*. Universidad Nacional de San Agustín , Arequipa.
- Alles, M. (2011). *Diccionario de terminos de Recursos Humanos* . Buenos Aires: Granica.
- Amorós, E. (2007). *comportamiento organizacional, en busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Chiclayo: Juan Carlos Martinez Coll.
- Ander-Egg, E. (2011). *Diccionario del Trabajo Social*. Cordoba: Editorial Brujas.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigacion, introduccion a la metodologia cientifica*. Caracas: Episteme.
- Armas, K., & Solano, L. (2024). Engagement laboral y desempeño laboral en la Agencia Tambo Mibanco-2021. *Tesis Pregrado*. Universidad Peruana Los Andes, Huancayo, Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12848/7184>
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & David, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Valor Agregado*, 7(1), 109-121. doi:[https://riva.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/view/1417/1788](https://riva.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417/1788)
- Benalcázar, C. (2020). Relación de la satisfacción laboral y el desempeño del personal en la empresa Luminex Resources. *Tesis Maestria*. Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10644/7627>
- Bennett, R., & Robinson, S. (2000). Development of a Measure of Workplace Deviance. *Journal of Applied Psychology*, 85(3), 349-360.



- Bernal , C. (2006). *Metodología de la Investigacion, Para administracion, economia, humanidades y ciencias sociales* (Vol. 2). Mexico: Pearson Educación.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigacion para administracion, economia, humanidades y ciencias sociales*. Colombia: Pearson Educación.
- Bobadilla, A. (2022). Estrés laboral y el desempeño laboral en la empresa T- Soluciona SAC Trujillo 2022. *Tesis Pregrado*. Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/132434>
- Boeri, M., & Rossi, G. (2024). *Aristoteles Etica Nicomaquea*. Zaragoza: Prensas de la Universidad de Zaragoza.
- Calvo, P. (2020). Ética de la reciprocidad: La dimensión comunicativa y afectiva de la cooperación humana. *Filosofia*, 77, 67- 82.
- campbell, j. (1990). An overview of the general performance theory. (M. Dunnette, & L. Hough, Edits.) *Handbook of industrial and organizational psychology*, 1, 637-732.
- Campbell, J., & Wiernik, B. (2015). The Modeling and Assessment of Work Performance. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 2, 47-74.
- Changanaqui, M., & Santamaria, B. (2022). Compromiso Organizacional en los colaboradores de la empresa Sistemgroup International Perú S.A.C.,San Isidro, Lima - 2022. *tesis de pregrado*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú. Obtenido de <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/6994>
- Chiavenato , I. (2009). *Gestion del Talento Humano*. Mexico: McGraw-Hill.



- Copertino , K. (2023). Habilidades directivas y compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Trans World Farms S.A., Supe Pueblo, 2021. *tesis de pregrado*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú. Obtenido de <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/7693>
- Coronel, C. (2020). Motivación laboral y compromiso organizacional de los funcionarios de la brigada motorizada de seguridad vial de la Policía del estado Carabobo. *Tesis de Maestría*. Universidad de Carabobo, Barbúla, Venezuela. Obtenido de <http://hdl.handle.net/123456789/8473>
- Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral*. Buenos Aires: Teseo.
- gestion . (21 de noviembre de 2015). *El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema*. Obtenido de gestión: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/87-empresas-considera-falta-compromiso-laboral-principal-problema-105592-noticia/?ref=gesr>
- Hernández, R. (2014). *metodologia de la investigacion*. Mexico D.F.: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A.
- Hernández, R. A., & Coello, S. (2012). *El proceso de investigacion cientifica*. La Habana: univesitaria.
- Jiménez, G. (2 de Marzo de 2021). *¿A qué se debe la falta de compromiso laboral?* Obtenido de WTW: <https://www.wtwco.com/es-es/insights/2021/03/falta-compromiso-empleados-causas>
- Kotler, P., & Keller , K. (2012). *Marketing Management* (14 ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. (2012). *Dirección de Marketing*. Mexico: PEARSON EDUCACIÓN.



- Mayhua, T., & Zarate, M. (2021). Relación entre justicia organizacional y compromiso organizacional en trabajadores de una municipalidad distrital de la región Arequipa. *Tesis de Pregrado*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa, Perú. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12773/13613>
- Meyer, J., & Allen, N. (1991). *A three-component conceptualization of organizational commitment* (Vol. 1). London: Human Resources Management Review.
- Meyer, J., & Allen, N. (1997). *Commitment in the Workplace: Theory, Research, and Application*. Sage Publications.
- Narcisi, J. (2020). Compromiso organizacional y estrés laboral en un banco público. Estudio comparativo entre generación X e Y. *Tesis de Pregrado*. Universidad Abierta Interamericana, Buenos Aires, Argentina. Obtenido de <https://repositorio-test.uai.edu.ar/handle/123456789/1416.2>
- Ñaupas Paitan, H., Mejia Mejia , E., Novoa Ramirez, E., & Villagómez Paucar, A. (2014). *Metodología de la investigación, Cuantitativa- Cualitativa y Redacción de la Tesis* . Colombia: Ediciones de la U.
- Pérez, E. (2000). *moral de convicciones, moral de principios: Una introducción a la ética desde las ciencias humanas*. España: San Esteban.
- Quenaya, E. (2020). Relación entre bienestar laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Empresa de Transportes Peche's E.I.R.L, Arequipa, 2020. *Tesis de Pregrado*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa, Perú. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12773/11789>
- Quicaño, E. (2021). Relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del comedor universitario de la Universidad Nacional de San Agustín -



- Arequipa 2020. *Tesis de Maestría*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa, Perú. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12773/12220>
- Quispe, J. (2021). Factores laborales y su relación con el compromiso laboral en la Oficina de Administración Financiera de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa 2020. *Tesis de Pregrado*. Universidad Tecnológica del Perú, Arequipa, Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12867/5349>
- Ricardo , R. (30 de Setiembre de 2020). *Estudyando*. Obtenido de <https://estudyando.com/costo-economico-definicion-y-funcion/>
- Rios, L. (2021). Trabajo en equipo y el desempeño laboral en enfermeros de hospitalización COVID-19, HNCASE, Arequipa 2021. *Tesis de Maestría*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa, Perú. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12773/14405>
- Rivelis, G. (2009). *Freud. Una aproximación a la formación profesional y la práctica docente*. Argentina: Noveduc Libros.
- Rojas, R. (2023). "Cómo mejorar los niveles de compromiso organizacional, a través de comportamientos de liderazgo más efectivos". *Tesis de Maestría*. Universidad de Chile, Santiago, Chile. Obtenido de <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/196195>
- Saens, L. (2021). Estudio del Compromiso Organizacional en los trabajadores de una fundacion en Chile. *tesis de maestría*. Universidad de Chile, Santiago, Chile. Obtenido de <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/182580>
- Sully, J. (1888). *Psicología pedagógica*. Nueva York: D. Appleton y Compañía.



Urquillo, J., & Bonilla, J. (2008). *La remuneración del Trabajo: Manual para la Gestion de Sueldos y Salarios*. Caracas: Universidad Catolica Andrés Bello, Instituto de Investigaciones Económicas y Sociales.

Valderrama, S., & León , L. (2009). *Técnicas e instrumentos para la obtención de datos en la investigación científica*. Lima: San Marcos.

Zamora, C. (2021). Compromiso organizacional y estrés laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Chepén - 2021. *Tesis de Pregado*. Universidad Alas Peruanas, Pimentel, Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12990/10249>



# ANEXOS



Anexo 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Compromiso organizacional y desempeño laboral de los laboradores de la entidad Expreso San Román Arequipa 2024

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	DISEÑO METODOLOGICO
<p><b>General</b></p> <p>¿Qué relación existe entre compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la entidad Expreso San Román Arequipa 2024?</p> <p><b>Específicos</b></p> <p>¿Qué relación existe entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral de los</p>	<p><b>General</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la calidad de servicios de los trabajadores de la entidad Expreso San Román Arequipa 2024</p> <p><b>Específicos</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre compromiso afectivo y el desempeño laboral</p>	<p><b>General</b></p> <p>Existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la entidad Expreso San Román</p> <p><b>Específicas</b></p> <p>El compromiso afectivo se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los</p>	<p><b>Variable 1</b></p> <p>Compromiso Organizacional</p> <p><b><u>DIMENSIONES/</u></b></p> <p>1. Compromiso Afectivo</p> <p>2. Compromiso de Continuidad</p> <p>3. Compromiso Normativo</p> <p><b>Variable 2</b></p>	<p><b>Tipo:</b> básico</p> <p><b>Nivel:</b> correlacional</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> No experimental-transversal</p> <p><b>Población y muestra</b></p>



<p>trabajadores de la entidad Expreso San Román?</p> <p>¿Qué relación existe entre el compromiso de continuidad y el desempeño laboral de los trabajadores de la entidad Expreso San Román?</p> <p>¿Qué relación existe entre el compromiso normativo y el desempeño laboral de los trabajadores de la entidad Expreso San Román?</p>	<p>de los trabajadores de la entidad Expreso San Román</p> <p>Determinar la relación que existe entre compromiso de continuidad y el desempeño laboral de los trabajadores de la entidad Expreso San Román</p> <p>Determinar la relación que existe entre compromiso normativo y el desempeño laboral de los trabajadores de la entidad Expreso San Román</p>	<p>trabajadores de la entidad Expreso San Román</p> <p>El compromiso de continuidad se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la entidad Expreso San Román</p> <p>El compromiso normativo se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la entidad Expreso San Román</p>	<p>Desempeño Laboral</p> <p><b><u>DIMENSIONES/</u></b></p> <p>1. Desempeño de la tarea.</p> <p>2. Desempeño contraproducentes.</p> <p>3. Desempeño contextual</p>	<p>La población estará conformada por todos los laboradores de la entidad Expreso San Román, constituida en un número de 35 trabajadores. Y por ende es censal</p>
---	---	--	---	--



### ANEXO 02

### MATRIZ DE DATOS

tesis.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Numérico	8	0	¿Siente un ape...	{1, NUNCA}...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
2	P2	Numérico	8	0	¿Se siente iden...	{1, NUNCA}...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
3	P3	Numérico	8	0	¿Siente felicida...	{1, NUNCA}...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P4	Numérico	8	0	¿Se siente sati...	{1, NUNCA}...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P5	Numérico	8	0	¿Se siente có...	{1, NUNCA}...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P6	Numérico	8	0	¿Usted trabaja ...	{1, NUNCA}...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P7	Numérico	8	0	¿Le presentaría...	{1, NUNCA}...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P8	Numérico	8	0	¿Le Sería muy ...	{1, NUNCA}...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P9	Numérico	8	0	¿Siente un sen...	{1, NUNCA}...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P10	Numérico	8	0	¿Se sentiría cul...	{1, NUNCA}...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P11	Numérico	8	0	¿Le es leal a la...	{1, NUNCA}...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P12	Numérico	8	0	¿Siente que le ...	{1, NUNCA}...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
13	Q1	Numérico	8	0	Revisa todas la...	{1, NUNCA}...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
14	Q2	Numérico	8	0	Mantengo un e...	{1, NUNCA}...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
15	Q3	Numérico	8	0	Completo mis t...	{1, NUNCA}...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
16	Q4	Numérico	8	0	Enfrento los pro...	{1, NUNCA}...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
17	Q5	Numérico	8	0	A menudo expr...	{1, NUNCA}...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
18	Q6	Numérico	8	0	Recibo coment...	{1, NUNCA}...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
19	Q7	Numérico	8	0	Siento que mi t...	{1, NUNCA}...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
20	Q8	Numérico	8	0	Evito participar ...	{1, NUNCA}...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
21	Q9	Numérico	8	0	Tomo la iniciati...	{1, NUNCA}...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
22	Q10	Numérico	8	0	Estoy compro...	{1, NUNCA}...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
23	Q11	Numérico	8	0	Colaboro y parti...	{1, NUNCA}...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
24	Q12	Numérico	8	0	Estoy enfocado...	{1, NUNCA}...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
25	PV1	Numérico	8	0	COMPROMISO...	Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Nominal	Entrada
26	QV2	Numérico	8	0	DESEMPEÑO ...	Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Nominal	Entrada
27	PD1	Numérico	8	0	COMPROMISO...	Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Nominal	Entrada
28	PD2	Numérico	8	0	COMPROMISO...	Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Nominal	Entrada
29	PD3	Numérico	8	0	COMPROMISO...	Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Nominal	Entrada
30	QD1	Numérico	8	0	DESEMPEÑO ...	Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Nominal	Entrada
31	QD2	Numérico	8	0	DESEMPEÑO ...	Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Nominal	Entrada
32	QD3	Numérico	8	0	DESEMPEÑO ...	Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Nominal	Entrada

tesis.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	PV1	QV2	PD1	PD2	PD3	QD1	QD2	QD3			
1	2	2	1	2	1	3	3	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2			
2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2			
4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
5	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2			
6	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2			
7	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2			
8	2	1	2	1	1	3	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2			
9	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
10	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
11	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
12	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3			
13	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2		
14	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
15	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
16	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
17	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2		
18	2	2	2	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
19	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
20	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
21	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3		
22	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2		
23	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2		
24	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
25	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
26	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
27	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
28	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
29	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	
30	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
31	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	
32	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
33	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
34	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
35	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

### ANEXO 03

### INSTRUMENTO

#### CUESTINARIO ACERCA DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA EXPRESO SAN ROMÁN AREQUIPA 2024.

##### I. INSTRUCCIONES

Señor(a) (ita), la presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad evaluar el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Expreso San Román Arequipa 2024. El presente cuestionario es totalmente confidente y anónima, por lo cual le agradeceremos por la información brindada.

##### II. ESCALA DE VALORACIÓN

Las escalas de apreciación de sus respuestas, pueden variar entre las siguientes opciones.

INDICE	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
ABREVIATURA	<b>N</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
PESO/VALOR ESCALAR	1	2	3	4

##### III. CONTENIDO DEL CUESTIONARIO

N°	VARIABLE 1. (X) COMPROMISO ORGANIZACIONAL	N	AV	CS	S
	<b>D1. Compromiso afectivo</b>				
1.	¿Siente un apego emocional por la empresa en la que labora?				
2.	¿Se siente identificado con la empresa en la que labora?				
3.	¿Siente felicidad cuando labora en la empresa?				
4.	¿Se siente satisfecho en la empresa que labora?				
	<b>D2. Compromiso de continuidad</b>				
5.	¿Se siente cómodo en la empresa en la que labora?				
6.	¿Usted trabaja por los beneficios que le otorga la empresa?				
7.	¿Le presentaría algún costo económico si abandonara la empresa?				
8.	¿Le Sería muy difícil para usted dejar la empresa en este momento, aunque realmente lo deseara?				
	<b>D3. Compromiso normativo</b>				
9.	¿Siente un sentimiento de obligación de quedarse en la empresa por todo lo que le ofreció?				
10.	¿Se sentiría culpable si abandonara la empresa en estos momentos?				
11.	¿Le es leal a la empresa en la que labora?				
12.	¿Siente que le debe mucho a la empresa en la que labora?				



### CUESTINARIO ACERCA DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA EXPRESO SAN ROMÁN AREQUIPA 2024.

#### I. INSTRUCCIONES

Señor(a) (ita), la presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad evaluar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Expreso San Román Arequipa 2024. El presente cuestionario es totalmente confidente y anónima, por lo cual le agradeceremos por la información brindada.

#### II. ESCALA DE VALORACIÓN

Las escalas de apreciación de sus respuestas, pueden variar entre las siguientes opciones.

INDICE	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
ABREVIATURA	N	AV	CS	S
PESO/VALOR ESCALAR	1	2	3	4

#### III. CONTENIDO DEL CUESTIONARIO

Nº	VARIABLE 2. (Y) DESEMPEÑO LABORAL	N	AV	CS	S
	<b>D1. Desempeño de tarea</b>				
1.	Revisa todas las opciones posibles antes de tomar una decisión importante				
2.	Mantengo un espacio de trabajo ordenado que facilita el acceso a la información				
3.	Completo mis tareas dentro del tiempo asignado con frecuencia				
4.	Enfrento los problemas laborales con una actitud positiva y proactiva				
	<b>D2. Desempeños contraproducentes</b>				
5.	A menudo expreso opiniones negativas sobre el trabajo a mis compañeros				
6.	Recibo comentarios negativos frecuentes sobre la calidad de mi trabajo				
7.	Siento que mi trabajo no es valorado ni reconocido adecuadamente				
8.	Evito participar en discusiones o reuniones de equipo siempre que es posible				
	<b>D3. Desempeño contextual</b>				
9.	Tomo la iniciativa para abordar tareas adicionales que hay en mi trabajo				
10.	Estoy comprometido con los objetivos y metas de la organización y trabajo para lograrlos				
11.	Colaboro y participo activamente en el trabajo en equipo				
12.	Estoy enfocado en lograr resultados que alineen mis esfuerzos con los objetivos de la empresa				



ANEXO 04

VALIDACION DEL INSTRUMENTO

ANEXO 3

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

TÍTULO DE TESIS: COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA EXPRESO SAN ROMÁN AREQUIPA 2024

I. REFERENCIAS

- EXPERTO NOMBRES Y APELLIDOS: *Roberta Poye Colquehuanca*
- PROFESIÓN : *Lic. Adm. Docente*
- CARGO ACTUAL: *Docente*
- GRADO ACADÉMICO: *Doctor*

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	4 <input checked="" type="checkbox"/>	5
2. CREATIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	4 <input checked="" type="checkbox"/>	5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	4 <input checked="" type="checkbox"/>	5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables	1	2	3	4 <input checked="" type="checkbox"/>	5
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes.	1	2	3	4 <input checked="" type="checkbox"/>	5
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación.	1	2	3	4	5 <input checked="" type="checkbox"/>
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	4 <input checked="" type="checkbox"/>	5
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, ítems e índices.	1	2	3	4 <input checked="" type="checkbox"/>	5
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	1	2	3	4	5 <input checked="" type="checkbox"/>
10. PERTENENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación.	1	2	3	4 <input checked="" type="checkbox"/>	5

III. OBSERVACIÓN Y RECOMENDACIÓN

IV. RESOLUCIÓN

a. Aprobado (C ≥ 75% = 0.75)

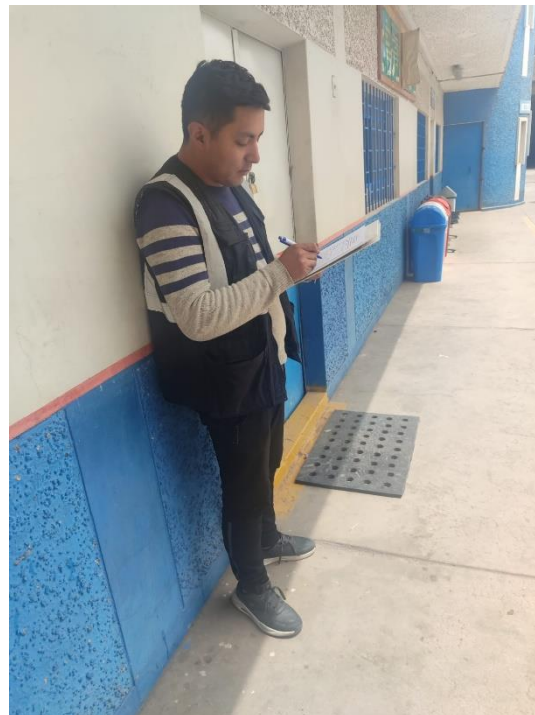
b. Desaprobado (C < 75% = 0.75)

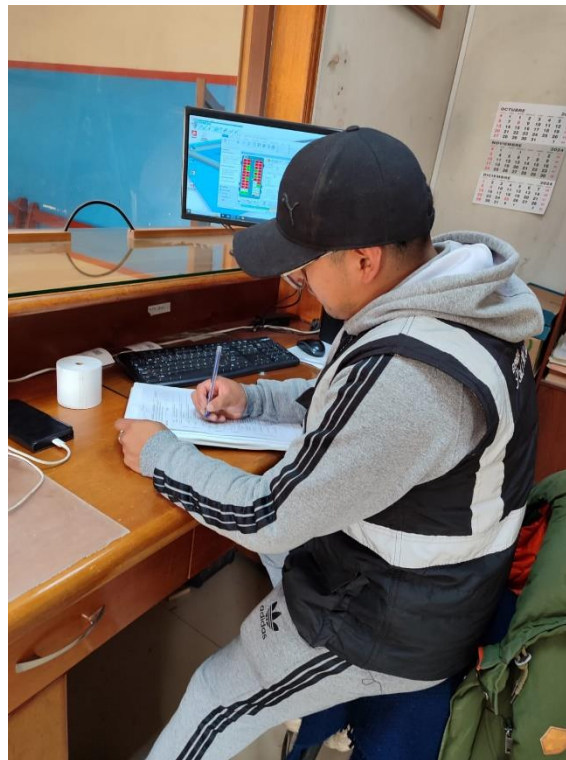
Lugar y fecha: *25/09/24*

*Roberta Poye Colquehuanca*  
 Firma del experto  
 DNI N° *02145441*  
 N° celular: *996-993377*

ANEXO 05

EVIDENCIAS DEL RECOJO DE DATOS











ANEXO 1  
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS  
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN  
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 12/05/2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: ARTURO BARREDA PUMA

Dirección: Asoc. Viv. Fundo Cabrerías Sect.3 Zona B Mz,D Lt.19

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 73740175

Teléfono: 957758546 email: Barreda.puma.arturo1@gmail.com

Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ email: \_\_\_\_\_

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Escuela Profesional o Mención: ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

Título o Grado Académico a optar: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

Asesor: DR. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación  Tesis  Trabajo de Suficiencia Profesional  Trabajo Académico

Título: COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA EXPRESO SAN RÓMAN AREQUIPA 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): Compromiso Organizacional, Desempeño Laboral, motivación

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV <sup>1,2</sup>?

2

<sup>1</sup> Indicar si su producción intelectual ha empleado recur sos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entré otros relacionados.

<sup>2</sup> Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller  Título  2da Especialidad  Maestría  Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

**Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.**

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación. Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

**Autorizo su publicación (marque con una X)**

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): \_\_\_\_\_
- No autorizo.

**b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:**

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

**¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?**

**Sí:** significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

**No:** significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



**Jurisdicción de su Licencia**

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311-UNESCO)

Firma de Autor



huella digital

12 DE MAYO DEL 2025

Fecha