



**UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**CONTABLES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN,**  
**FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES**

**TESIS**  
**COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO**  
**LABORAL DE LOS CONDUCTORES DE LA EMPRESA**  
**LIMA VÍAS EXPRESS S.A. LIMA 2019.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS**  
**GLOBALES.**

**AUTORES:**

**Bach. PALMA YUPAN, JHON DENYS**  
**Bach. ZELA VALENCIA, DAVID FREDDY**

**LIMA – PERÚ**  
**2019**

**ASESOR DE TESIS**

---

**Dr. EDMUNDO GONZÁLES ZAVALA**

**JURADO EXAMINADOR**

---

**Dr. ALFREDO GUILLERMO RIVERO GUILLEN**  
Presidente

---

**Dr. FERNANDO LUIS TAM WONG**  
Secretario

---

**Dr. ERNESTO ARCE GUEVARA**  
Vocal

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo se lo dedico a Dios todo poderoso porque gracias a su bendición tengo las ganas y la fuerza para seguir adelante, a mis padres que siempre me apoyan moralmente, a mi esposa y a mi hijo que siempre me están motivando para cumplir con mis objetivos.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios todopoderoso que me guía por el buen sendero de la verdad y la justicia. Agradezco a mis padres que fueron el ejemplo a seguir en mi vida y me brindaron los valores para ser consecuente en mis sueños.

## RESUMEN

El objetivo general del presente trabajo de investigación fue demostrar la relación que existe entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal conductor de la empresa Lima Vías Express S.A. Lima en el año 2019. El tipo de investigación es considerada aplicada, mientras que el diseño de la investigación es no experimental y dado que se llevó a cabo en un periodo determinado se le puede considerar como transeccional o transversal. La población para el estudio fue de 250 conductores, quienes laboraban en la empresa en el momento del estudio. Para hallar el tamaño de la muestra se usó la fórmula estadística para una población finita, el resultado obtenido fue 152 conductores. La validez del instrumento de medición fue realizada por expertos, quienes indicaron que es aplicable. Por su parte, la confiabilidad fue procesada por Alfa de Cronbach obteniendo como resultado una alta confiabilidad (0.841) para la variable compromiso organizacional y una alta confiabilidad (0.855) para la variable desempeño laboral.

La hipótesis general planteada fue que existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal conductor de la empresa Lima Vías Express, en el año 2019. El indicador estadístico para verificar la relación fue el Rho de Spearman, obteniendo como resultado un nivel de significancia de 0.01 y con un valor de P (Sig. Bilateral) de 0.000. Los resultados permitieron rechazar la hipótesis nula, aceptando de esta manera que existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral.

**Palabras clave:** compromiso organizacional, desempeño laboral, desempeño de conductores, compromiso en una empresa de transporte.

## ABSTRACT

The general objective of this research work was to demonstrate the relationship that exists between the organizational commitment and the job performance of the driving personnel of the company Lima Vías Express S.A. Lima in the year 2019. The type of research is applied, while the design of the research is non-experimental and since it was carried out in a certain period it can be considered as transectional or transversal. The population for the study was 250 drivers, who were working in the company at the time of the study. To find the sample size, the statistical formula for a finite population was used, the result obtained was 152 drivers. The validity of the measurement instrument was carried out by experts, who indicated that it is applicable. On the other hand, reliability was processed by Cronbach's Alpha, obtaining high reliability as a result (0.841) for the variable organizational commitment and a high reliability (0.855) for the variable job performance.

The general hypothesis raised was that there is a significant relationship between the organizational commitment and the job performance of the driving personnel of the Lima Vías Express company, in the year 2019. The statistical indicator to verify the relationship was Spearman's Rho, obtaining as a result a significance level of 0.01 and with a value of P (Sig. Bilateral) of 0.000. The results allowed rejecting the null hypothesis, thus accepting that there is a significant relationship between organizational commitment and job performance.

**Key words:** Organizational engagement, job performance, driver performance, driver commitment.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA .....	i
ASESOR DE TESIS.....	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT .....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	viii
ÍNDICE DE TABLAS .....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
INTRODUCCIÓN .....	xii
<b>I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>14</b>
1.1. Planteamiento del problema .....	14
1.2. Formulación del problema .....	17
1.2.1. Problema general .....	17
1.2.2. Problemas específicos .....	17
1.3. Justificación del estudio.....	17
1.3.1. Justificación teórica.....	18
1.3.2. Justificación práctica .....	18
1.3.3. Justificación metodológica .....	18
1.3.4. Justificación social .....	18
1.4. Objetivo de la investigación .....	19
1.4.1. Objetivo general.....	19
1.4.2. Objetivos específicos .....	19
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>20</b>
2.1. Antecedentes de la investigación .....	20
2.1.1. Antecedentes nacionales .....	20
2.1.2. Antecedentes internacionales .....	22
2.2. Bases teóricas de las variables .....	25
2.2.1. Compromiso organizacional.....	25
2.2.2. Desempeño laboral.....	30

2.3.	Definición de términos básicos .....	32
<b>III.</b>	<b>MÉTODOS Y MATERIALES.....</b>	<b>40</b>
3.1.	Hipótesis de la investigación .....	40
3.1.1.	Hipótesis general .....	40
3.1.2.	Hipótesis específicas .....	40
3.2.	Variables de estudio .....	41
3.2.1.	Definición conceptual .....	41
3.2.2.	Definición operacional.....	42
3.3.	Tipo y nivel de la investigación .....	42
3.4.	Diseño de la investigación .....	43
3.5.	Población y muestra de estudio.....	43
3.5.1.	Población.....	43
3.5.2.	Muestra.....	44
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	45
3.6.1.	Técnicas de recolección de datos. ....	45
3.6.2.	Instrumentos de recolección de datos.....	46
3.7.	Métodos de análisis de datos .....	49
3.8.	Aspectos éticos .....	49
<b>IV.</b>	<b>RESULTADOS.....</b>	<b>50</b>
4.1.	Prueba de hipótesis.....	55
4.1.1.	Prueba de hipótesis general .....	55
4.1.2.	Prueba de hipótesis específicas.....	56
<b>V.</b>	<b>DISCUSIÓN .....</b>	<b>59</b>
<b>VI.</b>	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>61</b>
<b>VII.</b>	<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>62</b>
	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>63</b>
	<b>ANEXOS.....</b>	<b>68</b>
	Anexo 1: Matriz de consistencia .....	69
	Anexo 2: Matriz de operacionalización.....	70
	Anexo 3: Instrumentos .....	72
	Anexo 4: Validación de instrumentos .....	75
	Anexo 5: Matriz de datos .....	81
	Anexo 6: Propuesta de valor.....	83

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Juicio de expertos .....	47
Tabla 2.	Niveles de confiabilidad.....	47
Tabla 3.	Nivel de confiabilidad de la variable compromiso organizacional.....	48
Tabla 4.	Nivel de confiabilidad de la variable desempeño laboral.....	49
Tabla 5.	Niveles de variable compromiso organizacional .....	50
Tabla 6.	Niveles de variable Desempeño laboral .....	51
Tabla 7.	Niveles de Compromiso afectivo .....	52
Tabla 8.	Niveles de Compromiso de continuidad .....	53
Tabla 9.	Niveles de Compromiso normativo .....	54
Tabla 10.	Nivel de correlación y significación del compromiso organizacional y el desempeño laboral. ....	55
Tabla 11.	Nivel de correlación y significación del compromiso afectivo y el desempeño laboral .....	56
Tabla 12.	Nivel de correlación y significación del compromiso de continuidad y el desempeño laboral. ....	57
Tabla 13.	Nivel de correlación y significación del compromiso normativo y el desempeño laboral .....	58

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Niveles de compromiso organizacional .....	50
Figura 2. Niveles de Desempeño laboral.....	51
Figura 3. Niveles de Compromiso afectivo .....	52
Figura 4. Niveles de Compromiso de continuidad .....	53
Figura 5. Niveles de Compromiso normativo.....	54

## INTRODUCCIÓN

La empresa Lima Vías Express S.A. de Lima – Perú enfrenta una situación problemática relacionada con el desempeño de sus conductores, que está afectando el servicio que se brinda a los usuarios. A fin de buscar una alternativa de solución a esta situación, se analiza el compromiso que muestran los conductores con la empresa, dado que este elemento podría explicar el resultado de su trabajo.

El estudio se inició identificando hechos que muestren la falta de compromiso de los trabajadores según los informes de la empresa, tales como tardanzas, rotación, llamadas de atención, entre otros. Posteriormente, se realizó la investigación a través del análisis de las variables del estudio: compromiso organizacional y desempeño laboral, las cuales fueron relacionadas mediante un modelo teórico general.

El compromiso de los conductores se evaluó a través de los indicadores establecidos en el marco teórico que determinó el nivel de compromiso de los trabajadores con la empresa; mientras que el desempeño de los trabajadores se analizó mediante los elementos observables de esta variable, lo que permitió conocer si el desempeño está de acuerdo con los estándares de la empresa. Finalmente, los resultados del estudio muestran la relación existente entre ambas variables y la relación de causalidad existente.

En el capítulo I se presentó el planteamiento del problema donde se da a conocer la situación problemática que enfrenta la empresa Lima Vías Express S.A. de Lima – Perú, también se presenta la formulación del problema, la justificación para realizar la investigación y finalmente, se formula los objetivos del estudio.

En el capítulo II se desarrolló el marco teórico con el propósito de revisar las teorías existentes sobre el compromiso organizacional y desempeño laboral, para luego, seleccionar las teorías más adecuadas para realizar la investigación.

En el capítulo III se presenta la hipótesis de la investigación, la definición de las variables de estudio, el tipo y nivel de investigación, el diseño de la investigación,

asimismo, la población de estudio está conformada por los conductores de la empresa Lima Vías Express S.A. de Lima – Perú, también se encuentra la muestra de estudio, la técnica e instrumento que se utilizó para de recolección de datos y por último, los métodos de análisis de datos.

En el capítulo IV se dan a conocer los resultados del trabajo de campo, que permite ver la situación real, respecto a los indicadores o elementos observables de ambas variables del estudio.

En el capítulo V se analizan los resultados del estudio, probando en el primer lugar las hipótesis del estudio y contrastando los resultados con otras investigaciones con la finalidad de establecer la consistencia de los resultados de nuestro estudio.

En el capítulo VI se establecen las conclusiones de los aspectos más significativos del estudio donde se muestra que existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral.

En el capítulo VII se presentan las recomendaciones a tomar en cuenta para implementar alguna propuesta de solución en base a los resultados del estudio.

Finalmente, se presentan las referencias bibliográficas y los respectivos anexos.

## **I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

El presente capítulo se enfoca a explicar la problemática que enfrenta la empresa Lima Vía Express S.A. La finalidad es tratar de determinar la causa del desempeño laboral dado que existen algunas observaciones en cuanto al compromiso de los conductores de la empresa. Asimismo, esta problemática se complementa con algunas investigaciones resaltantes con relación al compromiso de los empleados en otras empresas, ya sea a nivel nacional e internacional.

### **1.1. Planteamiento del problema**

En primer lugar, debemos entender que significa el compromiso organizacional. Así, Meyer y Allen (1997) citado en Avellaneda (2018) menciona al compromiso organizacional como un estado de ánimo y un comportamiento de un empleado que se manifiesta como un vínculo afectivo hacia una organización de tal manera que resulte difícil que un empleado renuncie a continuar laborando en la misma.

También, se analiza el estudio de AON Hewitt (2017) denominado "Tendencias Globales de Compromiso de Empleados 2017" que tuvo como participantes a más de 1.000 organizaciones de todo el mundo. En la investigación se utilizó más de cinco millones de respuestas de los empleados desde las organizaciones que tienen unos 100 empleados hasta las organizaciones más complejas con ciento de miles de empleados y que representan a más de sesenta industrias en los países de Latinoamérica, Norteamérica, África, Europa y Asia Pacífico en los años 2015 y 2016. En el estudio se encontró que el compromiso global de los empleados en el periodo indicado tuvo una baja de dos puntos de 65% a 63%, en cuanto los porcentajes de las regiones que conforman el compromiso global se manifiesta que el compromiso en la región África es +2 con un 65%, en la región Europa es un -2 con un 58%, en Asia pacífico es -3 con un 62%, en norte América es -1 con un 64% y en donde se refleja los mejores índices de compromiso es en Latinoamérica teniendo +3 con un 75%.

Este estudio también indica que la baja de dos puntos del compromiso global se debe a los avances tecnológicos haciendo que algunos puestos de trabajo se vuelvan obsoletos debido a los nuevos descubrimientos. Por ejemplo: móviles sin conductor, drones, realidad virtual, la inteligencia artificial, el aprendizaje automático. Todo este contexto representa nuevos desafíos para los líderes de todos los niveles, el populismo y los avances tecnológicos más sofisticados.

Mientras tanto, a nivel nacional se hace evidente la preocupación de los directivos del área de recursos humanos por la falta de compromiso laboral de los empleados. Así, según el informe tendencias globales de capital humano realizado por Deloitte (2015), donde refiere que el 87 % de los líderes de recursos humanos y de negocio a nivel mundial considera que la falta de compromiso laboral (engagement) de los colaboradores es el principal problema que afrontan las compañías. En esta línea, el 60 % de ellos confesó no disponer de un programa adecuado para la medición y perfeccionamiento del compromiso, el 12 % afirmó 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. Gestión (2015).

Con respecto al ámbito nacional existe un sondeo donde se reveló que el “78% de peruanos ha renunciado alguna vez a su trabajo; de ellos, el 41% lo hizo por un mejor salario, 40% en razón de nuevos retos profesionales, mientras que un 11% lo hizo por una mala relación con sus compañeros o jefes. Un 10% lo hizo por temas de estrés y salud”. Radio programas del Perú (RPP) Noticias (2012).

La empresa Lima Vías Express S.A. inició sus operaciones en el año 2010, en la ciudad de Lima, con personal comprometido en el desarrollo de sus funciones. Sin embargo, el compromiso se va perdiendo día a día, en la mayoría de los operadores y ello, se refleja en las constantes faltas, tardanzas, ausentismo laboral, no hay disponibilidad de rotación de turno, no hay disponibilidad de apoyar ante la demora de sus compañeros, solo trabajan por cumplimiento, no son proactivas, siempre están a la defensiva, generando de esta manera un mal clima laboral, e incentivando el desorden.

Asimismo, los usuarios (clientes) que siempre está en contacto con los operadores a menudo reportan mal servicio de la empresa, por los retrasos de movilidad, por la mala atención del operador, personal operador malhumorado y distraídos, e incluso refieren que el personal operador prefiere irse vacío en vez de recoger al personal usuario.

También, el área de seguridad operacional ha observado el constante incumplimiento en sus labores por parte de algunos operadores, por lo cual ha hecho un reporte sobre el caso, pudiendo identificar de una manera fehaciente a algunos operadores que hacen un mal servicio perjudicando al sistema, a los usuarios y a sus compañeros que si trabajan bien. Los operadores que incumplen con el servicio han sido reportados al área de recursos humanos para que tomen las acciones correspondientes, ya que es reiterativo su accionar realizando sus labores según su parecer aduciendo que utilizan su criterio, cuando debe primar el cumplimiento de la normativa o manual para desempeñar la labor a realizar, todo esto se debe a la falta de compromiso y ello, debe ser incentivado desde la gerencia general de forma integrada, pues se da conocer que la gerencia general se preocupa por la parte administrativa y no por la parte operativa.

Además, en una reunión con el gerente de operaciones en el área de seguridad operacional con fecha 14 de junio del 2019, el gerente de operaciones Ing. Flavio Olaya Rocha, hace la observación acerca de algunos elementos que muestran la falta de compromiso de los operadores en el desempeño de sus labores. Entre los factores que determinan la falta de compromiso tenemos a:

- Impuntualidad de los operadores a su presentación en la hora del trabajo.
- Las constantes faltas, las cuales no comunican a tiempo para poder cubrir el servicio.
- Incumplimiento de sus funciones en el servicio.
- Incumplimiento al no acatar las normas y reglas establecidas por parte de las autoridades correspondientes (protransporte).

Las faltas señaladas por parte de los operadores han generado que la gerencia de operaciones haya pedido tomar acciones al área de seguridad operacional a fin de enfrentar este tipo de situaciones que afectan a la empresa.

Por consiguiente, se puede señalar que existen ciertos factores del compromiso organizacional que no se cumplen por parte de los conductores, que podría estar afectando el desempeño laboral de los operadores en la empresa Lima Vías Express S. A.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

PG ¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los conductores de la empresa Lima Vías Express S.A. Lima 2019?

### **1.2.2. Problemas específicos**

PE 1 ¿Cuál es la influencia entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral de los conductores de la empresa Lima Vías Express S.A. Lima 2019?

PE 2 ¿Cuál es el impacto entre el compromiso de continuidad y el desempeño laboral de los conductores de la empresa Lima Vías Express S.A. Lima 2019?

PE 3 ¿Cuál es la incidencia entre el compromiso normativo y el desempeño laboral de los conductores de la empresa Lima Vías Express S.A. Lima 2019?

## **1.3. Justificación del estudio**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) manifiesta que “la mayoría de las investigaciones se ejecutan con un propósito definido, pues no se hacen simplemente por capricho de una persona, y ese propósito debe ser lo suficientemente significativo para que se justifique su realización”. (p.40).

Es decir, que a fin de realizar alguna investigación se deben tener suficientes motivos que lo impulsen y justifiquen el realizar un determinado trabajo. En este sentido, todo estudio debe estar debidamente justificado de lo contrario no tendría una razón válida para llevarlo a cabo.

### **1.3.1. Justificación teórica**

El presente trabajo se basa en una justificación teórica porque se realizó tomando como referencia el modelo de compromiso organizacional planteado por Meyer y Allen (1991) y la información del desempeño laboral planteado por Chiavenato (2007) el cual, nos permitirá determinar la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal conductor de la empresa Lima Vías Express, año 2019.

### **1.3.2. Justificación práctica**

Tiene una justificación práctica porque con el estudio que se realiza se ve el grado de compromiso que existe en los conductores de la empresa. Los resultados obtenidos ayudarán a la empresa a corregir y a mejorar los aspectos que tengan que ver con los conductores y ello, tendrá que verse reflejado en el desempeño laboral del día a día, de esta manera, se espera que los conductores tomen conciencia de sus comportamientos y reflexionen en bien de su persona, de los ciudadanos y de la empresa.

### **1.3.3. Justificación metodológica**

Para la presente investigación se utilizó el instrumento cuestionario con escala tipo likert, las preguntas fueron estructuradas con base en los elementos medibles de los indicadores de cada una de las variables siendo un total de 152 encuestas con 25 ítems. Asimismo, se justifica porque será de utilidad para aquellos investigadores que se interesen en estudiar temas parecidos.

### **1.3.4. Justificación social**

En lo referente a la justificación social el presente trabajo ayudará a mejorar el servicio a uno de mejor calidad para los usuarios que son los beneficiarios directos, así mismo se podrá mejorar el compromiso por parte del operador hacia la empresa, y de la empresa hacia los trabajadores, lo que se verá reflejado en la satisfacción de todas las áreas correspondientes, beneficiándose la comunidad en general, influenciado por un mejor desempeño laboral.

## **1.4. Objetivo de la investigación**

### **1.4.1. Objetivo general**

OG Determinar la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal conductor de la empresa Lima Vías Express S.A. Lima 2019.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

OE 1 Señalar la relación entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral del personal conductor de la empresa Lima Vías Express S.A. Lima 2019.

OE 2 Precisar la relación entre el compromiso de continuidad y el desempeño laboral del personal conductor de la empresa Lima Vías Express S.A. Lima 2019.

OE 3 Fijar la relación entre el compromiso normativo y el desempeño laboral del personal conductor de la empresa Lima Vía Express S.A. Lima 2019.

## **II. MARCO TEÓRICO**

El capítulo comprende el desarrollo de un marco teórico que permita plantear el enfoque teórico que servirá de base para realizar la investigación. Con este propósito en primer lugar, se revisa los antecedentes relacionados con investigaciones similares y luego se explica cada uno de los modelos teóricos sobre el tema de compromiso y desempeño organizacional. Finalmente, se selecciona el marco teórico más apropiado para realizar la investigación.

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

#### **2.1.1. Antecedentes nacionales**

Flores y Pujadas (2018) en su tesis titulada: “El Compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores nombrados de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2017”, para optar el título profesional de licenciado en Administración, realizó una investigación que tuvo como finalidad: argumentar el vínculo que existe entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores nombrados de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. En cuanto a la metodología que utilizaron fue de tipo de investigación aplicada, de diseño no experimental - transeccional – correlacional y con un enfoque cualitativo y cuantitativo. Al respecto de la estadística para evidenciar el nexo fue el chi cuadrado. Los autores en su estudio tuvieron como hipótesis general, el compromiso organizacional que se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores nombrados de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2017, del cual llegaron al resultado que a un nivel de significancia es de 0.01, con un valor de P (sig. bilateral) de 0.000, y una correlación positiva considerable del 81.7% entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral.

Chávez (2018) en su tesis titulada: “el compromiso organizacional y el desempeño laboral en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2018”, realizado en la universidad Cesar Vallejo, para optar el título profesional en Administración, planteó como meta de investigación: precisar el vínculo que existe

entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores con categoría de supervisor en el área de atención de aeronaves en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2018. La investigación es de tipo básica, diseño correlacional no experimental, cualitativa y que a través de la herramienta SPSS interpreta los resultados de forma cuantitativa. En cuanto al resultado obtuvo que existe una relación positiva baja entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral; al obtener un coeficiente de correlación de Spearman ( $\rho = 0.335^{**}$ ) y un p-valor igual a 0,000. Concluye que los colaboradores a pesar de tener compromiso organizacional, este no necesariamente, influye en el desempeño laboral”.

Avellaneda (2018) en su tesis titulada: “Compromiso organizacional y desempeño laboral en el personal de un Centro de Salud, San Juan de Miraflores 2017”, realizado en la universidad Cesar Vallejo, para optar el grado académico de Maestro en gestión de los servicios de la salud, propone como finalidad de investigación: Precisar el vínculo entre el compromiso organizacional y el desempeño Laboral en el personal de un centro de salud. San Juan de Miraflores 2017. En cuanto a la metodología empleada fue cuantitativa, de tipo descriptivo correlacional, de corte transversal. Para su estudio empleó una muestra conformada por el 100% de la población, comprendida por 50 trabajadores de sexo femenino y masculino de las edades entre los 25 a 65 años de un centro de salud. Para describir el vínculo utilizaron 02 instrumentos: la escala de compromiso organizacional Meyer y Allen y la rúbrica de desempeño laboral del Ministerio de Salud. El autor llegó al resultado que “el compromiso organizacional se vincula con el desempeño laboral en el personal de un centro de salud. San Juan de Miraflores 2017, la cual es positiva y débil ( $r = 0,306^*$  y  $p < 0,05$ )”.

Zavala (2017) en su tesis titulada “Compromiso organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de una Universidad Privada. Lima. Perú. 2016”, para optar el título de licenciado en Administración, realizó su investigación con la finalidad determinar la influencia del compromiso organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Universidad Privada Telesup. Sede 28 de Julio. Lima. Perú. 2017, la investigación que utilizó fue el método cuantitativo, de tipo explicativa, de diseño no experimental de nivel

correlacional. El resultado fue que existe influencia significativa entre las variables compromiso organizacional y desempeño laboral y ello, fue hallado por coeficiente de KMO de Bartlett con nivel de significancia = 0, 000.

Baldoceda (2017) en su investigación “clima y compromiso organizacional de la gerencia de operaciones tecnológicas y aplicaciones en una institución bancaria del Perú, 2017”, realizado en la universidad Peruana Unión, para optar el grado académico de maestro en Administración de negocios con mención en gestión empresarial, propone como objetivo determinar el vínculo que existente entre el clima organizacional y el compromiso organizacional de los trabajadores de la gerencia de operaciones tecnológicas y aplicaciones en una institución bancaria del Perú en el año 2017, la metodología utilizada es de tipo correlacional, su diseño es no experimental, de corte transversal y correlacional no causal. En cuanto a los resultados entre las variables clima y compromiso organizacional mediante el coeficiente de correlación rho de Spearman es de 0.525 y un p valor igual a 0.000 (p valor  $\leq$  0,05), por lo tanto, existe un grado de relación positiva alta entre el clima organizacional y el compromiso organizacional ( $\rho=0.525$ ;  $p\leq 0.05$ ).

Bisetti (2015) en su trabajo de investigación “Motivación y desempeño laboral en el personal subalterno de una Institución Armada del Perú, 2015”, realizado en la universidad Cesar Vallejo, para optar el título profesional de licenciado en Psicología, tuvo como propósito general determinar la relación entre motivación y desempeño laboral en el personal subalterno de una Institución Armada del Perú, 2015. El trabajo fue de diseño no experimental transversal correlacional. Al respecto de los resultados presentan que “existe una relación baja entre la motivación laboral y el desempeño laboral ( $r=0,025$ ), cuyo nivel de significancia fue ( $\text{sig.} = 0.761$ )”.

### **2.1.2. Antecedentes internacionales**

Loza (2016) en su tesis titulada: “Clima Laboral y su influencia en el Compromiso Organizacional del personal administrativo de AYMESA S.A.”, realizado en la universidad Central del Ecuador, para optar el título de Psicóloga Industrial, se planteó como objetivo de investigación: Determinar la influencia del Clima Laboral en el Compromiso Organizacional del personal administrativo de Aymesa S.A. La metodología empleada es tipo descriptivo-correlacional, de diseño

no experimental y de enfoque mixto cuantitativo. para el instrumento del clima laboral se obtuvo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.761, en cuanto al instrumento del compromiso dicho coeficiente es de 0.857. Al respecto de la hipótesis el clima laboral influye en el compromiso organizacional del personal administrativo de Aymesa S.A, describe que se encuentran en la categoría satisfecho en un 76.67% y suficiente en un 73% respectivamente; resultando que existe una relación directa entre ambas variables.

Leiva (2016) en su investigación titulada “Sesgo de escalada del compromiso en la evaluación de desempeño”, realizado en la universidad de Chile, para optar al grado de Magíster en control de gestión, tuvo como principal objetivo de investigación: evidenciar la existencia del sesgo de escalada del compromiso, el que se estudió utilizando datos de una organización real, con el fin de comprobar sus efectos positivos en la evaluación de desempeño, además de evidenciar el impacto en el sesgo provocado por la experiencia del evaluador en las tareas de sus empleados. En cuanto a la metodología es de tipo descriptiva y su investigación le permitió llegar a los siguientes resultados: a) la variable participa en la decisión de contratación está en la dirección esperada (efecto positivo), sin embargo, no es estadísticamente significativa, ya que presenta un valor p de un 0.433 que supera considerablemente el 5% de tolerancia. Por su parte, las demás variables, como la edad y el género, tampoco fueron significativas. Por lo tanto, no se encuentra evidencia estadísticamente significativa que demuestre la existencia de un efecto positivo en la evaluación de desempeño, provocado por el sesgo de Escalada del compromiso, cuando el supervisor participa en la decisión de contratación. b) al utilizar la muestra que posee sólo empleados productivos, logró hallar significancia estadística de la variable “Participa en la decisión de contratación”, con un  $p < 5\%$ , entregando un efecto que va en la dirección esperada 0,109 (positivo). las variables de control no son estadísticamente significativas. c) la variable de “participación en la decisión de contratación” presenta una dirección contraria a la esperada (negativa), sin embargo, este efecto no posee significancia estadística a un 5%, ya que su valor p supera el 5%. Por ende, se concluye que no es posible evidenciar sesgo de Escalada del compromiso en los empleados de soporte.

Figuroa (2015) en su investigación titulada “relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una institución gubernamental”, realizado en la universidad Rafael Landívar, Guatemala, tesis de grado, el autor tuvo como objetivo principal determinar el nexo entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una institución gubernamental. La metodología empleada fue de tipo correlacional. Al respecto de los resultados que obtuvo concluye que “la cultura organizacional no se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores en la institución gubernamental la cual fue objeto de estudio, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se afirma que no existe diferencia estadísticamente significativa del 0.05 entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la institución; es decir que una variable no incide en la otra”.

Proaño (2015) en su tesis titulada “como el estrés laboral incide en el desempeño de los conductores de transporte de carga pesada Transhercules”, en la Universidad Central de Ecuador, para optar el título de Psicóloga Industrial, tuvo como objetivo: determinar las condiciones que generan el estrés laboral y como este incide en el desempeño de los conductores de transporte de carga pesada TRANSHERCULES S.A. investigación cuantitativo de tipo descriptivo y diseño tipo no experimental, tuvo como resultado “ el valor de significación del chi cuadrado es 0.390 mucho mayor al valor de significación planteado que es  $\alpha=0.05$  por lo tanto se rechaza la hipótesis de investigación  $H_1$  y se acepta la hipótesis alternativa  $H_0$  que dice la presencia del estrés laboral no disminuye el desempeño de los conductores de transporte de carga pesada Transhercules”.

Meléndez (2015) en su tesis titulada “relación entre el clima laboral y el desempeño de los servidores de la subsecretaría Administrativa Financiera del Ministerio de Finanzas, en el periodo 2013-2014”, realizado en la universidad Tecnológica Equinoccial, Ecuador, para optar el grado de magíster en gestión del talento Humano, tuvo como objetivo: determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores de la Subsecretaria General Administrativa Financiera del Ministerio de Finanzas. La investigación fue explicativa de diseño descriptivo – correlacional, cuantitativo y de método inductivo. Al respecto de la estadística para evidenciar el nexo fue el coeficiente de correlación

de Pearson. El autor tuvo como hipótesis general el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los servidores de la subsecretaría Administrativa Financiera del Ministerio de Finanzas. El resultado alcanzado fue que la correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral), en contraste con el nivel de significancia fue de un nivel de 0,05 (bilateral). Por consiguiente, el resultado implica que existe una correlación negativa puesto que el clima organizacional no influye en el desempeño laboral de la Subsecretaría General Administrativa Financiera del Ministerio de Finanzas.

## **2.2. Bases teóricas de las variables**

### **2.2.1. Compromiso organizacional**

De acuerdo con Chávez (2018) que cita a Meyer y Allen (1991) menciona al compromiso organizacional como “la suma de emociones referentes a un colaborador hacia una organización, describiendo la correspondencia entre una institución un individuo” (p.25). Asimismo, los mismos autores Meyer y Allen describen que el compromiso organizacional es un estado psicológico que caracteriza a un individuo de pertenecer a una organización en particular. Los autores guiándose de varias investigaciones concluyen que el compromiso organizacional tiene tres componentes como son: el compromiso afectivo referente al deseo, compromiso de continuidad referente a la necesidad y al compromiso normativo referente a la obligación de continuar laborando en una determinada organización.

Conforme con Chávez (2018) que describe a Dessler y Valera (2004) indica que el compromiso organizacional es como “una coincidencia entre metas de la institución, las cuales coinciden con las del trabajador, el cual siente como suya cuando ejecuta sus funciones, lo cual crea un sentimiento de pertenencia” (p.25). Por lo tanto, el área de recursos humanos debe desarrollar el compromiso del empleado, puesto que va depender de que tan comprometido se encuentra un trabajador para el éxito de la organización, en ese sentido la tarea del departamento de recursos humanos es hacer coincidir las metas del empleado con el de la organización en beneficio de ambas partes.

Estando de acuerdo con Chávez (2018) que cita Arciniega (2002) lo definió como “una mezcla de vínculos que nacen en un individuo el cual se encuentra involucrado a una institución en especial” (p.25). Para el autor Arciniega es evidente la muestra del compromiso cuando los empleados son más productivos en el desarrollo de sus funciones, cuando se esfuerzan por cumplir las metas y cuando existe un bajo índice de ausentismo laboral. Asimismo, el autor reconoce que el compromiso organizacional tiene tres dimensiones: el compromiso afectivo, el compromiso continuo y el compromiso normativo.

De acuerdo con Peña, Díaz, Chávez y Sánchez (2016) que cita a Meyer y Allen (1991) manifiestan el compromiso como: “un conjunto de impresiones y/o creencias relativas del empleado hacia la organización, que caracterizan la correlación entre una persona y la organización. Es algo que refleja un deseo, una necesidad y/o una obligación” (p.97).

Por otro lado, tenemos a los autores Robbins y Coulter (2014) que definen al compromiso organizacional como “el grado en el que un empleado se identifica con una organización en particular y con sus objetivos, y desea mantener su filiación a la misma” (p.452). Asimismo, el autor dice que el empleado comprometido con su organización difícilmente se ausenta a sus labores, se da integro a su empresa porque siente que la organización lo respalda y lo cuida atribuyéndole beneficios. En el compromiso organizacional se evidencia bajos índices de rotación de personal lo cual indica que el empleado desea continuar en la organización.

En concordancia con Baldoceca (2017) que cita a Loli Pineda (2007) y que cita a Steers (1977) lo definen como:

... la fuerza relativa de identificación y de involucramiento de un individuo con una organización. Propuso un modelo de tres fuentes del compromiso: características personales, características del trabajo y experiencias en el trabajo; se puso en prueba el modelo y se encontró que las organizaciones pueden influir más fácilmente sobre las dos últimas fuentes, en cambio transformar la personalidad sería mucho más difícil y cuestionable desde un ángulo ético (p. 17).

De acuerdo con Baldoceca (2017) que cita a Minaya (2014) y que cita a Becker (1960) menciona que:

El compromiso organizacional como el vínculo que establece el individuo con su organización, fruto de las pequeñas inversiones (side-bets) realizadas a lo largo del tiempo. Según esto, la persona continua en la organización porque cambiar su situación supondría sacrificar las inversiones realizadas. (p.17).

Considerando todas las definiciones de los diferentes autores antes mencionados, podemos decir que el compromiso organizacional es un conjunto de sentimientos que nacen de un trabajador hacia su empresa, describiendo la reciprocidad entre la institución y el personal. Asimismo, es la voluntad que tienen las personas para realizar sus actividades en una determinada organización. También es una actitud positiva que muestra el trabajador, que brinda su afecto a la organización, hace méritos para continuar en la empresa entendiendo que es la mejor opción laboral que por el momento posee y tiene la responsabilidad de laborar en la empresa. En ese sentido, el modelo empleado es el de Meyer y Allen (1991) que cita a las dimensiones de compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo.

#### **2.2.1.1. Dimensiones.**

En esta investigación se emplea las tres dimensiones descritas por los autores Meyer y Allen (1991). Las dimensiones son compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo.

##### *2.2.1.1.1. Compromiso afectivo.*

De acuerdo con Flores y Pujadas (2018) que cita a Rivera (2010) y este a Meyer y Allen (1991) mencionan que el compromiso afectivo “es el lazo emocional que la persona tiene referente a la organización. Está relacionada a la satisfacción de necesidades y expectativas del empleado” (p.29)

Conforme con Zavala (2017) que cita a Meyer y Allen (1991) basado en la cita de Mowday, Porter, y Steers (1982) afirman que el compromiso afectivo se compone de cuatro categorías:

Como primera categoría están las características personales, están referidas a las características como la edad, el sexo y la educación, y que se han visto relacionadas con el compromiso. Como segunda característica están las estructurales y están asociadas a las relaciones de empleado/supervisor, tener un puesto definido, así como la sensación de la importancia dentro de la organización. Una tercera categoría son las características relativas al trabajo, es aquí donde se encuentra la participación en la toma de decisiones. El empleado busca que sean compatibles dentro de la organización el cumplimiento de necesidades, la utilización de capacidades y la expresión de valores. Por último, las experiencias profesionales que están asociadas al acoplamiento de la experiencia profesional y el compromiso afectivo (p.14).

En cuanto a los indicadores de la dimensión del compromiso afectivo tenemos:

**A) Indicador lazos emocionales:**

Rae.es (2018) es el vínculo, unión, que tiene una persona con la organización por el trato que recibe.

**B) Indicador satisfacción de expectativas:**

Chiavenato (2007) una persona ingresa a una institución y permanece en ella porque siente que sus satisfacciones personales son cubiertas, pero si cree que sus esfuerzos no son reconocidos este dejara la organización.

**C) Indicador complacencia:**

Rae.es (2018) es la satisfacción y alegría que siente el trabajador cuando realiza una labor o una actividad.

*2.2.1.1.2. Compromiso continuidad.*

De acuerdo con Flores y Pujadas (2018) que cita a Rivera (2010) basado en la cita de Meyer y Allen (1991) manifiestan que:

El empleado analiza y pone en una balanza lo que gana de la empresa y lo que podría ganar si la deja, tomando en cuenta los esfuerzos invertidos, el

costo de aprender habilidades nuevas, el círculo social, el estatus del puesto manteniendo su postura donde le conviene (p. 31).

Con respecto a los indicadores de la dimensión de compromiso de continuidad tenemos:

**A) Indicador beneficios:**

Rae.es (2018) es la ganancia que recibe una persona ya sea económica o moral por la actividad que realiza en un determinado lugar.

**B) Indicador colaboración:**

Rae.es (2018) es el apoyo voluntario que brinda una persona para el bien de la organización.

*2.2.1.1.3. Compromiso normativo.*

Conforme a Flores y Pujadas (2018) que menciona a Meyer y Allen (1991) establece que el compromiso normativo “Indican que la adhesión del empleado con su organización se da cuando se siente en deuda con ella por haberle dado una oportunidad o recompensa” (p. 32).

Estando de acuerdo con Flores y Pujadas (2018) que cita a Rivera (2010) señala que el compromiso normativo es “aquella responsabilidad moral y voluntaria que las personas realizan según sus creencias y sentimientos para con la empresa a modo de reciprocidad por lo adquirido de ella. El no respetar ello genera culpa en el empleado” (p. 32).

Al respecto de los indicadores de la dimensión de compromiso normativo tenemos:

**A) Indicador sentido de lealtad:**

Moreno (2014), explica que:

La lealtad es una actitud de profundo compromiso que se da a conocer de los trabajadores con la empresa, los trabajadores leales siempre están dispuestos a brindar su apoyo incondicional al ver que la empresa enfrenta problemas como pérdidas económicas etc. la lealtad de los trabajadores no

obedece a los códigos de conducta o al contrato, la lealtad del empleado es por el respeto y buen trato que reciben.

## **B) Indicador retribución: Rae.es (2018)**

Es la recompensa o el pago que recibe la persona por un servicio o un trabajo realizado.

### **2.2.2. Desempeño laboral**

De acuerdo con Bisetti (2015) que cita a Chiavenato (2007) menciona que el desempeño laboral es “el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos trazados; éste compone la estrategia individual para alcanzar los objetivos” (p. 28). Cada empleado posee diversas cualidades, habilidades con las que ingresa a una organización, estas habilidades las demuestra en sus labores diarias con el fin de alcanzar las metas. Es consciente que sumado los esfuerzos de cada integrante las metas serán cumplidas. Por ello, da lo mejor de sí mismo a pesar de los problemas personales que pueda tener.

De acuerdo con Bisetti (2015) que cita estudios de la Cepal (2006) lo define como “el grado al cual una intervención pública o un actor del desarrollo opera de acuerdo a ciertos criterios/ estándares/ pautas de acción o logra resultados de acuerdo a los planes establecidos” (p.27).

Vallejo (2016) define que el desempeño es “el comportamiento y los medios para ponerlo en práctica” (p. 78).

Robbins y Coulter (2014) indica el desempeño laboral como “el resultado final de una actividad” (p.271).

Para Robbins y Judge (2013) citado por Avellaneda (2018) expresan que:

El desempeño era evaluar la forma en que el empleado ejecutaba sus labores conforme a sus instrucciones de su puesto laboral.

Sin embargo, en la actualidad los investigadores se inclinan por tres principales conductas que forman el desempeño laboral:

- a) Desempeño de la tarea. Se refiere al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio,

o a la realización de las tareas administrativas. Aquí se incluyen la mayoría de las tareas en una descripción convencional de puestos.

- b) Civismo. Se refiere a las acciones como brindar apoyo a los demás, aunque esta no se solicite, respaldar los objetivos organizacionales, tratar a los compañeros con respeto, hacer sugerencias constructivas y decir cosas positivas sobre el trabajo.
- c) Falta de productividad. Se refiere a las conductas que perjudican a la organización, conductas como ausentarse con frecuencia, agresividad en el trabajo, daños a la propiedad, el robo (p.28).

### **2.2.2.1. Dimensiones del desempeño laboral.**

De acuerdo con la información obtenida de Chiavenato (2007) citado por Bisetti (2015) se ha considerado como dimensiones al desempeño en la función y características individuales:

#### *2.2.2.1.1. Desempeño en la función.*

Según Chiavenato (2007) es “considerar exclusivamente el desempeño actual del trabajador en su función” (p.251).

En cuanto a los indicadores de la dimensión del desempeño en la función Chiavenato (2007) los clasifica en:

#### **A) Indicador producto:**

Chiavenato (2007) lo define como el “volumen y cantidad de trabajos ejecutados normalmente” (p.251).

#### **B) Indicador cualidad:**

Chiavenato (2007) lo define como “exactitud, esmero, y orden en el trabajo ejecutado” (p.251).

#### **C) Indicador conocimiento de trabajo:**

Chiavenato (2007) lo define como el “grado de conocimiento del trabajo” (p.251).

#### **D) Indicador cooperación:**

Chiavenato (2007) lo define como “actitud ante la empresa, el jefe y sus colegas” (p.251).

##### *2.2.2.1.2. Características individuales.*

Según Chiavenato (2007) es “considerar tan sólo las características individuales del evaluado y su comportamiento funcional dentro y fuera de su función” (p.251).

En cuanto a los indicadores de la dimensión de características individuales Chiavenato (2007) los clasifica en:

#### **A) Indicador comprensión de situaciones:**

Chiavenato (2007) lo define como el “grado en que percibe la esencia de un problema. Capaz de plegarse a situaciones y aceptar tareas” (p.251).

#### **B) Indicador creatividad:**

Chiavenato (2007) lo define como “empeño, capacidad de crear ideas y proyectos” (p.251).

#### **C) Indicador capacidad de realización:**

Chiavenato (2007) lo define como “capacidad para poner en práctica ideas y proyectos” (p.251).

### **2.3. Definición de términos básicos**

Los términos básicos que son utilizados con mayor frecuencia son:

#### **Conductor:**

Ministerio de transporte y Comunicaciones (2004) es aquella persona que tiene los permisos necesarios y su licencia respectiva para transportar en un vehículo a las personas y/o mercancías de un lugar a otro por una determinada ruta, siendo el responsable por el cuidado y buen trato de lo que transporta hasta su destino final.

**Operador:**

Rae.es (2020) es la persona profesional que cumple la función de ejecutar labores de manejar máquinas y/o equipos que son netamente técnicos, tal es el caso de los vehículos de transporte de personas.

**Vía:**

Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (2014) carretera, camino, calle, existente que une a los pueblos, ciudades, países etc. y está destinado al traslado de las personas, animales, vehículos livianos y vehículos pesados, pudiendo ser de uso público o privado a nivel local, nacional e internacional.

**Organización:**

Chiavenato (2012) es un conjunto de personas que conforman una determinada área de trabajo o departamento laboral que están integradas de manera sistemática y que cumplen diferentes actividades o labores para el cumplimiento de objetivos específicos.

**Laboral:**

Rae.es (2020) es la labor que ejerce una persona pudiendo ser una labor intelectual o física que las cumple en una empresa u organización ya sea de manera independiente o dependiente que son cumplidas para recibir a cambio una remuneración con la que podrá satisfacer sus necesidades personales o familiares.

**Empresa:**

Chiavenato (2012) es una organización que está conformada por personas que están dedicadas a la producción o comercio de bienes y servicios y tienen como objetivo principal obtener ganancias ya sea en el corto, mediano o largo plazo y ello es con el fin de mantenerse en el mundo competitivo empresarial de lo contrario sino obtiene ganancias la empresa dejaría de existir.

**Comportamiento:**

Significados (2013) se refiere a todas las reacciones que tienen las personas en relación con el medio que los rodea, lo que indica que el comportamiento del ser

humano se ve influenciado por su entorno. Por ejemplo, los conductores de transporte terrestre tienen diferentes comportamientos cuando están en la comodidad de su hogar en comparación a cuando se encuentran en el trabajo.

### **Empleado:**

Westreicher (2020) es aquella persona que labora bajo un contrato temporal o estable y que tiene jefes o superiores a quien rendir cuentas por su trabajo. Es aquella persona que brinda su servicio ya sea como técnico, profesional, personal administrativo o de oficina a una entidad pública o privada y por su labor realizada recibe sus honorarios de manera quincenal o mensual y dependiendo de su contrato tiene beneficios, gratificaciones, vacaciones, indemnización en caso de despidos entre otros.

### **Puesto:**

Rae.es (2020) es el lugar o sitio asignado para las labores y/o actividades que ejecutará el personal de una empresa en base al cumplimiento de su cartilla de funciones aplicando sus conocimientos y habilidades que a través del tiempo pudo adquirir.

### **Trabajo:**

Romero (2017) es la acción de realizar actividades manuales o intelectuales que a través del tiempo fueron cambiando su forma de ejecutarlas, porque fueron apareciendo equipos y maquinarias que ayudan a mejorar el rendimiento laboral y al cumplimiento de las tareas. El trabajo no es estático está en constante cambios, aparecen nuevos puestos de trabajo para lo cual las personas deben capacitarse.

### **Incentivar:**

Gestión (2017) es animar, motivar a las personas para que realicen sus actividades con entusiasmo y de esa manera puedan alcanzar las metas trazadas. El empleado que se siente reconocido, que encuentra un ambiente de trabajo agradable donde se preocupen por él y le muestren su confianza, siempre será más productivo. La organización debe tomar conciencia que el salario no basta para que un empleado esté feliz en su puesto laboral, también es importante brindar afecto, respetar al empleado y ser empáticos con ellos.

**Retos:**

Rae.es (2020) es un desafío que se trazan las personas, para ello se motivan sacrificando actividades no productivas y se prepara esforzándose día a día adquiriendo nuevos conocimientos que le servirán para el logro de sus metas en bien de su persona y de su organización que lo emplea.

**Profesional:**

Rae.es (2020) es aquella persona que se ha preparado en un largo periodo de tiempo en la universidad y que al concretar sus estudios se ha titulado, con la cual demuestra que tiene los conocimientos para el ejercicio de su profesión, debiendo trabajar en el campo de su profesión brindando aportes y/o soluciones a la problemática de la organización que lo contrate.

**Funciones:**

Diario Municipal Peruano (2007) es el conjunto de tareas asignadas a los empleados, las cuales debe realizarlas cumpliendo las cartillas de funciones y normas establecidos en la empresa y ejecutará sus labores con responsabilidad orientándose al objetivo institucional para el bien de la empresa y del empleado.

**Ausentismo:**

Tatamuez, Domínguez y Matabanchoy (2018) es la ausencia de una persona a su centro laboral al cual se pensaba que asistiría por estar comprometido conforme a su contrato, sin embargo, por diferentes motivos el personal podría estar ausente a sus labores siendo estos motivos justificables y no justificables pero que de una otra manera siempre ocasiona baja productividad. También, se considera ausentismo cuando las personas asisten a su centro de trabajo, pero laboran sin ganas, sin actitud, no demuestran un buen desempeño laboral ocasionando baja productividad.

**Incumplimiento:**

Martínez (2013) se considera como hecho negativo es decir si se solicita un servicio en una determinada fecha y el servicio lo ejecutan fuera de la fecha pactada existe un incumplimiento del servicio debiendo ser penalizado por cada día de retraso.

También, incumplimiento es cuando una empresa te entrega un servicio y/o producto diferente al que fue comprado u contratado. Finalmente, se dice incumplimiento cuando el personal contratado en una empresa llega tarde, no asiste a laborar, no cumple con sus funciones al trabajar, no se responsabiliza por la ejecución de sus trabajos. Lo cual genera malestar en la organización bajando la productividad.

**Factor:**

Editorial Definición MX (2014) Es el elemento que influye directa o indirectamente en la persona que ejerce una determinada actividad, pudiendo afectarle de manera positiva o negativa. Por ejemplo: si un conductor no tiene una buena relación familiar en casa y siempre está en pleitos y discusiones este problema le puede llegar afectar en su desempeño laboral, ocasionando quizás accidentes laborales o tal vez, pierda las ganas de continuar laborando en la empresa. En ese sentido, un factor es aquello que puede llegar a condicionar cualquier situación que se presente, llegando a ser el causante del cambio en un trabajador.

**Reiterativo:**

Rae.es (2020) Es la acción de repetir, reincidir en actitudes que pueden ser negativas o positivas y que a pesar que tuvo una llamada de atención, lo vuelve a realizar y no quiere tomar conciencia de sus actos reiterando su accionar.

**Disponibilidad:**

Asociación Española para la Calidad (2019) es el personal que se encuentra al servicio de ejecutar ciertas actividades específicas porque tiene el conocimiento, experiencia y porque está capacitado por su empresa. Asimismo, el personal disponible siempre está atento al llamado de su jefatura a fin de cumplir su labor con eficiencia.

**Atención:**

James (1890) es la concentración voluntaria de las personas para ejecutar de manera eficiente su trabajo o tarea que se le asigne, para ello, la persona retira pensamientos que lo distraen de su trabajo enfocándose en lo que es importante y

útil para él. Claro está con la atención a toda actividad el resultado del trabajo será eficiente.

**Área:**

Alvarado (2001) es el espacio físico asignado a un grupo de personas que tendrán el deber de cumplir diferentes actividades relacionadas a su trabajo y que están bajo la supervisión de una persona considerado como jefe de área quien conoce los diferentes problemas de la organización y que se caracteriza por cumplir diferentes funciones, en sus aspectos estructurales y de procedimientos.

**Movilidad:**

Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (2020) personas de diferentes edades, sexo, grupo étnico, clase social, condición física, que se desplazan de un lugar a otro por motivos de estudio, de trabajo, de viaje y que lo realizan caminando, con bicicletas, empleando vehículos motorizados o cualquier otro medio que le pueda ayudar a llegar a tiempo a su destino, para ello la persona evalúa su tiempo, la distancia del recorrido y el costo ya sea económico o de impacto social que generaría el uso de algún medio de transporte.

**Protransporte:**

Protransporte (2014) es el ente regulador y controlador del sistema metropolitano dependiente de la Municipalidad de Lima, que a través del departamento centro de gestión y control (CGC) coordina acciones operativas del sistema metropolitano con los operadores de buses, facilitadores, supervisores, coordinadores, gerentes, etc. Así mismo, controla vía GPS a toda la flota operativa del sistema metropolitano y supervisa las acciones operativas de todos los corredores complementarios del sistema de transporte metropolitano.

**Servicio:**

Manual de Operaciones de los Corredores Complementarios (2014) el servicio de transporte público de personas que se brinda dentro del sistema de corredores complementarios, prestado por el concesionario dentro del paquete de servicios al que haya accedido luego de haber obtenido la buena pro. Entiéndase también como la acción de satisfacer la necesidad de algún cliente.

**Turno:**

Rae.es (2020) es el conjunto de trabajadores que se encuentran debidamente programadas para ejecutar actividades en el turno diurno o nocturno y que pueden tener jornada laboral de 4, 8 o de 12 horas y ello va depender del puesto en que labora o del acuerdo que llegó al momento de la firma de su contrato.

**Gerencia General:**

El Comercio (2015) es representado por un gerente general que es la máxima autoridad y líder dentro de una empresa y tiene a su cargo las diferentes gerencias, por la cual cumple las funciones de ordenar y coordinar acciones en beneficio de la organización. Sin embargo, no todos los gerentes generales son éxitos pues creen que todos sus empleados saben lo que tienen que hacer y eso es un grave error puesto, que el gerente general tendrá la responsabilidad de responder ante el éxito o fracaso de la organización. Por ello, el gerente general es quien debe estar al pendiente de todos los procesos, guiando, motivando y orientando a sus empleados, convirtiéndose en un líder inspirador despertando la creatividad el trabajo en equipo y las ganas de trabajar en la organización cumpliendo objetivos y metas que harán alcanzar el éxito de la empresa.

**Gerente de operaciones:**

ESVICSAC (2016) es quien vela por el buen y correcto funcionamiento de las actividades operativas en la organización, está dentro de sus funciones planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades operativas que realiza la empresa de acuerdo a la política y procedimientos establecidos. También, se encarga de identificar y corregir los riesgos críticos que se presente en el día a día, empleando sus capacidades y tiene la responsabilidad de reportar siempre las incidencias más relevantes a su jefatura que es la gerencia general.

**Rotación:**

Gómez (2018) es la acción de alternar al personal de un determinado puesto laboral a otro buscando encontrar su talento y cualidades idóneas. Rotar es aprender funciones nuevas y adquirir nuevos conocimientos, experiencias que lo harán más valioso en una empresa. Sin embargo, hay casos en que la rotación de puesto de

trabajo es perjudicial para la empresa porque existen personales que no desean alternar sus puestos de trabajo, porque están acostumbrados en un solo puesto laboral y si cambian de puesto de trabajo no se desempeñan adecuadamente y merman la producción.

**Usuario:**

Ministerio de transportes y Comunicaciones (2018) considerada así a la persona natural, pública, privada que hace uso del servicio de transporte público o privado en los diferentes paraderos o estacionamientos previamente establecidos por la autoridad competente.

**Autoridad:**

Chiavenato (2012) es la facultad que es otorgada a una persona para que brinde instrucciones y órdenes a su personal que tiene a cargo, debiendo responder los resultados de su gestión siendo el responsable del éxito o fracaso de la organización que se le confía.

### **III. MÉTODOS Y MATERIALES**

En el presente capítulo se describe la metodología de investigación que se utilizó en el desarrollo de la investigación. Así, se presenta la población objetivo, el tamaño de muestra, el diseño del instrumento de medición y el recojo de los datos del estudio mediante el proceso de aplicación del cuestionario.

#### **3.1. Hipótesis de la investigación**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) describen que las hipótesis “son las guías de una investigación o estudio. Las hipótesis indican lo que tratamos de probar y se define como explicaciones tentativas del fenómeno investigado” (p.104).

##### **3.1.1. Hipótesis general**

Hi: Existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal conductor en la empresa Lima Vías Express S.A. Lima 2019.

Ho: No existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal conductor en la empresa Lima Vías Express S.A. Lima 2019.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas**

###### ***3.1.2.1. Hipótesis específica 01***

Hi: Existe una relación elocuente entre el compromiso Afectivo y el desempeño laboral del personal conductor en la empresa Lima Vías Express S.A. Lima 2019.

Ho: No existe una relación elocuente entre el compromiso Afectivo y el desempeño laboral del personal conductor en la empresa Lima Vías Express S.A. Lima 2019.

### **3.2.1.2. Hipótesis específica 02**

Hi Existe una relación importante entre el compromiso de continuidad y el desempeño laboral del personal conductor en la empresa Lima Vías Express S.A. Lima 2019.

Ho No existe una relación importante entre el compromiso de continuidad y el desempeño laboral del personal conductor en la empresa Lima Vías Express S.A. Lima 2019.

### **3.2.1.3. Hipótesis específica 03**

Hi Existe una relación valiosa entre el compromiso normativo y el desempeño laboral del personal conductor en la empresa Lima Vías Express S.A. Lima 2019.

Ho No existe una relación valiosa entre el compromiso normativo y el desempeño laboral del personal conductor en la empresa Lima Vías Express S.A. Lima 2019.

## **3.2. Variables de estudio**

### **3.2.1. Definición conceptual**

#### **3.2.1.1. Variable 01: Compromiso Organizacional**

Baldoceda (2017) lo define como “el grado de identificación que tiene un empleado con la organización, que hace que dedique mayor esfuerzo a favor de los objetivos y metas de la organización que la emplea” (p.39).

#### **3.2.1.2. Variable 02: desempeño laboral**

Definición conceptual según Cepal (2006) citado en Bisetti (2015) lo define como “el grado al cual una intervención pública o un actor del desarrollo opera de acuerdo a ciertos criterios/ estándares/ pautas de acción o logra resultados de acuerdo a los planes establecidos (p.27)

### **3.2.2. Definición operacional**

#### **3.2.2.1. Variable 01: Compromiso Organizacional**

El compromiso organizacional está conformado por las dimensiones que son tres: el compromiso afectivo, el compromiso de continuidad y el compromiso normativo, los cuales son atributos del instrumento de medición del instrumento llamado cuestionario.

#### **3.2.2.2. Variable 02: desempeño laboral**

El desempeño laboral está conformado por las dimensiones que son dos: el desempeño en la función y características individuales, los cuales son atributos del instrumento de medición del instrumento llamado cuestionario.

### **3.3. Tipo y nivel de la investigación**

Chávez (2015) señala que una investigación se determina aplicada “porque busca el uso de los conocimientos que se obtienen. En la investigación aplicada o empírica, lo que le concierne al investigador, primordialmente, son los resultados obtenidos” (p.17). Es decir, que una investigación es aplicada porque a partir de un conocimiento previo se busca explicar un tema que se plantea para estudio. Considerando lo expuesto por el autor, la presente investigación es de tipo aplicada, dado que a partir de un marco teórico existente (Chiavenato y Meyer & Allen) se busca aplicar para explicar la situación problemática que enfrenta la empresa.

Asimismo, la investigación se considera de nivel descriptivo, puesto que según lo indica Palella y Martins (2012): “el nivel descriptivo hace énfasis sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente” (p.92). En este caso, se busca explicar el comportamiento de los conductores de la empresa para obtener un desempeño según las expectativas de la empresa.

En cuanto al tipo de investigación es correlacional ya que según Hernández, Fernández y Baptista (2010) la investigación es de tipo correlacional porque con ello se llega a identificar el vínculo que existe entre las dos variables de estudio.

(pag. 81). Precisamente, en este estudio se busca demostrar el vínculo existente entre el compromiso de los conductores de la empresa con su desempeño laboral.

### **3.4. Diseño de la investigación**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) la investigación no experimental lo define como:

“La investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables” (p.152).

Asimismo, la investigación transeccional o transversal, la cual según los mismos autores lo definen como: “la recolección de datos en un solo momento, en un tiempo único” (p.154).

En ese sentido, el presente trabajo es de diseño no experimental, transeccional o transversal, esto quiere decir que por ningún motivo hemos intervenido o alterado los fenómenos que ocurren en el lugar de investigación, todos los datos se han registrado en un periodo de tiempo tal cual, en su forma natural, garantizando de esta manera tener una información verídica de los acontecimientos que ocurren en el día a día en la empresa Lima Vías Express S.A.

### **3.5. Población y muestra de estudio**

#### **3.5.1. Población.**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) población es “el conjunto de todos los casos que concuerden con una serie de especificaciones” (p.174).

La población está conformada por los 250 operadores que laboran en la empresa Lima Vías Express S.A. Para la siguiente investigación se va a tomar a la población de operadores tomando en cuenta las siguientes variables:

- Sexo.
- Edad.
- Grado de instrucción.
- Tiempo de servicio.

### 3.5.2. Muestra.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) la muestra es “en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (p.175).

En ese sentido, el muestreo se realizó empleando el muestreo Aleatorio Simple en la que toda la población tuvo la misma probabilidad de formar parte de la muestra.

Para calcular el tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula de población finita:

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

Dónde:

N: Tamaño de la Población (250 colaboradores)

Z: Nivel de confianza es 95% y su valor es (Z = 1.96)

e: error de muestreo (e = 0.05)

p: Probabilidad de éxito (p = 0.5)

q: Probabilidad de fracaso (q = 1 - p) = 0.5

n: tamaño de muestra (n = h)

$$n = \frac{250 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (250-1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$
$$n = \frac{240.1}{1.5829} = 151.6836 = 152$$

La muestra para obtener los datos en la presente investigación es de 152 conductores de un universo de 250 conductores.

### **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Después de formular el plan de la investigación, definir la población objetivo y seleccionar la muestra para realizar el estudio, se inicia el proceso de recolección de los datos a través del trabajo de campo. (Palella y Martins, (2012) señala que esa actividad es "... cuando se hace uso de las técnicas de recolección de datos, que son las distintas formas o maneras de obtener la información. Para el acopio de los datos se utilizan técnicas como observación, entrevista, encuesta, pruebas, entre otras" (p.115).

#### **3.6.1. Técnicas de recolección de datos.**

Encuesta

Palella y Martins (2012) nos dice que la encuesta es:

Una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones interesan al investigador. Para ello, a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos quienes, en forma anónima, las responden por escrito (p.123).

Para la obtención de la información relevante al objeto de estudio se tuvo que decidir por la técnica conocida como la encuesta y para la ejecución de la misma se analizó el momento adecuado para no interrumpir la jornada laboral y no mermar las horas de trabajo. Asimismo, se realizó las coordinaciones pertinentes con la jefatura, recibiendo una respuesta positiva donde indicaron que el momento ideal para aplicar la encuesta es la hora de capacitación. La aplicación de la encuesta se aplicó a toda la muestra, pero en dos tiempos conformado por 76 conductores cada grupo. Durante la hora de aplicar la encuesta se realizó una presentación y se procedió con la entrega de la encuesta la cual consta de una breve presentación, los datos generales del conductor, la introducción que estipula que el tiempo de respuesta a la encuesta es de 15 minutos y las preguntas afirmativas con sus respectivas alternativas. En ese sentido, las encuestas fueron respondidas por personal conductor durante las fechas de su capacitación los días 09 y 23 de octubre 2019. a las 16:00hrs.

### **3.6.2. Instrumentos de recolección de datos.**

#### Cuestionario

Parella y Martins (2012) nos dice que un instrumento de recolección de datos es “en principio, cualquier recurso del cual pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información”. (p.125).

Para la presente investigación se diseñó como instrumento un cuestionario, el cual está estructurado con base en los elementos medibles de los indicadores de cada una de las variables. El cuestionario estuvo conformado por un total de 25 preguntas o reactivos, cuyas respuestas han servido para determinar mediante los análisis estadísticos la relación que existe entre ambas variables.

#### Validez

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 201), la validez se refiere al “grado que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir”. La validación de los instrumentos que miden el compromiso organizacional y desempeño laboral se llevó a cabo mediante jueces expertos que indicaron una validez de contenido previa evaluación del constructo teórico indicando la aplicabilidad del instrumento en la muestra de estudio.

Para este estudio se consultó a dos expertos relacionados con el tema el Dr. Anaximandro Perales Sánchez (Vicerrector de la Universidad, con experiencia en dirección y gestión) y el Dr. Lorenzo Edmundo González Zavaleta (con experiencia en investigación), quienes validaron el instrumento de medición indicando la aplicabilidad del instrumento, dado que el mismo reflejaba el constructo teórico que permitió construirlo.

En la Tabla 1 se presenta los expertos consultados para validar el instrumento usado en el estudio.

**Tabla 1.***Juicio de expertos*

Dr. Gonzales Zavaleta Lorenzo Edmundo	Experto Metodológico
Dr. Perales Sánchez Anaximandro Odilo	Experto Temático

Fuente: Elaboración propia

### Confiabilidad

Kerlinger y Lee (2002) manifestaron que es el “grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes. Es decir, en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales” (p. 75). Para establecer los resultados de la confiabilidad se utiliza el coeficiente de Alfa de Cronbach. En el estudio se analizó los datos con el indicador señalado, a fin de determinar si los resultados mostraban consistencia y coherencia respecto al instrumento elaborado dada la naturaleza de las variables con escalas de medición tipo Likert. El indicador debe presentar un valor mayor a 0.80 a fin de considerar si el instrumento del estudio muestra confiabilidad.

Antes de analizar los resultados se tuvo que comprobar si el instrumento es confiable es decir si es coherente y consistente en sus mediciones. La confiabilidad del instrumento de medición se realizó según el Alfa de Cronbach, cuyo indicador determina el grado de consistencia y precisión del instrumento de medición. Es decir, el Alfa de Cronbach determina la confiabilidad de los instrumentos con escalas, cuyos ítems tienen como respuesta más de dos alternativas. La escala de confiabilidad está dada por los valores que se muestran en la Tabla 2.

**Tabla 2.***Niveles de confiabilidad*

Valores	Nivel
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Para determinar la confiabilidad del instrumento se calculó el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach, en una sola administración del instrumento de medición. (Hernández y Baptista, 2010). Este instrumento fue elaborado para

medir el compromiso organizacional y el desempeño laboral a través de preguntas relacionados con los indicadores.

Los resultados de la prueba de confiabilidad de la variable compromiso organizacional se presenta en la Tabla 3, donde se muestra el valor alcanzado en el coeficiente de alfa de Cronbach.

### Prueba de confiabilidad

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	152	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	152	100,0

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

### Tabla 3.

*Nivel de confiabilidad de la variable compromiso organizacional.*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,841	13

Fuente: Alfa de Cronbach

**Interpretación:** La herramienta que se utilizó para determinar la confiabilidad de la escala para la variable compromiso organizacional fue alfa de Cronbach. Con una prueba realizada a 152 trabajadores de un cuestionario de 13 preguntas del cuestionario, obteniendo 0,841de fiabilidad y evidenciando que la escala aplicada es una prueba de alta confiabilidad.

Los resultados de la prueba de confiabilidad de la variable desempeño laboral se presenta en la Tabla 4, donde se muestra el valor alcanzado en el coeficiente de alfa de Cronbach.

### Prueba de confiabilidad

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	152	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	152	100,0

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

**Tabla 4.**

*Nivel de confiabilidad de la variable desempeño laboral.*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,855	12

Fuente: Alfa de Cronbach

**Interpretación:** La herramienta que se utilizó para determinar la confiabilidad de la escala para la variable desempeño laboral fue alfa de Cronbach. Con una prueba realizado a 152 trabajadores de un total de 12 preguntas del cuestionario, obteniendo 0,855 de fiabilidad y evidenciando que la escala aplicada es una prueba de alta de confiabilidad.

### **3.7. Métodos de análisis de datos**

El análisis de datos se realizó con el programa SPSS versión 25. En primer lugar, se analizó los datos con los indicadores de la estadística descriptiva tales como media, moda, frecuencia, tablas cruzadas, entre otros. En segundo lugar, se llevó a cabo un análisis con la estadística inferencial para obtener la varianza, Anova, análisis factorial, análisis de regresión y prueba de hipótesis.

### **3.8. Aspectos éticos**

La presente investigación no está sujeto a una evaluación de algún comité de ética, dado que no se va manipular la conducta de los sujetos ni tampoco se hará alguna modificación que altere la conducta del sujeto de la muestra.

Si bien, durante el trabajo de campo se pregunta a los operadores de la empresa datos relevantes para el estudio, no se busca en ningún momento situaciones que pudieran alterar su comportamiento.

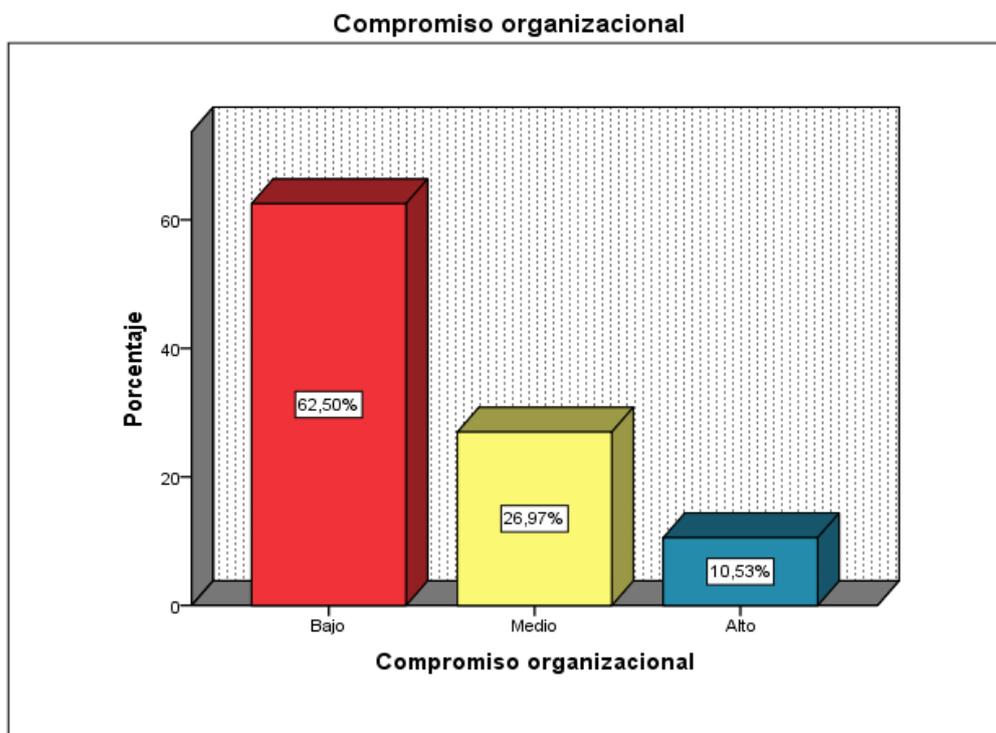
#### IV. RESULTADOS

En el capítulo se realiza la presentación de los resultados que se han obtenido durante el estudio de campo y se dan a conocer los resultados de cada una de las variables específicas del estudio y posteriormente, se dan a conocer los valores de las tablas cruzadas entre las variables significativas del estudio.

**Tabla 5.**  
*Niveles de variable compromiso organizacional*

Compromiso organizacional			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	95	62,5
	Medio	41	27,0
	Alto	16	10,5
	Total	152	100,0

Fuente: Cuestionario propio



**Figura 1.** Niveles de compromiso organizacional

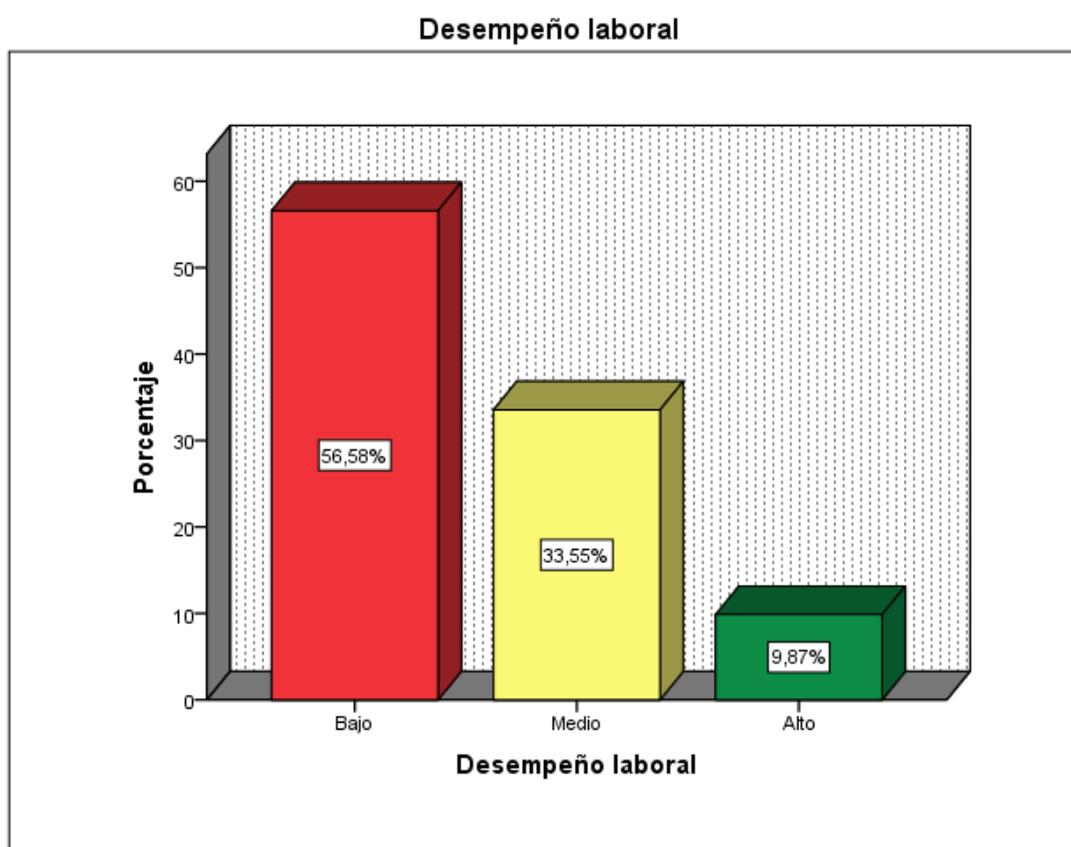
En la tabla 5 y figura 1 se observa, que la percepción del total de 152 conductores respecto al compromiso organizacional, 95 (62,5%) conductores manifiestan percibir bajos niveles en todo lo referente al compromiso organizacional en la empresa, en contraste con 16 (10,5%) conductores de ellos manifiestan

percibir un alto nivel referente al compromiso organizacional en la empresa Lima vías Express s.a. de Lima – 2019.

**Tabla 6.**  
*Niveles de variable Desempeño laboral*

Desempeño laboral			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	86	56,6
	Medio	51	33,6
	Alto	15	9,9
	Total	152	100,0

Fuente: Cuestionario propio



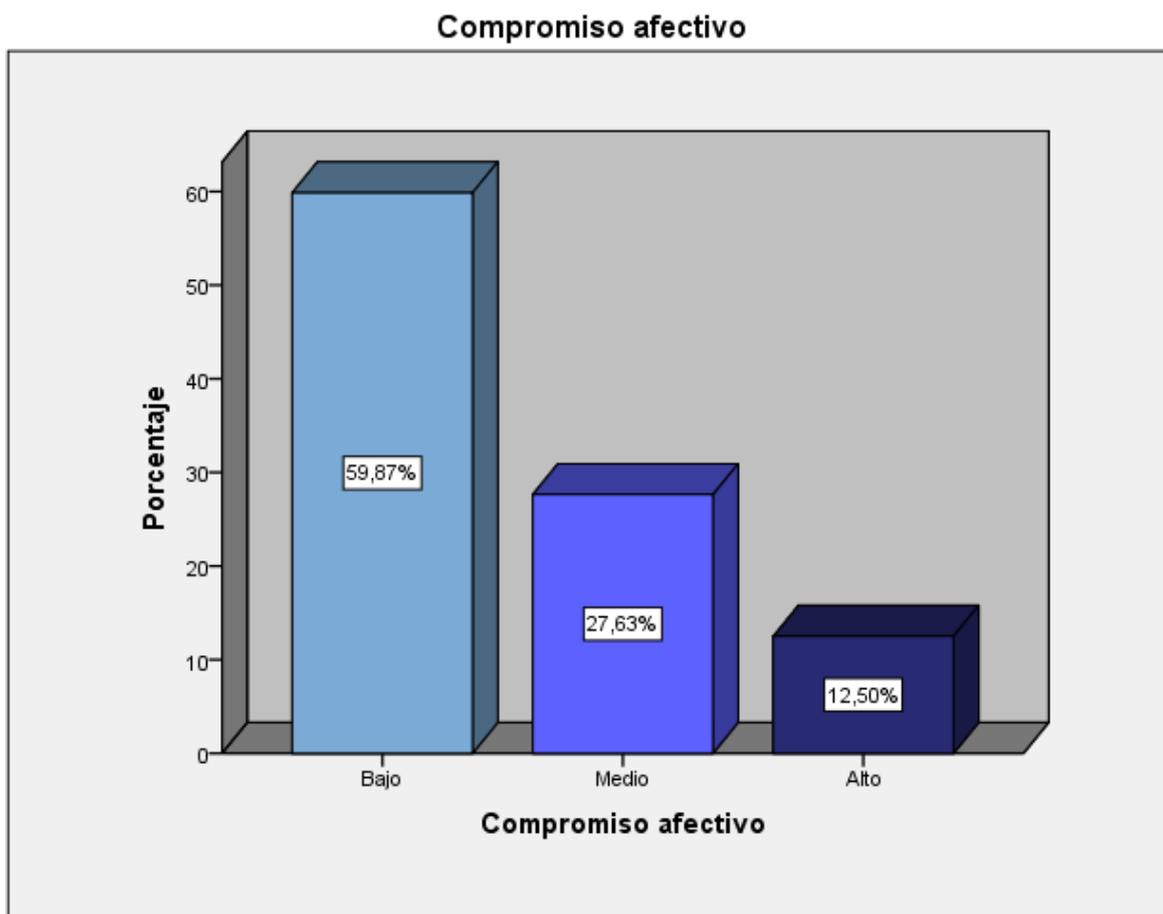
**Figura 2.** Niveles de Desempeño laboral

En la tabla 6 y figura 2 se observa, que la percepción del total de 152 conductores respecto al Desempeño laboral, 86 (56,6%) conductores manifiestan percibir bajos niveles en todo lo referente al Desempeño laboral en la empresa, en contraste con 15 (9,9%) conductores de ellos manifiestan percibir un alto nivel referente al Desempeño laboral en la empresa Lima vías Express s.a. de Lima – 2019.

**Tabla 7.**  
*Niveles de Compromiso afectivo*

		<b>Compromiso afectivo</b>	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	91	59,9
	Medio	42	27,6
	Alto	19	12,5
	Total	152	100,0

Fuente: Cuestionario propio



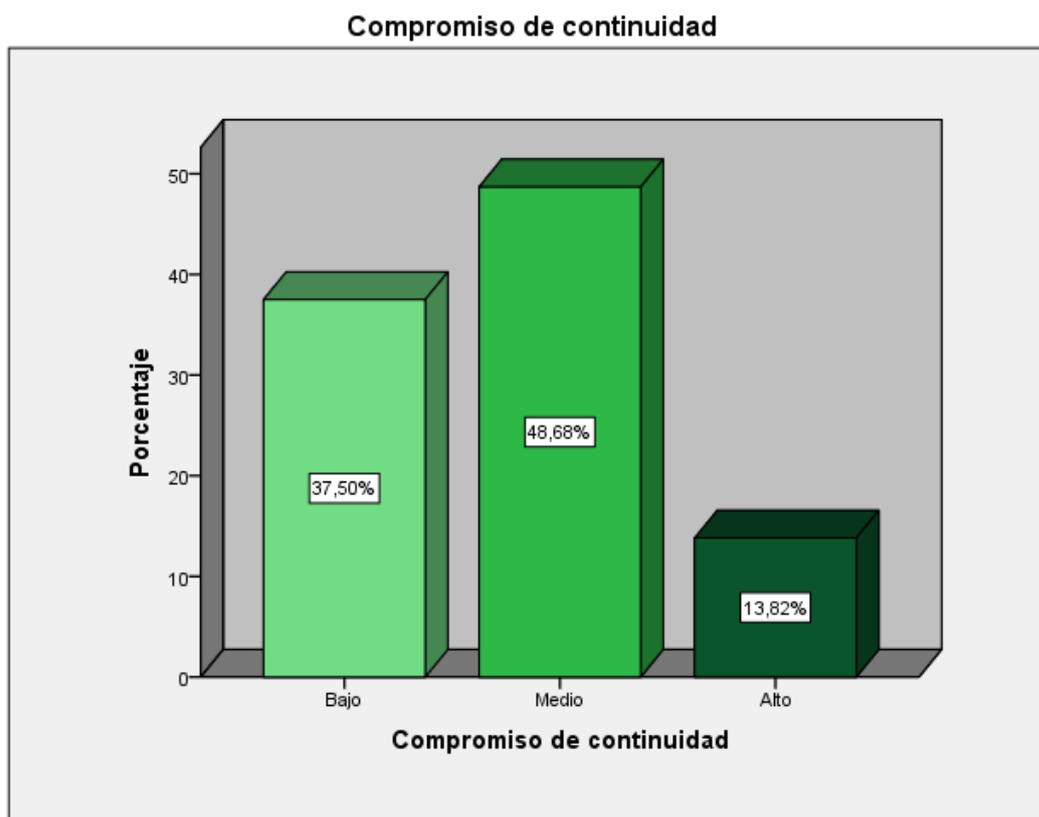
**Figura 3.** Niveles de Compromiso afectivo

En la tabla 7 y figura 3 se observa, que la percepción del total de 152 conductores respecto al Compromiso afectivo, 91 (59,9%) conductores manifiestan percibir bajos niveles en todo lo referente al Compromiso afectivo en la empresa, en contraste con 19 (12,5%) conductores de ellos manifiestan percibir un alto nivel referente al Compromiso afectivo en la empresa Lima vías Express s.a. de Lima – 2019.

**Tabla 8.**  
*Niveles de Compromiso de continuidad*

<b>Compromiso de continuidad</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	57	37,5
	Medio	74	48,7
	Alto	21	13,8
	Total	152	100,0

Fuente: Cuestionario propio



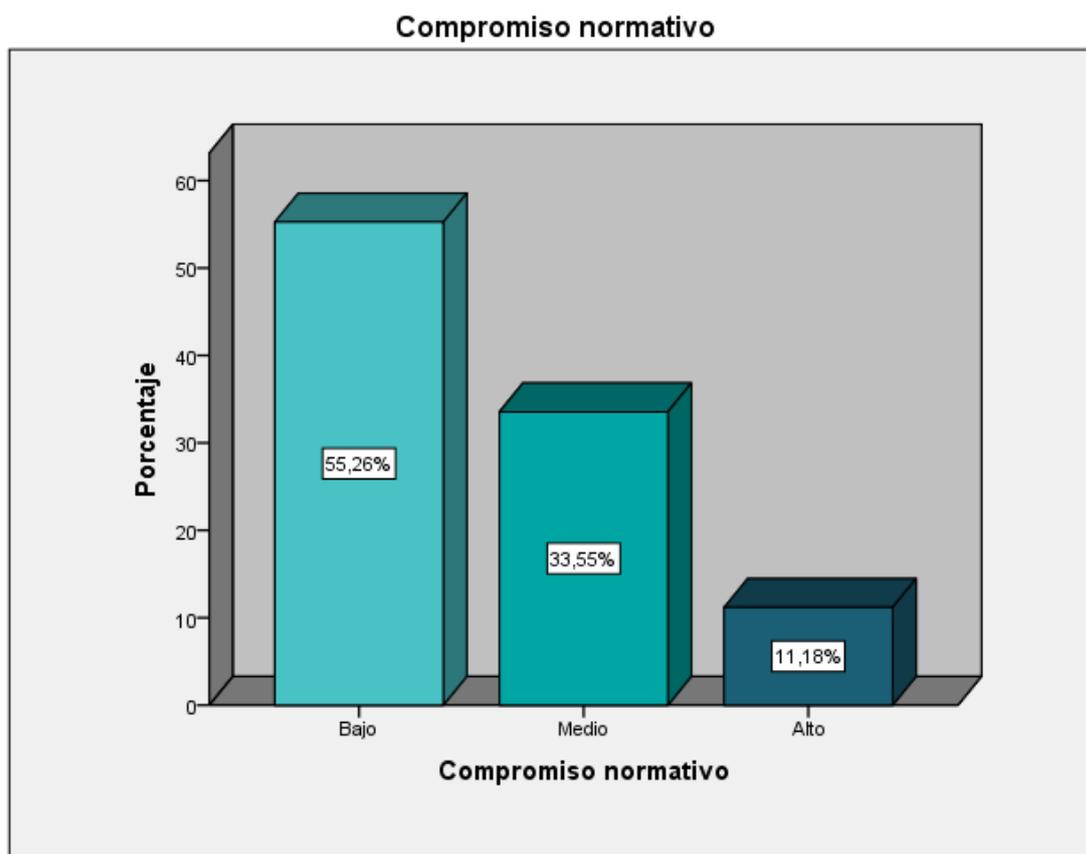
**Figura 4.** Niveles de Compromiso de continuidad

En la tabla 8 y figura 4 se observa, que la percepción del total de 152 conductores respecto al Compromiso de continuidad, 74 (48,7%) conductores manifiestan percibir niveles regulares en todo lo referente al Compromiso de continuidad en la empresa, en contraste con 21 (13,8%) conductores de ellos manifiestan percibir un alto nivel referente al Compromiso de continuidad en la empresa Lima vías Express s.a. de Lima – 2019.

**Tabla 9.**  
*Niveles de Compromiso normativo*

<b>Compromiso normativo</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	84	55,3
	Medio	51	33,6
	Alto	17	11,2
	Total	152	100,0

Fuente: Cuestionario propio



**Figura 5.** Niveles de Compromiso normativo

En la tabla 9 y figura 5 se observa, que la percepción del total de 152 conductores respecto al Compromiso normativo, 84 (55,3%) conductores manifiestan percibir bajos niveles en todo lo referente al Compromiso normativo en la empresa, en contraste con 17 (11,2%) conductores de ellos manifiestan percibir un alto nivel referente al Compromiso normativo en la empresa Lima vías Express s.a. de Lima – 2019.

## 4.1. Prueba de hipótesis

### 4.1.1. Prueba de hipótesis general

H0: No existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal conductor en la empresa Lima Vías Express s.a. Lima 2019.

H1: Existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal conductor en la empresa Lima Vías Express s.a. Lima 2019.

#### Tabla 10.

*Nivel de correlación y significación del compromiso organizacional y el desempeño laboral.*

Correlaciones				
			var1	var2
Rho de Spearman	var1	Coeficiente de correlación	1,000	,740**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	152	152
	var2	Coeficiente de correlación	,740**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	152	152

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 10, se observa la relación entre las variables determinada por el Rho de Spearman  $\rho = 0.740$ , lo cual significa que existe una correlación fuerte entre las variables, frente al  $p = 0.000 < 0.05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna Existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal conductor en la empresa Lima Vías Express s.a. Lima - 2019.

## 4.1.2. Prueba de hipótesis específicas

### 4.1.2.1. Hipótesis específica 1.

H0: No existe una relación elocuente entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral del personal conductor en la empresa Lima Vías Express s.a. Lima - 2019.

H1: Existe una relación elocuente entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral del personal conductor en la empresa Lima Vías Express s.a. Lima - 2019.

**Tabla 11.**

*Nivel de correlación y significación del compromiso afectivo y el desempeño laboral*

			Correlaciones	
			dim1v1	var2
Rho de Spearman	dim1v1	Coeficiente de correlación	1,000	,541**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	152	152
	var2	Coeficiente de correlación	,541**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	152	152

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 11, se observa la relación entre las variables determinada por el Rho de Spearman  $\rho = 0.541$ , lo cual significa que existe una correlación baja entre las variables, frente al  $p = 0.000 < 0.05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Existe una relación elocuente entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral del personal conductor en la empresa Lima Vías Express s.a. Lima - 2019.

#### 4.1.2.2. Hipótesis específica 2.

H0: No existe una relación importante entre el compromiso de continuidad y el desempeño laboral del personal conductor en la empresa Lima Vías Express s.a. Lima - 2019.

H1: Existe una relación importante entre el compromiso de continuidad y el desempeño laboral del personal conductor en la empresa Lima Vías Express s.a. Lima - 2019.

**Tabla 12.**

*Nivel de correlación y significación del compromiso de continuidad y el desempeño laboral.*

		Correlaciones		
			dim2v1	var2
Rho de Spearman	dim2v1	Coeficiente de correlación	1,000	,495**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	152	152
	var2	Coeficiente de correlación	,495**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	152	152

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 12, se observa la relación entre las variables determinada por el Rho de Spearman  $\rho = 0.495$ , lo cual significa que existe una correlación moderada entre las variables, frente al  $p = 0.000 < 0.05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Existe una relación importante entre el compromiso de continuidad y el desempeño laboral del personal conductor en la empresa Lima Vías Express s.a. Lima - 2019.

#### 4.1.2.3. Hipótesis específica 3.

H0: No existe una relación valiosa entre el compromiso normativo y el desempeño laboral del personal conductor en la empresa Lima Vías Express s.a. Lima - 2019.

H1: Existe una relación valiosa entre el compromiso normativo y el desempeño laboral del personal conductor en la empresa Lima Vías Express s.a. Lima - 2019.

**Tabla 13.**

*Nivel de correlación y significación del compromiso normativo y el desempeño laboral*

		Correlaciones		
			dim3v1	var2
Rho de Spearman	dim3v1	Coeficiente de correlación	1,000	,692**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	152	152
	var2	Coeficiente de correlación	,692**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	152	152

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 13, se observa la relación entre las variables determinada por el Rho de Spearman  $\rho = 0.692$ , lo cual significa que hay una fuerte correlación entre las variables, frente al  $p = 0.000 < 0.05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Existe una relación valiosa entre el compromiso normativo y el desempeño laboral del personal conductor en la empresa Lima Vías Express s.a. Lima - 2019.

## V. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos de la contrastación de la hipótesis general, se evidencia un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, por tanto, se puede considerar que, si existe una relación estadística significativa alta, directamente proporcional y positiva, entre Compromiso organizacional y Desempeño laboral en empresa Lima Vías Express s.a. Lima 2019. ( $r_s = 0,740$ ,  $p < 0.05$ ).

Los resultados alcanzados en el estudio coinciden la investigación de Flores y Pujadas (2018) en donde obtuvieron un resultado usando el chi cuadrado de un nivel de significancia de 0.01 y un valor de P (sig. bilateral) de 0.000, así como una correlación positiva considerable del 81.7% entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral. Asimismo, los resultados del estudio coinciden con los resultados de Chávez (2018) que encontró que existe una relación positiva baja entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral; al obtener un coeficiente de correlación de Spearman ( $\rho = 0.335$ ) y un p-valor igual a 0,000. También Avellaneda (2018), encontró que el compromiso organizacional se vincula con el desempeño laboral en el personal de un centro de salud. Pero en este caso el valor del estadístico que establece que la relación entre ambas variables fue positiva y débil ( $r = 0,306^*$  y  $p < 0,05$ ). Otros estudios realizados a nivel nacional e internacional confirman la relación entre ambas variables.

Respecto a las hipótesis específicas, los resultados obtenidos de la contrastación de la hipótesis nula de la hipótesis especifican 1, se evidencia un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que, existe una relación elocuente entre Compromiso afectivo y Desempeño laboral en la empresa Lima Vías Express s.a. Lima 2019. ( $r_s = 0,541$   $p < 0.05$ ).

Respecto a la hipótesis específica 2, los resultados obtenidos de la contrastación de la hipótesis nula, se evidencia un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que, existe relación importante entre el compromiso de continuidad y el

desempeño laboral en la empresa Lima Vías Express s.a. Lima 2019. ( $r_s = 0,495$   $p < 0.05$ ).

Finalmente, los resultados obtenidos de la contrastación de la hipótesis especifican 3, se evidencia un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que, existe relación valiosa estadística significativa alta, directamente proporcional y positiva, entre compromiso normativo y desempeño laboral en la empresa Lima Vías Express s.a. Lima 2019. ( $r_s = 0,692$   $p < 0.05$ ).

Por consiguiente, se puede señalar que los resultados del estudio muestran una relación significativa entre compromiso organizacional de los conductores de la empresa y el rendimiento laboral que muestran en el trabajo. Asimismo, se puede indicar la relación entre las dimensiones de la variable independiente como: el compromiso afectivo, compromiso de continuidad compromiso normativo con el desempeño laboral de los conductores de la empresa Lima Vías Express S.A. Lima 2019.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera: Se encontró que existe relación entre las variables compromiso organizacional y desempeño laboral del personal, analizada con el Rho de Spearman el cual fue de  $\rho = 0.740$ , frente a  $p = 0.000 < 0.05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Podemos determinar que, a mayor compromiso organizacional mejor será el desempeño laboral de los conductores en la empresa Lima Vías Express s.a. Lima 2019.
- Segunda: Se descubrió que existe correlación elocuente entre la dimensión compromiso afectivo y la variable desempeño laboral, determinada por el Rho de Spearman cuyo resultado fue  $\rho = 0.541$ , lo cual significa que existe una correlación baja frente al  $p = 0.000 < 0.05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Podemos señalar que, a mayor compromiso afectivo mejor será el desempeño laboral del personal conductor en la empresa Lima Vías Express s.a. Lima 2019.
- Tercera: Se detectó que existe un grado de asociación importante entre la dimensión compromiso de continuidad y desempeño laboral determinada por el Rho de Spearman el cual fue  $\rho = 0.495$ , frente al  $p = 0.000 < 0.05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Podemos precisar que, a mayor compromiso de continuidad mejor será el desempeño laboral del personal conductor en la empresa Lima Vías Express s.a. Lima 2019.
- Cuarta: Se identificó relación valiosa entre los constructos compromiso normativo y desempeño laboral determinada por el índice de Rho de Spearman el cual fue  $\rho = 0.692$ , frente al  $p = 0.000 < 0.05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Podemos fijar que, a mayor compromiso normativo mejor será el desempeño laboral del personal operativo en la empresa Lima Vías Express s.a. Lima 2019.

## VII. RECOMENDACIONES

Tomando en cuenta las conclusiones de la investigación se plantea las siguientes recomendaciones:

- Primera: Mejorar el compromiso de los conductores realizando una buena gestión del talento humano, aplicando talleres de coaching, brindando charlas motivacionales y realizando capacitaciones de alto impacto, para desarrollar la autoestima, competencias profesionales, el trabajo en equipo; de esa manera mejorar el desempeño laboral.
- Segunda: Fortalecer el compromiso afectivo de los conductores satisfaciendo sus necesidades y sus expectativas en la organización, para ello, brindar el debido reconocimiento por los logros alcanzados desarrollando alegría y orgullo por la labor que realizan los operadores dentro de la empresa.
- Tercera: Procurar el compromiso de continuidad de los conductores valorando y estimulando las capacidades como conocimientos para fomentar el compañerismo, la empatía, el buen clima laboral y la colaboración mutua dentro de la empresa de transporte.
- Cuarta: Concientizar el compromiso normativo de los conductores de la organización, para ello, otorgar de manera oportuna el reglamento interno de la organización, cartilla de funciones, normas de tránsito y señalización vial, fomentando su estricto cumplimiento con el fin de lograr que los mismos asimilen las normas y reglas institucionales.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado, H. (2001). *Sistemas y Procedimientos en la Empresa*. Obtenido de <http://www.ehu.eus/lia/lia99/video2/MaterOYMUPV.pdf>
- Aon Hewitt . (2017). *Tendencias globales de compromiso de empleados 2017*. Obtenido de [https://www.aon.com/ecuador/attachments/2017\\_Compromiso\\_Empleados.pdf](https://www.aon.com/ecuador/attachments/2017_Compromiso_Empleados.pdf)
- Arciniega, L. (2002). Compromiso organizacional en México: ¿qué es lo que hace que la gente se ponga la camiseta? 4. Obtenido de [https://www.academia.edu/328551/Compromiso\\_Organizacional\\_Em\\_M%C3%A9xico\\_Qu%C3%A9\\_Es\\_Lo\\_Que\\_Hace\\_Que\\_La\\_Gente\\_Se\\_Ponga\\_La\\_Camiseta](https://www.academia.edu/328551/Compromiso_Organizacional_Em_M%C3%A9xico_Qu%C3%A9_Es_Lo_Que_Hace_Que_La_Gente_Se_Ponga_La_Camiseta)
- Asociación Española para la Calidad (AEC). (2019). *Disponibilidad*. Obtenido de <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/disponibilidad>
- Autoridad de transporte urbano para Lima y Callao (ATU). (2020). *Plan de movilidad urbana para el área Metropolitana de Lima y Callao al 2040*. Obtenido de [https://www.atu.gob.pe/wp-content/uploads/2020/09/ResumenConsultoria\\_PMU\\_ATU.pdf](https://www.atu.gob.pe/wp-content/uploads/2020/09/ResumenConsultoria_PMU_ATU.pdf)
- Avellaneda, D. (2018). *Compromiso organizacional y desempeño laboral en el personal de un centro de salud. San Juan de Miraflores 2017*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/14348>
- Baldoceda, M. (2017). *Clima y compromiso organizacional de la gerencia de operaciones tecnológicas y aplicaciones en una institución Bancaria del Perú, 2017*. Obtenido de <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1136>
- Becker, H. (1960). *Notes on the concept of commitment. The American Journal of sociology*, vol. 66. Obtenido de <https://pdfs.semanticscholar.org/1c60/335d5100c88ae1d685ca5e162a30d1ef3c4d.pdf>
- Bisetti, J. (2015). *Motivación y desempeño laboral en el personal subalterno de una institución Armada del Perú, 2015*. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/110>
- Cepal. (2006). *Indicadores de desempeño en el sector público*. Obtenido de <https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/2/23992/Indicadores%20de%20Desempe%C3%B1o.pdf>
- Chávez, C. (2018). *El compromiso organizacional y el desempeño laboral en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/30703>

- Chávez, R. (2015). *Introducción a la metodología de la investigación*. Ecuador: Ediciones UTMACH.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones ( 8 va ed.)*. México, D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de c.v.
- Chiavenato, I. (2012). *Introducción a la Teoría General de la Administración (octava edición)*. México, D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de c.v.
- Deloitte. (2015). *Tendencias Globales en Capital Humano 2015. Liderando en el nuevo mundo del trabajo*. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ar/Documents/human-capital/Tendencias%20Globales%20en%20Capital%20Humano%202015.pdf>
- Dessler, Gary; Valera, Ricardo. (2004). *Administración de recursos humanos. Enfoque latinoamericano. segunda edición*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Editorial Definición MX. (2014). *Definición MX*. Obtenido de <https://definicion.mx/factores/>.
- El Comercio. (2015). *¿qué cualidades son clave en un gerente general?* págs. <https://elcomercio.pe/economia/personal/cualidades-son-clave-gerente-general-362283-noticia/>.
- ESVICSAC. (2016). *Manual de organización y funciones*. Obtenido de <https://intranet.esvicsac.com.pe/intranet/fonafe/PYO0102010033.pdf>
- Figuroa, L. (2015). *Relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una institución gubernamental*. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Figuroa-Leyvi.pdf>  
Contenido de Tesis (PDF)
- Flores, Brenda; Pujadas, Ame. (2018). *El compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores nombrados de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2017*. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/1931>
- Gestión. (2015). *El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema*. Obtenido de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/87-empresas-considera-falta-compromiso-laboral-principal-problema-105592-noticia/>
- Gestión. (2017). *Motivar a los colaboradores puede incrementar su productividad en 80%*. Obtenido de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/motivar-colaboradores-incrementar-productividad-80-135636-noticia/>
- Gómez, J. (2018). *Ventajas e inconvenientes de la rotación de puestos*. Obtenido de <https://www.cerem.pe/blog/ventajas-e-inconvenientes-de-la-rotacion-de-puestos>

- Hernández, Roberto; Fernández, Carlos; Baptista, María. (2010). *Metodología de la Investigación, quinta edición*. México D.F.: McGRAW - HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernández, Roberto; Fernández, carlos; Baptista, María. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw - HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V.
- James, W. (1890). *The Principles Of Psychology Volume I*. Obtenido de [http://library.manipaldubai.com/DL/the\\_principles\\_of\\_psychology\\_vol\\_1.pdf](http://library.manipaldubai.com/DL/the_principles_of_psychology_vol_1.pdf)
- Kerlinger, Fred; Lee, Howard. (2002). *Investigación del comportamiento, cuarta edición*. México: McGraw-Hill/Interamericana.
- Leiva, D. (2016). *Sesgo de escalada del compromiso en la evaluación de desempeño*. Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/138625>
- Loza, S. (2016). *Clima laboral y su influencia en el compromiso organizacional del personal administrativo de AYMESA S.A.* Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/7336>
- Martínez, J. (2013). *Teoría de las obligaciones*. Obtenido de <http://diccionariojuridico.mx/definicion/incumplimiento/>
- Meléndez, R. (2015). *Relación entre el clima laboral y el desempeño de los servidores de la subsecretaría Administrativa Financiera del Ministerio de Finanzas, en el periodo 2013-2014*. Obtenido de <http://repositorio.ute.edu.ec/handle/123456789/12805>
- Meyer, John y Allen, Natalie. (1991). *A three-component conceptualization of organizational commitment*. *Human Resources Management Review*, 1, 61-89. Obtenido de [http://cyb.ox.or.kr/lms\\_board/bbs\\_upload/%C1%B6%C1%F7%B8%F4%C0%D4-%B1%B9%BF%DC%B3%ED%B9%AE.pdf](http://cyb.ox.or.kr/lms_board/bbs_upload/%C1%B6%C1%F7%B8%F4%C0%D4-%B1%B9%BF%DC%B3%ED%B9%AE.pdf)
- Meyer, John y Allen, Natalie. (1997). *Commitment in the workplace: theory, research and application*. California: Sage Publications. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=jn4VFpFJ2qQC&oi=fnd&pg=PR8&dq=Meyer,+J.P.+y+Allen,+N.J.+\(1997\).&ots=IXP21\\_jpc0&sig=wM KhvLO2TuLf5goSSgqeTfgBcQ#v=onepage&q=Meyer%2C%20J.P.%20y%20Allen%2C%20N.J.%20\(1997\).&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=jn4VFpFJ2qQC&oi=fnd&pg=PR8&dq=Meyer,+J.P.+y+Allen,+N.J.+(1997).&ots=IXP21_jpc0&sig=wM KhvLO2TuLf5goSSgqeTfgBcQ#v=onepage&q=Meyer%2C%20J.P.%20y%20Allen%2C%20N.J.%20(1997).&f=false)
- Ministerio de Transportes y comunicaciones. (2004). *Decreto supremo N° 009-2004-MTC*. Obtenido de <http://www.sutran.gob.pe/wp-content/uploads/2017/05/DS-009-2004-MTC.pdf>
- Ministerio de Transportes y Comunicaciones. (2018). *Resolución Directoral N° 02-2018-MTC/14*. Obtenido de [http://transparencia.mtc.gob.pe/idm\\_docs/normas\\_legales/1\\_0\\_4032.pdf](http://transparencia.mtc.gob.pe/idm_docs/normas_legales/1_0_4032.pdf)
- Moreno, A. (2014). *Lealtad empresarial: valor perseguido pero poco alcanzado*. Obtenido de <https://www.portafolio.co/opinion/redaccion-portafolio/lealtad-empresarial-perseguido-alcanzado-56564>

- Mowday, Richard; Porter, Lyman; Steers, Richard. (1982). *Employee-organization Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover*. New York: Academic Press.
- Palella, Santa; Martins, Feliberto. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas, Venezuela: FEDUPEL.
- Peña, Maricela; Díaz, Ma.; Chávez, Ariana; Sánchez, Cesar. (2016). *El compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las pequeñas empresas*. Obtenido de [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2830684](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2830684)
- Protransporte. (2014). *Manual de Operaciones de los Corredores Complementarios*. Obtenido de <https://www.protransporte.gob.pe/attachments/article/646/ManualOperaciones-CC-SIT-v1.pdf>
- Rae.es. (2018). *Real Academia Española*. Obtenido de <https://www.rae.es/>
- Rae.es. (2020). *Real Academia Española*. Obtenido de <https://www.rae.es/>
- Robbins, Stephen; Coulter, Mary. (2014). *Administración*. Naucalpan de Juárez, Estado de México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V. .
- Robbins, Stephen; Judge, Timothy. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México, México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Romero, M. (2017). *Significado del trabajo desde la psicología del trabajo. Una revisión histórica, psicológica y social*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v34n2/2011-7485-psdc-34-02-00120.pdf>
- RPP, N. (2012). *El 78% de los peruanos ha renunciado alguna vez a un trabajo*. Obtenido de <https://rpp.pe/economia/economia/el-78-de-los-peruanos-ha-renunciado-alguna-vez-a-un-trabajo-noticia-467869>
- Significados. (2013). *qué es comportamiento*. Obtenido de <https://www.significados.com/comportamiento/>
- Soria del Castillo, B. (2007). *Diccionario Municipal Peruano*. Obtenido de [https://apps.contraloria.gob.pe/transferenciagestion/material/Modulo\\_I/Diccionario%20Municipal.pdf](https://apps.contraloria.gob.pe/transferenciagestion/material/Modulo_I/Diccionario%20Municipal.pdf)
- Steers, R. (1977). Antecedents and outcomes of organizational. Obtenido de <https://www.jstor.org/stable/2391745>
- Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, C. y. (2014). *Decreto supremo N° 016-2009-MTC*. Obtenido de [https://www.sutran.gob.pe/wp-content/uploads/2015/08/D\\_-NRO\\_016-2009-MTC\\_AL\\_05.05.14.pdf](https://www.sutran.gob.pe/wp-content/uploads/2015/08/D_-NRO_016-2009-MTC_AL_05.05.14.pdf)
- Tatamuez, Ruth; Domínguez, Ana; Matabanchoy, Sonia. (2018). *Revisión sistemática: Factores asociados al ausentismo laboral en países de América Latina*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v21n1/2389-7066-reus-21-01-100.pdf>

Vallejo, L. (2016). *Gestión del Talento Humano*. Ecuador: ESPOCH.

Westreicher, G. (2020). *Empleado*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/empleado.html>

Zavala, S. (2017). *Compromiso organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de una Universidad privada*. Obtenido de <https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/343>

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
Problema general: ¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los conductores de la empresa Lima Vías Express S.A. Lima 2019?	Objetivo general: Determinar la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal conductor de la empresa Lima Vías Express S.A. Lima 2019.	Hipótesis general: Existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal conductor en la empresa Lima Vías Express S.A. Lima 2019.			
Problema específico: 1. ¿Cuál es la influencia entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral de los conductores de la empresa Lima Vías Express S.A. Lima 2019?	Objetivo específico: 1. Señalar la relación entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral del personal conductor de la empresa Lima Vías Express S.A. Lima 2019.	Hipótesis específica: 1. Existe una relación elocuente entre el compromiso Afectivo y el desempeño laboral del personal conductor en la empresa Lima Vías Express S.A. Lima 2019.	Compromiso organizacional <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso afectivo</li> <li>• Compromiso de continuidad</li> <li>• Compromiso normativo</li> </ul>	<b>Tipo y nivel de investigación:</b> Aplicada, de nivel descriptiva – correlacional.  <b>Diseño de la investigación:</b> No experimental, transeccional o transversal	La población está conformada por 250 conductores de la empresa Lima Vías Express S.A. De esta población se ha obtenido una muestra de 152 conductores.
Problema específico: 2. ¿Cuál es el impacto entre el compromiso de continuidad y el desempeño laboral de los conductores de la empresa Lima Vías Express S.A. Lima 2019?	Objetivo específico: 2. Precisar la relación entre el compromiso de continuidad y el desempeño laboral del personal conductor de la empresa Lima Vías Express S.A. Lima 2019.	Hipótesis específica: 2. Existe una relación importante entre el compromiso de continuidad y el desempeño laboral del personal conductor en la empresa Lima Vías Express S.A. Lima 2019.	Desempeño laboral: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desempeño en la función.</li> <li>• Características individuales</li> </ul>		
Problema específico: 3. ¿Cuál es la incidencia entre el compromiso normativo y el desempeño laboral de los conductores de la empresa Lima Vías Express S.A. Lima 2019?	Objetivo específico: 3. Fijar la relación entre el compromiso normativo y el desempeño laboral del personal conductor de la empresa Lima Vías Express S.A. Lima 2019.	Hipótesis específica: 3. Existe una relación valiosa entre el compromiso normativo y el desempeño laboral del personal conductor en la empresa Lima Vías Express S.A. Lima 2019.			

## Anexo 2: Matriz de operacionalización

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	
<p><b>Variable 01: Compromiso organizacional</b></p> <p>Chávez (2018) que cita a Meyer &amp; Allen (1991) menciona al compromiso organizacional como “la suma de emociones referentes a un colaborador hacia una organización, describiendo la correspondencia entre una institución un individuo” (p.25).</p>	<p><b>Compromiso afectivo:</b> Flores y Pujadas (2018) que cita a Rivera (2010) y este a Meyer y Allen (1991) mencionan que el compromiso afectivo “es el lazo emocional que la persona tiene referente a la organización. Está relacionada a la satisfacción de necesidades y expectativas del empleado” (p.29)</p>	<p>Lazos emocionales: Rae.es (2018) es el vínculo, unión, que tiene una persona con la organización por el trato que recibe.</p>	1, 2	
		<p>Satisfacción de expectativas: Chiavenato (2007) una persona ingresa a una institución y permanece en ella porque siente que sus satisfacciones personales son cubiertas, pero si cree que sus esfuerzos no son reconocidos este dejará la organización.</p>	3	
		<p>Complacencia Rae.es (2018) es la satisfacción y alegría que siente el trabajador cuando realiza una labor o una actividad.</p>	4, 5	
		<p><b>Compromiso de continuidad:</b> Flores y Pujadas (2018) que cita a Rivera (2010) basado en la cita de Meyer y Allen (1991) manifiestan que: Plantean que el empleado analiza y pone en una balanza lo que gana de la empresa y lo que podría ganar si la deja, tomando en cuenta los esfuerzos invertidos, el costo de aprender habilidades nuevas, el círculo social, el estatus del puesto manteniendo su postura donde le conviene (p. 31).</p>	<p>Beneficios: Rae.es (2018) es la ganancia que recibe una persona ya sea económica o moral por la actividad que realiza en un determinado lugar.</p>	6, 7
			<p>Colaboración: Rae.es (2018) es el apoyo voluntario que brinda una persona para el bien de la organización.</p>	8, 9
		<p><b>Compromiso normativo:</b> Conforme a Flores y Pujadas (2018) que menciona a Meyer y Allen (1991) establece que el compromiso normativo “Indican que la adhesión del empleado con su organización se da cuando se siente en deuda con ella por haberle dado una oportunidad o recompensa” (p. 32).</p>	<p>Sentido de lealtad: Moreno (2014) la lealtad es una actitud de profundo compromiso que se da a conocer de los trabajadores con la empresa, los trabajadores leales siempre están dispuestos a brindar su apoyo incondicional al ver que la empresa enfrenta problemas como pérdidas económicas etc. la lealtad de los trabajadores no obedece a los códigos de conducta o al contrato, la lealtad del empleado es por el respeto y buen trato que reciben.</p>	10, 11
			<p>Retribución: Rae.es (2018) es la recompensa o el pago que recibe la persona por un servicio o un trabajo realizado.</p>	12, 13

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<p><b>Variable 02: Desempeño laboral</b></p> <p>Bisetti (2015) que cita a Chiavenato (2007) manifiesta que el desempeño laboral “se trata del comportamiento del evaluado encaminado a alcanzar efectivamente los objetivos formulados. El aspecto principal del sistema reside en este punto. El desempeño constituye la estrategia individual para alcanzar los objetivos pretendidos” (p.245).</p>	<p><b>Desempeño en la función:</b> Chiavenato (2007) el desempeño en la función es “considerar exclusivamente el desempeño actual del trabajador en su función” (p.251).</p>	<p>Producto: Chiavenato (2007) lo define como “volumen y cantidad de trabajo ejecutados normalmente” (p.251)</p>	14, 15
		<p>Cualidad: Chiavenato (2007) lo describe como “exactitud, esmero, y orden en el trabajo ejecutado” (p.251).</p>	16
		<p>Conocimiento del trabajo: Chiavenato (2007) explica que es el “grado de conocimiento del trabajo” (p.251).</p>	17, 18
		<p>Cooperación: Chiavenato (2007) lo define como “actitud ante la empresa, el jefe y sus colegas” (p.251).</p>	19
	<p><b>Características individuales:</b> Chiavenato (2007) es “considerar tan sólo las características individuales del evaluado y su comportamiento funcional dentro y fuera de su función” (p.251).</p>	<p>Comprensión de situaciones: Chiavenato (2007) dice que es el “grado en que percibe la esencia de un problema. Capaz de plegarse a situaciones y aceptar tareas” (p.251).</p>	20, 21
		<p>Creatividad: Chiavenato (2007) lo define como “empeño, capacidad de crear ideas y proyectos” (p.251).</p>	22, 23
		<p>Capacidad de realización: Chiavenato (2007) precisa que es “capacidad para poner en práctica ideas y proyectos” (p.251).</p>	24, 25

## Anexo 3: Instrumentos

### CUESTIONARIO DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL

Estimado conductor:

Somos estudiantes de la universidad Telesup estamos elaborando una tesis para título profesional que consiste en medir el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los conductores de la empresa Lima Vías Express S.A de Lima. La información que me proporcione será tratada de manera confidencial y anónima, los resultados se publicarán de manera grupal.

#### DATOS GENERALES:

1.- Sexo:

Masculino  Femenino

2.- Edad:

27 a 34 años     35 a 44 años     45 a 54 años     55 años a más

3.- Grado de instrucción:

Primaria completa ( ) Secundaria completa ( ) Técnico profesional ( )  
Profesional universitario ( ) superior incompleto ( )

3.- Años de servicio en la empresa:

De 0 A 1 año ( ) De más de 1 A 2 años ( ) De más de 2 A 5 años ( ) más de 5 años ( )

**INSTRUCCIONES:**

Lea atentamente cada una de las interrogantes y marca con una (X) la alternativa que crea conveniente. Según la tabla de escala siguiente: (duración aproximada: 15 minutos).

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

N°		Escala				
		1	2	3	4	5
1	Durante el desempeño de mis funciones muestro compromiso con la empresa.					
2	Siempre estoy disponible para realizar labores adicionales en la empresa para mejorar mi desempeño.					
3	La empresa me proporciona un reconocimiento por la labor realizada.					
4	Estoy complacido de brindar un excelente servicio en la empresa.					
5	Me siento contento y orgulloso por el apoyo mutuo que existe en el trabajo.					
6	La empresa me estimula para seguir trabajando, al tomar en cuenta mis capacidades.					
7	Recibo buen trato en la asignación de mis horarios y van de acuerdo con mis conocimientos del puesto laboral.					
8	Colaboro con las actividades adicionales ante la solicitud de mi jefe en base a mis conocimientos.					
9	El ambiente de trabajo en el cual desempeño mis actividades con creatividad me satisface.					
10	Siempre comunico las ocurrencias y novedades que se presentan en el cumplimiento de mis funciones.					
11	Recibo instrucciones de las normas de tránsito y señalización vial para mejorar mis capacidades en el trabajo.					
12	La empresa me deposita mis honorarios y gratificaciones en forma puntual por mi desempeño.					
13	Conozco las normas y reglas de manera bien clara y precisa para el cumplimiento de mis funciones.					
14	Cumplo con los trabajos asignados, porque estoy comprometido con la empresa.					
15	Conozco la labor que realizo, haciéndolo de una manera satisfactoria.					
16	Trabajo con cuidado y ordenadamente debido al compromiso de lealtad que tengo con la empresa.					

17	La labor que realizo lo hago con gusto cumpliéndolo con responsabilidad.					
18	Cumplo con las normas y políticas de la empresa debido a que encuentro satisfecha mis necesidades.					
19	Siempre estoy dispuesto a colaborar con la empresa y mis compañeros por un sentido de fidelidad con la empresa.					
20	Estoy en la capacidad de afrontar situaciones difíciles en colaboración con la empresa.					
21	Cuento con capacitaciones que me ayudan a tomar decisiones con bastante criterio y fidelidad hacia la empresa.					
22	Mantengo buena presencia y doy opiniones de cómo mejorar el servicio contento por el trato que recibo por parte de la empresa.					
23	Me desempeño con responsabilidad, gestionando mejoras para lograr mis metas y los de la organización.					
24	Mis habilidades los pongo a disponibilidad de la empresa porque estoy comprometido.					
25	Tengo la capacidad de tomar decisiones para la realización de mis funciones en beneficio de la empresa.					

## Anexo 4: Validación de instrumentos

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS VARIABLE INDEPENDIENTE: COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL

Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>I. COMPROMISO AFECTIVO</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Durante el desempeño de mis funciones muestro compromiso con la empresa.	✓		✓		✓		
2	Siempre estoy disponible para realizar labores adicionales en la empresa para mejorar mi desempeño.	✓		✓		✓		
3	La empresa me proporciona un reconocimiento por la labor realizada.	✓		✓		✓		
4	Estoy complacido de brindar un excelente servicio en la empresa.	✓		✓		✓		
5	Me siento contento y orgulloso por el apoyo mutuo que existe en el trabajo.	✓		✓		✓		
	<b>II. COMPROMISO DE CONTINUIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	La empresa me estimula para seguir trabajando, al tomar en cuenta mis capacidades.	✓		✓		✓		
7	Recibo buen trato en la asignación de mis horarios y van de acuerdo con mis conocimientos del puesto laboral.	✓		✓		✓		
8	Colaboro con las actividades adicionales ante la solicitud de mi jefe en base a mis conocimientos.	✓		✓		✓		
9	El ambiente de trabajo en el cual desempeño mis actividades con creatividad me satisface.	✓		✓		✓		
	<b>III. COMPROMISO NORMATIVO</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Siempre comunico las ocurrencias y novedades que se presentan en el cumplimiento de mis funciones.	✓		✓		✓		
11	Recibo instrucciones de las normas de tránsito y señalización vial para mejorar mis capacidades en el trabajo.	✓		✓		✓		
12	La empresa me deposita mis honorarios y gratificaciones en forma puntual por mi desempeño.	✓		✓		✓		
13	Conozco las normas y reglas de manera bien clara y precisa para el cumplimiento de mis funciones.	✓		✓		✓		

	<b>IV. DESEMPEÑO EN LA FUNCIÓN</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Cumplo con los trabajos asignados, porque estoy comprometido con la empresa.	✓		✓		✓		
15	Conozco la labor que realizo, haciéndolo de una manera satisfactoria.	✓		✓		✓		
16	Trabajo con cuidado y ordenadamente debido al compromiso de lealtad que tengo con la empresa.	✓		✓		✓		
17	La labor que realizo lo hago con gusto cumpliéndolo con responsabilidad.	✓		✓		✓		
18	Cumplo con las normas y políticas de la empresa debido a que encuentro satisfecha mis necesidades.	✓		✓		✓		
19	Siempre estoy dispuesto a colaborar con la empresa y mis compañeros por un sentido de fidelidad con la empresa.	✓		✓		✓		
	<b>V. CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
20	Estoy en la capacidad de afrontar situaciones difíciles en colaboración con la empresa.	✓		✓		✓		
21	Cuento con capacitaciones que me ayudan a tomar decisiones con bastante criterio y fidelidad hacia la empresa.	✓		✓		✓		
22	Mantengo buena presencia y doy opiniones de cómo mejorar el servicio contento por el trato que recibo por parte de la empresa.	✓		✓		✓		
23	Me desempeño con responsabilidad, gestionando mejoras para lograr mis metas y los de la organización.	✓		✓		✓		
24	Mis habilidades los pongo a disponibilidad de la empresa porque estoy comprometido.	✓		✓		✓		
25	Tengo la capacidad de tomar decisiones para la realización de mis funciones en beneficio de la empresa.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): May Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg:

Gonzalez Zúñiga Lorenzo Edmundo

DNI: 064 08986

Especialidad del validador: Administración / Metodología

03 de 09 del 2019

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Firma del Validador

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS**  
**VARIABLE INDEPENDIENTE: COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y**  
**DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL**

Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>I. COMPROMISO AFECTIVO</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Durante el desempeño de mis funciones muestro compromiso con la empresa.	✓		✓		✓		
2	Siempre estoy disponible para realizar labores adicionales en la empresa para mejorar mi desempeño.	✓		✓		✓		
3	La empresa me proporciona un reconocimiento por la labor realizada.	✓		✓		✓		
4	Estoy complacido de brindar un excelente servicio en la empresa.	✓		✓		✓		
5	Me siento contento y orgulloso por el apoyo mutuo que existe en el trabajo.	✓		✓		✓		
	<b>II. COMPROMISO DE CONTINUIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	La empresa me estimula para seguir trabajando, al tomar en cuenta mis capacidades.	✓		✓		✓		
7	Recibo buen trato en la asignación de mis horarios y van de acuerdo con mis conocimientos del puesto laboral.	✓		✓		✓		
8	Colaboro con las actividades adicionales ante la solicitud de mi jefe en base a mis conocimientos.	✓		✓		✓		
9	El ambiente de trabajo en el cual desempeño mis actividades con creatividad me satisface.	✓		✓		✓		
	<b>III. COMPROMISO NORMATIVO</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Siempre comunico las ocurrencias y novedades que se presentan en el cumplimiento de mis funciones.	✓		✓		✓		
11	Recibo instrucciones de las normas de tránsito y señalización vial para mejorar mis capacidades en el trabajo.	✓		✓		✓		
12	La empresa me deposita mis honorarios y gratificaciones en forma puntual por mi desempeño.	✓		✓		✓		
13	Conozco las normas y reglas de manera bien clara y precisa para el cumplimiento de mis funciones.	✓		✓		✓		

	<b>IV. DESEMPEÑO EN LA FUNCIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14	Cumplo con los trabajos asignados, porque estoy comprometido con la empresa.	✓		✓		✓		
15	Conozco la labor que realizo, haciéndolo de una manera satisfactoria.	✓		✓		✓		
16	Trabajo con cuidado y ordenadamente debido al compromiso de lealtad que tengo con la empresa.	✓		✓		✓		
17	La labor que realizo lo hago con gusto cumpliéndolo con responsabilidad.	✓		✓		✓		
18	Cumplo con las normas y políticas de la empresa debido a que encuentro satisfecha mis necesidades.	✓		✓		✓		
19	Siempre estoy dispuesto a colaborar con la empresa y mis compañeros por un sentido de fidelidad con la empresa.	✓		✓		✓		
	<b>V. CARACTERISTICAS INDIVIDUALES</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
20	Estoy en la capacidad de afrontar situaciones difíciles en colaboración con la empresa.	✓		✓		✓		
21	Cuento con capacitaciones que me ayudan a tomar decisiones con bastante criterio y fidelidad hacia la empresa.	✓		✓		✓		
22	Mantengo buena presencia y doy opiniones de cómo mejorar el servicio contento por el trato que recibo por parte de la empresa.	✓		✓		✓		
23	Me desempeño con responsabilidad, gestionando mejoras para lograr mis metas y los de la organización.	✓		✓		✓		
24	Mis habilidades los pongo a disponibilidad de la empresa porque estoy comprometido.	✓		✓		✓		
25	Tengo la capacidad de tomar decisiones para la realización de mis funciones en beneficio de la empresa.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg:

Perales Sánchez Maximandro Odilo

DNI: 10357529

Especialidad del validador: Educación - Grado de Dr. en Educación

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima<sup>3</sup> de 09 del 2019

  
Firma del Validador

### Anexo 5: Matriz de datos

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z
1	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	y8	y9	y10	y11	y12	
2	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	
3	5	3	5	3	5	4	5	3	5	4	5	5	5	4	4	2	2	2	4	4	5	2	5	5	4	
4	3	4	3	4	3	5	3	4	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	5	3	3	3	4	3	3	
5	4	3	4	3	2	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	2	4	3	4	3	4	4	3	
6	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	3	3	2	3	3	4	3	2	3	2	3	4	2	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	5	3	3	3	
8	5	4	5	4	2	4	5	4	5	3	2	5	4	4	3	2	3	2	4	3	4	3	3	3	3	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	1	2	3	3	3	1	2	3	3	3	2	
10	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
11	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	1	3	3	3	2	4	3	2	2	3	2	3	
12	5	2	4	4	4	3	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	2	4	
13	3	2	2	4	3	4	2	4	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	1	4	4	3	2	2	1	
14	2	2	3	3	3	5	3	3	4	4	1	2	3	3	4	2	2	3	2	3	3	4	2	3	2	
15	2	4	4	5	3	3	4	5	3	4	3	3	3	5	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	
16	1	3	2	3	2	3	2	3	5	5	3	3	2	5	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	2	
17	2	2	4	4	3	5	4	4	3	4	5	4	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	
18	5	3	5	4	5	5	5	4	5	3	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
19	3	2	4	4	5	3	4	4	3	3	2	3	5	3	2	3	3	3	3	5	5	2	3	3	3	
20	3	3	2	2	4	5	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	4	5	3	3	3	2	4	5	
21	2	2	5	4	3	5	5	4	4	4	5	4	5	2	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	
22	5	3	5	4	5	5	5	4	5	3	4	5	5	3	4	3	5	5	5	5	5	4	3	5	5	
23	3	2	4	4	5	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	5	5	4	3	3	3	
24	3	3	2	2	4	5	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	4	5	3	3	3	2	4	5	
25	3	2	2	1	4	5	2	1	4	3	3	3	3	5	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	
26	5	2	4	4	4	3	4	4	4	5	3	3	3	5	3	3	3	2	4	3	4	3	3	2	4	
27	3	2	2	4	3	4	2	4	3	3	3	2	2	5	3	2	2	2	1	2	4	3	2	2	1	
28	2	2	3	3	3	5	3	3	4	4	3	2	3	3	4	2	2	3	2	3	3	4	2	3	2	
29	2	4	4	5	3	3	4	5	3	4	3	3	3	5	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	2	
30	1	3	2	3	2	3	2	3	5	5	3	3	2	5	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	2	
31	2	2	5	4	3	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	
32	5	3	5	4	5	5	5	4	5	3	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
33	3	2	4	4	5	3	4	4	3	3	2	3	5	3	2	3	3	3	3	5	5	2	3	3	3	
34	3	3	2	2	4	5	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	1	5	3	3	3	2	3	5	
35	3	3	2	2	4	5	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	1	5	3	3	3	2	3	5	
36	1	3	2	3	2	3	2	3	5	5	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	

## Resultados SPSS

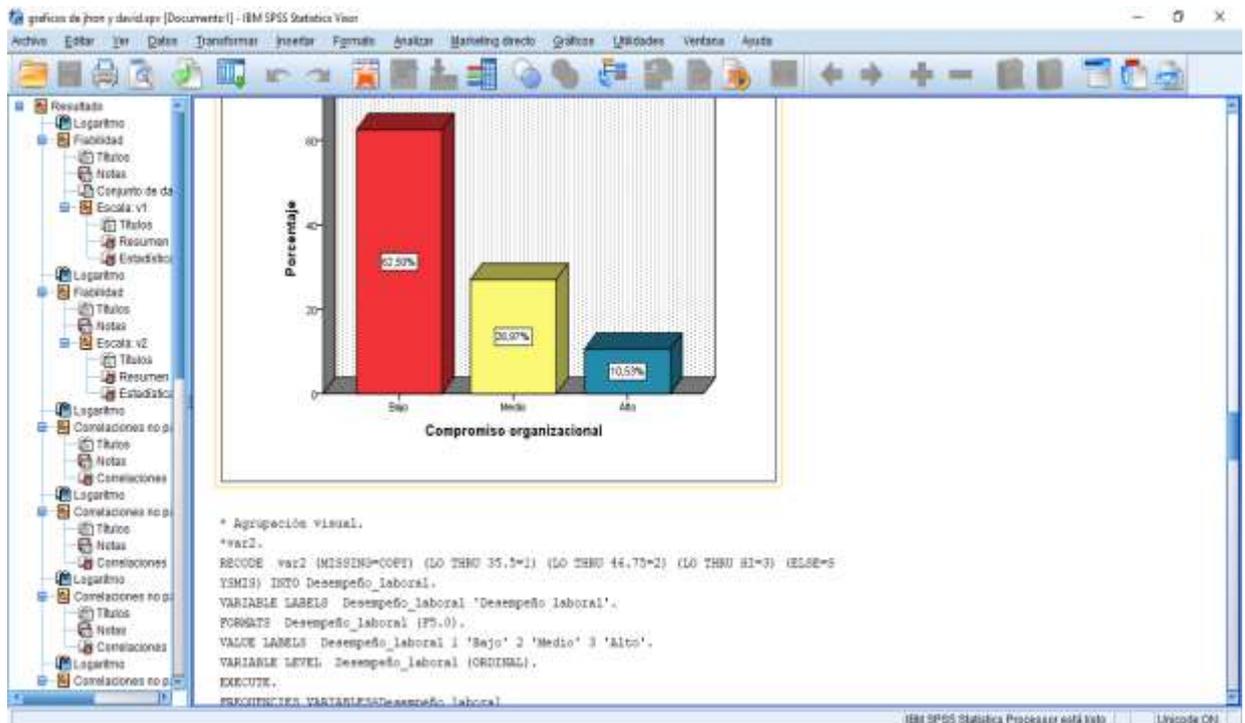
resultados juan y david.sav [Conjunto de datos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Estadísticas Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	x1	Númérico	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
2	x2	Númérico	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
3	x3	Númérico	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
4	x4	Númérico	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
5	x5	Númérico	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
6	x6	Númérico	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
7	x7	Númérico	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
8	x8	Númérico	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
9	x9	Númérico	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
10	x10	Númérico	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
11	x11	Númérico	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
12	x12	Númérico	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
13	x13	Númérico	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
14	y1	Númérico	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
15	y2	Númérico	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
16	y3	Númérico	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
17	y4	Númérico	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
18	y5	Númérico	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
19	y6	Númérico	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
20	y7	Númérico	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
21	y8	Númérico	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
22	y9	Númérico	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
23	y10	Númérico	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
24	y11	Númérico	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

## Gráficos SPSS



## **Anexo 6: Propuesta de valor**

### **Propuesta de valor**

Por consiguiente, se puede señalar que los resultados del estudio muestran una relación significativa entre compromiso organizacional de los conductores de la empresa y el rendimiento laboral que muestran en el trabajo. En este marco se puede plantear la siguiente propuesta de valor: implementar un plan para aumentar el compromiso de los conductores de la empresa Lima Vías Express. El plan comprende lo siguiente:

- Compromiso afectivo: continuar con su plan de reconocimiento a los conductores que cumplen más de cinco años. Integrar a la empresa a la familia del conductor mediante reuniones en que se celebra fechas importantes como el día del padre, día de la madre y navidad con la finalidad de crear una cercanía de la familia con la empresa.
- Asimismo, se debe continuar con el reconocimiento a los conductores que se han destacado por su buen desempeño. Estos reconocimientos económicos y no económicos deben ser públicos con la finalidad de crear un ambiente de sana competencia para lograr mejoras en las actividades que realiza el conductor.
- Compromiso de continuidad: se debe implementar un plan de vida personal para cada conductor a fin que les permita conocer las expectativas de la empresa respecto a su desarrollo personal. El propósito es mejorar el nivel de rotación actual, que si bien es bajo permitirá retener al nuevo talento que ingresa a la empresa a través de establecer un plan de crecimiento personal como conductor, supervisor, jefe, entre otros.
- Otro aspecto a considerar en este tipo de compromiso es lograr que los conductores perciban a la empresa como un lugar seguro para realizar sus actividades laborales, dado que existe una preocupación de la empresa por alinear los objetivos de la empresa con los objetivos personales.

- Compromiso normativo: se debe elaborar políticas para los conductores, que les permitan conocer los procedimientos que se deben seguir para cumplir con los requerimientos legales que exige su labor.
- Asimismo, se debe exponer con claridad los derechos y deberes de los conductores durante la ejecución de su labor. También se debe presentar un plan de capacitación permanente que permita fortalecer e implementar nuevas habilidades entre los conductores.