

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**LOS TIPOS DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON
EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA
DE CALZADO JAGUAR SAC, EN LA CIUDAD DE TRUJILLO, EN EL AÑO
2018**

TESIS
**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

AUTORES:

Br. FERNANDEZ ASMAT, SILVER JONATHAN

Br. GUARNIZ FLORES, MIRCI ALESSANDRA

ASESOR:

Mg. FIORENTINI CANDIOTTI, GIOVANNI

TRUJILLO – PERÚ

2018

PRESENTACIÓN

Respetables miembros que conforman el jurado:

Dando cumplimiento con las disposiciones del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, sometemos a vuestra consideración la tesis titulada: **“LOS TIPOS DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE CALZADO JAGUAR SAC, EN LA CIUDAD DE TRUJILLO, EN EL AÑO 2018”**, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración, mediante la modalidad de Tesis; luego de haber culminado nuestra carrera y haber obtenido el Grado de Bachiller en esta prestigiosa universidad .

El desarrollo de esta tesis ha sido gracias a la aplicación de los conocimientos adquiridos durante nuestra formación profesional en la presente universidad, producto de la orientación y enseñanza desinteresada de nuestros docentes, de la consulta de fuentes bibliográficas y del desarrollo análisis teórico - práctico del tema presentado.

Esperamos satisfacer las expectativas académico profesionales en la realización de este trabajo de investigación y de parte vuestra el rigor científico para su evaluación.

Br. Fernandez Asmat Silver Jonathan

Br. Guarniz Flores, Mircia Alessandra

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios en primera instancia, a nuestros padres que son nuestro gran apoyo, por quienes hemos logrado construir nuestro desarrollo personal y profesional. A los docentes de la Escuela de Administración, Facultad Ciencias Económicas de la Universidad Privada Antenor Orrego por brindarnos los conocimientos adquiridos que han sido el soporte para seguir avanzando en nuestro desarrollo profesional y personal. Deseamos expresar nuestro agradecimiento especial al profesor Asesor Mg. Fiorentini Candiotti Giovanni, por su comprensión, asesoramiento y apoyo en la elaboración de nuestra tesis presente.

DEDICATORIA

A Dios mi Padre Celestial por haberme permitido llegar a este momento y darme salud y bienestar para lograr mis objetivos día a día, además de su infinito amor y bondad.

A mis Padres por haberme brindado su apoyo en todo momento, por la motivación constante y su fortaleza que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada por su gran amor que me brindan día a día.

A mi hermano por su incondicional apoyo, motivación, brindándome y trasmitiéndome sus consejos desinteresadamente.

A mis abuelos paternos que fueron especial en mi vida, que desde el cielo me bendicen en todo momento.

Finalmente, a mi abuelo Teodoro que desde el cielo me guía y nunca dudó de lo que podía lograr y así alcanzar mis objetivos que me proponga.

Br. Fernandez Asmat Silver Jonathan

DEDICATORIA

A Dios, que gracias a él he tenido la
fuerza y sabiduría para lograr todos
mis objetivos que día a día me propongo.

A mis padres por el amor que me brindan,
su apoyo, comprensión y buenos consejos
me ayudan a ser una mejor persona.

A mi hermana Patricia y mi prima
Diana por el apoyo, amor, felicidad
que me brindaron todo el tiempo de
mi vida.

A mis abuelos Jhonny y Maruja porque son
las personas más especiales de mi vida por
brindarme tanto amor y cariño.

Br. Guarniz Flores Mircia Alessandra

RESUMEN

La presente investigación aborda el tema de los tipos de compromiso organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Calzado JAGUAR SAC, en la ciudad de Trujillo, en el año 2018. El problema que se planteó fue: ¿De qué manera los tipos del compromiso organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de calzado JAGUAR SAC, en la ciudad de Trujillo, en el año 2018? Asimismo, se tuvo como hipótesis: La relación entre los tipos de compromiso organizacional y el desempeño laboral es positivo y significativo en la Empresa JAGUAR SAC, en la ciudad de Trujillo, en el año 2018. Como objetivo general propuesto es: Determinar cómo se relaciona los tipos de compromiso organizacional con el desempeño laboral del talento humano de la Empresa de Calzado Jaguar SAC, en la ciudad de Trujillo, en el año 2018. En nuestra población, que estuvo sujeto a estudio; fueron los colaboradores de la empresa, tanto operativo (30) como administrativo (5). El diseño de investigación utilizado fue de tipo correlacional; en cuanto a las técnicas fue la encuesta y el instrumento de recolección fue el cuestionario. Los datos fueron recolectados aplicando cuestionarios fue procesado empleando el programa IBM SPSS V.25, previa elaboración de la base de datos en el programa Excel. Para determinar la relación entre los tipos de compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Calzado JAGUAR SAC, decidiéndose utilizar el estadístico Rho de Spearman y obteniendo los siguientes resultados. Existe relación altamente significativa entre los tipos de compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de Calzado JAGUAR SAC de la ciudad de Trujillo en el año 2018, hallándose un coeficiente de correlación de Spearman de $Rho = 0,809$, y nivel de significancia 0,000 lo que significó un nivel de correlación positiva y alta considerable entre las variables.

Palabras claves: Compromiso Afectivo, Normativo, Continuidad

ABSTRACT

This research is about all the kind of organizational commitments in relation to the worker's performance at job of shoes Company - JAGUAR SAC, to the present year in Trujillo City. The question has floated was: How the kind of organizational commitments interacts is associate with the performance at job of all workers from JAGUAR Company S.A during this year at Trujillo city, Therefore, it has the following hypothesis: The association between the kind of organizational commitments and the performance at job is positive plus significate at JAGUAR Company SAC during this year in Trujillo city. This research takes as a sample population to all worker at the JACGUAR Company, that includes to operational (30) and executives (5) workers. The experimental design taken to this research is a correlational model, where the poll was the technique and the questionnaires' were the correlational instrument. The data was recollected taking questionnaires' which ones will be processed with an IBM SPSS V 2.5 program, previous EXCEL process data sheet. In order to stablish the correlation between the kind of organizational commitments and performance at job from the JAUGAR Company workers, we decided to take a Rho de Spearman coefficient, that showed that exist a high correlation due to the result was 0.809 as a Rho Spearman correlational coefficient with 0,000 significance level, that demonstrated the high level relation between the variables.

Keywords: Affective Commitment, Normative, Continuity

ÍNDICE

	Pág.
PRESENTACIÓN	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN	1
I. INTRODUCCIÓN	2
1.1. Formulación del Problema	2
1.1.1. Realidad Problemática	2
1.1.2. Enunciado del Problema:	6
1.1.3. Antecedentes del Problema	6
1.1.3.1. Internacionales.	6
1.1.3.2. Nacionales.	7
1.1.3.3. Locales.	9
1.1.4. Justificación	9
1.1.4.1. Justificación teórica	9
1.1.4.2. Justificación metodológica	10
1.1.4.3. Justificación práctica	10
1.1.4.3. Justificación social	10
1.2. Hipótesis	11
1.3. Objetivos	11
1.4. Marco Teórico.	11
1.4.1. Importancia del Compromiso Organizacional.	11
1.4.2. Compromiso organizacional.	12
1.4.3. Tipos de Compromiso Organizacional.	12
1.4.3.1. Compromiso Afectivo	12
1.4.3.2. Compromiso Normativo.	14
1.4.3.3. Compromiso de Continuidad o Continuo.	16
1.4.4. Desempeño Laboral	17
1.4.5. Importancia del desempeño laboral.	19
1.4.6. Objetivo del desempeño laboral	20
1.4.7. Factores del desempeño laboral.	20
1.4.8. Dimensiones del desempeño laboral	22
1.5. Marco Conceptual	24

1.5.1. Compromiso Organizacional.	24
1.5.2. Compromiso Afectivo.....	24
1.5.3. Compromiso Normativo	24
1.5.4. Compromiso de Continuidad o Continuo	25
1.5.5. Desempeño Laboral.	25
CAPÍTULO II MATERIAL Y PROCEDIMIENTOS	26
2.1. Material.	27
2.1.1. Población:	27
2.1.2. Marco de Muestreo:	27
2.1.3. Unidad de análisis:.....	27
2.1.4. Muestra:	27
2.1.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos.....	28
2.1.5.1. Técnica	28
2.1.5.2. Instrumentos	28
2.2. Procedimientos	29
2.2.1. Diseño de Contrastación.	29
2.2.2. Análisis de Variables.	30
2.2.3. Procesamiento y análisis de datos.....	32
CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL	33
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	33
4.1. Presentación de Resultados.	39
4.2. Discusión de Resultados.....	70
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.	73
Conclusiones.....	73
Recomendaciones	74
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	75
ANEXOS.	78

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Colaboradores de la Empresa de Calzado JAGUAR SAC en la ciudad de Trujillo, en el año 2018.	27
Tabla 2 Análisis de las variables de la Empresa de calzado JAGUAR SAC.....	30
Tabla 3 Resumen de resultados en porcentaje del cuestionario “Tipos de Compromiso Organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Calzado Jaguar SAC, en la ciudad de Trujillo, en el año 2018.....	39
Tabla 4 Distribución numérica y porcentual según la pregunta del cuestionario ¿Considera usted que se siente ligado emocionalmente con la empresa de Calzado Jaguar SAC?	40
Tabla 5 Distribución numérica y porcentual según la pregunta del cuestionario ¿Considera usted que siente un fuerte sentimiento de permanencia con la empresa de Calzado JAGUAR SAC?	41
Tabla 6 Distribución numérica y porcentual según la pregunta del cuestionario ¿Considera usted que se siente orgulloso de permanecer en la empresa de Calzado JAGUAR SAC?	42
Tabla 7 Distribución numérica y porcentual según la pregunta del cuestionario ¿Considera que la empresa de Calzado JAGUAR SAC tiene gran significado para usted?	43
Tabla 8 Distribución numérica y porcentual según la pregunta del cuestionario ¿Considera usted que muestra lealtad hacia la empresa de Calzado JAGUAR SAC?	44
Tabla 9 Distribución numérica y porcentual según la pregunta del cuestionario ¿Considera que los problemas de la empresa de Calzado JAGUAR SAC también son parte de usted?	45
Tabla 10 Distribución numérica y porcentual según la pregunta del cuestionario ¿Considera que es su deber seguir laborando en la empresa de Calzado JAGUAR SAC?	46
Tabla 11 Distribución numérica y porcentual según la pregunta del cuestionario ¿Considera usted que contribuye en la solución de los problemas de la empresa de Calzado JAGUAR SAC?	47

Tabla 12	Distribución numérica y porcentual según la pregunta del cuestionario ¿Considera usted que permanece en la empresa de Calzado JAGUAR SAC por un tema de necesidad?	48
Tabla 13	Distribución numérica y porcentual según la pregunta del cuestionario ¿Considera usted que trabajaría en otra organización en reemplazo de la empresa de Calzado JAGUAR SAC?	49
Tabla 14	Distribución numérica y porcentual según la pregunta del cuestionario ¿Considera usted que ha dado su máximo esfuerzo en la empresa de Calzado JAGUAR SAC?	50
Tabla 15	Distribución numérica y porcentual según la pregunta del cuestionario ¿Considera que si se retira de la empresa de Calzado JAGUAR SAC empezaría de cero en otra organización?	51
Tabla 16	Distribución numérica y porcentual según la pregunta del cuestionario ¿Considera que los servicios brindados a los clientes en la empresa de Calzado JAGUAR SAC son de manera adecuada y eficiente?	52
Tabla 17	Distribución numérica y porcentual según la pregunta del cuestionario ¿Considera usted que los recursos humanos utilizados son los adecuados para lograr los objetivos en la empresa de Calzado JAGUAR SAC?.....	53
Tabla 18	Distribución numérica y porcentual según la pregunta del cuestionario ¿Considera usted que la empresa de Calzado JAGUAR SAC busca alcanzar el logro de los objetivos minimizando el tiempo de entrega del producto?.....	54
Tabla 19	Distribución numérica y porcentual según la pregunta del cuestionario ¿Considera que el tiempo brindado a los clientes es el adecuado para alcanzar su satisfacción?	55
Tabla 20	Distribución numérica y porcentual según la pregunta del cuestionario ¿Considera usted que ha contribuido al logro de los objetivos en la empresa de Calzado JAGUAR SAC?	56
Tabla 21	Distribución numérica y porcentual según la pregunta del cuestionario ¿Considera usted que las actividades que se realizan ayudan al logro de las metas trazadas en la empresa de Calzado JAGUAR SAC?.....	57
Tabla 22	Distribución numérica y porcentual según la pregunta del cuestionario ¿Considera usted que concentra en cumplir con los objetivos trazados en la empresa de Calzado JAGUAR SAC?	58

Tabla 23	Distribución numérica y porcentual según la pregunta del cuestionario ¿Consideras que los clientes se encuentran satisfechos con el servicio ofrecido por la empresa de Calzado JAGUAR SAC?.....	59
Tabla 24	Distribución numérica y porcentual según la variable “Tipos de compromiso organizacional” de los colaboradores de la Empresa de Calzado Jaguar SAC, en la ciudad de Trujillo, en el año 2018	60
Tabla 25	Distribución numérica y porcentual según la dimensión “C. Afectivo” de los tipos de compromiso organizacional del talento humano de la Empresa de Calzado Jaguar SAC, en la ciudad de Trujillo, en el año 2018.....	61
Tabla 26	Distribución numérica y porcentual según la dimensión “C. Normativo” de los colaboradores de la Empresa de Calzado Jaguar SAC, en la ciudad de Trujillo, en el año 2018.	62
Tabla 27	Distribución numérica y porcentual según la dimensión “Continuo” de los colaboradores de la Empresa de Calzado Jaguar SAC, en la ciudad de Trujillo, en el año 2018.	63
Tabla 28	Distribución numérica y porcentual según la variable “Desempeño Laboral” de los colaboradores de la Empresa de Calzado Jaguar SAC, en la ciudad de Trujillo, en el año 2018.....	64
Tabla 29	Correlación de Spearman (Rho) entre los tipos de compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Calzado Jaguar SAC, en la ciudad de Trujillo, en el año 2018.....	65
Tabla 30	Correlación de Spearman (Rho) entre la dimensión C. afectivo del compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Calzado Jaguar SAC, en la ciudad de Trujillo, en el año 2018.....	66
Tabla 31	Correlación de Spearman (Rho) entre la dimensión C. normativo del compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Calzado Jaguar SAC., en la ciudad de Trujillo, en el año 2018.....	67
Tabla 32	Correlación de Spearman (Rho) entre la dimensión C. Continuo del compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Calzado Jaguar SAC., en la ciudad de Trujillo, en el año 2018.....	68

CAPÍTULO I:

INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Formulación del Problema.

1.1.1. Realidad Problemática.

En un contexto internacional, las organizaciones brindan mayor importancia al talento humano, se considera que en una organización son múltiples las variables emocionales que a diario se reflejan en los trabajadores y que son de gran influencia para cada organización.

En el contexto nacional según el Diario Gestión (21 de noviembre del 2015), expresa:

El 87 % de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema.

En el caso de Perú, el 50% de los ejecutivos cita la problemática de cultura organizacional y falta de compromiso como “muy importante”, duplicando la cifra del año pasado, señala el estudio de Deloitte.

La preocupación de los líderes de Recursos Humanos por la falta de compromiso laboral de los empleados y las pocas acciones para consolidar la cultura organizacional son los temas que destacan en el último informe "Tendencias Globales de Capital Humano 2015: Liderando en el nuevo mundo del trabajo", elaborado por Deloitte Perú. "Hoy en día, los trabajadores están forzando a los empleadores a cambiar sus expectativas, en especial los Millennials quienes están desarrollando nuevas maneras de trabajar, producir y consumir. Ante ello, las organizaciones están reaccionando con evidente lentitud, quedándose cortas en el desarrollo de habilidades apropiadas para nutrir sus niveles jerárquicos", afirmó Alejandra D'Agostino, socia líder de Capital Humano de Deloitte Perú.

Según el presente estudio, el 87% de los líderes de Recursos Humanos y de Negocios a nivel mundial considera que la falta de compromiso (engagement) de los colaboradores es el principal problema que afrontan las compañías.

En esta línea, el 60% de ellos confesaron no disponer de un programa adecuado para la medición y perfeccionamiento del compromiso laboral. Asimismo, el 12% afirma haber establecido un programa para la definición y fortalecimiento de la cultura corporativa y tan sólo el 7% se atribuyó un nivel de excelencia al calificar su capacidad para medir, promover y mejorar el compromiso laboral y la retención de empleados en su respectiva organización.

En Perú también encontramos que la brecha más grande reside en la importancia que le dan las organizaciones a la tendencia de "cultura y engagement". Para lo cual, en otras de las tendencias con mayor relevancia son las "brechas de liderazgo". El 86% de los entrevistados lo considera un "problema importante" y el 50% como "muy importante".

Destacamos que según el estudio "Deloitte Business Confidence Report 2014", se encontró que apenas el 49% de la alta gerencia encuestada señaló estar comprometido con el desarrollo de habilidades de liderazgo en todos los niveles de su organización. Conscientes de que la carencia de habilidades podría poner trabas al crecimiento empresarial, asimismo el 85% de los encuestados calificó la tendencia de "Aprendizaje y Desarrollo" que conlleva a un aspecto de importancia clave.

Para lo cual, el 80% de los encuestados fue quien consideró las habilidades de la fuerza laboral como un aspecto "prioritario" y el 35% calificó la carencia de habilidades en Recursos Humanos como un problema "muy importante", reflejando un alza de 10 puntos con respecto a la cifra divulgada el año anterior.

Además de los desafíos planteados por los temas de compromiso laboral y liderazgo, el reporte indica que las empresas están luchando por disminuir los niveles de estrés en el sitio de trabajo,

simplificar los procesos empresariales y reducir los índices de complejidad.

El 66% de los encuestados estiman que sus empleados están "abrumados" por el actual entorno laboral, y el 74% señala las complejidades inherentes a los procesos en el trabajo como un problema "significativo". Aunque más de la mitad de las organizaciones entrevistadas cuenta con algún tipo de programa de simplificación, el 25% admite no tener planes de implementar iniciativas al respecto.

Por otro lado, el creciente poder cognitivo de los computadores y del software está obligando a las organizaciones a replantear el diseño del trabajo y las capacidades que los empleados requieren para ser exitosos.

El 58% de los líderes entrevistados indicó que "rediseñar el trabajo con base en computadores como talento" es una tendencia importante. No obstante, tan solo el 5% de los directivos encuestados aseveró comprender a fondo los efectos que la habilidad cognitiva de la computación tiene en el manejo de la fuerza laboral.

Para finalizar, el estudio revela que las herramientas analíticas son una de las áreas donde las organizaciones enfrentan una brecha significativa de capacidades y/o habilidades.

En este sentido, el 75% de los encuestados consideró las herramientas analíticas de gestión de talento como un aspecto de importancia, por lo que tan sólo un 8% cree que su organización presenta algún grado de solidez en esta tendencia.

Por lo consecuente, las organizaciones en el Perú buscan que su talento humano este comprometido con la organización y de esta

manera sea mayor su productividad y así mismo poder alcanzar las metas y objetivos organizacionales según su planteamiento.

En la región La libertad es alto el índice de rotación de personal, y por ello uno de los motivos es la falta de compromiso hacia la organización. Ante ello, los directivos de las organizaciones como profesionales de la administración deben preocuparse ante la necesidad de su organización en crear el compromiso organizacional para alcanzar los objetivos.

Ruíz (2013) manifiesta que:

Uno de los aspectos más relevantes e importantes en las organizaciones es el compromiso organizacional, ya que este contribuye a la mejora, logro de objetivos y compromiso del trabajador con la organización. En tal sentido, consideran que el compromiso y la motivación laboral, son aspectos fundamentales que suelen estar unidos y que, al ser adecuados, contribuyen de manera positiva a toda la organización.

Frías (2014) considera que:

Un trabajador se siente comprometido y motivado, cuando la empresa es capaz de brindar condiciones adecuadas para el desempeño; sin embargo, también refiere que en los últimos años diversas organizaciones no han comprendido aún la importancia de estos aspectos, generando malestar entre sus trabajadores.

Ante ello al ausentarse ambos aspectos, las organizaciones deben enlazar el compromiso de los trabajadores con un ambiente adecuado y así obtener un desempeño laboral factible para ambos y poder obtener resultados favorables en toda la organización.

Actualmente, en la empresa JAGUAR SAC se percibe poco compromiso hacia la organización, perjudicando la productividad de la empresa. La falta de compromiso se ve evidenciada en el

desempeño de los colaboradores y de esta manera no se permite alcanzar las metas y objetivos de la organización.

Al ausentarse el compromiso con la organización se genera un desempeño desfavorable, en términos de una inadecuada motivación de sentirse parte de la organización.

Ante esto, es evidente que se debe mejorar el nivel de desempeño de los colaboradores en la organización con el fin de poder lograr las metas y objetivos de la organización.

Como se puede apreciar la falta de compromiso hacia la organización influye en la eficiencia y productividad de la empresa. Por esta razón se busca determinar de qué manera los tipos del compromiso organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de calzado JAGUAR SAC a fin de mejorar el desempeño laboral.

1.1.2. Enunciado del Problema:

¿De qué manera los tipos de compromiso organizacional se relacionan con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de calzado JAGUAR SAC, en la ciudad de Trujillo, en el año 2018?

1.1.3. Antecedentes del Problema

1.1.3.1. Internacionales.

Bohnenberger, M. (2015), para obtener el grado de Doctor, la tesis “*Marketing interno: La actuación conjunta entre recursos humanos y marketing en busca del compromiso organizacional*”. Universitat de les Illes Balears, Palma de Mallorca, España.

El autor tiene como objetivo principal identificar el proceso de marketing interno y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados. Fue hecha una revisión de la conceptualización del tópico de marketing interno para estructurar un modelo de marketing interno para las organizaciones. Simultáneamente fue estudiado el tema de compromiso organizacional, a partir del

modelo de Allen y Meyer, identificando sus antecedentes y consecuentes. El método de su investigación fue compuesto por una etapa cualitativa, para identificar, empíricamente, los procesos que se relacionan con las prácticas de marketing interno en las organizaciones, y cuantitativo para buscar la asociación entre los dos principales temas. Los datos cualitativos fueron analizados a partir del análisis de contenido, considerando principalmente el enfoque exploratorio del estudio. Los datos cuantitativos fueron analizados a partir de técnicas estadísticas como por ejemplo el análisis factorial. La investigación, hecha en cinco empresas del sur de Brasil, apunta para una asociación positiva entre el marketing interno y el compromiso organizacional. Indicó también que el Modelo de Marketing Interno es compuesto por tres dimensiones: la orientación al cliente, las prácticas de recursos humanos y la comunicación interna. Además, se constató que las empresas que transforman su discurso en práctica, presentan empleados más comprometidos, que el marketing interno no es solo una gestión avanzada de recursos humanos, sino una gestión de estratégica de recursos humanos sobre una perspectiva de marketing y que la comunicación interna es una de las variables del proceso. Su principal limitación del estudio está en el número de empresas investigadas en el trabajo. El autor concluye en esta investigación que las empresas que transformaron su discurso en acciones prácticas tienen empleados más comprometidos. Las cinco empresas investigadas presentaron grados elevados de compromiso, mientras que las que tienen los mejores resultados son las que consiguen presentar una coherencia entre el discurso y la práctica.

1.1.3.2. Nacionales.

Rivera (2010), para obtener el Título de Magister en Gestión de Educación, en su tesis titulada “*Compromiso Organizacional de los Docentes de una Institución Educativa Privada de Lima Metropolitana y su Correlación con Variables Demográficas*” de la Pontificia Universidad Católica del Perú – Lima.

El autor refiere que esta investigación da soporte a un tema crucial, vinculado para la mejora de la educación desde el punto de vista del manejo organizacional; teniendo a los gerentes educativos como actores promotores de un ambiente que permita un trabajo eficiente y eficaz. Una de las formas de lograr el cumplimiento de los objetivos se genera a través del “compromiso organizacional”, tema de la presente investigación, el cual carece de una vasta literatura en comparación con otros temas de comportamiento organizacional, por lo menos en el entorno latinoamericano. Sin embargo, el compromiso organizacional es un tema de gestión muy importante que los gerentes o todos aquéllos quienes lideran a un grupo de personas deben saber fomentar entre sus colaboradores, generando un ambiente y condiciones que permitan que el colaborador, y en este caso los docentes, se comprometan con su institución aún en situaciones adversas. Los objetivos de la investigación del autor están orientados a analizar el compromiso organizacional como factor de éxito en la organización, conocer el grado de compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada y correlacionar variables demográficas de los docentes. El autor concluye en profundizar en el estudio del compromiso organizacional, pero con otras determinantes como por ejemplo los beneficios laborales y su percepción de su experiencia en ella. Y si los estudios tienen como objeto a una escuela, sería conveniente correlacionar el análisis del compromiso organizacional con desempeño docente a nivel curricular, conductual, entre otros. En sus resultados concluye que las damas tienen más compromiso y marca distancia con la disyuntiva preexistente del tema en estudio en cuanto al factor sexo; en cuanto a la antigüedad tiene un índice moderado lo que hace suponer que a mayor antigüedad en el puesto mayor compromiso donde se obtuvo mayor resultado es en el nivel normativo y en particular en varones. Por lo que según los resultados estadísticos de Pearson y Spearman arrojan un grado de relación mediano entre las características demográficas: sexo y antigüedad laboral para establecer los análisis correlacionales. Finalmente, en el nivel de enseñanza de que se desenvuelven los docentes tiene una mediana significancia a nivel afectivo y

normativo; vale decir, que el trabajo a diario con un grupo de alumnos y el compartir con ellos sus experiencias solo genera apego emotivo.

1.1.3.3. Locales.

De la Puente (2017), para obtener el título en administración, en su tesis titulada “*Compromiso organizacional y motivación de logro en el personal administrativo de la municipalidad provincial de Trujillo 2017*” de la Universidad César Vallejo.

El autor buscó determinar la relación entre el compromiso organizacional y la motivación de logro en el personal administrativo. Se llevó a cabo en una muestra de 108 trabajadores comprendidos entre los 18 y 65 años. En Los resultados se aprecia que la mayoría de sujetos se ubican en el nivel medio del compromiso organizacional general, así mismo en las sub dimensiones compromiso afectivo, implicancia y compromiso de continuidad. En la motivación de logro se aprecia en sus sub escalas Afiliación, Poder y Logro niveles a tendencia alta. En el análisis correlacional se observan correlaciones pequeñas pero significativas entre compromiso organizacional y Motivación de Logro, Asimismo la sub dimensión compromiso afectivo posee una relación pequeña y significativa con las sub escalas de Afiliación de la motivación de logro. La sub escala de implicancia posee una relación mediana y significativa con las sub escalas de la motivación de logro en el personal administrativo. El autor de esta investigación concluye que existe correlación pequeña y significativa entre el compromiso organizacional y la motivación de logro en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo.

1.1.4. Justificación.

1.1.4.1. Justificación teórica

La presente investigación se realizó con el propósito de compilar conceptos y definiciones actualizadas sobre los tipos de compromiso organizacional, dentro de ellos los factores

emocionales, los cognitivos, sociales y los propiamente laborales, constituyen un asunto de vital importancia, así como relación entre dicha variable con el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de calzado JAGUAR SAC de Trujillo de utilidad para estudiantes y especialistas que deseen información actualizada sobre las variables de estudio.

1.1.4.2. Justificación metodológica

La presente investigación se realizó para estudios posteriores; y se aplicaron metodología que comprende aplicaciones de nuevos cuestionarios y técnicas de entrevista que servirán de base para realizar la réplica de investigaciones similares, por lo que actualmente el compromiso organizacional cumple un rol muy importante en la gestión de la organización. Esta prueba necesariamente debe contar con la validez y confiabilidad respectiva.

1.1.4.3. Justificación práctica

La presente investigación se realizó porque existe la necesidad de mejorar el nivel de desempeño laboral, y así la comunicación entre el jefe y los colaboradores, mejorar el cumplimiento de objetivos, que afecta el desempeño de los colaboradores en la empresa JAGUAR SAC, lo cual redundara en beneficio de la organización.

1.1.4.4. Justificación social

Desde el punto de vista social, se busca reafirmar que la gestión del compromiso organizacional contribuye en el crecimiento del desempeño. Por esta razón, las actividades realizadas en esta área deben ser motivo de estudio, cuyas conclusiones permitan efectuar intervenciones, a nivel de diseño o rediseño de estructuras organizacionales considerando los aspectos familiares como la

cultura del entorno del trabajador mejorando los compromisos que la empresa pueda generar en los trabajadores y en la sociedad, que ayuden a impulsar el apego emocional, la satisfacción y estar atentos a las demandas sociales de los trabajadores que permitan conseguir relaciones equilibradas en la sociedad.

1.2.Hipótesis

La relación entre los tipos de compromiso organizacional y el desempeño laboral es positivo y significativo en la Empresa JAGUAR SAC, en la ciudad de Trujillo, en el año 2018.

1.3.Objetivos

1.3.1. Objetivo General.

Determinar cómo se relacionan los tipos de compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Calzado Jaguar SAC, en la ciudad de Trujillo, en el año 2018.

1.3.2. Objetivos Específicos.

- Determinar el nivel de compromiso afectivo, normativo y de continuidad de la Empresa de Calzado Jaguar SAC.
- Evaluar el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Calzado Jaguar SAC.
- Relacionar el Compromiso Organizacional y el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Empresa de Calzado Jaguar S.A.C.

1.4. Marco Teórico.

1.4.1. Importancia del Compromiso Organizacional.

Según Meyer y Allen (1991) manifiestan en uno de sus estudios, en que un grupo de docentes con un nivel más alto de compromiso organizacional coincidieron con un mayor nivel de desempeño académico de sus alumnos. Es decir, los alumnos obtuvieron buenos resultados a partir del mejor desempeño de los docentes.

En tal sentido, entenderemos sin lugar a dudas, es un factor de éxitos para la organización que influye varias potencias como lealtad, involucramiento, así como también el trabajo en equipo para finalizar con una buena eficiencia y eficacia en los resultados.

Según Bayona y Goñi (2007), indica que la eficacia organizacional depende en gran medida de la consecución de los objetivos organizacionales. Recursos importantes como la tecnología o la estructura organizativa puede emularse, salvo el capital humano con el que se cuenta. Lo que se acrecienta cuando se relaciona con la organización educativa, en que los docentes son actores preponderantes en la misión central de cualquier escuela basada en la sólida formación integral del educando.

1.4.2. Compromiso organizacional.

Swinscoe (2013), define el compromiso organizacional:

Las personas se sienten con más oportunidades de aprender y crecer. Por otra parte, un estado de bienestar implica que los empleados se enorgullecen de su trabajo y de su organización, lo que naturalmente requiere de motivación, la cual se logra cuando los trabajadores sienten que sus trabajos son importantes, cuentan con un sentido de responsabilidad y autonomía que les permite tomar decisiones, se sienten conectados con sus compañeros, siendo parte de una gran causa, creen que la organización utiliza adecuadamente sus conocimientos, habilidades y experiencia y, cuando se obtiene reconocimiento de jefes y colegas por los logros alcanzados.

1.4.3. Tipos de Compromiso Organizacional.

1.4.3.1. Compromiso Afectivo.

Blanco y Castro (2011), considera al compromiso afectivo como:

El lazo emocional que los individuos forjan con la empresa, refleja un apego entusiasta al percibir la

satisfacción de necesidades, especialmente las psicológicas y las expectativas. En efecto, un compromiso de las personas desde el ámbito emocional, estará inmerso en sus sentimientos por la organización y, por lo tanto, trabajarán en función de un óptimo estado emocional; esto produce una alta motivación interna para el cumplimiento de sus actividades.

Por su parte Arias (2001), define al compromiso afectivo como:

Los lazos emocionales que los individuos manifiestan con la empresa al percibir la satisfacción de sus necesidades por medio de la vinculación e interacción con la compañía. La satisfacción de las necesidades se manifiesta a través del apego emocional y percepción de mejoras de sus condiciones sociales y de necesidades psicológicas. Los trabajadores con este tipo de compromiso se sienten orgullosos de pertenecer a la organización. Bajo estas perspectivas, el compromiso afectivo, lleva al capital humano a expresar el lazo emocional con la organización y lo expresa cuando se compromete, se identifica e involucra a formar parte del cumplimiento de los objetivos y metas de la empresa. Los lazos emocionales le permiten al colaborador continuar laborando como reflejo de los sentimientos y emociones que le hacen sentir un apego afectivo a su institución. Es decir, esto se traduce en una fase afectiva del compromiso con la organización, que se exterioriza en el colaborador una disposición de trabajar, porque se ha apropiado de ella el compromiso afectivo que hace de ella parte de su

vida diaria. Dentro de este tipo de compromiso se ubican dos aspectos importantes que son la identificación con la organización y el involucramiento con la misma.

Para Arciniega y González (2002), el compromiso afectivo consiste:

En la identificación psicológica del colaborador con los principios, valores y filosofía de la empresa. Comúnmente es muy frecuente que el colaborador no se percate de la sintonía entre sus valores y los de la empresa. Empero, esta identificación y afinidad con la compañía se manifiesta con actitudes tales como un marcado orgullo de pertenencia del colaborador hacia su compañía. Un ejemplo clásico es escuchar con orgullo cuando el colaborador habla día y noche de su empresa a sus amigos, familiares y personas allegadas al colaborador

1.4.3.2. Compromiso Normativo.

Según Betanzos y Paz (2006), el compromiso normativo es aquel:

Donde el empleado acepta que al producir un bien o servicio tiene una obligación a ser leal, lo que marca un sentimiento de obligación moral por parte del trabajador para seguir en la empresa.

Según Frutos y San Martín (1998) expresan que el compromiso normativo es:

Un sentimiento de obligación moral que asume el colaborador para continuar en la organización que le dio la oportunidad de formar parte de ella. El compromiso normativo, basado en un compromiso por sentimiento de lealtad con la organización,

muchas veces puede darse por presiones de tipo cultural o familiar, lo que lleva al trabajador a ser incondicional en su trabajo, aunque sin entusiasmo y suficiente energía que lo lleve a tener un alto compromiso. También este tipo de compromiso puede ser desarrollado por diversos vínculos de socialización, relaciones equilibradas, procesos de condicionamientos y modelamientos conductuales experimentados por el colaborador ya sea en seno familiar como en el entorno cultural donde interactúa.

En este sentido, Arias (2001) destaca que:

Es aquel compromiso que se desarrolla en base a la creencia en la lealtad a la organización, en un sentido moral, de alguna manera como pago, por participar en la producción de un bien para el mercado. Por ejemplo, cuando la institución cubre los pagos de capacitación del empleado; se crea un sentido de reciprocidad de lealtad con la organización. En este tipo de compromiso se evidencia un fuerte sentimiento de permanecer en la compañía, como efecto de experimentar una sensación de deuda hacia la organización por haberle dado una oportunidad o recompensa que es valorada a través del tiempo por el trabajador. Desde este punto de vista, el compromiso organizacional consiste, entonces, en aquellas actitudes de los empleados por medio de las cuales demuestran su orgullo y satisfacción de ser parte de la organización a la que pertenecen. Significa una identidad verse como parte de ella. Esta actitud es de gran costo-beneficio para las organizaciones ya que significa contar con personas comprometidas, trabajando no

solo por alcanzar un objetivo personal sino también por el éxito de compañía.

1.4.3.3. Compromiso de Continuidad o Continuo.

Para Betanzos y Paz (2007) afirma que este compromiso:

Es un proceso de implicación de la persona que decide voluntariamente incorporarse a la organización como un fin en sí mismo. La implicación significa que este tipo de compromiso se relaciona con la asociación cognitiva y afectiva que presenta el trabajador hacia su campo de trabajo y los sujetos que la integran, así como su percepción con respecto a su entorno laboral, lo cual permite que las personas toman la decisión de pertenecer a la organización de una manera voluntaria e incondicional a la compañía que eligió pertenecer.

Arias (2001) considera que el compromiso continuo:

Es el reconocimiento al capital de trabajo es por el costo que representa tenerlo en la organización y evitar en cierta medida el costo –oportunidad que el colaborador tenga otro empleo y renuncie a la organización. Se debe trabajar para que el individuo se siente vinculado a la institución porque de por medio existe inversión tiempo y esfuerzo y dejarla implicaría perderlo todo. La empresa debe percibir que el trabajador tiene oportunidades de trabajo fuera de la empresa, es por ello que debe invertir en su personal para tenga mayor apego a la organización. En este orden de ideas, se suman las variables individuales como la edad y la antigüedad que suelen tener un efecto importante sobre el compromiso continuo, pero también otros aspectos

como el nivel educativo o la capacitación recibida que es transferible a otra empresa también influyen, y desde luego aspectos macroeconómicos como el estado del mercado laboral.

1.4.4. Desempeño Laboral

Según Newtrons (2001) informa que el desempeño laboral:

Es el grado de ejecución que un empleado busca para el logro de las metas en la organización en un tiempo determinado. En tanto, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden derivar del comportamiento de los trabajadores y la organización. (p, 56)

Por lo expuesto, las acciones o comportamientos observados en los empleados son relevantes para el logro de los objetivos y metas de la organización, si todo esto genera un positivo desempeño laboral, el resultado que se obtendrá para la organización será óptimo.

Robbins y Timothy (2013) el desempeño laboral es:

El proceso eficaz del personal que desarrolla su trabajo dentro de las organizaciones, la cual es de mucha utilidad para la organización en el logro de sus objetivos, originando en el trabajador un funcionamiento con motivación y satisfacción laboral”. En las organizaciones el desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de un trabajador para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando siempre evaluado por superiores dando como resultado su desenvolvimiento y productividad en el puesto que realiza sus funciones. (p.36)

Según Dessler (2009) establece que el desempeño laboral es:

El proceso que une el establecimiento de metas, la evaluación del desempeño y el desarrollo de un solo sistema común, cuyo objetivo es garantizar que el desempeño de los empleados respalde las metas

estratégicas de la empresa. La característica distintiva de la administración del desempeño es que mide de manera explícita la capacitación del empleado, el establecimiento de estándares, la evaluación y la retroalimentación, respecto a cuál debe ser su desempeño y si el mismo contribuye al logro de las metas de la compañía. (p.336)

Según Chiavenato (2000: p359), el Desempeño Laboral es:

El comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”

Según Milkovich y Boudrem (1994), informa que el desempeño laboral:

Se consideran otra serie de características individuales, entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones

En tal sentido, debemos tener en cuenta que el desempeño laboral engloba aspectos que hacen del trabajador ser más productivo y eficiente en el desarrollo de sus funciones y/o habilidades, esto va asociado a las expectativas que el trabajador pueda tener de sus beneficios o motivación que la organización le pueda brindar en el ámbito laboral a través del cumplimiento de objetivos planteado.

Según Gadow, (2010) el desempeño laboral se puede ver:

Afectado por el clima organizacional; es importante, pues, que las organizaciones mantengan un clima organizacional adecuado para lograr contar con empleados comprometidos que ayuden a obtener mejores resultados en la productividad y en la consecución de los objetivos organizacionales. Esto debe ir de la mano con las oportunidades que la organización brinde a sus empleados para que

sientan que ellos contribuyen al éxito de esta. Si, por el contrario, la organización no cuenta con un buen clima organizacional, se presentan inconvenientes tales como altos niveles de ausentismo, altas tasas de rotación y renunciaciones constantes, así como baja productividad y que los empleados trabajen solo para lograr lo mínimo requerido.

Por lo anterior, antes mencionado línea arriba es de resaltar que las organizaciones deben propender a brindar a sus trabajadores un clima organizacional adecuado que permita realizar una retención de personal con incentivos no salariales sino como oportunidades de desarrollo y/o habilidades y reconocimiento profesional.

1.4.5. Importancia del desempeño laboral.

Para Robbins y Timothy (2013, p. 555) en tiempos pasados muchas organizaciones solo evaluaban las funciones que realizaba un trabajador, en cambio ahora según los investigadores existen 3 importantes conductas que constituyen el desempeño laboral:

- a. Desempeño de la tarea: Esta referido al cumplimiento de las funciones que debe desarrollar en su puesto de trabajo lo cual contribuirá a la producción de un bien o un servicio con el fin de apoyar a las necesidades de la organización e individuales.
- b. Civismo: Está dirigido al ámbito psicológico de cada trabajador, es decir el trato y apoyo que puede brindar a sus compañeros de trabajo siempre con respeto, sugerencias constructivas y decir cosas positivas del trabajo con el fin de lograr los objetivos de la organización.
- c. Falta de productividad: Está relacionado a aspectos que dañan la relación laboral entre empresa – trabajador. Son conductas que afectan el correcto funcionar de la empresa como los robos, hostilidad entre compañeros de trabajo y ausentarse con frecuencia, son formas de incentivar una baja productividad en un puesto de trabajo

1.4.6. Objetivo del desempeño laboral

Para Robbins y Timothy (2013, p.555) su principal objetivo es identificar las necesidades que la organización requiere para seguir creciendo. Por tal modo, se detectan necesidades de capacitación y desarrollo para dar conocimientos a los trabajadores y puedan desenvolverse adecuadamente en un puesto de trabajo desarrollando sus habilidades y competencias lo más eficaz posible. Finalmente brindan retroalimentación a los empleados sobre la forma en que la organización percibe su desempeño, esto con frecuencia sirve como base para la entrega de beneficios.

1.4.7. Factores del desempeño laboral.

Con respecto a los factores que influyen en el desempeño laboral, Davis & Newton (1999) plantean que:

- **Satisfacción del trabajo:**

Es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales.

Al mismo tiempo es la forma en que un trabajador ve desde su perspectiva sentimientos favorables o desfavorables con los que el trabajador percibe su trabajo, que expresan de acuerdo a las actitudes laborales que desarrolla en su cargo.

- **Autoestima:**

La autoestima es un sentimiento muy importante a tratar en la empresa, debido a que toda persona está motivado a buscar necesidades para lograr una buena posición dentro de la organización y por tanto manifiesta la necesidad de entablar comunicación con otras personas a fin de ser reconocido por un equipo de trabajo.

En tal sentido la autoestima es un factor determinante significativo, de superar trastornos depresivos, con esto quiere decirse que la gran vulnerabilidad tiende a ser concomitante con la elevada exposición

de verdaderos sentimientos, por tal motivo, debemos confiar en los propios atributos y ser flexibles ante las situaciones conflictivas, esa característica de la personalidad que mediatiza el éxito o el fracaso.

- **Trabajo en equipo:**

Es un principio que toda organización debe inculcar en sus trabajadores a través de un líder, quien involucre a todo un grupo para que se apoyen conjuntamente y así produzcan interacciones que les lleven a conseguir los objetivos en un trabajo en equipo.

Estos factores influyen en el desempeño laboral porque están relacionados al desenvolvimiento de las funciones del personal en la organización, siendo importantes para hacer sentir al trabajador satisfecho y motivado hacia el logro de los objetivos de la organización.

Debido a esto las acciones que desarrolla un equipo en gran medida descansan en el comportamiento de sus integrantes, lo que conduce a considerar que la naturaleza de los individuos impone condiciones que deben ser consideradas para un trabajo efectivo.

- **Capacitación del trabajador:**

De acuerdo a (Drovett 1992:4), es otro aspecto necesario a considerar, es la capacitación del trabajador:

Es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible.

Según Nash, (1989:229), informa que:

Los programas de capacitación producen resultados favorables en el 80% de los casos. El objetivo de ésta es proporcionar información y un contenido específico al cargo o promover la imitación de modelos” El autor considera que los programas formales de entrenamiento

cubren poco las necesidades reales del puesto, las quejas se dan porque formalmente casi todo el mundo en la organización siente que le falta capacitación y desconoce los procedimientos para conseguirlos.

1.4.8. Dimensiones del desempeño laboral.

Según Chiavenato (2007) señala que el desempeño laboral es como “el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (p. 242).

- **Eficacia**

Chiavenato (2007) afirma que: “Eficacia es una medida normativa de logro de resultados” (p.24).

Chiavenato (2007) indica que en términos económico la eficacia de una empresa se relaciona con su inteligencia de satisfacer necesidades de la comunidad mediante la provisión de productos (bienes o servicios).

Una empresa se dirige a la eficacia mientras el administrador se preocupa por cumplir correctamente sus funciones, realiza una buena utilización de los recursos que se encuentran disponibles, comprueban que las tareas están bien ejecutadas (p.24).

Una persona es eficaz cuando tiene la capacidad de alcanzar resultados, obtiene lo correcto, lo anhelado, logra objetivos, crea valores, brinda eficacia a los demás, pero no considera el tiempo ni los recursos utilizados para conseguirlo (Baida et al., 2013).

- **Eficiencia**

Una persona es eficiente cuando disminuye medios o recursos, soluciona problema, cumple con sus labores y obligaciones, enseña a los trabajadores, pero no siempre alcanza metas deseadas, a pesar de todo el esfuerzo empleado (Baida et al., 2013).

Chiavenato (2007) señala que la eficiencia es una relación de destrezas entre entradas y salidas, es decir una concordancia entre costo y beneficio. Asimismo, significa hacer o realizar mejor las cosas utilizando métodos para la realización del mismo, con el propósito de que los recursos humanos (persona) y recursos materiales (materia prima y maquinaria) se empleen de la forma más lógica posible. La eficiencia se responsabiliza métodos, medios y procedimientos más convenientes que sean requeridamente proyectados y estructurados, a fin de garantizar el uso adecuado de los recursos (p.24).

Según Robbins y Timothy (2013, p. 47-48) las dimensiones del desempeño laboral son las siguientes:

- Capacidad laboral:
Se relaciona con las actitudes que realiza el trabajador en una organización expresada a través de su experiencia, conocimientos, habilidades o inteligencia que refleja en su área de trabajo.
- Desarrollo:
Es la capacidad de involucrarnos en el desarrollo de las destrezas, así como las habilidades que un trabajador optimiza a través de la comunicación directa y abierta; en la que los trabajadores se conocerán a sí mismos conllevando al bienestar social y excelencia personal.
- Eficacia:
Es el cómo hacer las cosas correctas, vale decir; son acciones de trabajo que se desarrollaran para que la organización logre alcanzar sus objetivos. Por lo tanto, ser eficaz permitirá medir el desempeño individual de cada trabajador.

- Perfil del trabajador:

Determinado a través del comportamiento, actitud y características que presenta el trabajador en la empresa, su comportamiento está orientado a la edad, sexo e identificación con la empresa.

1.5.Marco Conceptual.

A continuación, se definirá las variables y algunos aspectos de la presente investigación:

1.5.1. Compromiso Organizacional.

Es una forma de relación entre los empleados con las organizaciones, promovida por medio de contratos psicológicos o la identificación y la involucración del individuo con una organización específica. Según Meyer y Herscovitch (2001)

1.5.2. Compromiso Afectivo

Es la pretensión que tiene un trabajador de permanecer en una empresa por el profundo anhelo de hacerlo. Ello compromete una intensa preocupación por la comodidad de la empresa enfocada en tres factores: progresar en los valores y objetivos organizacionales, disposición para orientarse en ayudar a la empresa y el interés de seguir formando parte de la empresa. Se puede decir que es la pasión que manifiesta un colaborador de continuar siendo parte de la empresa a causa de un vínculo emocional que el trabajador siente por su organización. Muchas veces los colaboradores trabajan para el beneficio de la empresa a la cual pertenece (Debra y Campbell, 2013, p. 62).

1.5.3. Compromiso Normativo

Es donde los colaboradores se sienten comprometidos normativamente y se mantienen en la empresa porque consideran que tienen que hacerlo, es un deber percibido de quedarse en la empresa. Se manifiesta el deseo de un trabajador de permanecer en la empresa por

obligación ya que siente que tiene el deber de continuar en la organización (Debra y Campbell, 2013, p. 62).

1.5.4. Compromiso de Continuidad o Continuo

Se manifiesta mediante el deseo de un colaborador de permanecer en la empresa a causa de la preocupación vinculada al costo de retirarse de la empresa. Está en la organización por necesidad. Lo que atrae al empleado es lo que recibe a cambio por su servicio ya sea dinero u otra forma (Debra y Campbell, 2013, p. 62).

1.5.5. Desempeño Laboral.

Es una herramienta que mide el concepto que tienen, tanto los proveedores como los clientes internos, de un colaborador. Esta herramienta brinda información sobre su desempeño y sus competencias individuales con el fin de identificar áreas de mejora continua que incrementen su colaboración al logro de los objetivos de la empresa.

Por lo tanto, las acciones, comportamientos y actividades que ejecuta observados en los colaboradores o empleados, que son relevantes el logro de los objetivos de la organización, si todo esto genera un positivo desempeño laboral, el resultado será muy óptimo para la organización. Según Idalberto Chiavenato (2009).

CAPÍTULO II:

MATERIAL Y

PROCEDIMIENTOS

II. MATERIALES Y PROCEDIMIENTOS.

2.1. Material.

2.1.1. Población:

La población estuvo constituida por los 35 colaboradores de ambos géneros de la Empresa de calzado JAGUAR SAC, en la ciudad de Trujillo.

Tabla 1

Colaboradores de la Empresa de Calzado JAGUAR SAC en la ciudad de Trujillo, en el año 2018.

AREA	COLABORADORES	FEMENINO	MASCULINO
ADMINISTRATIVO	5	3	2
OPERARIOS	30	7	23
TOTAL	35	10	25

Fuente: La Empresa.

2.1.2. Marco de Muestreo:

Estuvo conformado por todos los colaboradores que mantengan un vínculo laboral con la empresa en estudio.

2.1.3. Unidad de análisis:

Estuvo conformado por cada uno de los colaboradores que mantengan un vínculo laboral con la empresa en estudio.

2.1.4. Muestra:

La muestra de la presente investigación estuvo constituida por el total de colaboradores de la Empresa de calzado JAGUAR SAC.

Ante el escaso número de sujetos, no será necesario extraer una muestra, se trabajará el 100% de la población.

2.1.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos.

2.1.5.1.Técnica

Encuesta:

Esta técnica de investigación nos permitió recolectar la mejor información necesaria para nuestra investigación, a fin de que se pudo lograr determinar una relación entre nuestras variables. Dicho esto, nos permitió conocer opiniones, actitudes y percepciones en todos los ámbitos de la empresa.

Entrevista:

Esta técnica de investigación nos permitió validar las respuestas de los encuestados relacionado con sus jefes para nuestra investigación, se logró determinar una fina relación entre colaboradores y jefes.

2.1.5.2.Instrumentos

Cuestionario:

El cuestionario consto de 20 preguntas con 5 opciones de respuesta en escala de Likert

Validación:

Según Hernández, Fernández y Baptista (2006), nos dice que el cuestionario es el conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir. (p.217)

El cuestionario consta de 20 preguntas con 5 opciones de respuesta en escala de Likert es de fuente de la tesis “Compromiso Organizacional Y Su Relación Con El Desempeño Laboral En La Empresa Transportes Deco S.C.R.L, Callao – 2017” de Betancurt, La confiabilidad del instrumento se realizó a través del programa estadístico SPSS 21 el cual nos proporciona a través del alfa de Cronbach un grado de confiabilidad siendo este mayor de 0.874 a 1 el cual indica que el instrumento es muy bueno.

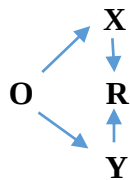
El instrumento ha sido validado mediante los profesionales de la escuela de administración quienes brindan su aprobación, son los siguientes:

- Dra. Esterfilia Alamo Sono es Aplicable
- MBA. David Aliaga Correa es Aplicable
- Dr. Pedro Costilla Castillo es Aplicable

2.2.Procedimientos

2.2.1. Diseño de Contrastación.

El diseño de contrastación es “descriptivo-transversal- correlacional” de una sola casilla, puesto que, buscamos recolectar y analizar la información con la finalidad y así hacer inferencias respecto a la variable.



Dónde:

X: Tipos de Compromiso Organizacional.

Y: Desempeño Laboral.

R: Nivel de relación se obtuvo el coeficiente de contingencia (c) que varía entre 0 x 1.

2.2.2. Análisis de Variables.

Tabla 2 Análisis de las variables de la Empresa de calzado JAGUAR SAC.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO DE VARIABLES	ESCALA DE MEDICION
TIPOS DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Según Meyer y Allen (citados en Ramos, 2005: p.11) manifiestan en uno de sus estudios, en que un grupo de docentes con un nivel más alto de compromiso organizacional coincidieron con un mayor nivel de desempeño académico de sus alumnos. Es decir, los alumnos obtuvieron buenos resultados a partir del mejor desempeño de los docentes identificación y la involucración del individuo con una organización específica	Según Meyer y Herscovitch (2001) el compromiso Organización es: Una forma de relación entre los empleados con las organizaciones, promovida por medio de contratos psicológicos o la	AFECTIVO	Lealtad, sentirse de fondo obligado.	Cualitativa	Ordinal.
				Lazos emocionales que unen al individuo con la organización.		
			NORMATIVO	Identidad con la organización.		
				Es el respeto por las normas, la valoración de los grupos de pertenencia.		
			DE CONTINUIDAD	Inversión de tiempo en la organización.		
				Inversión de esfuerzo con la organización.		

DESEMPEÑO LABORAL	“Chiavenato (2007) define al desempeño laboral como “el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (p. 242)	El desempeño, término acuñado por Campbell (1990, citado en Varela y Salgado, 2010) se refiere al conjunto de comportamientos deseados de un trabajador; es la razón por la cual se contrata a alguien, en conciso, desempeño es la realización libre de conductas destacadas para lograr las metas de una empresa.	EFICIENCIA	Recursos utilizados.	Cualitativa	Ordinal
				Tiempo utilizado		
			EFICACIA	Alcanzar las tareas		
				Logro de resultados.		

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA.

2.2.3. Procesamiento y análisis de datos

Recolección y procesamiento

- Los datos fueron recolectados aplicando cuestionarios elaborados en base a los objetivos propuestos y serán procesados empleando el programa IBM SPSS V.25, previa elaboración de la base de datos en el programa Excel.

Estadística descriptiva

- Los resultados se presentaron en tablas con número de casos que corresponden a las categorías de las variables.

Estadística analítica

- Para determinar la relación entre los tipos de compromiso organizacional y el desempeño laboral se analizó la distribución de los datos mediante la prueba no paramétrica por Coeficiente de Relación de Spearman “Rho”.

CAPÍTULO III:

MARCO REFERENCIAL

III. EMPRESA DE CALZADO “JAGUAR S.A.C.”

1. Historia.

Es una empresa que tiene más de 20 años de operación en el sector de calzados, en sus inicios solo producían zapatos para caballeros. Actualmente fabrican zapatos para damas, caballeros y niños. Obteniendo premios en los años 1998, 1999, 2000. Como el mejor calzado de la región.

El espíritu de emprendedor de su fundador, Jorge Leca, le llevó a darle un reimpulso a la pequeña empresa en el año 2007, haciéndose parte de una sociedad en la que se impulsa el crecimiento a través de un nuevo enfoque, que se basa en optimizar la forma de trabajo y mejora continua de todos los procesos, con el objetivo de ser una empresa altamente productiva. Obteniendo resultados como:

- Ampliando nuestra línea de productos para cubrir la gran demanda en el mercado de damas.
- Mejorando la satisfacción del cliente.
- Ayudando en el crecimiento personal de nuestros colaboradores.
- Aumentando su producción hasta en un 200%.

Fuente: La Empresa

2. Visión.

Ser una empresa con gran posicionamiento de marca y altamente competitiva del sector calzado a nivel nacional con alcances internacionales, basados en calidad, moda y confort. Administrada con efectividad por equipos de profesionales de alta calidad humana, comprometidas a que este valor sea claramente perceptible por los clientes.

Fuente: La Empresa

3. Objetivos estratégicos.

- Posicionar a nuestras marcas dentro del segmento líder del mercado.
- Incorporar permanentemente nuevas tecnologías en los procesos productivos.
- Desarrollar y capacitar a nuestro personal en todas las áreas, potenciando los valores de profesionalismo, calidad y servicio.
- Crear asociaciones con los mejores proveedores y clientes del mercado, para proporcionar valor agregado a los servicios y productos que comercializamos.

- Respetar el medioambiente a través de un desarrollo sostenible en todas las etapas involucradas en proceso productivo.

Fuente: La Empresa

4. Valores Corporativos.

- Temor a Dios: El principio de la sabiduría es el temor a DIOS.
- Responsabilidad: Cumplimos con nuestro trabajo, los horarios y los compromisos con nuestros clientes a cabalidad.
- Orden y limpieza: Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar.
- Mejora continua: Nos capacitamos, aprendemos, mejoramos nuestros procesos día a día y crecemos para ser mejores.
- Identificación y pertenencia: Jaguar es una gran familia y estamos orgullosos de ser parte de ella.
- Calidad: Hacemos nuestro trabajo con excelencia.
- Respeto: Promovemos las relaciones humanas cordiales, respetuosas y armoniosas con nuestros colaboradores, clientes, proveedores y con la sociedad en general.

Fuente: La Empresa

5. Naturaleza.

- La naturaleza de la empresa es la fabricación de calzado de cuero.

Fuente: La Empresa

6. Ubicación.

- La empresa está ubicada en Calle José Antonio de Sucre Nro. 1638 A.H. Miguel Grau (espalda av. Jaime Blanco) La Libertad - Trujillo - El Porvenir.

Fuente: La Empresa

7. Especialidad.

- Es especialista en el calzado de cuero para caballeros, damas y niños.

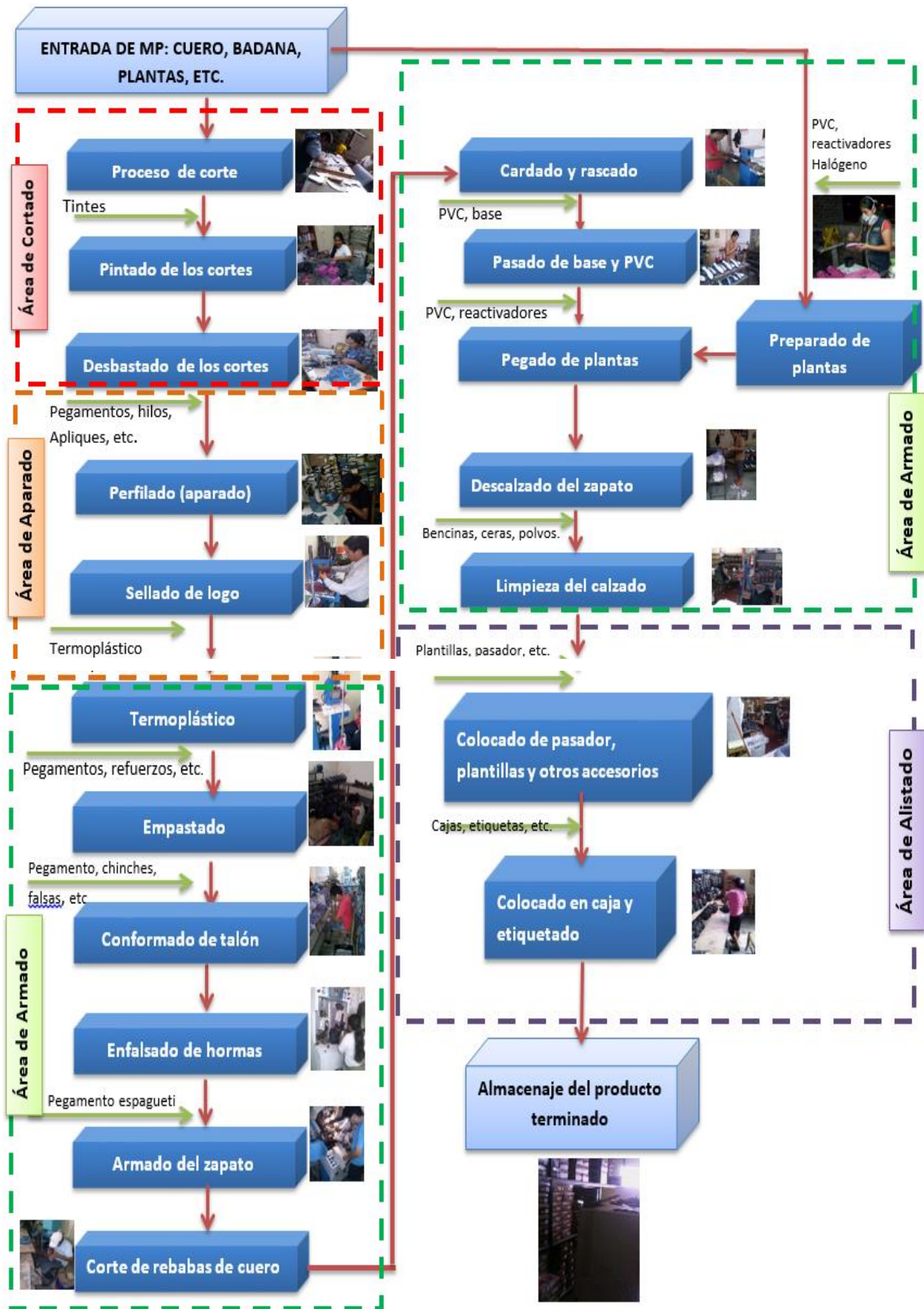
Fuente: La Empresa

8. Cliente objetivo.

- El cliente objetivo de la empresa es Catalogo MIA.

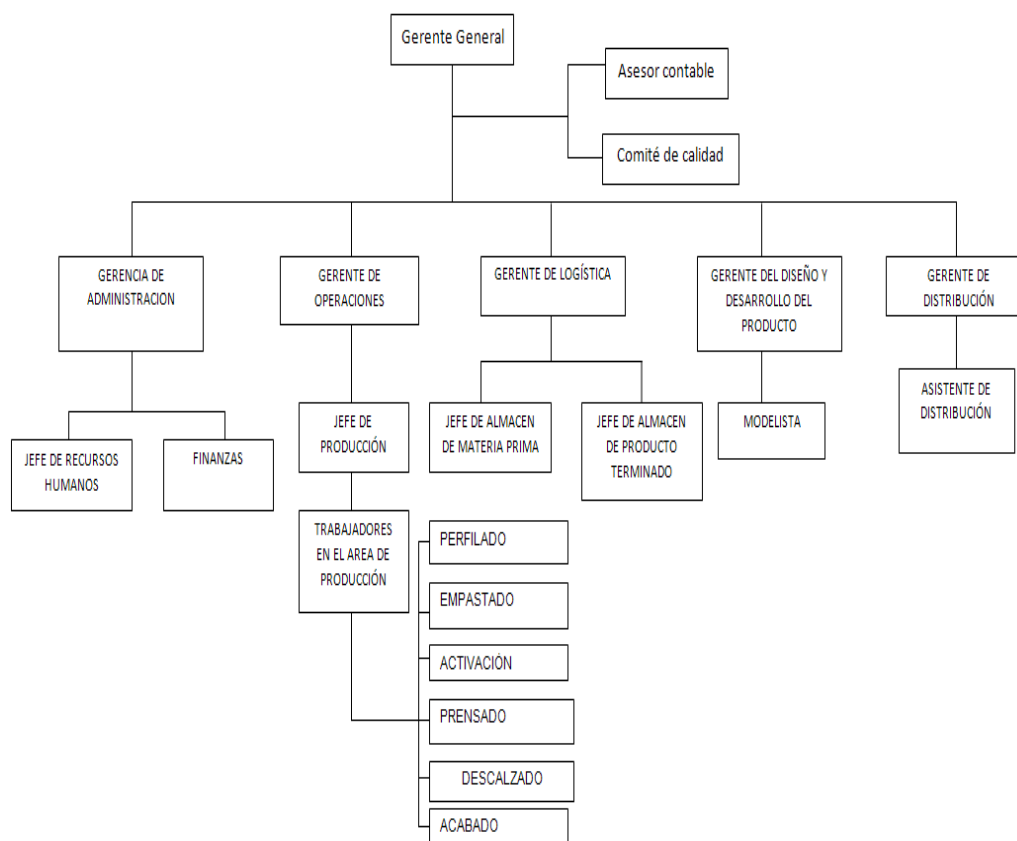
Fuente: La Empresa

9. Fases de Producción.



Fuente: La Empresa

10. Organigrama.



Fuente: La Empresa

11. Actualidad.

- La empresa actualmente está presente en 4 ferias internacionales del sector del calzado en los países de Brasil, Chile, México, Colombia; donde conoce las nuevas tendencias, tecnologías y así obtener nuevas carteras de clientes. Finalmente logró exportar a Brasil y Chile.

Fuente: La Empresa

CAPÍTULO IV:
PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN
DE RESULTADOS

IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

4.1. Presentación de Resultados.

Para el análisis de los datos se ha utilizado estadística descriptiva e inferencial tal como tablas, gráficos y medidas estadísticas. El procesamiento de los datos se realizó en Excel e IBM SPSS Statistics V.25 cuyos reportes son los siguientes:

Tabla 3

Resumen de resultados en porcentaje del cuestionario “Tipos de Compromiso Organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Calzado Jaguar SAC, en la ciudad de Trujillo, en el año 2018.

VARIABLES	Dimensión	Nro. de Pregunta	PORCENTAJES					TOTAL
			1	2	3	4	5	
TIPOS DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL	C. AFECTIVO	1	3%	3%	51%	40%	3%	100%
		2	3%	14%	34%	31%	17%	100%
		3	3%	9%	31%	54%	3%	100%
		4	3%	14%	29%	46%	9%	100%
	C. NORMATIVO	5	0%	14%	31%	51%	3%	100%
		6	0%	14%	31%	46%	9%	100%
		7	0%	11%	31%	46%	11%	100%
		8	0%	9%	40%	46%	6%	100%
	C. CONTINUO	9	0%	9%	40%	46%	6%	100%
		10	0%	6%	43%	40%	11%	100%
		11	3%	6%	31%	51%	9%	100%
		12	3%	3%	31%	57%	6%	100%
DESEMPEÑO LABORAL	EFICIENCIA	13	0%	9%	34%	51%	6%	100%
		14	0%	3%	31%	57%	9%	100%
		15	0%	6%	29%	63%	3%	100%
		16	0%	3%	37%	54%	6%	100%
	EFICACIA	17	0%	6%	31%	60%	3%	100%
		18	0%	9%	26%	60%	6%	100%
		19	0%	6%	29%	63%	3%	100%
		20	0%	3%	29%	66%	3%	100%

La Tabla 3 es el resumen de resultados en porcentajes del cuestionario de tipos de compromiso organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Calzado Jaguar SAC de la ciudad de Trujillo del año 2018.

Tabla 4

Distribución numérica y porcentual según la pregunta del cuestionario ¿Considera usted que se siente ligado emocionalmente con la empresa de Calzado Jaguar SAC?

Niveles	N° de colaboradores	Porcentajes
Totalmente desacuerdo	1	3,0
Desacuerdo	1	3,0
Ni de acuerdo ni desacuerdo	18	51,0
De acuerdo	14	40,0
Totalmente desacuerdo	1	3,0
Total	35	100%

Fuente: Encuesta.

De acuerdo a los resultados presentados en la Tabla 4 de la dimensión de compromiso afectivo de los colaboradores de la Empresa de Calzado Jaguar SAC, encontramos que del 100% de los colaboradores en su mayoría el 51% están ni de acuerdo ni en desacuerdo en sentirse ligados emocionalmente con la empresa de Calzado Jaguar SAC y un 40 % están de acuerdo en sentirse ligados emocionalmente con la empresa de Calzado Jaguar SAC y en su minoría tan sólo el 3 % totalmente desacuerdo.

Tabla 5

*Distribución numérica y porcentual según la pregunta del cuestionario
¿Considera usted que siente un fuerte sentimiento de permanencia con la
empresa de Calzado JAGUAR SAC?*

Niveles	N° de colaboradores	Porcentajes
Totalmente desacuerdo	1	3,0
Desacuerdo	5	14,0
Ni de acuerdo ni desacuerdo	12	34,0
De acuerdo	11	31,0
Totalmente desacuerdo	6	17,0
Total	35	100%

Fuente: Encuesta.

De acuerdo a los resultados presentados en la Tabla 5 de la dimensión de compromiso afectivo de los colaboradores de la Empresa de Calzado Jaguar SAC, encontramos que del 100% de los colaboradores en su mayoría el 34% están ni de acuerdo ni en desacuerdo en sentir un fuerte sentimiento de permanencia con la empresa de Calzado Jaguar SAC y un 31 % están de acuerdo en sentir un fuerte sentimiento de permanencia con la empresa de Calzado Jaguar SAC y en su minoría tan sólo el 3 % totalmente desacuerdo.

Tabla 6

*Distribución numérica y porcentual según la pregunta del cuestionario
¿Considera usted que se siente orgulloso de permanecer en la empresa de
Calzado JAGUAR SAC?*

Niveles	Nº de colaboradores	Porcentajes
Totalmente desacuerdo	1	3,0
Desacuerdo	3	9,0
Ni de acuerdo ni desacuerdo	11	31,0
De acuerdo	19	54,0
Totalmente desacuerdo	1	3,0
Total	35	100%

Fuente: Encuesta.

De acuerdo a los resultados presentados en la Tabla 6 de la dimensión de compromiso afectivo de los colaboradores de la Empresa de Calzado Jaguar SAC, encontramos que del 100% de los colaboradores en su mayoría el 54% están de acuerdo en sentirse orgullosos de permanecer en la empresa de Calzado Jaguar SAC y en su minoría tan sólo el 3 % totalmente desacuerdo.

Tabla 7

*Distribución numérica y porcentual según la pregunta del cuestionario
¿Considera que la empresa de Calzado JAGUAR SAC tiene gran significado
para usted?*

Niveles	Nº de colaboradores	Porcentajes
Totalmente desacuerdo	1	3,0
Desacuerdo	5	14,0
Ni de acuerdo ni desacuerdo	10	29,0
De acuerdo	16	46,0
Totalmente desacuerdo	3	9,0
Total	35	100%

Fuente: Encuesta.

De acuerdo a los resultados presentados en la Tabla 7 de la dimensión de compromiso afectivo de los colaboradores de la Empresa de Calzado Jaguar SAC, encontramos que del 100% de los colaboradores en su mayoría el 46% están de acuerdo en sentir que la empresa de Calzado Jaguar SAC tiene gran significado para ellos y en su minoría tan sólo el 3 % totalmente desacuerdo.

Tabla 8

*Distribución numérica y porcentual según la pregunta del cuestionario
¿Considera usted que muestra lealtad hacia la empresa de Calzado JAGUAR
SAC?*

Niveles	N° de colaboradores	Porcentajes
Totalmente desacuerdo	0	0,0
Desacuerdo	5	14,0
Ni de acuerdo ni desacuerdo	11	31,0
De acuerdo	18	51,0
Totalmente desacuerdo	1	3,0
Total	35	100%

Fuente: Encuesta.

De acuerdo a los resultados presentados en la Tabla 8 de la dimensión de compromiso normativo de los colaboradores de la Empresa de Calzado Jaguar SAC, encontramos que del 100% de los colaboradores en su mayoría el 51% están de acuerdo en que muestran lealtad a la empresa de Calzado Jaguar SAC y en su minoría el 14 % está en desacuerdo considerando que no demuestran lealtad a la empresa de Calzado Jaguar SAC.

Tabla 9

Distribución numérica y porcentual según la pregunta del cuestionario ¿Considera que los problemas de la empresa de Calzado JAGUAR SAC también son parte de usted?

Niveles	N° de colaboradores	Porcentajes
Totalmente desacuerdo	0	0,0
Desacuerdo	5	14,0
Ni de acuerdo ni desacuerdo	11	31,0
De acuerdo	16	46,0
Totalmente de acuerdo	3	9,0
Total	35	100%

Fuente: Encuesta.

De acuerdo a los resultados presentados en la Tabla 9 de la dimensión de compromiso normativo de los colaboradores de la Empresa de Calzado Jaguar SAC, encontramos que del 100% de los colaboradores en su mayoría el 46% están de acuerdo en sentir los problema de la empresa de Calzado Jaguar SAC como parte de ellos y en su minoría el 14 % está en desacuerdo en sentir que los problemas de la empresa de Calzado Jaguar SAC como parte de ellos.

Tabla 10

*Distribución numérica y porcentual según la pregunta del cuestionario
¿Considera que es su deber seguir laborando en la empresa de Calzado
JAGUAR SAC?*

Niveles	N° de colaboradores	Porcentajes
Totalmente desacuerdo	0	0,0
Desacuerdo	4	11,0
Ni de acuerdo ni desacuerdo	11	31,0
De acuerdo	16	46,0
Totalmente de acuerdo	4	11,0
Total	35	100%

Fuente: Encuesta.

De acuerdo a los resultados presentados en la Tabla 10 de la dimensión de compromiso normativo de los colaboradores de la Empresa de Calzado Jaguar SAC, encontramos que del 100% de los colaboradores en su mayoría el 46% están de acuerdo en considerar que su deber es seguir laborando en la empresa de Calzado Jaguar SAC y en su minoría el 11 % considera estar en desacuerdo en que sea su deber seguir laborando en la empresa de Calzado Jaguar SAC.

Tabla 11

Distribución numérica y porcentual según la pregunta del cuestionario ¿Considera usted que contribuye en la solución de los problemas de la empresa de Calzado JAGUAR SAC?

Niveles	N° de colaboradores	Porcentajes
Totalmente desacuerdo	0	0,0
Desacuerdo	3	9,0
Ni de acuerdo ni desacuerdo	14	40,0
De acuerdo	16	46,0
Totalmente de acuerdo	2	6,0
Total	35	100%

Fuente: Encuesta.

De acuerdo a los resultados presentados en la Tabla 11 de la dimensión de compromiso normativo de los colaboradores de la Empresa de Calzado Jaguar SAC, encontramos que del 100% de los colaboradores en su mayoría el 46% están de acuerdo en considerar que contribuyen a la solución de los problemas de la empresa de Calzado Jaguar SAC y en su minoría el 9 % considera estar en desacuerdo en que no contribuye en la solución de los problemas de la empresa de Calzado Jaguar SAC.

Tabla 12

*Distribución numérica y porcentual según la pregunta del cuestionario
¿Considera usted que permanece en la empresa de Calzado JAGUAR SAC
por un tema de necesidad?*

Niveles	N° de colaboradores	Porcentajes
Totalmente desacuerdo	0	0,0
Desacuerdo	3	9,0
Ni de acuerdo ni desacuerdo	14	40,0
De acuerdo	16	46,0
Totalmente de acuerdo	2	6,0
Total	35	100%

Fuente: Encuesta.

De acuerdo a los resultados presentados en la Tabla 12 de la dimensión de compromiso continuo de los colaboradores de la Empresa de Calzado Jaguar SAC, encontramos que del 100% de los colaboradores en su mayoría el 46% están de acuerdo en considerar que su deber es seguir laborando en la empresa de Calzado Jaguar SAC y en su minoría el 9 % considera estar en desacuerdo en que sea su deber seguir laborando en la empresa de Calzado Jaguar SAC.

Tabla 13

Distribución numérica y porcentual según la pregunta del cuestionario ¿Considera usted que trabajaría en otra organización en reemplazo de la empresa de Calzado JAGUAR SAC?

Niveles	N° de colaboradores	Porcentajes
Totalmente desacuerdo	0	0,0
Desacuerdo	2	6,0
Ni de acuerdo ni desacuerdo	15	43,0
De acuerdo	14	40,0
Totalmente de acuerdo	4	11,0
Total	35	100%

Fuente: Encuesta.

De acuerdo a los resultados presentados en la Tabla 13 de la dimensión de compromiso continuo de los colaboradores de la Empresa de Calzado Jaguar SAC, encontramos que del 100% de los colaboradores en su mayoría el 43% están ni de acuerdo ni en desacuerdo en considerar que trabajaría en otra organización en reemplazo de la empresa de Calzado Jaguar SAC y en su minoría el 6 % considera estar en desacuerdo considerar que trabajaría en otra organización en reemplazo de la empresa de Calzado Jaguar SAC.

Tabla 14

*Distribución numérica y porcentual según la pregunta del cuestionario
¿Considera usted que ha dado su máximo esfuerzo en la empresa de Calzado
JAGUAR SAC?*

Niveles	N° de colaboradores	Porcentajes
Totalmente desacuerdo	1	3,0
Desacuerdo	2	6,0
Ni de acuerdo ni desacuerdo	11	31,0
De acuerdo	18	51,0
Totalmente desacuerdo	3	3,0
Total	35	100%

Fuente: Encuesta.

De acuerdo a los resultados presentados en la Tabla 14 de la dimensión de compromiso continuo de los colaboradores de la Empresa de Calzado Jaguar SAC, encontramos que del 100% de los colaboradores en su mayoría el 51% están de acuerdo en considerar que ha dado su máximo esfuerzo en la empresa de Calzado Jaguar SAC y en su minoría el 3 % están en totalmente desacuerdo en considerar que ha dado su máximo esfuerzo en la empresa de Calzado Jaguar SAC.

Tabla 15

*Distribución numérica y porcentual según la pregunta del cuestionario
¿Considera que si se retira de la empresa de Calzado JAGUAR SAC
empezaría de cero en otra organización?*

Niveles	N° de colaboradores	Porcentajes
Totalmente desacuerdo	1	3,0
Desacuerdo	1	3,0
Ni de acuerdo ni desacuerdo	11	31,0
De acuerdo	20	57,0
Totalmente desacuerdo	2	6,0
Total	35	100%

Fuente: Encuesta.

De acuerdo a los resultados presentados en la Tabla 15 de la dimensión de compromiso continuo de los colaboradores de la Empresa de Calzado Jaguar SAC, encontramos que del 100% de los colaboradores en su mayoría el 57% están de acuerdo en considerar que si se retira de la empresa de Calzado Jaguar SAC empezaría de cero en otra organización y en su minoría el 3 % están totalmente en desacuerdo en considerar que si se retira de la empresa de Calzado Jaguar SAC empezaría de cero en otra organización.

Tabla 16

*Distribución numérica y porcentual según la pregunta del cuestionario
¿Considera que los servicios brindados a los clientes en la empresa de
Calzado JAGUAR SAC son de manera adecuada y eficiente?*

Niveles	Nº de colaboradores	Porcentajes
Totalmente desacuerdo	0	0,0
Desacuerdo	3	9,0
Ni de acuerdo ni desacuerdo	12	34,0
De acuerdo	18	51,0
Totalmente desacuerdo	12	6,0
Total	35	100%

Fuente: Encuesta.

De acuerdo a los resultados presentados en la Tabla 16 de la dimensión eficiencia de los colaboradores de la Empresa de Calzado Jaguar SAC, encontramos que del 100% de los colaboradores en su mayoría el 51% están de acuerdo en considerar que los servicios brindados a los clientes en la empresa de Calzado Jaguar SAC son de manera adecuada y eficiente y en su minoría el 9 % están en desacuerdo en considerar que los servicios brindados a los clientes en la empresa de Calzado Jaguar SAC son de manera adecuada y eficiente.

Tabla 17

*Distribución numérica y porcentual según la pregunta del cuestionario
¿Considera usted que los recursos humanos utilizados son los adecuados para
lograr los objetivos en la empresa de Calzado JAGUAR SAC?*

Niveles	N° de colaboradores	Porcentajes
Totalmente desacuerdo	0	0,0
Desacuerdo	1	3,0
Ni de acuerdo ni desacuerdo	11	31,0
De acuerdo	20	57,0
Totalmente de acuerdo	3	9,0
Total	35	100%

Fuente: Encuesta.

De acuerdo a los resultados presentados en la Tabla 17 de la dimensión eficiencia de los colaboradores de la Empresa de Calzado Jaguar SAC, encontramos que del 100% de los colaboradores en su mayoría el 57% están de acuerdo en considerar que los recursos humanos utilizados son los adecuados para lograr los objetivos en la empresa de Calzado Jaguar SAC y en su minoría el 3 % están en desacuerdo en considerar que los recursos humanos utilizados son los adecuados para lograr los objetivos en la empresa de Calzado Jaguar SAC.

Tabla 18

*Distribución numérica y porcentual según la pregunta del cuestionario
¿Considera usted que la empresa de Calzado JAGUAR SAC busca alcanzar
el logro de los objetivos minimizando el tiempo de entrega del producto?*

Niveles	N° de colaboradores	Porcentajes
Totalmente desacuerdo	0	0,0
Desacuerdo	2	6,0
Ni de acuerdo ni desacuerdo	10	29,0
De acuerdo	22	63,0
Totalmente de acuerdo	1	3,0
Total	35	100%

Fuente: Encuesta.

De acuerdo a los resultados presentados en la Tabla 18 de la dimensión eficiencia de los colaboradores de la Empresa de Calzado Jaguar SAC, encontramos que del 100% de los colaboradores en su mayoría el 63% están de acuerdo en considerar que la empresa de Calzado Jaguar SAC busca alcanzar el logro de los objetivos minimizando el tiempo de entrega del producto y en su minoría el 6 % están en desacuerdo en considerar que la empresa de Calzado Jaguar SAC busca alcanzar el logro de los objetivos minimizando el tiempo de entrega del producto.

Tabla 19

*Distribución numérica y porcentual según la pregunta del cuestionario
¿Considera que el tiempo brindado a los clientes es el adecuado para
alcanzar su satisfacción?*

Niveles	Nº de colaboradores	Porcentajes
Totalmente desacuerdo	0	0,0
Desacuerdo	1	3,0
Ni de acuerdo ni desacuerdo	13	37,0
De acuerdo	19	54,0
Totalmente desacuerdo	2	6,0
Total	35	100%

Fuente: Encuesta.

De acuerdo a los resultados presentados en la Tabla 19 de la dimensión eficiencia de los colaboradores de la Empresa de Calzado Jaguar SAC, encontramos que del 100% de los colaboradores en su mayoría el 54% están de acuerdo en considerar que el tiempo brindado a los clientes es el adecuado para alcanzar su satisfacción y en su minoría el 3 % están en desacuerdo en considerar que el tiempo brindado a los clientes es el adecuado para alcanzar su satisfacción.

Tabla 20

*Distribución numérica y porcentual según la pregunta del cuestionario
¿Considera usted que ha contribuido al logro de los objetivos en la empresa
de Calzado JAGUAR SAC?*

Niveles	N° de colaboradores	Porcentajes
Totalmente desacuerdo	0	0,0
Desacuerdo	2	6,0
Ni de acuerdo ni desacuerdo	11	31,0
De acuerdo	21	60,0
Totalmente desacuerdo	1	3,0
Total	35	100%

Fuente: Encuesta.

De acuerdo a los resultados presentados en la Tabla 20 de la dimensión eficacia de los colaboradores de la Empresa de Calzado Jaguar SAC, encontramos que del 100% de los colaboradores en su mayoría el 60% están de acuerdo en considerar que han contribuido al logro de los objetivos en la empresa de Calzado Jaguar SAC y en su minoría el 6 % están en desacuerdo en considerar que han contribuido al logro de los objetivos en la empresa de Calzado Jaguar SAC.

Tabla 21

*Distribución numérica y porcentual según la pregunta del cuestionario
¿Considera usted que las actividades que se realizan ayudan al logro de las
metas trazadas en la empresa de Calzado JAGUAR SAC?*

Niveles	N° de colaboradores	Porcentajes
Totalmente desacuerdo	0	0,0
Desacuerdo	3	9,0
Ni de acuerdo ni desacuerdo	9	26,0
De acuerdo	21	60,0
Totalmente desacuerdo	2	3,0
Total	35	100%

Fuente: Encuesta.

De acuerdo a los resultados presentados en la Tabla 21 de la dimensión eficacia de los colaboradores de la Empresa de Calzado Jaguar SAC, encontramos que del 100% de los colaboradores en su mayoría el 60% están de acuerdo en considerar que las actividades que se realizan ayudan al logro de las metas trazadas en la empresa de Calzado Jaguar SAC y en su minoría el 9 % están en desacuerdo en considerar que las actividades que se realizan ayudan al logro de las metas trazadas en la empresa de Calzado Jaguar SAC.

Tabla 22

Distribución numérica y porcentual según la pregunta del cuestionario ¿Considera usted que concentra en cumplir con los objetivos trazados en la empresa de Calzado JAGUAR SAC?

Niveles	N° de colaboradores	Porcentajes
Totalmente desacuerdo	0	0,0
Desacuerdo	2	6,0
Ni de acuerdo ni desacuerdo	10	29,0
De acuerdo	22	63,0
Totalmente desacuerdo	1	3,0
Total	35	100%

Fuente: Encuesta.

De acuerdo a los resultados presentados en la Tabla 22 de la dimensión eficacia de los colaboradores de la Empresa de Calzado Jaguar SAC, encontramos que del 100% de los colaboradores en su mayoría el 63% están de acuerdo en considerar que concentran en cumplir con los objetivos trazados en la empresa de Calzado Jaguar SAC y en su minoría el 6 % están en desacuerdo en considerar que concentran en cumplir con los objetivos trazados en la empresa de Calzado Jaguar SAC.

Tabla 23

*Distribución numérica y porcentual según la pregunta del cuestionario
¿Consideras que los clientes se encuentran satisfechos con el servicio
ofrecido por la empresa de Calzado JAGUAR SAC?*

Niveles	N° de colaboradores	Porcentajes
Totalmente desacuerdo	0	0,0
Desacuerdo	1	3,0
Ni de acuerdo ni desacuerdo	10	29,0
De acuerdo	23	66,0
Totalmente desacuerdo	1	3,0
Total	35	100%

Fuente: Encuesta.

De acuerdo a los resultados presentados en la Tabla 23 de la dimensión eficacia de los colaboradores de la Empresa de Calzado Jaguar SAC, encontramos que del 100% de los colaboradores en su mayoría el 66% están de acuerdo en considerar que los clientes se encuentran satisfechos con el servicio ofrecido por la empresa de Calzado Jaguar SAC y en su minoría el 3 % están en desacuerdo en considerar que los clientes se encuentran satisfechos con el servicio ofrecido por la empresa de Calzado Jaguar SAC.

Tabla 24

Distribución numérica y porcentual según la variable “Tipos de compromiso organizacional” de los colaboradores de la Empresa de Calzado Jaguar SAC, en la ciudad de Trujillo, en el año 2018

Niveles	N° de colaboradores	Porcentajes
Bajo	3	8,6
Medio	18	51,4
Alto	14	40,0
Total	35	100%

Fuente: Encuesta.

De acuerdo a los resultados presentados en la Tabla 24 sobre Tipos de compromiso organizacional de los colaboradores de la Empresa de Calzado Jaguar SAC, encontramos que del 100% de los colaboradores en su mayoría el 51.4% presentan un nivel medio de compromiso organizacional y en su minoría tan sólo el 8.6% de nivel bajo.

Tabla 25

Distribución numérica y porcentual según la dimensión “C. Afectivo” de los tipos de compromiso organizacional del talento humano de la Empresa de Calzado Jaguar SAC, en la ciudad de Trujillo, en el año 2018.

Niveles	N° de colaboradores	Porcentajes
Bajo	6	17,1
Medio	18	51,4
Alto	11	31,4
Total	35	100%

Fuente: Encuesta.

De acuerdo a los resultados presentados en la Tabla 25 sobre la dimensión “Compromiso Afectivo” de los Tipos de compromiso organizacional de los colaboradores de la Empresa de Calzado Jaguar SAC, encontramos que del 100% de los colaboradores en su mayoría el 51.4% presentan un nivel medio y en su minoría tan sólo el 17.1% de nivel bajo.

Tabla 26

Distribución numérica y porcentual según la dimensión “C. Normativo” de los colaboradores de la Empresa de Calzado Jaguar SAC, en la ciudad de Trujillo, en el año 2018.

Niveles	N° de colaboradores	Porcentajes
Bajo	5	14,3
Medio	15	42,9
Alto	15	42,9
Total	35	100%

Fuente: Encuesta

De acuerdo a los resultados presentados en la Tabla 26 sobre la dimensión “Compromiso Normativo” de los Tipos de compromiso organizacional de los colaboradores de la Empresa de Calzado Jaguar SAC, encontramos que del 100% de los colaboradores en su mayoría el 42.9% presentan tanto un nivel medio y alto respectivamente, y en su minoría tan sólo el 14.3% de nivel bajo.

Tabla 27

Distribución numérica y porcentual según la dimensión “Continuo” de los colaboradores de la Empresa de Calzado Jaguar SAC, en la ciudad de Trujillo, en el año 2018.

Niveles	N° de colaboradores	Porcentajes
Bajo	3	8,6
Medio	16	45,7
Alto	16	45,7
Total	35	100%

Fuente: Encuesta.

De acuerdo a los resultados presentados en la Tabla 27 sobre la dimensión “Compromiso continuo” de los Tipos de compromiso organizacional de los colaboradores de la Empresa de Calzado Jaguar SAC, encontramos que del 100% de los colaboradores en su mayoría el 45.7% presentan tanto un nivel medio y alto respectivamente, y en su minoría tan sólo el 8.6% de nivel bajo.

Tabla 28

Distribución numérica y porcentual según la variable “Desempeño Laboral” de los colaboradores de la Empresa de Calzado Jaguar SAC, en la ciudad de Trujillo, en el año 2018.

Niveles	N° de colaboradores	Porcentajes
Malo	1	2,9
Regular	12	34,3
Bueno	22	62,9
Total	35	100%

Fuente: Encuesta.

De acuerdo a los resultados presentados en la Tabla 28 sobre el Desempeño laboral de colaboradores de la Empresa de Calzado Jaguar SAC, encontramos que del 100% de los colaboradores en su mayoría el 62.9% presentan un nivel bueno y en su minoría tan sólo el 2.9% de nivel malo.

Tabla 29

Correlación de Spearman (Rho) entre los tipos de compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Calzado Jaguar SAC, en la ciudad de Trujillo, en el año 2018.

Correlaciones			
Correlación de Spearman (Rho)		Tipos de Compromiso Organizacional	Desempeño Laboral
Tipos de Compromiso Organizacional	Coefficiente de correlación	1	0,809
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	35	35
Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	0,809	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	35	35

Fuente: Encuesta.

Según los resultados presentados en la Tabla 29 sobre la “Correlación de Spearman - Rho”, sobre la contingencia entre los Tipos de Compromiso Organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Calzado Jaguar SAC en la ciudad de Trujillo, encontramos que el valor de $Rho = 0.809$, la cual indica que hay una correlación positiva muy alta considerable, así mismo considerando una relación altamente significativa ($p = 0.000 < 0.01$).

Tabla 30

Correlación de Spearman (Rho) entre la dimensión C. afectivo del compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Calzado Jaguar SAC, en la ciudad de Trujillo, en el año 2018.

Correlaciones			
Correlación de Spearman (Rho)		Dimensión C. afectivo	Desempeño Laboral
Dimensión C. afectivo	Coeficiente de correlación	1	0,751
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	35	35
Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	0,751	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	35	35

Fuente: Encuesta.

Según los resultados presentados en la Tabla 30 sobre la “Correlación de Spearman - Rho”, sobre la contingencia entre la dimensión C. afectivo de los Tipos de Compromiso Organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Calzado Jaguar SAC en la ciudad de Trujillo, encontramos que el valor de $Rho = 0.751$, la cual indica que hay una correlación positiva alta considerable, así mismo considerando una relación altamente significativa ($p = 0.000 < 0.01$).

Tabla 31

Correlación de Spearman (Rho) entre la dimensión C. normativo del compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Calzado Jaguar SAC., en la ciudad de Trujillo, en el año 2018

Correlaciones			
Correlación de Spearman (Rho)		Dimensión C. normativo	Desempeño Laboral
Dimensión C. normativo	Coefficiente de correlación	1	0,740
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	35	35
Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	0,740	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	35	35

Fuente: Encuesta.

Según los resultados presentados en la Tabla 31 sobre la “Correlación de Spearman - Rho”, sobre la contingencia entre la dimensión C. normativo de los Tipos de Compromiso Organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Calzado Jaguar SAC en la ciudad de Trujillo, encontramos que el valor de $Rho = 0.740$, la cual indica que hay una correlación positiva alta considerable, así mismo considerando una relación altamente significativa ($p = 0.000 < 0.01$).

Tabla 32

Correlación de Spearman (Rho) entre la dimensión C. Continuo del compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Calzado Jaguar SAC., en la ciudad de Trujillo, en el año 2018

Correlaciones			
Correlación de Spearman (Rho)		Dimensión C. continuo	Desempeño Laboral
Dimensión C. continuo	Coefficiente de correlación	1	0,856
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	35	35
Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	0,856	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	35	35

Fuente: Encuesta

Según los resultados presentados en la Tabla 32 sobre la “Correlación de Spearman - Rho”, sobre la contingencia entre la dimensión C. Continuo de los Tipos de Compromiso Organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Calzado Jaguar SAC en la ciudad de Trujillo, encontramos que el valor de $Rho = 0.856$, la cual indica que hay una correlación positiva muy alta considerable, así mismo considerando una relación altamente significativa ($p = 0.000 < 0.01$).

Entrevista al Gerente de la Empresa JAGUAR SAC.:

- **Entrevistado:** Daniel Leca Saona
- **Cargo:** Gerente Administrativo

1. ¿Cómo siente usted el ambiente de trabajo en la empresa?

Daniel: Relativamente bueno, puede haber complicaciones con el recurso humano por las faltas injustificadas de los días lunes, lo que ellos llaman el día del Zapatero. Pero en adelante considero que la empresa se preocupa por que trabajen en ambiente laboral óptimo.

2. ¿Qué situaciones puede contarnos a su juicio sean importantes para mantener a sus colaboradores de la empresa?

Daniel: Bueno en el sector calzado siempre se requiere el recurso humano porque es escaso, entonces siempre las empresas formales e informales están en competencia continua quien ofrece más o que beneficios extra para los colaboradores y para poder mitigar este problema hemos elaborado y llevado a cabo varias estrategias, como darles prestamos, la empresa también les ofrece capacitaciones y capacitación con Coach. si bien es cierto esto lo hemos implementado hace menos de un año.

3. ¿Hace cuánto que usted percibe que dichas estrategias están funcionando?

Daniel: La rotación del personal ha disminuido mucho, hace más de 2 meses no tenemos ninguna renuncia. Y eso sí que es un logro para la empresa.

4. ¿Usted entiende sobre el compromiso organizacional y como podría relacionarse con el desempeño laboral de sus colaboradores?

Daniel: Si, hace algún tiempo notando la falta de compromiso de los colaboradores me puse a investigar sobre el tema y las estrategias que se podrían utilizar adecuándolas a la realidad de la empresa. Se conversó con el gerente general que es mi padre y decidimos implementarlas.

5. ¿Usted cree que el compromiso organizacional afecta el desempeño laboral de sus colaboradores?

Daniel: Estoy totalmente de acuerdo que afecta a su desempeño, lo he visto en todo el tiempo que hemos apostado por las estrategias para que se sientan parte de la empresa, sientan que si la empresa crece ellos también crecen, que es un logro común de la empresa y de ellos.

4.2. Discusión de Resultados.

La presente investigación demuestra que existe relación altamente significativa entre los tipos de compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Jaguar SAC en la ciudad de Trujillo, y de acuerdo a los resultados se han determinado los siguientes puntos importantes:

- **Primero, en nuestra hipótesis: La relación entre los tipos de compromiso organizacional y el desempeño laboral es positivo y significativo en la Empresa JAGUAR SAC, en la ciudad de Trujillo, en el año 2018;** de acuerdo a los resultados obtenidos en la “Correlación de Spearman - Rho”, sobre la contingencia entre los Tipos de Compromiso Organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Calzado Jaguar SAC en la ciudad de Trujillo, encontramos que el valor de $Rho = 0.809$, la cual indica que hay una correlación positiva muy alta considerable, así mismo considerando una relación altamente significativa ($p = 0.000 < 0.01$).
- **Segundo, en el objetivo general: Determinar cómo se relacionan los tipos de compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Calzado Jaguar SAC, en la ciudad de Trujillo, en el año 2018;** de acuerdo a los resultados obtenidos sobre los tipos de compromiso organizacional de los colaboradores de la Empresa de Calzado Jaguar SAC, encontramos que del 100% de los colaboradores se relaciona en su mayoría el 51.4% presentan un nivel medio de compromiso organizacional y en su minoría tan sólo el 8.6% de

nivel bajo, asimismo en el desempeño laboral encontramos que del 100% de los colaboradores en su mayoría el 62.9% presentan un nivel bueno, por lo tanto se encontró que existe un valor mediante el coeficiente de correlación de Spearman (Rho) es de 0,809 lo que significa que es una relación positiva.

Dichos resultados son coherentes con la conclusión de la tesis De La Puente (2017), identificaron las frecuencias de los niveles de Compromiso Organizacional de los trabajadores de la municipalidad, evidenciándose que la mayoría de la muestra se identificaba en un nivel medio (53%).

- **Tercero en el primer objetivo específico: Determinar el nivel del compromiso afectivo, normativo y de continuidad de la Empresa de Calzado Jaguar SAC, en la ciudad de Trujillo, en el año 2018;** de acuerdo a los resultados obtenidos sobre la dimensión “Compromiso Afectivo” de los Tipos de compromiso organizacional de los colaboradores de la Empresa de Calzado Jaguar SAC, encontramos que del 100% de los colaboradores en su mayoría el 51.4% presentan un nivel medio y en su minoría tan sólo el 17.1% de nivel bajo. Asimismo, sobre la dimensión “Compromiso Normativo” de los Tipos de compromiso organizacional de los colaboradores de la Empresa de Calzado Jaguar SAC, encontramos que del 100% de los colaboradores en su mayoría el 42.9% presentan tanto un nivel medio y alto respectivamente, y en su minoría tan sólo el 14.3% de nivel bajo. Mientras tanto en la dimensión “Compromiso continuo” de los Tipos de compromiso organizacional de los colaboradores de la Empresa de Calzado Jaguar SAC, encontramos que del 100% de los colaboradores en su mayoría el 45.7% presentan tanto un nivel medio y alto respectivamente, y en su minoría tan sólo el 8.6% de nivel bajo.

Dichos resultados son coherentes con la conclusión de la tesis De La Puente (2017), quien concluye que encontró que, en compromiso afectivo, la muestra se ubica en un nivel medio (47%); en la dimensión Implicancia se encuentra en un nivel medio (40%) y en compromiso de continuidad la muestra se identifica en un nivel medio alto (57%).

- **Cuarto, en el segundo objetivo específico: Evaluar el desempeño de los colaboradores de la Empresa de Calzado Jaguar SAC, en la ciudad de Trujillo, en el año 2018;** de acuerdo a los resultados obtenidos sobre el Desempeño laboral de colaboradores de la Empresa de Calzado Jaguar SAC, encontramos que del 100% de los 35 colaboradores en su mayoría el 62.9% presentan un nivel bueno y en su minoría tan sólo el 2.9% de nivel malo.

- **Quinto, en el tercer objetivo específico: Relacionar el Compromiso Organizacional y el Desempeño de los colaboradores de la Empresa de Calzado Jaguar SAC,** de acuerdo a los resultados obtenidos sobre el compromiso organizacional se obtiene que del 100% de los colaboradores en su mayoría el 51.4% presentan un nivel medio de compromiso organizacional y en su minoría tan sólo el 8.6% de nivel bajo; y en el desempeño laboral encontramos que del 100% de los colaboradores en su mayoría el 62.9% presentan un nivel bueno y en su minoría tan sólo el 2.9% de nivel malo, por lo que si se relaciona y encontramos que el valor de $Rho = 0.809$, la cual indica que hay una correlación positiva muy alta considerable.

- Sexto, en la entrevista con el administrador de la Empresa de Calzado Jaguar SAC sobre las encuestas desarrolladas por sus colaboradores, encontramos que del 100% de los colaboradores en un nivel bajo de 8.6% sobre compromiso organizacional y en un nivel malo de 2,9% sobre desempeño laboral, por lo que dichos resultados resaltan que el nivel de compromiso y desempeño es considerable y no afecta en su mayoría a la empresa.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Conclusiones

- Se determinó que existe relación altamente significativa entre los tipos de compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de Calzado JAGUAR SAC de la ciudad de Trujillo en el año 2018, hallándose un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,809, y nivel de significancia 0,000 lo que significó un nivel de relación positiva y alta entre las variables.
- Se determinó la relación significativa entre el Compromiso afectivo y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de Calzado Jaguar SAC de la ciudad de Trujillo en el año 2018, hallándose un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,751 y nivel de significancia 0,000 lo que significó un nivel de relación positiva y moderada entre las variables.
- Se determinó la relación significativa entre el Compromiso continuo y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de Calzado JAGUAR S.A.C de la ciudad de Trujillo en el año 2018, hallándose un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,856**y nivel de significancia 0,000 lo que significó un nivel de relación positiva y alta entre las variables.
- Se determinó la relación significativa entre el Compromiso normativo y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de Calzado JAGUAR SAC en la ciudad de Trujillo en el año 2018, hallándose un coeficiente de correlación de Spearman de Rho = 0,740** y nivel de significancia 0,000 lo que significó un nivel de relación positiva y alta entre las variables.

Recomendaciones

- Socializar el estudio del compromiso organizacional y su desempeño laboral para que la gerencia y los colaboradores conozcan los resultados obtenidos, a fin de establecer políticas organizacionales orientadas a lograr el compromiso de los colaboradores de la empresa de calzado JAGUAR SAC
- Promover y mantener la identidad laboral de los colaboradores de la empresa de calzado JAGUAR SAC a través de actividades y reuniones que mejoren la misma, ofreciéndoles un ambiente que les facilite la expresión, confianza y de armonía para conservar una identidad adecuada.
- Realizar talleres evaluativos de desempeño de los colaboradores, que permitirán el crecimiento de la empresa, a su vez entregar incentivos a los colaboradores de la empresa de Calzado JAGUAR SAC

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

Blocks

www. Sciencedirect.com

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0186104216300316>

Diario Gestión.

<https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/87-empresas>

considera-falta-compromiso-laboral-principal-problema-105592

Libros.

Arias Galicia (2001) *El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento*. Rev. De contaduría y administración N°200, enero marzo 2001, México Edit. UNAM.

Bayona, C y Goñi, S. (2007). *Compromiso Organizacional*. México D.F.

Blanco y Castro (2011). *Análisis comparativo del compromiso organizacional manifestado por madres, mujeres sin hijos*.

Chiavenato, I. (2006). “*Introducción a la teoría general de la administración*”. (7.a ed.). México: Mc Graw – Hill

Chiavenato, I. (2007). “*Administración de recursos humanos capital humano de las organizaciones*”. (8.a ed.). México: Mc Graw – Hill

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México D.F.

Davis y Newtrons, El Desempeño laboral se ve afectado por factores Recuperado de <http://es.scribd.com/doc/172846241/Concepto-dedesempeño-laboral>.

Debra, N & Campbell, J. (2013). *Comportamiento organizacional* (3.aed.). México: Cengage Learning Editors, S.A.

Dessler Gary (2009) *Administración de Recursos Humanos* (5.ed).México : Pearson.

Gadow (2010) Dilemas: la gestión del talento en tiempos de cambio.

Martinez. M. Maldonado. G. (2009). *El impacto del compromiso organizacional en la orientación al mercado*. Universidad Autónoma de Aguascalientes, México. Recuperada de <http://www.uaa.mx/investigacion/revista/archivo/revista44/Articulo%208.pdf>

Meyer, J & Allen, N (1991): “*A three component conceptualization of organizational commitment*”, Human Resource Management Review.

Milkovich y Boudreau (1994), *La Gestión De Recursos Humanos En Las Organizaciones De Servicio*. Venezuela: Universidad Pedagógica Experimental Libertador

Reyes, M. (2014) “*Relación entre identificación laboral y desempeño laboral en un grupo de trabajadores del área operativa de una empresa de abarrotes*”. Recuperada de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Reyes-Maria.pdf>.

Ruiz (2013) *Compromiso Organizacional un valor personal y empresarial en el marketing interno*.

Robbins, S. P. y Judge, T. A. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.

Robbins, S. P. y Judge, T. A. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.

Hatum, A. (07 de Setiembre de 2014). *La falta de compromiso tiene un alto costo para todas las empresas*. Recuperada de <http://www.lanacion.com.ar/1725332-la-falta-de-compromiso-tiene-un-alto-costo-para-todas-las-empresas>.

Tesis.

- Betancur (2017). *Compromiso Organizacional y su Relación con El Desempeño Laboral en la Empresa Transportes Deco S.C.R.L, Callao – 2017*. (tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo.
- Bohnenberger, M. (2015). *Marketing interno: La actuación conjunta entre recursos humanos y marketing en busca del compromiso organizacional*”. (tesis de Doctorado). Universitat de les Illes Balears, Palma de Mallorca, España.
- De la Puente (2017). *Compromiso organizacional y motivación de logro en el personal administrativo de la municipalidad provincial de Trujillo 2017*” (tesis de licenciatura). Universidad Cesar Vallejo.
- Frías (2014). *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación*”. (tesis de Magíster en Gestión de Personas y Dinámica Organizacional) Universidad de Chile.
- Rivera, O. (2010). *Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de Lima Metropolitana y su correlación con variables demográficos*. (tesis de pregrado) Recuperada de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4807/rivera_carrascal_oscar_compromiso_demograficas.pdf?sequence=1.
- Venero y Wieland (2014). *Percepción del Personal de EsSalud en Línea de la Gerencia de Operaciones de Salud de EsSalud sobre el Compromiso Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral Lima 2013*. (Tesis de Magister en Gestión Pública). Universidad Cesar Vallejo

ANEXOS

VARIABLE I: Tipos de Compromiso organizacional Dimensión: Compromiso afectivo	(5) Totalmente de acuerdo	(4) De acuerdo	(3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	(2) Desacuerdo	(1) Totalmente desacuerdo
01.- ¿Considera usted que se siente ligado emocionalmente con la empresa de Calzado JAGUAR SAC?					
02.- ¿Considera usted que siente un fuerte sentimiento de permanencia con la empresa de Calzado JAGUAR SAC??					
03.- ¿Considera usted que se siente orgulloso de permanecer en la empresa de Calzado JAGUAR SAC?					
04.- ¿Considera que la empresa de Calzado JAGUAR SAC tiene gran significado para usted?					
Dimensión: Compromiso normativo					
05.- ¿Considera usted que muestra lealtad hacia la empresa de Calzado JAGUAR SAC?					
06.- ¿Considera que los problemas de la empresa de Calzado JAGUAR SAC también son parte de usted?					
07.- ¿Considera que es su deber seguir laborando en la empresa de Calzado JAGUAR SAC?					
08.- ¿Considera usted que contribuye en la solución de los problemas de la empresa de Calzado JAGUAR SAC?					
Dimensión: compromiso continuo					
09.- ¿Considera usted que permanece en la empresa de Calzado JAGUAR SAC por un tema de necesidad?					
10.- ¿Considera usted que trabajaría en otra organización en reemplazo de la empresa de Calzado JAGUAR SAC?					

11.- ¿Considera usted que ha dado su máximo esfuerzo en la empresa de Calzado JAGUAR SAC?					
12. ¿Considera que si se retira de la empresa de Calzado JAGUAR SAC empezaría de cero en otra organización?					
VARIABLE II: Desempeño Laboral Dimensión: Eficiencia					
13.- ¿Considera que los servicios brindados a los clientes en la empresa de Calzado JAGUAR SAC son de manera adecuada y eficiente?					
14.- Considera usted que los recursos humanos utilizados son los adecuados para lograr los objetivos en la empresa de Calzado JAGUAR SAC					
15.- ¿Considera usted que la empresa de Calzado JAGUAR S.A.C busca alcanzar el logro de los objetivos minimizando el tiempo de entrega del producto?					
16.- ¿Considera que el tiempo brindado a los clientes es el adecuado para alcanzar su satisfacción?					
Dimensión: Eficacia					
17.- ¿Considera usted que ha contribuido al logro de los objetivos en la empresa de Calzado JAGUAR SAC?					
18.- ¿Considera usted que las actividades que se realizan ayudan al logro de las metas trazadas en la empresa de Calzado JAGUAR SAC?					
119.- ¿Considera usted que concentra en cumplir con los objetivos trazados en la empresa de Calzado JAGUAR SAC?					
20.- ¿Consideras que los clientes se encuentran satisfechos con el servicio ofrecido por la empresa de Calzado JAGUAR SAC?					

