

# COMPROMISO Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA PANADERÍA SABROSAS TENTACIONES, LAMBAYEQUE

*por* Carolina Samantha Coveñas Rodríguez

---

**Fecha de entrega:** 24-jul-2023 04:02p.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 2136261318

**Nombre del archivo:** TESIS\_SAMANTHA\_COVE\_AS\_CORREGIDA\_14.07.23.docx (865.6K)

**Total de palabras:** 18262

**Total de caracteres:** 100879

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO**

**BENEDICTO XVI**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
ECONÓMICAS**

**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN**



**COMPROMISO Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE  
LA PANADERÍA SABROSAS TENTACIONES, LAMBAYEQUE**

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

**AUTORA**

Br. Carolina Samantha Coveñas Rodríguez

**ASESORA**

Mg. Mirtha Zulema Armas Chang

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de Desarrollo Organizacional y Talento Humano

**TRUJILLO – PERÚ**

**2023**

## **Informe de originalidad**

<sup>6</sup>  
**Páginas de autoridades universitarias**

Exemo Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, O.F.M.

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Fundador y Gran Canciller de la Universidad

Católica de Trujillo Benedicto XVI

Dr. Luis Orlando Miranda Díaz

Rector de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

Dra. Mariana Geraldine Silva Balarezo

Vicerrectora académica

Dra. Ena Cecilia Obando Peralta

Vicerrector de Investigación

Dr. Jaime Roberto Ramírez García

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Dra. Teresa Sofía Reátegui Marín

Secretaria General

**Página de conformidad del asesor**

### **Dedicatoria**

Mi presente trabajo de investigación, quiero empezar dedicárselo a Jehová Dios quien es mi fortaleza mi paz durante este periodo de realización, a mi abuela una mujer luchadora que me contagio de esas ganas de salir adelante siendo madre soltera, a mis hijos Daphnnet y Joaquín quienes son mi razón de vivir

Se lo dedico también a mi <sup>1</sup> Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI que me vio crecer profesionalmente en cada aula, que me alimento de conocimientos en cada curso, mi universidad que me forjo ser una profesional con vocación de servicio y me moldo hacer una Licenciada honesta y dedicada

## **Agradecimiento**

Quiero empezar primeramente agradeciéndole a Jehová Dios que me ha dado la fuerza necesaria para poder culminar mi proyecto de taller de Investigación, a mi abuela Edith Virginia Machuca Bendezú que estuvo a mi lado todo este tiempo y me ayudo en el cuidado de mis hijos para poder asistir a mis clases. A mis hijos Daphnnet Valery y Joaquín Iván que son mi mayor motivación para seguir adelante y es por ellos que pude culminar este proyecto satisfactoriamente.

También agradecerles a mis docentes <sup>4</sup> de la Universidad privada Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, por transmitir sus conocimientos a cada uno de nosotros los estudiantes, por su dedicación en cada clase, asesoría personalizada. Sobre todo, por transmitirnos vocación de servicio porque para escoger una carrera profesional tiene que gustarte y por esa vocación es por la que he podido culminar mi tesis y poder lograme como licenciada en administración.

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo Carolina Samantha Coveñas Rodríguez con DNI 71871034, egresada de escuela profesional de Administración de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, damos fe que he seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Escuela de Administración de la citada Universidad para la elaboración y sustentación de la tesis titulada: COMPROMISO Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA PANADERÍA SABROSAS TENTACIONES, LAMBAYEQUE 2022, la que consta de un total de 81 páginas, en las que se incluye 8 tablas , más un total de 33 páginas en apéndices.

Dejo constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaro bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento, corresponde a nuestra autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizo que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de nuestra entera responsabilidad.

Se declara también que el porcentaje de similitud o coincidencia es de 18%, el cual es aceptado por la Universidad Católica de Trujillo.

*La autora*

---

Carolina Samantha Coveñas Rodríguez

DNI 71871034



## Índice

Informe de originalidad .....	ii
Páginas de autoridades universitarias .....	iii
Página de conformidad del asesor .....	iv
Dedicatoria .....	v
Declaratoria de autenticidad .....	vii
Índice .....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	xi
I. INTRODUCCION .....	12
II. METODOLOGÍA DEL PROYECTO .....	31
2.1. Enfoque y tipo .....	31
2.2. Diseño metodológico.....	31
2.3. Población, muestra y muestreo.....	32
2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos .....	32
III. RESULTADOS .....	35
IV. DISCUSIÓN .....	45
V. CONCLUSIONES .....	49
VI. RECOMENDACIONES .....	51
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	52
ANEXOS	
Anexo 1: Instrumentos de recolección de la información	
Anexo 2: Ficha técnica	
Anexo 3: Operacionalización de variables	
Anexo 4: Carta de presentación	
Anexo 5: Carta de autorización emitida por la entidad que faculta el recojo de datos	
Anexo 6: Consentimiento informado	
Anexo 7: Matriz de consistencia	
Anexo 8: Fotos	

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el compromiso y el desempeño laboral de los colaboradores de la panadería Sabrosas Tentaciones, Lambayeque 2022. Para ello generó una metodología de tipo básica, de diseño no experimental-correlacional y de enfoque cuantitativo. Así mismo se emplearon dos cuestionarios relativos a las variables de estudio, los cuales fueron aplicados a una población de 14 colaboradores de dicha empresa. Se tuvo como principal resultado que existe una relación directa, positiva y significativa entre el compromiso laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la panadería Sabrosas Tentaciones, Lambayeque, todo ello a producto de la prueba de correlación Pearson ( $r = 0.929$ ) y una significación bilateral de (0.000). Además, que existe una asociación entre la variable compromiso laboral con las dimensiones de la variable desempeño laboral.

**Palabras claves:** Compromiso laboral, Desempeño laboral, Panadería.



## ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between commitment and work performance of the employees of the Sabrosas Tentaciones bakery, Lambayeque 2022. For this purpose, a basic methodology of non-experimental-correlational design and quantitative approach was used. Likewise, two questionnaires related to the study variables were used, which were applied to a population of 14 employees of the company. The main result was that there is a direct, positive and significant relationship between work commitment and work performance of the employees of the Sabrosas Tentaciones bakery, Lambayeque, as a result of the Pearson correlation test ( $r = 0.929$ ) and a bilateral significance of (0.000). In addition, there is an association between the work commitment variable and the dimensions of the work performance variable.

**Key words:** Job commitment, Job performance, Panadería.

## I. INTRODUCCION

Según Chiavenato (2015) el compromiso laboral es una variable que se asocia a toda actitud, comprensión y compartición de las metas de una entidad por todos los recursos humanos que la componen. De la misma manera, éste concepto a través de los años ha sido asociado desde la literatura de la administración con el desempeño laboral, quien según Pez (2020), son los actos y conductas que genera un empleado para el logro de metas y objetivos, conllevando al éxito de las compañías o fracasos si estas no toman importancia a los conceptos descritos. Tras lo detallado, estas variables muestran un nexo resaltante dentro de una organización, puesto que, al no notarse una adecuada responsabilidad con los objetivos institucionales, naturalmente tiende a bajar la eficiencia y eficacia de las labores de los empleados, perjudicando de manera institucional a una determinada compañía.

Así tenemos como referente en España la tienda Zara (s/f) señala <sup>25</sup> que el cliente es el centro de su particular modelo de negocio, enfocándose en brindar experiencias que involucren al cliente <sup>29</sup> en el diseño y fabricación de los productos, teniendo en cuenta que la cercanía con este acompañado de una sonrisa es importante para establecer relaciones duraderas. En América Latina las empresas han optado por mejorar sus procesos internos y externos, empezando por el compromiso laboral. Es así, que en el estado colombiano, es muy común que las microempresas del rubro de alimentos, específicamente en lo relacionado a la panadería, presente problemas referentes a la responsabilidad o compromiso laboral, esto debido a que no cuentan con planes de marketing y que gran parte de sus recursos humanos que no reúnen el perfil para generar cambios transformacionales y positivos en la empresa, generando la pérdida de fidelización del cliente y una mala recomendación del servicio que adquiere respectivamente (Hoyos, 2019). De la misma forma, según Cabello (2022) lo descrito ha conllevado a que el desempeño de los colaboradores no sea estimado de manera correcta en las entidades, ya que, al no tener perfiles ocupacionales indicados, los recursos humanos van a carecer de conocimientos y destrezas, generando complicaciones para lograr las metas establecidas. En México según Borja (2020) las panaderías del sector local han generado una pérdida del 50% de sus ventas en referencia a

otros años, esto debido por el desempeño que muestran los mismos trabajadores, ya que, en opinión de los clientes, estas microempresas no cuentan con un personal calificado, de la misma forma se relacionan con el compromiso que muestran con la misma organización, generando pérdidas significativas en el plano económico.

En el Perú, la convivencia entre clientes y empresarios no ha sido positiva, puesto que en referencia a Fernández (2019), el compromiso de los trabajadores de Chimbote ha sido calificado como regular, de la misma forma, se ha medido el desempeño del personal, quien, en opinión de los mismos compañeros de trabajo, así como de los usuarios que son atendidos, su productividad es regular, ya que siempre existen llamados de atención y la no solución ante los reclamos que puedan suscitar, detallándose una problemática en ambas variables. Y en Huaraz, Cabello (2022) indicó que las pequeñas empresas dedicadas a la elaboración del pan y pastelería han tenido ciertas repercusiones en el plano de la atención, ya que según el 67% de clientes califican como regular el servicio que se les brinda, de la misma forma, un 53% de encuestados refiere que el compromiso de los empleados con las tiendas no es el adecuado, ya que no realizan sus funciones de manera profesional. Además de lo descrito, el desempeño laboral del personal de las compañías mencionadas, viene siendo objeto de crítica, esto se debe a que no generan un trato inadecuado hacia el usuario y resuelven algunos de sus reclamos, causando siempre repercusiones en el ámbito laboral. Finalmente, según el diario RPP (2020), múltiples panaderías del sector limeño han sido fuente de problemas respecto a la gestión que desarrollan sus empleados, puesto que, en opinión del usuario, no evidencian un buen desempeño y ello se debe en gran parte a la desprotección de sus derechos laborales, incidiendo así en no mostrar una adecuada atención de calidad.

En la región Lambayeque, Llamo (2020) determina que existe cierta competencia en el rubro de alimentos, en particular, en lo relacionado a la elaboración del pan, ya que la resolución de las necesidades de los clientes diferencia a unas entidades de otras, por lo que infiere que las empresas de nivel macro tienden absorber a las microempresas debido a la poca competencia y desempeño del servicio que desarrollan los trabajadores, por lo que es significativo analizar la problemática en estudio. Por su parte Bautista (2021), indicó que en este distrito tienden en gran parte a no incentivar a sus trabajadores, por lo que optan en

no generar buena atención al usuario y mostrar poca lealtad y compromiso con la institución que generan funciones. La misma idea la comparte Pintado (2021), quien refirió que en las panaderías del distrito de Lambayeque se ha evidenciado un nivel medio de la competitividad laboral, teniendo como consecuencia el trato hacia los empleados y las nulas recompensas que se generan por lograr objetivos institucionales.

En el distrito de Lambayeque, existe una microempresa dedicada a la elaboración de pan y lo relativo a la repostería llamada Sabrosas Tentaciones”, donde se ha denotado ciertos problemas organizacionales que han afectado en la parte económica y empresarial respectivamente. Estos conflictos son el poco compromiso que tiene un empleado, ya que no muestra un interés para resolver un reclamo de un usuario por el servicio recibido o la poca empatía u otros aspectos para comprender ciertas actitudes del usuario, generando que su atención sea calificada como negativa e incluso ineficiente.

Por otro lado, en opinión de los colaboradores, se ha determinado que dentro del desempeño que generan o que cumplen no reciben capacitaciones constantes ni mucho menos reconocimientos ante logros laborales que cumplen en un periodo planificado, causando poco compromiso con las funciones que le asigna, lo que puede ser perjudicial en la atención al cliente, debido a que el colaborador puede percibir que no debe dar más de lo que reciben en una empresa que no le brinda un cálido lugar de trabajo, causando a nivel general cierta problemática que se plantea en el siguiente punto.

Ante lo descrito, se planteó como pregunta general ¿Qué relación existe entre el compromiso y desempeño laboral de los colaboradores de la panadería Sabrosas Tentaciones, Lambayeque 2022? y como problemas específicos a) ¿Cuál es el nivel de compromiso laboral de los colaboradores de la panadería Sabrosas Tentaciones, Lambayeque 2022? b) ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la panadería Sabrosas Tentaciones, Lambayeque 2022? Y c) ¿Qué relación existe entre el compromiso laboral y las dimensiones del desempeño laboral de los colaboradores de la panadería Sabrosas Tentaciones, Lambayeque 2022?

De la misma manera el estudio se justifica desde el plano social debido a que intentará resolver un problema significativo del ámbito empresarial, puesto que,

con unos resultados hallados por una base científica, se dará a conocer a los empresarios que tan comprometidos son sus colaboradores con su trabajo y cómo es la calidad de atención que brindan, mejorando sus actitudes y labores para la satisfacción plena del usuario. Consecuentemente, se fundamenta de manera práctica por los resultados a generar, ya que, a través de las recomendaciones, se mejorará el funcionamiento empresarial de dicha microempresa, causando cambios a nivel laboral y una posición adecuada en el mercado competitivo del sector panaderías. De manera teórica se fundamenta por las bases bibliográficas a emplear, esto es, se tomarán en cuenta diversos enfoques de autores relevantes al tema para la descripción propia de las variables de estudio, así como de sus propias dimensiones. Finalmente, la investigación presente, se sustenta en el plano metodológico por el empleo de instrumentos y técnicas que servirán para el desarrollo propio de los objetivos de la investigación, empleado el método científico respectivamente.

Respecto al planteamiento de los objetivos, se procesó como <sup>7</sup> general, Determinar la relación entre el compromiso y el desempeño laboral de los <sup>3</sup> colaboradores de la panadería Sabrosas Tentaciones, Lambayeque 2022. Como <sup>3</sup> objetivos específicos, a) Determinar el nivel de compromiso laboral de los <sup>2</sup> colaboradores de la panadería Sabrosas Tentaciones, Lambayeque 2022. b) Determinar el nivel de desempeño laboral de <sup>14</sup> los colaboradores de la panadería Sabrosas Tentaciones, Lambayeque 2022. c) Determinar la relación entre las <sup>2</sup> dimensiones de la variable compromiso laboral con las dimensiones de la variable desempeño laboral de los <sup>2</sup> colaboradores de la panadería Sabrosas Tentaciones, Lambayeque 2022.

De la misma manera se planteó como Hipótesis 1: <sup>5</sup> Existe una relación significativa entre el compromiso laboral y el desempeño laboral de los <sup>2</sup> colaboradores de la Panadería Sabrosas tentaciones, Lambayeque 2022. Hipótesis 0: <sup>2</sup> No existe una relación significativa entre el compromiso laboral y el desempeño laboral de los <sup>2</sup> colaboradores de la Panadería Sabrosas tentaciones, Lambayeque 2022.

Respecto a desarrollo del marco teórico, se tuvo como antecedentes:

Vega et al. (2020). Artículo científico: La influencia del compromiso



afectivo y la orientación y desempeño en los negocios. Desarrollo un aspecto metodológico de tipo correlacional, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental. Se utilizaron los cuestionarios como medios para recolectar datos. Tuvieron como principal objetivo determinar la influencia del compromiso afectivo en la orientación y desempeño en los negocios. Se determinó que existe una asociación entre las variables de estudio, siendo positiva y directa ( $r=0.603$ ).

Sumba et al. (2020). Artículo científico compromiso organizacional como factor del desempeño laboral en las Mipymes en Ecuador. Generó una metodología de tipo correlacional, enfoque cuantitativo y diseño no experimental. Se usaron los cuestionarios para recolectar datos. Tuvieron como principal objetivo determinar la asociación entre el clima organizacional con el desempeño laboral en las organizaciones de dicho país. Se determinó que existe una asociación entre las variables de estudio, siendo positiva y directa, además que hay un nexo entre el compromiso normativo y el desempeño laboral de los trabajadores, siendo significativa y positiva.

Suquillo (2021). Tesis: Trabajo en equipo y compromiso organizacional en la Unidad Educativa Constructores del Mañana, Ecuador, 2021. Desarrollo un aspecto metodológico de tipo correlacional, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental. Se emplearon los cuestionarios para la recopilación de información numérica. Tuvo como principal objetivo determinar la asociación entre el trabajo en equipo y el compromiso organizacional del contexto antes descrito. Se determinó que existe una asociación entre las variables de estudio, siendo positiva y directa; además se determinó un nexo entre el compromiso afectivo y la consecución de resultados respectivamente.

El estudio de Rodríguez y Sánchez (2021). Artículo científico: La satisfacción, atención y el compromiso laboral de una empresa educativa en el estado de San Luis Potosí – México. Desarrollo de la metodología se aplicó una investigación de tipo descriptiva-correlacional, de paradigma cuantitativo y enfoque mixto. Se aplicaron los cuestionarios como instrumentos para recolectar la información. Tuvieron como principal fin hallar el nivel y asociación entre las variables de estudio en una empresa del sector educación mexicana. Se determinó que existe una asociación entre las variables de estudio además que el compromiso de los empleados está en un nivel regular.

A nivel nacional:

Llamo (2020). Tesis: Compromiso laboral en una empresa de servicios, 2020, con el fin de obtener el título de administrador. Empleó una metodología de tipo descriptivo, de paradigma cuantitativo y de diseño no experimental. Se emplearon los cuestionarios como medios de recopilación de datos. Tuvo como principal finalidad hallar el nivel de compromiso laboral de una empresa familiar en Lima. Se tuvo como principal resultado el compromiso laboral de los colaboradores está en un nivel regular, causando problemas en la consecución de metas.

<sup>11</sup> Guerrero y Veliz (2019). Tesis: Relación del compromiso y el desempeño laboral de los trabajadores de la distribuidora Aga Nestlé en la ciudad de Jaén. Desarrolló un tipo de indagación correlacional, de enfoque cuantitativo y de corte transversal. Para el desarrollo de la parte práctica se usaron los cuestionarios. Tuvo como principal finalidad determinar la asociación entre el compromiso y desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de Jaén. Se obtuvo como resultado principal que existe asociación entre las variables empleadas, siendo significativo su análisis correspondiente.

<sup>2</sup> Rodríguez (2019). Tesis: Relación entre el clima organizacional y el compromiso organizacional en trabajadores dependientes de Lima Metropolitana. Desarrolló una metodología correlacional, de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental. Para el desarrollo práctico-estadístico del estudio, se emplearon los cuestionarios. Tuvo como principal fin determinar la asociación entre el clima organizacional y el compromiso organizacional en los colaboradores antes señalado. Se determinó que existe asociación entre las variables empleadas, así mismo se evidenció un nexo entre la continuidad y los aspectos interpersonales de los colaboradores ( $r=0.510$ ), siendo positiva y directa.

<sup>8</sup> Chumbiauca (2019). Tesis: El empoderamiento y su relación con el compromiso organizacional de los empleados de una oficina regional de Huaraz. Generó una metodología correlacional, de paradigma cuantitativo y de diseño no experimental. Se usaron los cuestionarios para la recolección de datos. Tuvo como principal objetivo asociar el empoderamiento y el compromiso organizacional en el

contexto antes descrito. Se estableció que existe asociación entre las variables analizadas, así mismo se evidenció un nexo entre la iniciativa con el compromiso normativo, calificándose como positiva y directa.

<sup>2</sup> Gutierrez y Clemente (2020). Tesis: Compromiso organizacional y rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa Multisectorial de Ayash S.A., Huaraz – 2020. Desarrollaron una metodología correlacional, de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental. <sup>1</sup> Se emplearon los cuestionarios para la recopilación de información. Tuvo como objetivo relacionar el compromiso organizacional y rendimiento laboral en la compañía antes detallada. <sup>17</sup> Se estableció que existe relación entre las variables, <sup>2</sup> de la misma forma que hay un nexo entre el compromiso laboral con el trabajo en equipo, siendo una asociación positiva y directa.

A nivel local:

<sup>16</sup> Oliva (2020). Tesis: Análisis de la productividad laboral de las Mipyme del rubro pastelería – panadería en la región Lambayeque: estudio de casos. Para optar el título de administrador. <sup>10</sup> Generó un tipo de investigación, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental. Se empleó el cuestionario como instrumento. Tuvo como objetivo principal analizar la productividad de diversas panaderías a nivel de la región de Lambayeque. Se obtuvo como conclusión que existen problemas de productividad laboral, puesto que no se cuenta con un personal calificado, no hay medios logísticos para generar buenos alimentos y que el compromiso de los empleados está calificado como negativo.

<sup>11</sup> Finalmente, Chuzòn (2019). Tesis: Compromiso y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Alpes Chiclayo S.A.C. Se empleó un tipo de investigación descriptiva, de nivel correlacional y de corte transversal. Se empleó el cuestionario como medio de recopilación de datos. tuvo como principal fundamento <sup>1</sup> analizar la asociación entre el compromiso y el <sup>5</sup> desempeño laboral en una empresa de servicios de Chiclayo. Se obtuvo como resultados que hay una correlación entre las variables de estudio, así como la correlación entre la variable compromiso con la dimensión orientación, relaciones interpersonales, iniciativa y trabajo en equipo respectivamente.

En referencia a las bases teóricas, se sustentó la base teórica de Allen y Meyer (1990) para definir compromiso laboral se debe tener en claro primero el comportamiento organizacional mediante el cual se analiza a los individuos que se desenvuelven en una entidad u organización, y la influencia que dichas entidades ejercen en los individuos, en resumen, es la interacción e influencia que se da de manera recíproca entre las empresas u organizaciones y los individuos.

Tal campo de estudio de la variable antes referenciada está direccionado a el efecto tanto de los seres humanos, como de las organizaciones o empresas de la que forman parte, la manera en que ambos elementos se desenvuelven y se convierten en el objetivo de estudio con el objetivo de aplicar tales análisis en favor de incrementar la efectividad en el ambiente laboral que se desenvuelven (Chiavenato, 2002). Es ahí donde radica y debe salir a flote el compromiso laboral, el mismo que en el transcurso de los años ha ido cobrando gran importancia en las empresas, en busca del saber lo que retiene a un laborador en cierta institución, es por ello que se ha desarrollado una serie de estudios que vinculan al compromiso laboral para predecir el desempeño de cada individuo en una organización. (Chiavenato, 2004).

Una conceptualización bastante mencionada respecto a esta variable es la planteada por Allen y Meyer (1990) la cual señala que el compromiso es emanado desde el nivel psicológico del ser humano el cual se convierte en una de las características principales en la relación de un individuo y una empresa o institución.

Por ello Bohórquez (2017) menciona que el compromiso laboral es el reflejo de la relación existente entre el empleado y la organización, y en base a ello se estima la decisión que establece la continuación de permanencia en la entidad, por lo que se deduce el compromiso de aquellos que permanecen sobre los que deciden ya no continuar.

Así mismo tal como lo señala Robbins y Coulter (2015.) la definición de compromiso laboral también engloba la participación de los individuos en relación a aceptar las metas que la misma plantea, y esforzarse o hacer ciertos sacrificios en beneficio de ésta, siempre con el deseo latente de mantenerse activo en la entidad,

es decir involucrarse en la planificación de procesos para lograr determinados objetivos, pero manteniendo una actividad permanente.

Ahmed et al. (2017) explica que el compromiso laboral se trata de una actitud determinada que una persona presenta direccionada a un trabajo, es decir un estado mediante el cual un empleado se ve identificado ante una empresa y con los objetivos y metas que la misma posee, por lo que decide permanecer siendo parte de ella. Es por ello que una constante participación refleja que el individuo se identifica con la institución para la cual labora.

Arbaiza (2015) también indicó que el compromiso laboral tiene un papel de suma importancia en una empresa, debido a que ejerce gran influencia sobre el desempeño que se da de forma eficiente por parte de cada trabajador hacia la labor que desempeñan en la organización.

Griffin y Moorhead (2018) afirman que el concepto del compromiso laboral se observa en las diversas organizaciones como un vínculo en el cual se ve plasmada la lealtad y razón por la cual un individuo permanece en tal empresa, teniendo así una motivación implícita. Es así que el compromiso es un proceso por el cual se identifica la importancia, utilidad y necesidad de cada trabajador frente a la entidad por la cual se considera identificado.

Por otro lado, Nelson y Quick (2013) señalan que el compromiso laboral es un estado que se desarrolla en base a la motivación que cada profesional tiene en relación a una empresa, la cual se ve direccionada en base a sentimientos positivos que aseguran un cumplimiento en las diferentes actividades y decisiones que lleve a cabo.

En resumen, el concepto de compromiso laboral en una frase que es utilizada de manera frecuente es las diversas empresas y que se usa para reafirmar tal vínculo con sus trabajadores, la cual es usar la camiseta de la empresa con orgullo.

En base a la importancia del compromiso laboral, Robbins (2010) también señala con respecto al compromiso laboral como la adhesión de tipo psicológico que se da de manera individual, pero en beneficio de una organización, el mismo

que origina un sentido de lealtad, creencia e involucramiento en el trabajo, valores, objetivos y metas de la misma. Es decir que el compromiso laboral o también denominado organizacional surge a partir de la identificación que presente un individuo en relación a la empresa para la que trabaja (Pincay, 2020).

Tal adhesión se convierte en la fuerza que une a un individuo con la empresa, lo que a su vez lo convierte como parte de ella, a través de una motivación laboral como lo resumen Robbins y Judge (2013) como un estado psicológico que vincula al individuo y a consecuencia de ello empieza a compartir los mismos objetivos, metas, valores y creencias que direccionan a dicha empresa, por lo que el análisis y estudio de tal compromiso es de vital importancia si se desea tener un conocimiento más a profundidad de la empresa.

Robbins y Judge (2013) indican que inicialmente este compromiso se ve determinado por factores individuales, personales e incluso previos como la personalidad, los valores e incluso trabajos anteriores, estos muchas veces pueden afectar o incrementar las expectativas del trabajador, pero que ya a medida del tiempo tal compromiso se fortalece en cada individuo a través de lazos con la misma y con sus compañeros con quienes comparte las labores diarias dentro de un solo espacio, es ahí que la antigüedad se convierte en un factor predominante para determinar el grado o nivel de compromiso que un trabajador posee hacia su organización, por lo que se observa que tienen a permanecer periodos muy prolongados, y también debido a que ante la edad las oportunidades en el mercado de trabajo disminuyen radicalmente, lo que obliga indirectamente a los trabajadores a permanecer en su empleo actual.

Aamodt (2017) también señaló que para que el compromiso laboral permanezca debe haber una satisfacción laboral en un primer momento y de manera inversa, debido a que tal satisfacción conllevará a que una persona permanezca un tiempo más prolongada en su puesto. De ahí deriva que el compromiso laboral es la base y fortaleza del nivel de participación de un trabajador en la empresa, de la misma que forma parte y con la cual se identifica.

Ante lo descrito, los empleados que laboran en la empresa durante largos periodos se encuentran mucho más comprometidos con la organización en

comparación de otros denominados nuevos en la empresa o que no poseen el tiempo que los iniciales, esto significa que para los trabajadores a largo plazo el solo imaginar que cambiarán de empresa y deberán empacar, es una experiencia bastante impactante y la cual muchas veces no desean en ninguna circunstancia e incluso evitan hablar en el mismo contexto organizacional.

De acuerdo con Koontz et al. (2015) un fuerte compromiso con la empresa posee tres características: la primera es el deseo constante y latente de permanecer en la empresa, seguida de la disposición para ejercer ciertos esfuerzos o sacrificios en caso de ser necesario para el bien de la organización y por último apoyo y aceptación de los objetivos y metas, así como los valores que posee dicha empresa.

Koontz et al. (2015) también explana que de acuerdo a sus investigaciones observó que lo empleados que están comprometidos con una empresa de cierta manera se consideran también parte de la misma, lo mismo que producirá que al momento de hablar de ella lo hagan en tono personal refiriéndose a nosotros, somos o hemos creado tal producto. Esto a su vez evitará que se fijen en puntos desmotivadores como la insatisfacción laboral por lo que a la postre se mantendrán leales a la empresa. Por lo que una persona que no se encuentra comprometida con la empresa expresará contantemente su insatisfacción y hablará en tercera persona como si se tratase de algo ajeno a su persona, eso conllevará a que no permanezca mucho tiempo en dicha organización.

Se contrasta también que tal compromiso laboral va mucho más allá que permanecer en una cierta empresa, debido a que también incluye su participación y contribución constante para el logro de metas u objetivos planteados a nivel organizacional, es así que el compromiso laboral presenta un amplio contexto que incluye la satisfacción laboral personal y conjunta que no solo va direccionada al empleo sino al desarrollo y crecimiento de la empresa de la que forman parte.

Rodríguez (2011) el compromiso inicial puede darse ajenamente a la empresa ya que se determinan en gran manera por los valores, actitudes o personalidad que se da de manera individual así mismo por experiencias anteriores o expectativas planteadas previamente a las cuales debe ajustarse la empresa que eligen pertenecer. Así mismo las experiencias fluyen en relación al compromiso,

por lo que debe existir también una satisfacción laboral la cual incrementa dependiendo de factores como la relación con los superiores, los compañeros de trabajo, el salario o remuneración que reciben, las condiciones de trabajo y las oportunidades de desarrollarse como ser humano y a la vez de apoyar en el crecimiento de la organización.

Con el transcurso del tiempo se puede determinar que el compromiso se fortalece por tres circunstancias: la primera es el vínculo entre los mismos trabajadores por el tiempo que pasan juntos, seguido de la antigüedad que les permite desarrollar habilidades específicas para su desempeño lo que les permite tener actitudes positivas ante el trabajo y por último la amenaza constante de la disminución de empleo por la edad lo que hace que los trabajadores antiguos se apeguen más a sus puestos.

Arias (2018) menciona que los trabajadores son el centro y motor de toda organización, por lo que el trabajo es el medio que le permite al ser humano desarrollarse y acercarse al tipo de persona que ha deseado ser, por lo que es importante implantar un ambiente que le ayude a descubrirse a sí mismo y que él permanezca en armonía con su alrededor pudiendo enfrentar con éxito y valor la vida y los problemas que la misma le presente.

Chiavenato (2011) menciona también que para determinar el compromiso laboral es necesario entender también lo que el trabajador percibe de su entorno, el trabajo que desarrolla, la empresa y sobre sí mismo. Pero sin embargo tal comprensión es demasiado amplia para ser aplicada en el día a día de cada trabajador debido a la distancia que existe con lo que un empleado atraviesa en el campo laboral de manera cotidiana junto a los otros y la teoría que se plantea en base a ciertas observaciones. Por lo mismo que el nivel o grado de compromiso se va a determinar en las primeras semanas e incluso meses posteriores a su incorporación a la empresa, es decir va a fluir a la par de su socialización y relación con los demás trabajadores, sus superiores y el trabajo que llevará a cabo en un determinado puesto (Pelález, 2021).

15 Una empresa o institución se desarrolla de acuerdo a los que laboran en ella, por lo que es de vital importancia que tales personas se encuentren totalmente



comprometidas con la misma a través de sus valores, actitudes, desempeño e involucramiento y satisfacción de las expectativas planteadas.

En resumen, el comportamiento laboral se encarga del análisis sobre lo que realizan las personas en una determinada empresa u organización y como la misma modifica o afecta tal comportamiento de manera positiva o negativa en relación a esta. Este tipo de comportamiento también estudia situaciones particulares que estén direccionadas al empleo por lo que no es algo inesperado que recalque bastante el mercado de trabajo, los puestos, el despido o rotación de los trabajadores dentro de las empresas, junto al desempeño, desarrollo y potencial humano en el desenvolvimiento y aporte a las mismas.

En base a las dimensiones del compromiso laboral, se analizó el Compromiso afectivo, quien Allen y Meyer (1990) señalan que los trabajadores que se encuentran comprometidos con la empresa están dispuestos a identificarse con ella de manera firme, por lo que a su vez se esfuerzan en trabajar para lograr alcanzar los objetivos y la misión que la misma posee. Consideran a su trabajo no como una carga de la cual simplemente obtienen una remuneración, sino como una oportunidad de desarrollo personal y contribución a la organización (Jiménez, 2018). Por lo que se motivan a enfrentar nuevos retos y desafíos cada vez con más grado de dificultad con entusiasmo y una cooperación resaltante, y a medida que tal empresa alcanza un crecimiento se busca una mayor identificación de sus trabajadores con la misma. En este punto Grajales (2000) también señala que la identificación se define como aquel deseo de involucramiento permanente de un trabajador en una empresa en todo su trayecto con el fin de alcanzar el logro de objetivos y cumplimiento de metas, esto lo reflejan mediante su preocupación para incrementar el nivel de calidad de los servicios o productos que la misma ofrezca al público a través de la aportación de ideas creativas e innovadoras. De la misma manera se tiene la continuidad, denominada también como aquella disposición o necesidad del empleado de permanecer en la compañía por motivo de fracaso, pérdida o costos relacionados al despido o retiro consciente (Allen y Meyer, 1990). En esta dimensión se determinan elementos relacionados con el sueldo, lo que percibe de su trabajo, o aquel estatus que tiene con las labores que realiza, así mismo se cohesiona con pérdidas de las relaciones interpersonales

(Denison, 1990). Comúnmente, la dimensión se asocia con el vínculo que existe entre el empleado con la organización por aspectos formalmente materiales, sin la necesidad de vincularse con emociones o sentimientos, es decir, el trabajador se asocia con la empresa porque siente que ha generado recursos económicos, esfuerzo y dedicación, aspectos que no podrán ser encontrados en otro lugar. Por último, se tiene el compromiso normativo, donde Allen y Meyer (1990), relacionan a esta dimensión con la lealtad en el ámbito empresarial, como un apego especial por parte de un trabajador hacia su organización, caracterizada por la permanencia y perseverancia del individuo en la empresa a pesar de la presencia de problemas o dificultades que pongan en juego su posición. El compromiso normativo solo abarca un componente que se relaciona con la conducta del individuo en el ámbito laboral se trata de una actitud de no solo permanecer sino también de obediencia a la normativa de fidelidad relevante para un conjunto de individuos que desarrollan sus actividades en el mismo contexto laboral (Guerrero, 2020). Allen y Meyer (1990) definen a la lealtad o compromiso normativo como aquel deseo plasmado en la práctica y devoción de un individuo direccionados a una buena causa. Debido a que diversos estudios han demostrado que una persona es leal cuando existe una causa que lo motive, así mismo cuando a través de su lealtad experimenta un grado de devoción y por último cuando dicha devoción debe ser manifestada por medio de ciertos actos leales. Robbins (1998) señala que una de las maneras pasivas en la que un trabajador demuestra su compromiso con la empresa es por medio de dos aspectos, uno positivo y otro negativo, la lealtad y la negligencia respectivamente. Así mismo se refiere al compromiso normativo mediante dos ámbitos, por un lado, la satisfacción, donde la lealtad es aquella espera optimista que posee cada trabajador en función que la empresa crezca y mejore para un beneficio común. Y para ello incluye defender a la misma de críticas de terceros y depositar plenamente la confianza en que el planeamiento de desarrollo es el adecuado y que la administración es la más conveniente. A pesar de que este factor se ha visto disminuido en los últimos años, se observa que cada vez más las empresas buscan demostrar su aprecio por aquellos que deciden mantenerse dentro de ella, y por lo contrario en caso de que un trabajador decide ir en busca de un nuevo trabajo por diversos motivos como crecimiento personal o una remuneración más alta es catalogado como desleal y se le ve privado de confianza por parte de los demás

trabajadores quedando en gran parte excluido de toda posibilidad de progresar o subir dentro de aquella empresa en un futuro.

Robbins (2011) señaló que una de las maneras por las cuales se puede obtener la lealtad y compromiso de los trabajadores hacia la empresa es manteniendo una relación accesible a los planes de la institución, debido a que muchas veces se oculta tal planeamiento como si de algo secreto se tratase y que solo los altos tienen acceso, pues dicho involucramiento de todos permitirá incrementar el grado de lealtad junto al compromiso de seguir dicho plan para lograr el éxito de la institución.

En base a la segunda variable, desempeño laboral, se fundamenta en el aspecto teórico de Chiavenato (2008) señala que el desempeño laboral es la eficiencia de los trabajadores con respecto al cumplimiento de sus actividades dentro de una empresa, el cual resulta vitalmente necesario para un correcto funcionamiento de sus funciones además para lograr alcanzar los objetivos y metas que se hayan planificado previamente. Así mismo explana que el desempeño ejercido en un puesto será determinado por el comportamiento que la persona tenga al ejercerlo por lo que resulta ser de tipo situacional, es decir que cambia de acuerdo al individuo y se encuentra condicionado a un sin número de factores que determinan si será favorable o no para la empresa.

Para lograr un buen desempeño laboral se debe tener en cuenta la valoración de las recompensas que permitan a los trabajadores ejercer eficaz y eficientemente sus funciones, en base a ello también se puede determinar la cantidad de esfuerzo que un individuo está dispuesto a dar en base a una relación del cual resulta beneficiado, la medida del desempeño laboral en una perspectiva del grado de desenvolvimiento que un individuo refleja poniendo en evidencia su potencial desarrollo dentro de una empresa.

Por otro lado para Druker (2012) es la forma en la que se dirige el laborador en su día a día al ejecutar sus funciones conforme al rol que asume en la empresa, el cual se evalúa de forma periódica, bajo el modelo del rendimiento tomando aspectos como las capacidades, habilidades, el liderazgo y productividad, por lo que es determinada como un comportamiento que cada miembro de la entidad

manifiesta, la cual influye en otros compañeros así como en las actividades que lleven a cabo, condicionando el logro y cumplimiento de los objetivos planteados por la empresa.

Palacios (2015) lo conceptualiza como el aporte que se presume obtener de un trabajador dentro de una entidad u organización en las múltiples conductas y comportamientos individuales que demuestra durante su horario laboral, siendo aquellas conductas contribuidoras para un buen ambiente laboral y eficacia organizacional.

Por su parte Stoner (1994) explana que el desempeño laboral es la unión de una serie de actitudes que lleva a cabo uno o más trabajadores de una organización con el objetivo de forjar, establecer y ejercer una función en el menor tiempo posible sin hacer uso en exceso de energía y logrando un trabajo de gran calidad efectuando un resultado favorable.

Así mismo Bittel (2010). afirma que son todos aquellos comportamientos y conductas tomadas al momento de realizar actividades, tales conductas resultan determinantes en el cumplimiento, alcance de objetivos y crecimiento de la empresa así mismo esta variable se mide bajo criterios como las técnicas utilizadas en el desarrollo de las actividades de los empleados.

Judge y Robbins (2013) señalan que el desempeño laboral es un proceso por medio del cual la empresa valora el trabajo que vienen ejerciendo sus trabajadores con el objetivo de determinar el grado de progreso junto al logro de los objetivos empresariales.

Stoner (1994) lo resume como la manera en que los individuos que poseen un puesto de trabajo en una entidad llevan a cabo de manera eficiente sus labores confiadas con el fin de lograr beneficios comunes, encontrándose bajo ciertos estándares institucionales previamente impuestos.

Para autores como Bohórquez (2017) es lo que se obtiene como resultado de acuerdo a las conductas colaboradoras de uno o más individuos en un tiempo determinado que contribuye al acercamiento o logro directo de los objetivos de la

organización.

Por otro lado, Druker (2012) explica que se trata del perfil y esfuerzo con que los miembros de una entidad llevan a cabo sus actividades de forma eficiente conforme a lo que sus funciones requieren, tal desempeño permitirá a la empresa el logro de objetivos planteados, bajo el marco de las directivas y normas de la empresa.

Benavides (2012) define que es la función que ejerce el trabajador dentro de su ambiente laboral, la misma que se puede evaluar y estimar si está siendo contribuyente o no a la entidad, de lo contrario debe generar una serie de estrategias para incrementar el rendimiento de sus trabajadores y brindarles un buen ambiente laboral que les permita desenvolverse de la mejor manera y cumplir con sus funciones a tiempo.

Según señala Bittel (2010) esta variable se encuentra vinculada a través de las habilidades, competencias, experiencia y destrezas del colaborador, que le permitirán suplir las perspectivas a la par de su desarrollo personal y los objetivos de la empresa.

<sup>3</sup> Milkovich y Boudra (1994) señalan que el desempeño laboral es el grado de acatamiento y cumplimiento de calidad con respecto a las funciones distribuidas de parte de la entidad entre sus empleados.

Además Milkovich y Boudra (1994) mencionan que la importancia de tener un constante conocimiento del desempeño laboral que están teniendo los trabajadores de una empresa reside en la eficaz administración de la organización, por lo tanto, si se tiene constantemente conocimiento del desempeño de cada trabajador o equipo de trabajo, dependiendo como se hayan organizado y distribuidos los roles y funciones de la empresa se medirá la eficacia con la que se están efectuando las actividades de los trabajadores y la posibilidad de alcance y logro de los objetivos propuestos, dependiendo de ello las directivas de la entidad toman decisiones que resulten favorecedoras para la empresa, debido a que todo desempeño, acción y comportamiento contribuye directa o indirectamente con el desarrollo y crecimiento de la empresa por lo cual debe procurarse que se lleve a

cabo de la mejor manera, en caso se encontrase que los trabajadores no se están desempeñando de manera eficaz deberá recurrirse a la implementación de técnicas y estrategias en base a la problemática o necesidades que estos presenten la cual les está impidiendo y siendo un factor negativo en su desenvolvimiento.

Por último, Robbins (2004) concluye que el desempeño laboral resulta totalmente importante en temas empresariales debido a que otorga a la empresa la capacidad de identificar necesidades que presenten el personal con el objetivo de capacitarlos o ayudarlos a desarrollarse, así mismo información puntual para la toma de decisiones y estimación del avance y crecimiento de la empresa por medio del departamento administrativo que cada una posee, así mismo un buen desempeño no solo beneficiará a la empresa sino también a los trabajadores otorgándoles rotaciones en las áreas de trabajo, ascensos, gratificaciones, transferencias a otros niveles, pero en caso de que tal desempeño no sea el adecuado o el requerido para la empresa que en lugar de contribuir, disminuye las posibilidades de crecimiento y avance de la empresa se recurrirá al despido del trabajador.

En referencia a sus dimensiones, se tiene como primera la orientación de resultados, donde esta dimensión abarca el grado de conocimiento que poseen los trabajadores de los objetivos y planes impuestos por las políticas de la empresa, resulta de gran importancia y se lleva a cabo con el objetivo de que ellos se desenvuelvan y direccionen sus funciones en el rol que desempeñen en base a lo que se quiere lograr como organización, de esta manera todo lo que logren contribuirá al logro y alcance de las metas propuestas (Chiavenato, 2008). Como segunda dimensión se tiene las Relaciones interpersonales, debido a que en una empresa se conforma de grupos de individuos, resulta de gran importancia las maneras en cómo estos se relacionan e involucran, entre sí generando vínculos de trabajo en equipo, esto resulta importante al momento de la ejecución de sus funciones y el ambiente laboral el cual influye en gran manera en su desempeño diario (Chiavenato, 2008). Consecuentemente se tiene la iniciativa, donde abarca la innovación de nuevas ideas, opiniones y proyectos que resulten beneficiosos y los acerquen al logro de los objetivos y cumplimiento de las expectativas como organización, sin la necesidad de que sea impuesto u obligado por las directivas de la empresa sino como parte del desempeño eficaz que busca el crecimiento de la

empresa y desarrollo personal del individuo, bajo su propia predisposición y voluntad efectuando una conducta proactiva, impulsadora y motivacional, asumiendo la dirección total de las acciones las cuales deben ser en beneficio común, y asumidos con responsabilidad (Chiavenato, 2008). Finalmente se tiene el trabajo en equipo como forma de alcanzar y estrategia para lograr objetivos se conforma del involucramiento, apoyo e intervención de dos o más trabajadores, pueden ser de la misma o diferente competencia, pero que poseen un objetivo en común, el cual debe ser beneficioso tanto para el equipo como la empresa, mediante esta unión se pone en evidencia diversas perspectivas y formas de realización de una misma actividad, explanándose un mayor número de ideas para la mejora de proceso a nivel interno de la entidad, así mismo el descubrimiento e implementación de nuevas estrategias y herramientas recomendadas para el logro de los propósitos institucionales en el desarrollo de las actividades (Chiavenato, 2008).

## 4 II. METODOLOGÍA DEL PROYECTO

### 2.1. Enfoque y tipo

El enfoque fue cuantitativo, puesto que Hernández et al. (2018) refiere que se utilizan en aquellas investigaciones donde los resultados del estudio se procesarán mediante elementos porcentuales y numéricos.

El tipo de investigación fue aplicada, ya que se tuvo como finalidad incrementar el tema de estudio, sin el objetivo de proponer estudios prácticos para aplicarlos en la realidad problemática (Hernández et al., 2018).

De la misma forma fue descriptivo - correlacional, ya que se estudió las particularidades de cada variable de estudio, así como hallar la asociación de las mismas respectivamente (Hernández et al., 2018).

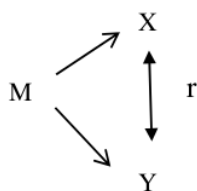
### 2.2. Diseño metodológico

En el trascurso del estudio científico se utilizó el diseño no experimental, ya que según Hernández et al. (2018), tiene como fin el estudio correspondiente de las variables de estudio sin la necesidad de cambiarlas o transformarlas o manipularlas.

Por último, fue de corte trasversal, ya que la investigadora recolectó los datos en un momento planificado (Hernández et al., 2018).

#### Diagrama:

Diseño no experimental-correlacional



Donde:

X = Compromiso laboral

Y = Desempeño laboral

r = Relación entre variables

En referencia a los métodos, se utilizó el inductivo, ya que se tomó en referencia un tema particular para llegar a conclusiones generales, empleando en



todo momento los pasos del método científico (Ñaupas et al., 2018).

De la misma forma se empleó el método analítico, puesto que la investigadora descompuso sus variables de estudio para un mejor análisis correspondiente (Ñaupas et al., 2018).

### 2.3. Población, muestra y muestreo.

#### Población

Hernández et al. (2018) “la población es un conjunto global de elementos de la investigación que comparten ciertas particularidades den común” (p.31), en ese sentido, la población estuvo compuesta por todos los colaboradores de la panadería Sabrosas Tentaciones, los cuales hicieron un total de 14 personas (dato proporcionado por el administrador).

#### Muestra

Según Hernández et al. (2018), la muestra de estudio es aquel subconjunto o elementos seleccionados de manera probabilística o no que provienen de la población total de una investigación, ante lo detallado y por tener una población de alcance significativo, no aplicó una formula estadística para su propio hallazgo, por lo que se trabajó con un total de 14 personas (dato proporcionado por el administrador).

#### Muestreo

La muestra de estudio se escogió bajo un muestreo no probabilístico por conveniencia.

### 2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos.

En base a las técnicas a emplear, se usó la encuesta quien en base al criterio de Hernández et al. (2014), es aquella técnica que se genera mediante el procesamiento de un cuestionario a una muestra determinada, ante ello proporciona una base de datos, evalúa conductas, opiniones, etc.

De la misma manera, se aplicó el cuestionario como instrumento de investigación, quien según el criterio de Naupas et al. (2018) es un documento formado por un conjunto de ítems, ordenados y de redacción coherente, en el caso

del presente estudio se presentó mediante una escala ordinal.

Consecuentemente, se presentaron 2 cuestionarios, el primero sobre el compromiso laboral estará compuesto por una totalidad de 15 ítems, por otro lado, el cuestionario relacionado a la variable desempeño laboral estará estructurado por 17 preguntas, las cuales se les aplicó a los colaboradores de la empresa en estudio.

Respecto al procesamiento y análisis de los datos de estudio, en primer lugar, se envió una solicitud al dueño de la panadería Sabrosas Tentaciones, generando una petición para la aplicación de los instrumentos de la investigación, de la misma forma.

## 2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.

Una vez recolectados los datos respectivos se midieron mediante el programa estadístico SPSS versión 25, los cuales sirvieron para dar respuesta a los objetivos planteados en la investigación.

Validez: la validez de los instrumentos de la investigación estuvo examinada por 3 especialistas en el tema de estudio, con el grado correspondiente inscrito en SUNEDU.

**Tabla 1**

*Especialistas validadores*

Especialista	Grado
Gustavo Adolfo Ventura Seclén	Maestro en investigación y docencia universitaria
Luis Alberto Niño Morante	Maestro en Gestión Pública
Martin Orlando Seclén Ico	Maestro en administración de empresas

Fiabilidad: La fiabilidad de los instrumentos de la investigación estuvo procesadas mediante el procesamiento estadístico de alfa de Cronbach en la versión SPSS 25.

<sup>3</sup> De la misma forma, se aplicó la prueba de normalidad a ambas variables de estudio, compromiso y desempeño laboral, con sus diferentes dimensiones respectivamente, ello evidenciado bajo el criterio de Shapiro Will, por la cantidad de colaboradores en su totalidad (14 individuos).

Para el análisis de datos y la comprobación <sup>1</sup> de hipótesis, se utilizó la prueba de correlación de Pearson, puesto <sup>1</sup> que sobrepasó el nivel de significación bilateral del 0.005.

## <sup>2</sup> 2.6. Aspectos éticos

En referencia a los aspectos éticos, la autora empleó <sup>2</sup> en primer lugar la veracidad <sup>2</sup> de los datos, incidiendo en el buen procesamiento de la información adquirida. De la misma forma se tuvo en cuenta la confidencialidad de los clientes, empleando su colaboración para fines netamente académicos y por último el correcto citado de las fuentes utilizadas en el estudio. Así mismo se requirió el consentimiento informado, ya que se pidió permiso para la aplicación de la encuesta en la empresa escogida respectivamente.

### III. RESULTADOS

**Tabla 2**

*Confiabilidad de la primera variable compromiso laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,879	15

**Tabla 3**

*Confiabilidad de la segunda variable desempeño laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,832	17

Para generar adecuados resultados de la investigación, en primer lugar, la investigadora generó el estudio de la distribución de las variables como de las dimensiones comprometidas en los objetivos de la investigación, teniendo los siguientes puntos:

H0: La distribución no es normal de los datos

Ha: La distribución es normal de los datos

P: si  $P < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna

**Tabla 4**

1 Prueba de normalidad aplicada a las dimensiones y variable compromiso laboral

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión compromiso afectivo	,927	13	,314
Dimensión iniciativa	,935	13	,395
Dimensión Compromiso normativo	,915 ,963	13 13	,217 ,802
Variable compromiso laboral	,927	13	,314

2 \*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

En la Tabulación número 4, se observa que las dimensiones compromiso afectivo, iniciativa y compromiso normativo, siguen una distribución normal de los datos. De la misma manera la variable compromiso laboral también siguen el mismo proceso, por lo que se determinó trabajar con la prueba de correlación de Pearson.

**1**  
**Tabla 5**

*Prueba de normalidad aplicada a las dimensiones y variable desempeño laboral*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión	,881		,073
orientación hacia 12 los resultados		14	
Dimensión	,826		,014
relaciones interpersonales		14	
Dimensión	,909		,175
iniciativa		14	
Dimensión trabajo en equipo	,972		,920
Variable	,941		,476
desempeño laboral		14	

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

En la Tabulación número 5, se observa que las dimensiones orientación hacia los resultados, relaciones interpersonales, iniciativa y trabajo en equipo siguen una distribución normal de los datos. De la misma manera la variable desempeño laboral también siguen el mismo proceso, por lo que se determinó trabajar con la prueba de correlación de Pearson.

<sup>3</sup> Primer objetivo específico: Determinar el nivel de compromiso laboral de los colaboradores de la panadería Sabrosas Tentaciones, <sup>2</sup> Lambayeque 2022.

**Tabla 6**

*Nivel de compromiso laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	
	(f)	(%)	
Bajo	9	64,2	
Alto	4	28,6	
Válido	Muy	1	7,2
	Alto		
Total	14	100,0	

Interpretación: En la Tabulación número 2, se observa <sup>3</sup> que el nivel de compromiso laboral se encuentra es un nivel bajo según el 64.2% de encuestados. En contraste, un 28.6% de empleados ratifica que está en un nivel alto y un 7.2% refiere que muy alto. Ante lo descrito, se puede referenciar que los empleados no se han involucrado de manera eficiente con el trabajo que le corresponde, causando que no se cumplan objetivos planificados por la empresa. Ante ello se comprueba la primera hipótesis específica, <sup>12</sup> determinando que existe un bajo nivel de compromiso laboral de los colaboradores de la panadería Sabrosas Tentaciones, Lambayeque 2022

<sup>3</sup> Segundo objetivo específico: Determinar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la panadería Sabrosas Tentaciones, Lambayeque 2022.

**Tabla 7**

*Nivel de compromiso laboral*

	Frecuencia	Porcentaje
	(f)	(%)
Muy bajo	1	7.2
Bajo	8	50,0
Válido Alto	4	35,6
Muy Alto	1	7.2
Total	14	100,0

Interpretación: En la Tabulación número 3, se puede reflejar que el nivel de desempeño laboral se encuentra es un nivel muy bajo según el 7.2% de encuestados, así mismo un 50% refiere que está en un nivel bajo. Por el contrario, un 35.6% de colaboradores ratifica que está en un nivel alto y un 7.2% refiere que muy alto. Ante lo descrito, se puede evidenciar que más de la mitad de empleados refiere que no asumen sus funciones de manera eficiente, eficaz y productiva, lo cual ha impactado de manera negativa en el buen funcionamiento de la empresa. Ante ello se comprueba la segunda hipótesis específica, determinando <sup>12</sup> que existe un bajo nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la panadería Sabrosas Tentaciones, Lambayeque 2022



Tercer objetivo específico: <sup>14</sup> Determinar la relación entre las dimensiones de la variable compromiso laboral con las dimensiones de la variable desempeño laboral de los colaboradores de la panadería Sabrosas Tentaciones, Lambayeque 2022.

**Tabla 8**

*Correlación de la dimensión compromiso afectivo y la dimensión orientación de resultados*

	Compromiso afectivo	Orientación hacia los resultados
Compromiso afectivo	<sup>5</sup> Correlación de Pearson	,740
	Sig. (bilateral)	,004
	N	14
		14
Orientación hacia los resultados	<sup>3</sup> Correlación de Pearson	,740
	Sig. (bilateral)	,004
	N	14
		14

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,00 (bilateral).

Interpretación: En la tabulación número 8, se puede observar que existe una correlación entre la variable compromiso afectivo y la dimensión orientación hacia los resultados, todo ello según la prueba de correlación de Pearson, donde se obtuvo una medida de ( $r=0.740$ ), calificándose como positiva, moderada y muy alta. De la misma manera es significativa, puesto que está por debajo de lo establecido según <sup>15</sup>

la estadística  $0.004 < 0.005$

**Tabla 9**

*Correlación de dimensión continuidad y la dimensión Relaciones interpersonales*

	Continuidad	Relaciones interpersonales
Continuidad	Correlación de Pearson	,484
	Sig. (bilateral)	,094
	N	14
Relaciones interpersonales	Correlación de Pearson	1
	Sig. (bilateral)	,094
	N	14

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,00 (bilateral).

Interpretación: En la tabulación número 5, se puede referenciar que no existe una asociación entre la dimensión continuidad y la dimensión relaciones interpersonales, todo ello se evidencia en el proceso de la prueba de correlación Pearson, donde se obtuvo un resultado de  $r=0.484$  y una significación de bilateral del  $0.94 > 0.05$ , determinándose que no hay una vinculación, siendo independiente cada dimensión en el presente estudio.

**Tabla 10**

*Correlación de la dimensión compromiso normativo y la dimensión iniciativa*

		Compromiso normativo	Iniciativa
Compromiso normativo	Correlación de Pearson		,350
	Sig. (bilateral)		,240
	N	14	14
Iniciativa	Correlación de Pearson	,350	1
	Sig. (bilateral)	,240	
	N	14	14

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,00 (bilateral).

Interpretación: En la tabulación número 10, se puede referenciar que no existe una asociación entre la dimensión compromiso normativo y la dimensión iniciativa, todo ello se evidencia en el proceso de la prueba de correlación Pearson, donde se obtuvo un resultado de  $(r=0.350)$  y una significación de bilateral del  $0.240 > 0.05$ , determinándose que no hay una vinculación, siendo independiente cada dimensión en el presente estudio.

**Tabla 7**

Correlación de la variable <sup>5</sup>compromiso laboral y la dimensión <sup>5</sup>trabajo en equipo

		Compromiso	
		laboral	Trabajo en equipo
Compromiso <sup>2</sup> laboral	Correlación de		
	Pearson		,764
	Sig. (bilateral)		,000
	N		14
		14	
Trabajo en equipo	Correlación de		
	Pearson	,764	1
	Sig. (bilateral)		,000
	N		14
		14	

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,00 (bilateral).

Interpretación: En la tabulación número 7, se puede determinar que existe una asociación entre la variable compromiso laboral y la dimensión trabajo en equipo, todo mediante el proceso estadístico de la prueba de correlación de Pearson y manifestado en el resultado ( $r=0.764$ ), calificándose como positiva y directa respectivamente. Ante ello se puede corroborar la tercera hipótesis específica, donde se establece que existe una asociación entre la variable compromiso laboral y las dimensiones del desempeño laboral de los colaboradores de la panadería Sabrosas Tentaciones, Lambayeque 2022.

**Tabla 8**

<sup>7</sup> Prueba de hipótesis:

Hipótesis 1: Existe una relación significativa entre el compromiso laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la Panadería Sabrosas tentaciones, Lambayeque 2022.

<sup>2</sup> Hipótesis 0: No existe una relación significativa entre el compromiso laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la Panadería Sabrosas tentaciones, Lambayeque 2022.

<sup>5</sup> Correlación entre el compromiso laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la panadería Sabrosas Tentaciones, Lambayeque 2022.

		Compromiso laboral	Desempeño laboral
Compromiso laboral	Correlación de Pearson		,929
	Sig. (bilateral)		,000
	N	14	14
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,929	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	14	14

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,00 (bilateral).

<sup>13</sup> Interpretación: En la tabulación número 8, se puede observar que existe una relación entre la variable compromiso laboral y la variable desempeño laboral, todo mediante el proceso estadístico de la prueba de correlación de Pearson y reflejado en el resultado ( $r=0.929$ ), calificándose como positiva, directa y significativa. Ante ello se puede corroborar la hipótesis general, donde determina <sup>19</sup> la correlación entre ambas variables de estudio respectivamente.

#### IV. DISCUSIÓN

En el presente acápite se presentaron los resultados antes descritos, los cuales fueron comparados con los plasmados en el marco teórico, es decir con los estudios previos de la investigación.

Ante lo detallado, en el <sup>3</sup> primer objetivo específico, determinar el nivel de compromiso laboral de los colaboradores de la panadería Sabrosas Tentaciones, Lambayeque 2022, se determinó que existe un nivel bajo de compromiso laboral en la panadería Sabrosas Tentaciones de Lambayeque, todo ello manifestado en más del 60% de respuesta de los encuestados, esto se debe porque muchos de los empleados no han cumplido con sus funciones de manera eficiente, ni han demostrado responsabilidad con lo encomendado por su jefe inmediato, además pocos colaboradores muestran una identidad arraigada con la propia organización, ya que desempeñan su labor por alguna necesidad, muy aparte de no tener algún tipo de beneficio por parte de la empresa, todo esto contribuye a que no se llegue a cumplir con los objetivos y metas planificadas en un tiempo determinado . Estos resultados tienen una asociación directa con el estudio de Llamo (2020) quien tuvo como principal hallazgo en su estudio que el compromiso laboral <sup>3</sup> de los colaboradores está en un nivel regular, causando problemas en la consecución de metas. Estos hallazgos también se fundamentan el sustento teórico de Allen y Meyer (1990) quienes refieren que el compromiso laboral son un conjunto de conductas que presenta el empleado, la cual influye de manera positiva o negativa en la consecución de resultados, por lo que es significativo su análisis correspondiente, ya que puede interceder en el éxito o fracaso organizacional.

En referencia <sup>3</sup> al segundo objetivo específico, determinar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la panadería Sabrosas Tentaciones,

Lambayeque 2022, se corroboró que existe un nivel bajo de esta variable en la microempresa, todo ello manifestado según el 57% de colaboradores, por lo que se deduce que no hay funciones eficientes, productivas y eficaces en la organización, causando perjuicios a nivel organizacional. Se puede resaltar que gran parte de este porcentaje es producto por el tema de no contar con algún tipo de motivación, ni mucho menos de esté cómodo en un ambiente laboral o se le muestre como resolver un conflicto, además de que su superior no tenga algún tipo de medios con los mismos para reforzar sus competencias hacia los clientes. Estos resultados tienen una coherencia con el estudio de Oliva (2020), quien tuvo como resultado que existen problemas de productividad o desempeño laboral en una panadería de Lambayeque, puesto que no se cuenta con recursos humanos calificados ni el compromiso de los mismos para gestionar las metas y objetivos establecidos.

Estos hallazgos se fundamentan en la base teórica de Chiavenato (2008), quien señala que el desempeño laboral es todo acto que genera un empleado para cumplir de manera productiva las funciones que se le encomienda dentro de una empresa, por lo que incide todo tipo de aspecto interno y externo para lograr alcanzar los objetivos y metas que se hayan planificado previamente, generando su análisis correspondiente.

En base al tercer objetivo específico, se pudo determinar que la dimensión compromiso afectivo y la dimensión orientación hacia los resultados se cohesionan de manera positiva y directa, todo ello se evidencia en un resultado de ( $r=0.740$ ), calificándose como positiva, moderada y muy alta. Estos resultados se asocian con lo establecido por Vega et al. (2020), quien tuvo como principales resultados que existe una asociación entre las dimensiones descritas, siendo positiva y directa ( $r=0.603$ ).

De la misma forma, se determinó que no existe una asociación entre la dimensión continuidad y la dimensión relaciones interpersonales, todo ello se evidencia en un resultado de ( $r=0.484$ ) y una significación bilateral superior al 0.005, calificándose a dichas dimensiones como independientes. Estos resultados se contradicen con el estudio con el estudio científico de Rodríguez (2019), quien encontró una asociación o nexo entre la continuidad y los aspectos interpersonales de los colaboradores ( $r=0.510$ ), siendo positiva y directa. Estos resultados determinan que el tema de continuidad reflejado en la preocupación por seguir en el puesto laboral no depende de las relaciones interpersonales entre los compañeros-

Consecuentemente, se pudo corroborar que no existe una asociación entre la dimensión compromiso normativo y la dimensión iniciativa, ello se pudo comprobar en un resultado de ( $r=0.350$ ) y una significación bilateral superior de lo establecido,  $0.240 > 0.05$ , determinándose que no hay una vinculación respectivamente. Estos resultados se contradicen con el estudio de Sumba et al. (2020), quien referenció que si existe una asociación entre las dimensiones de estudio, siendo positiva y directa. Ante ello se puede deducir que todo tipo de emoción no se asocia con alguna iniciativa que tenga un colaborador para lograr las metas.

De la misma manera, se pudo determinar que existe una asociación entre la variable compromiso laboral y la dimensión trabajo en equipo, todo ello reflejado en un resultado ( $r=0.764$ ), calificándose como positiva y directa. Estos resultados guardan una asociación con la investigación de Suquillo (2021), quien encontró un nexo entre el compromiso y la consecución de resultados respectivamente, siendo calificado como positivo y directo.



Finalmente, <sup>1</sup> en referencia al objetivo general, se pudo evidenciar que existe una asociación o correlación <sup>2</sup> entre la variable compromiso laboral y la variable desempeño laboral, todo ello reflejado en un resultado de ( $r=0.929$ ), infiriendo que se asocian de una forma directa y muy significativa. Estos hallazgos se vinculan con el trabajo de Rodríguez y Sánchez (2021) quienes refirieron que hallaron una asociación entre las variables de estudio, así mismo se tiene un nexo con la investigación de Guerrero y Veliz (2019) quienes encontraron en su análisis científico la asociación <sup>7</sup> entre el compromiso y desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de Jaén.

Estos hallazgos se fundamentan en la base teórica de Allen y Meyer (1990) y de Chiavenato (2008), quienes concuerdan que <sup>5</sup> el compromiso laboral y el desempeño laboral están en constante relación, por lo que si no se muestra una conducta y responsabilidad con sus funciones, se evidenciaran en una baja productividad del empleado, considerándose como interrelacionadas tal variables desde la parte estadística y teórica.

## V. CONCLUSIONES

1. Se concluye que existe una relación directa entre el compromiso laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la panadería Sabrosas Tentaciones, todo ello a producto de la prueba de correlación Pearson ( $r = 0.929$ ) y una significación bilateral de (0.000). Esto determina que mientras el colaborador no tenga una responsabilidad propia con sus labores, difícilmente mostrará un desempeño óptimo en las funciones que realiza en una organización.

2. Respecto al primer objetivo específico se evidenció un nivel bajo de compromiso laboral en la panadería Sabrosas Tentaciones de Lambayeque, todo ello manifestado en más del 64% de encuestados, esto se debe que la empresa no gestiona elementos motivadores, ni genera compromiso e identificación con la empresa.

3. Se evidenció un nivel bajo de desempeño laboral en la panadería Sabrosas Tentaciones de Lambayeque, todo según el 57% de encuestados, por el contrario, un 43% refiere que está en un nivel alto y muy alto. Todo ello se evidencia en la no consecución resultados, no generar trabajo en equipo, así como no generar relaciones interpersonales y tener una iniciativa eficiente respectivamente.

4. Se estableció que la dimensión compromiso afectivo y la dimensión orientación se vinculan de manera positiva ( $r=0.740$ ), de la misma manera se determinó que no existe una asociación entre la dimensión continuidad y la dimensión relaciones interpersonales, todo ello se evidencia en un resultado de ( $r=0.484$ ) y una significancia superior  $0.94 > 0.05$ , consecuentemente, se pudo corroborar que no existe una asociación entre la dimensión compromiso normativo y la dimensión iniciativa, ello se pudo comprobar en un resultado de ( $r=0.350$ ) y una significación bilateral superior de los establecido,  $0.240 > 0.05$ , finalmente se

comprobó que existe una asociación <sup>5</sup> entre la variable compromiso laboral y la dimensión trabajo en equipo, todo ello reflejado en un resultado ( $r=0.764$ ).

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Al jefe de la panadería Sabrosas Tentaciones de Lambayeque, plantear la evaluación de actividades que generen compromiso laboral de manera mensual hacia los trabajadores, con la intención de mejorar su desempeño laboral con enfoques de mejorar su productividad diaria respectivamente.

2. Se tiene como recomendación, reclutar colaboradores con plena disposición, responsabilidad y aptitud para asumir las funciones que se le encomiende, puesto que, a través de los resultados, se determinó que el personal de la panadería Sabrosas Tentaciones de Lambayeque, no genera una responsabilidad adecuada con el puesto que desempeña.

3. Se tiene como recomendación generar talleres de capacitación respecto a la productividad al personal de la panadería Sabrosas Tentaciones de Lambayeque, con el fin de mejorar sus funciones, de especializar al colaborador y lograr los objetivos y metas planificadas de manera organizacional.

4. Por último, se recomienda ejercer talleres de habilidades blandas y comunicativas para mejorar el compromiso afectivo de los colaboradores, con la consigna de incidir en la consecución de resultados. Consecuentemente, se recomienda generar talleres de habilidades humanas para fortalecer las relaciones interpersonales, finalmente se propone generar talleres de habilidades laborales para generar un mayor afecto o lealtad, mejorando la iniciativa del personal en la empresa.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aamodt, M. (2017). *Psicología industrial/organizacional: un enfoque aplicado*. Cengage Learning Editores.
- Ahmed, P., Shepherd, C., Ramos, L. y Ramos, C. (2017). *Administración de la innovación*. Pearson.
- Alcántara, J. (2019). *La gestión de la calidad de atención y el compromiso laboral en la unidad de finanzas de la empresa Mapfre Perú, Miraflores 2019*. [Tesis de licenciatura]. Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64500/Alc%  
ara\\_RJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64500/Alc%c3%a1ntara_RJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Arbaiza, L. (2015). *Administración y organización: un enfoque contemporáneo*. Cengage Learning.
- Arias, G. F. (2018). *Administración de Recursos Humanos*. Trillas.
- Álvarez, S. S., & Mendoza, C. Y. (2019). *Compromiso organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Autónoma San Francisco, 2019*. [Tesis de licenciatura]. Universidad Nacional San Agustín de Arequipa. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9975>
- Benavides, L. (2012). *Importancia del Cliente*. ArtGerus.
- Bittel, M. (2010). *Influencia de la Motivación en el Desempeño Laboral*. Orion
- Bohórquez, P. (2017). *Organización y Comportamiento*. ArtGerus.
- Borja, E. (24 de marzo del 2020). *¿Cuál es la situación de los panaderos frente al Covid-19 en Brasil, México, Argentina, Uruguay, Perú y Venezuela?*. Pan de Calidad. <https://pandecabilidad.com/cual-es-la-situacion-de-los-panaderos-frente-al-covid-19-en-brasil-mexico-argentina-uruguay-peru-y-venezuela>
- Cabello, F. (2022). *Gestión de calidad basada en la atención al cliente en las MYPES, rubro panadería - pastelería, distrito de Independencia - Huaraz, 2022*. [Tesis de licenciatura]. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/27159>.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión del Tlento Humano, El capital humano de las Organizaciones*. Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. McGraw-Hill

- Chiavenato, I. (2015). *Administración de recursos humanos*. McGrawHill
- Chuzòn, M. (2019). *Compromiso organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Alpes Chiclayo S.A.C.* [Tesis de licenciatura]. Universidad Cesar Vallejo. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2941745>.
- Denison, D. (1990). *Cultura Corporativa y Productividad Organizacional*. Legis.
- Druker, P. (2012). *Rendimiento Laboral*. Mac Graw Hill.
- Fernández, M. (2019). *La gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas, sector servicios, rubro restaurantes en el P.J. El Progreso, Chimbote, 2017.* [Tesis de licenciatura]. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Griffin, R., y Moorhead, G. (2018). *Comportamiento Organizacional*. (9ed.). Cengage Learning.
- Guerrero, K. y Veliz, M. (2019). *Relación del compromiso y el desempeño laboral de los trabajadores de la distribuidora Aga Nestlé en la ciudad de Jaén.* [Tesis de licenciatura]. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2484>
- Guerrero, T. (2020). *Gestión de la calidad y fidelización del cliente en las MYPES, rubro de panaderías y pastelerías Lambayeque, Año 2020.* [Tesis de licenciatura]. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/18617>.
- Hoyos, B. (2019). *Plan de marketing: diseño, implementación y control*. Ecoe Ediciones
- Jiménez, C. (2018). *Compromiso y satisfacción laboral como factores de Permanencia.* [Tesis de licenciatura]. Universidad de Chile. [https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/11629/TESIS%20MAGISTER%20PFRIAS\\_2014.pdf?sequence=1](https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/11629/TESIS%20MAGISTER%20PFRIAS_2014.pdf?sequence=1).
- Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2015). *Administración: Una Perspectiva Global y Empresarial*. Mc Graw-Hill.
- Llamo, N. (2020). *Compromiso laboral en una empresa de servicios, 2020.* [Tesis de licenciatura]. Universidad Cesar Vallejo. [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV\\_e30b8e73985abf77b51c2cad9795567](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_e30b8e73985abf77b51c2cad9795567).
- Milkovich, M., & Boudra, K. (1994). *Características del Desempeño Laboral*. VCU.
- Nelson, D. y Quick, J. (2013). *Comportamiento Organizacional*. (3ed.). Cengage Learnig.
- Oliva, S. (2020). *Análisis de la productividad de las Mipyme del rubro pastelería –*

- panadería en la región Lambayeque: estudio de casos*. [Tesis de licenciatura]. Universidad Tecnológica del Perú. <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/3278>.
- Palacios, F. (2015). *Psicología de la Organización*. Pearson Prentice Hall.
- Pasache, B. (2018). *Plan de marketing para la mejora de las ventas de la panadería y pastelería don Peje, Pomalca 2018*. [Tesis de licenciatura]. Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4866/Pasache%20Casas%20Bilh%C3%A1%20Shara%C3%AD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Peláez, J. (2021). *Caracterización de la gestión de calidad y competitividad y plan de mejora de las micro y pequeñas empresas, sector industrias, rubro Panaderías – Lambayeque - Lambayeque, 2018*. [Tesis de licenciatura]. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/22950>.
- Pez, S. (2020). Atención al cliente, consumidor y usuario. Ed. Paraninfo, S.A.
- Pincay, Y. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. *Dominio de las ciencias*. (6) 3. 1118-1142. <https://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1341>.
- Robbins, S. (2010). *Comportamiento Organizacional*. (8<sup>va</sup> ed.). Prentice Hall.
- Robbins, S. (2011). *Comportamiento Organizacional*. (13<sup>ra</sup> Ed.) Prentice Hall.
- Robbins, S. & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. (15a ed.). Pearson.
- Robbins, S. & Coulter, M. (2015.) *Administración*. (8<sup>va</sup> ed.). Pearson
- Rodríguez, D. (2011). *Diagnostico Organizacional*. Universidad de Chile.
- Rodríguez, F., & Sánchez, A. (2021). La satisfacción, atención y el compromiso laboral de los docentes del cobach en el estado de San Luis Potosí – México. *NOVUM*. (2) 10. 11-19. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/novum/article/view/86893>.
- Stoner, J. (1994). *Administración*. Pearson Education.
- Zara (s/f). *Quienes somos*. <https://www.zara.com/es/es/z-compania-corp1391.html?v1=11112>

## ANEXOS

### Anexo 1: Instrumentos de recolección de la información

#### CUESTIONARIO DE LA VARIABLE COMPROMISO LABORAL

Estimado(a) Sr (a) el presente cuestionario pretende recopilar información referente a la asociación entre el compromiso y desempeño laboral de los colaboradores de la panadería Sabrosas Tentaciones, Lambayeque 2022, es por ello rogaría a usted poder responder con sinceridad, seriedad y en forma personal; debido a que nos servirá para elaborar una tesis acerca de la investigación científica. Para ello le pido su ayuda en contestar el siguiente cuestionario que no llevará mucho tiempo. Sus respuestas serán confidenciales y anónimas. Te pido de todo corazón que contestes con la mayor sinceridad posible. No hay respuestas correctas ni incorrectas estas simplemente reflejan su opinión.

#### **INSTRUCCIONES**

Por favor para dar respuesta rellenar con X el cuestionario cada pregunta contiene 5 opciones elija la que mejor describa de lo que Ud. piensa.

Muchas gracias por su colaboración

- 1: Totalmente en desacuerdo (TD)
- 2: En desacuerdo (ED)
- 3: Neutral (N)
- 4: En acuerdo (EA)
- 5: Totalmente en acuerdo (TA)

ITEM	VARIABLE 1: COMPROMISO LABORAL	TD	ED	N	EA	TA
	<b>PREGUNTAS</b>					
	<b>DIMENSIÓN 1: COMPROMISO AFECTIVO</b>					
1	¿Se siente orgulloso de pertenecer en su organización?					
2	¿Siente entusiasmo al realizar sus funciones en su organización?					
3	¿Se siente integrado por los demás compañeros en su organización?					
4	¿Cree usted que su jefe lo motiva para el cumplimiento de sus actividades?					
5	¿Se siente feliz de pertenecer en su organización?					
	<b>DIMENSIÓN 2: CONTINUIDAD</b>					
6	¿Permanece en la empresa por las pocas opciones de trabajo en su localidad?					
7	¿Tiene un compromiso laboral eficiente, por la preocupación de perder el empleo?					
8	¿Sería muy duro dejar esta organización, así lo					



	quisiera?					
9	¿Gran parte de su vida se afectaría si decidiera salir de la organización?					
10	¿Hoy, pertenecer a esta organización es una cuestión tanto de necesidad como de deseo?					
<b>DIMENSIÓN 3: COMPROMISO NORMATIVO</b>						
11	¿Me sentiría culpable si dejara mi organización ahora?					
12	¿No abandonaría a la empresa en estos momentos?					
13	¿Estoy en deuda con la organización?					
14	¿Esta organización merece mi lealtad?					
15	¿No siento obligación alguna de permanecer?					

## CUESTIONARIO DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Estimado(a) Sr (a) el presente cuestionario pretende recopilar información referente a la asociación entre el compromiso y desempeño laboral de los colaboradores de la panadería Sabrosas Tentaciones, Lambayeque 2022, es por ello rogaría a usted poder responder con sinceridad, seriedad y en forma personal; debido a que nos servirá para elaborar una tesis acerca de la investigación científica. Para ello le pido su ayuda en contestar el siguiente cuestionario que no llevará mucho tiempo. Sus respuestas serán confidenciales y anónimas. Te pido de todo corazón que contestes con la mayor sinceridad posible. No hay respuestas correctas ni incorrectas estas simplemente reflejan su opinión.

### **INSTRUCCIONES**

Por favor para dar respuesta rellenar con X el cuestionario cada pregunta contiene 5 opciones elija la que mejor describa de lo que Ud. piensa.

Muchas gracias por su colaboración

- |                             |      |
|-----------------------------|------|
| 1: Totalmente en desacuerdo | (TD) |
| 2: En desacuerdo            | (ED) |
| 3: Neutral                  | (N)  |
| 4: En acuerdo               | (EA) |
| 5: Totalmente en acuerdo    | (TA) |

ITEM	VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL	TD	EA	N	EA	TA
	<b>PREGUNTAS</b>					
	<b>DIMENSIÓN 1: ORIENTACIÓN DE RESULTADOS</b>					
1	¿Cumpló con los objetivos planificados en la organización?					
2	¿Me siento motivado por mis jefes superiores y así cumpro con las metas y objetivos de mi organización?					
3	¿Su jefe controla el cumplimiento de sus actividades realizadas?					
4	¿En la organización existe un buen clima laboral?					
5	¿Existe un interés de resolución de conflictos por parte de los empleados?					
6	¿Existe cuidado en la prestación de servicios al cliente?					
	<b>DIMENSIÓN 2 RELACIONES INTERPERSONALES</b>					
7	¿Considera usted que ayuda a la resolución de conflictos en su organización?					

8	¿Gran parte de los colaboradores es atento y cortés con el público?					
<b>DIMENSIÓN 3 INICIATIVA</b>						
9	¿Cree usted que desarrolla fácilmente sus habilidades para interactuar con sus compañeros?					
10	¿Toma decisiones dentro de su puesto en el que trabaja?					
11	¿Muestra iniciativa por mejorar sus puntos débiles y crea puntos fuertes para mejorar en lo que respecta a su rendimiento laboral?					
12	¿Cumple con las responsabilidades del puesto de trabajo que se le asigna?					
<b>DIMENSIÓN 4 TRABAJO EN EQUIPO</b>						
13	¿Usted cree que se comunica activamente con sus compañeros de trabajo?					
14	¿Considera que, su jefe promueve y fomenta la comunicación interna?					
15	¿Cree usted que participa activamente de las actividades programadas por parte de la organización?					
16	¿Cree usted que promueve el trabajo en equipo?					
17	¿Cree usted que promueve la intervención en las metas de la empresa?					

## **Validación de instrumentos de investigación**

### **PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO**

**Estimado Validador: GUSTAVO ADOLFO VENTURA SECLÈN**

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado: Cuestionario para medir el compromiso y desempeño laboral de los colaboradores de la panadería Sabrosas Tentaciones, Lambayeque 2022

Ficha de Encuesta, diseñado por Carolina Samantha Coveñas Rodríguez cuyo propósito es medir el compromiso y desempeño laboral de los colaboradores el cual será aplicado a la empresa Sabrosas Tentaciones, Lambayeque, por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

### **COMPROMISO Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA PANADERÍA SABROSAS TENTACIONES, LAMBAYEQUE 2022**

Tesis que será presentada al Programa de Estudios de Administración de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Católica de Trujillo, como requisito para obtener el grado académico de:

“LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN”

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte

**JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO**

**Instrucciones:** Marque con una X en donde corresponde, que, según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

**ENCUESTA**

Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
1ra variable	COMPROMISO AFECTIVO	Orgullo por la organización	¿Se siente orgulloso de pertenecer en su organización?	X	
		Entusiasmo	¿Siente entusiasmo al realizar sus funciones en su organización?	X	
		Sentimiento de integración	¿Se siente integrado por los demás compañeros en su organización?	X	
		Cumplimiento de metas	¿Cree usted que su jefe lo motiva para el cumplimiento de sus actividades?	X	
		Felicidad	¿Se siente feliz de pertenecer en su organización?	X	
	CONTINUIDAD	Opciones de trabajo	¿Permanece en la empresa por las pocas opciones de trabajo en su localidad?	X	
		Preocupación por el puesto	¿Tiene un compromiso laboral eficiente, por la preocupación de perder el empleo?	X	
		Sentimiento de abandono laboral	¿Sería muy duro dejar esta organización, así lo quisiera?	X	
		Afectación	¿Gran parte de su vida se afectaría si decidiera salir de la organización?	X	
		Sentimiento de necesidad	¿Hoy, pertenecer a esta organización es una cuestión tanto de necesidad como de deseo?	X	
	COMPROMIS O NORMATIVO	Culpabilidad	¿Me sentiría culpable si dejara mi organización ahora?	X	
		Sentimiento de abandono	¿No abandonaría a la empresa en estos momentos?	X	
		Sentimiento de deuda	¿Estoy en deuda con la organización?	X	
		Lealtad	¿Esta organización merece mi lealtad?	X	

		Obligación	¿No siento obligación alguna de permanecer?	X	
<b>2da variable</b>	<b>ORIENTACIÓN DE RESULTADOS</b>	Objetivo	¿Cumplo con los objetivos planificados en la organización?	X	
		Motivación	¿Me siento motivado por mis jefes superiores y así cumplo con las metas y objetivos de mi organización?	X	
		Control	¿ Su jefe controla el cumplimiento de sus actividades realizadas?	X	
		Clima laboral	¿en la organización existe un buen clima laboral?	X	
		Interés de resolución	¿Existe un interés de resolución de conflictos por parte de los empleados?	X	
	<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>	Cuidado en la prestación de servicio	¿Existe cuidado en la prestación de servicios al cliente?	X	
		Resolución de conflictos	¿Considera usted que ayuda a la resolución de conflictos en su organización?	X	
		Cortesía	¿Gran parte de los colaboradores es atento y cortés con el público?	X	
	<b>INICIATIVA</b>	Habilidades	¿Cree usted que desarrolla fácilmente sus habilidades para interactuar con sus compañeros?	X	
		Toma de decisiones	¿Toma decisiones dentro de su puesto en el que trabaja?	X	
		Innovador	¿Muestra iniciativa por mejorar sus puntos débiles y crea puntos fuertes para mejorar en lo que respecta a su rendimiento laboral?	X	
		Responsabilidad	¿Cumple con las responsabilidades del puesto de trabajo que se le asigna?	X	
	<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>	Comunicación	¿Usted cree que se comunica activamente con sus compañeros de trabajo?	X	
			¿Considera que, su jefe promueve y fomenta la comunicación interna?	x	
		Participación	¿Cree usted que participa activamente de las actividades programadas por parte de la organización?	X	
		Intervención	¿Cree usted que promueve el trabajo en equipo?	X	
¿Cree usted que promueve la intervención en las metas de la empresa?			x		

**Instrucciones de Evaluación de ítems:** Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que, según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

*MA= Totalmente adecuado / BA= Muy adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado*

**Categorías a evaluar:** Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

### ENCUESTA COMPROMISO LABORAL

Preguntas		Valoración					Observaciones
Nº	Ítems	TA	BA	A	PA	NA	
<b>DIMENSIÓN 1: COMPROMISO AFECTIVO</b>							
1	¿Se siente orgulloso de pertenecer en su organización?	X					
2	¿Siente entusiasmo al realizar sus funciones en su organización?	X					
3	¿Se siente integrado por los demás compañeros en su organización?	X					
4	¿Cree usted que su jefe lo motiva para el cumplimiento de sus actividades?	X					
5	¿Se siente feliz de pertenecer en su organización?	X					
<b>DIMENSIÓN 2: CONTINUIDAD</b>							
6	¿Permanece en la empresa por las pocas opciones de trabajo en su localidad?	X					
7	¿Tiene un compromiso laboral eficiente, por la preocupación de perder el empleo?	X					
8	¿Sería muy duro dejar esta organización, así lo quisiera?	X					
9	¿Gran parte de su vida se afectaría si decidiera salir de la organización?	X					
10	¿Hoy, pertenecer a esta organización es una cuestión tanto de necesidad como de deseo?	X					
<b>DIMENSIÓN 3: COMPROMISO NORMATIVO</b>							
11	¿Me sentiría culpable si dejara mi organización ahora?	X					
12	¿No abandonaría a la empresa en estos momentos?	X					
13	¿Estoy en deuda con la organización?	X					
14	¿Esta organización merece mi lealtad?	X					
15	¿No siento obligación alguna de permanecer?	X					
<b>Total:</b>		X					



**ENCUESTA COMPROMISO LABORAL**

**Evaluado por: Ventura Seclén Gustavo Adolfo**

Preguntas		Valoración					Observaciones
Nº	Ítems	M A	BA	A	PA	NA	
<b>DIMENSIÓN 1: ORIENTACIÓN DE RESULTADOS</b>							
1	¿Cumplo con los objetivos planificados en la organización?	X					
2	¿Me siento motivado por mis jefes superiores y así cumplo con las metas y objetivos de mi organización?	X					
3	¿Su jefe controla el cumplimiento de sus actividades realizadas?	X					
4	¿En la organización existe un buen clima laboral?	X					
5	¿Existe un interés de resolución de conflictos por parte de los empleados?	X					
6	¿Existe cuidado en la prestación de servicios al cliente?	X					
<b>DIMENSIÓN 2 RELACIONES INTERPERSONALES</b>							
7	¿Considera usted que ayuda a la resolución de conflictos en su organización?	X					
8	¿Gran parte de los colaboradores es atento y cortés con el público?	X					
<b>DIMENSIÓN 3 INICIATIVA</b>							
9	¿Cree usted que desarrolla fácilmente sus habilidades para interactuar con sus compañeros?	X					
10	¿Toma decisiones dentro de su puesto en el que trabaja?	X					
11	¿Muestra iniciativa por mejorar sus puntos débiles y crea puntos fuertes para mejorar en lo que respecta a su rendimiento laboral?	X					
12	¿Cumple con las responsabilidades del puesto de trabajo que se le asigna?	X					
<b>DIMENSIÓN 4 TRABAJO EN EQUIPO</b>							
13	¿Usted cree que se comunica activamente con sus compañeros de trabajo?	X					
14	¿Considera que, su jefe promueve y fomenta la comunicación interna?	X					
15	¿Cree usted que participa activamente de las actividades programadas por parte de la organización?	X					
16	¿Cree usted que promueve el trabajo en equipo?	X					
17	¿Cree usted que promueve la intervención en las metas de la empresa?	X					
<b>Total:</b>		X					

**D.N.I.: 76963739**

Fecha: 28-03-2023

Firma:



NOMBRES Y APELLIDOS Gustavo Adolfo Ventura Sedón

DNI N: 76963739

HUELLA DIGITAL

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, GUSTAVO ADOLFO VENTURA SECLÈN, con Documento Nacional de Identidad N° 76963739, de profesión Politólogo, grado académico Maestro en Gerencia Pública, labor que ejerzo actualmente como DOCENTE UNIVERSITARIO, en la Institución UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÌGUEZ DE MENDOZA.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el presente Instrumento, cuyo propósito es medir el compromiso y desempeño laboral de los colaboradores, a efectos de su aplicación en la empresa panadería Sabrosas Tentaciones, Lambayeque.



Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	TA (3)	MA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	X				
Amplitud del contenido a evaluar.	X				
Congruencia con los indicadores.	X				
Coherencia con las dimensiones.	X				

**Apreciación total:**

Totalmente adecuado ( X )    Muy adecuado ( )    A= Adecuado ( )  
PA= Poco adecuado ( )                      No adecuado ( )

Trujillo, a los 28 días del mes de marzo del 2023

  
.....  
**NOMBRES Y APELLIDOS** Gustavo Adolfo Ventura Seclèn   
**DNI N°:** 76963739 **HUELLA DIGITAL**

## **PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO**

**Estimado Validador: LUIS ALBERTO NIÑO MORANTE**

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado: Cuestionario para medir el compromiso y desempeño laboral de los colaboradores de la panadería Sabrosas Tentaciones, Lambayeque 2022

Ficha de Encuesta, diseñado por Carolina Samantha Coveñas Rodríguez cuyo propósito es medir el compromiso y desempeño laboral de los colaboradores el cual será aplicado a la empresa Sabrosas Tentaciones, Lambayeque, por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

### **COMPROMISO Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA PANADERÍA SABROSAS TENTACIONES, LAMBAYEQUE 2022**

Tesis que será presentada al Programa de Estudios de Administración de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Católica de Trujillo, como requisito para obtener el grado académico de:

“LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN”

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte

Carolina Samantha Coveñas Rodríguez

## JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

**Instrucciones:** Marque con una X en donde corresponde, que, según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

### ENCUESTA

Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
<b>1ra variable</b>	COMPROMISO AFECTIVO	Orgullo por la organización	¿Se siente orgulloso de pertenecer en su organización?	X	
		Entusiasmo	¿Siente entusiasmo al realizar sus funciones en su organización?	X	
		Sentimiento de integración	¿Se siente integrado por los demás compañeros en su organización?	X	
		Cumplimiento de metas	¿Cree usted que su jefe lo motiva para el cumplimiento de sus actividades?	X	
		Felicidad	¿Se siente feliz de pertenecer en su organización?	X	
	CONTINUIDAD	Opciones de trabajo	¿Permanece en la empresa por las pocas opciones de trabajo en su localidad?	X	
		Preocupación por el puesto	¿Tiene un compromiso laboral eficiente, por la preocupación de perder el empleo?	X	
		Sentimiento de abandono laboral	¿Sería muy duro dejar esta organización, así lo quisiera?	X	
		Afectación	¿Gran parte de su vida se afectaría si decidiera salir de la organización?	X	
		Sentimiento de necesidad	¿Hoy, pertenecer a esta organización es una cuestión tanto de necesidad como de deseo?	X	
	COMPROMIS O NORMATIVO	Culpabilidad	¿Me sentiría culpable si dejara mi organización ahora?	X	
		Sentimiento de abandono	¿No abandonaría a la empresa en estos momentos?	X	
		Sentimiento de deuda	¿Estoy en deuda con la organización?	X	
		Lealtad	¿Esta organización merece mi lealtad?	X	
		Obligación	¿No siento obligación alguna de permanecer?	X	
<b>2da</b>	ORIENTACIÓN	Objetivo	¿Cumpló con los objetivos planificados	X	

<b>variable</b>	<b>DE RESULTADOS</b>		en la organización?		
		Motivación	¿Me siento motivado por mis jefes superiores y así cumpla con las metas y objetivos de mi organización?	X	
		Control	¿ Su jefe controla el cumplimiento de sus actividades realizadas?	X	
		Clima laboral	¿en la organización existe un buen clima laboral?	X	
		Interés de resolución	¿Existe un interés de resolución de conflictos por parte de los empleados?	X	
		Cuidado en la prestación de servicio	¿Existe cuidado en la prestación de servicios al cliente?	X	
	<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>	Resolución de conflictos	¿Considera usted que ayuda a la resolución de conflictos en su organización?	X	
		Cortesía	¿Gran parte de los colaboradores es atento y cortés con el público?	X	
	<b>INICIATIVA</b>	Habilidades	¿Cree usted que desarrolla fácilmente sus habilidades para interactuar con sus compañeros?	X	
		Toma de decisiones	¿Toma decisiones dentro de su puesto en el que trabaja?	X	
		Innovador	¿Muestra iniciativa por mejorar sus puntos débiles y crea puntos fuertes para mejorar en lo que respecta a su rendimiento laboral?	X	
		Responsabilidad	¿Cumple con las responsabilidades del puesto de trabajo que se le asigna?	X	
	<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>	Comunicación	¿Usted cree que se comunica activamente con sus compañeros de trabajo?	X	
			¿Considera que, su jefe promueve y fomenta la comunicación interna?	x	
		Participación	¿Cree usted que participa activamente de las actividades programadas por parte de la organización?	X	
		Intervención	¿Cree usted que promueve el trabajo en equipo?	X	
			¿Cree usted que promueve la intervención en las metas de la empresa?	x	

**Instrucciones de Evaluación de ítems:** Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que, según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

*MA= Totalmente adecuado / BA= Muy adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado*

**Categorías a evaluar:** Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.



### ENCUESTA COMPROMISO LABORAL

Preguntas		Valoración					Observaciones
Nº	Ítems	TA	BA	A	PA	NA	
<b>DIMENSIÓN 1: COMPROMISO AFECTIVO</b>							
1	¿Se siente orgulloso de pertenecer en su organización?	X					
2	¿Siente entusiasmo al realizar sus funciones en su organización?	X					
3	¿Se siente integrado por los demás compañeros en su organización?	X					
4	¿Cree usted que su jefe lo motiva para el cumplimiento de sus actividades?	X					
5	¿Se siente feliz de pertenecer en su organización?	X					
<b>DIMENSIÓN 2: CONTINUIDAD</b>							
6	¿Permanece en la empresa por las pocas opciones de trabajo en su localidad?	X					
7	¿Tiene un compromiso laboral eficiente, por la preocupación de perder el empleo?	X					
8	¿Sería muy duro dejar esta organización, así lo quisiera?	X					
9	¿Gran parte de su vida se afectaría si decidiera salir de la organización?	X					
10	¿Hoy, pertenecer a esta organización es una cuestión tanto de necesidad como de deseo?	X					
<b>DIMENSIÓN 3: COMPROMISO NORMATIVO</b>							
11	¿Me sentiría culpable si dejara mi organización ahora?	X					
12	¿No abandonaría a la empresa en estos momentos?	X					
13	¿Estoy en deuda con la organización?	X					
14	¿Esta organización merece mi lealtad?	X					
15	¿No siento obligación alguna de permanecer?	X					
<b>Total:</b>		X					

### ENCUESTA COMPROMISO LABORAL

Preguntas		Valoración					Observaciones
Nº	Ítems	M A	BA	A	PA	NA	
<b>DIMENSIÓN 1: ORIENTACIÓN DE RESULTADOS</b>							
1	¿Cumplo con los objetivos planificados en la organización?	X					
2	¿Me siento motivado por mis jefes superiores y así cumplo con las metas y objetivos de mi organización?	X					
3	¿Su jefe controla el cumplimiento de sus actividades realizadas?	X					
4	¿En la organización existe un buen clima laboral?	X					
5	¿Existe un interés de resolución de conflictos por parte de los empleados?	X					
6	¿Existe cuidado en la prestación de servicios al cliente?	X					
<b>DIMENSIÓN 2 RELACIONES INTERPERSONALES</b>							
7	¿Considera usted que ayuda a la resolución de conflictos en su organización?	X					
8	¿Gran parte de los colaboradores es atento y cortés con el público?	X					
<b>DIMENSIÓN 3 INICIATIVA</b>							
9	¿Cree usted que desarrolla fácilmente sus habilidades para interactuar con sus compañeros?	X					
10	¿Toma decisiones dentro de su puesto en el que trabaja?	X					
11	¿Muestra iniciativa por mejorar sus puntos débiles y crea puntos fuertes para mejorar en lo que respecta a su rendimiento laboral?	X					
12	¿Cumple con las responsabilidades del puesto de trabajo que se le asigna?	X					
<b>DIMENSIÓN 4 TRABAJO EN EQUIPO</b>							
13	¿Usted cree que se comunica activamente con sus compañeros de trabajo?	X					
14	¿Considera que, su jefe promueve y fomenta la comunicación interna?	X					
15	¿Cree usted que participa activamente de las actividades programadas por parte de la organización?	X					
16	¿Cree usted que promueve el trabajo en equipo?	X					
17	¿Cree usted que promueve la intervención en las metas de la empresa?	X					
<b>Total:</b>		X					

**Evaluado por: NIÑO MORANTE LUIS ALBERTO**

**D.N.I.: 46405247**

**Fecha: 28-03-2023**

**Firma:**

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'L' and 'M' intertwined, with a vertical line through the center.

---

**Br. Niño Morante, Luis Alberto**

**DNI: 46405247**

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, LUIS ALBERTO NIÑO MORANTE, con Documento Nacional de Identidad N° 46405247, de profesión Abogado, grado académico Maestro en Gestión Pública, labor que ejerzo actualmente como DOCENTE UNIVERSITARIO, en la Institución UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el presente Instrumento, cuyo propósito es medir el compromiso y desempeño laboral de los colaboradores, a efectos de su aplicación en la empresa panadería Sabrosas Tentaciones, Lambayeque.

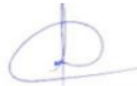
Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	TA (3)	MA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	X				
Amplitud del contenido a evaluar.	X				
Congruencia con los indicadores.	X				
Coherencia con las dimensiones.	X				

**Apreciación total:**

Totalmente adecuado ( X )    Muy adecuado ( )    A= Adecuado ( )  
PA= Poco adecuado ( )                      No adecuado ( )

Trujillo, a los 28 días del mes de marzo del 2023



Br. Niño Morante, Luis Alberto

DNI: 46405247

## PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

**Estimado Validador: MARTIN ORLANDO SECLÈN ICO**

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado: Cuestionario para medir el compromiso y desempeño laboral de los colaboradores de la panadería Sabrosas Tentaciones, Lambayeque 2022

Ficha de Encuesta, diseñado por Carolina Samantha Coveñas Rodríguez cuyo propósito es medir el compromiso y desempeño laboral de los colaboradores el cual será aplicado a la empresa Sabrosas Tentaciones, Lambayeque, por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

### COMPROMISO Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA PANADERÍA SABROSAS TENTACIONES, LAMBAYEQUE 2022

Tesis que será presentada al Programa de Estudios de Administración de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Católica de Trujillo, como requisito para obtener el grado académico de:

“LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN”

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte

Carolina Samantha Coveñas Rodríguez

**JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO**

**Instrucciones:** Marque con una X en donde corresponde, que, según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

**ENCUESTA**

Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
<b>1ra variable</b>	COMPROMISO AFECTIVO	Orgullo por la organización	¿Se siente orgulloso de pertenecer en su organización?	X	
		Entusiasmo	¿Siente entusiasmo al realizar sus funciones en su organización?	X	
		Sentimiento de integración	¿Se siente integrado por los demás compañeros en su organización?	X	
		Cumplimiento de metas	¿Cree usted que su jefe lo motiva para el cumplimiento de sus actividades?	X	
		Felicidad	¿Se siente feliz de pertenecer en su organización?	X	
	CONTINUIDAD	Opciones de trabajo	¿Permanece en la empresa por las pocas opciones de trabajo en su localidad?	X	
		Preocupación por el puesto	¿Tiene un compromiso laboral eficiente, por la preocupación de perder el empleo?	X	
		Sentimiento de abandono laboral	¿Sería muy duro dejar esta organización, así lo quisiera?	X	
		Afectación	¿Gran parte de su vida se afectaría si decidiera salir de la organización?	X	
		Sentimiento de necesidad	¿Hoy, pertenecer a esta organización es una cuestión tanto de necesidad como de deseo?	X	
	COMPROMIS O NORMATIVO	Culpabilidad	¿Me sentiría culpable si dejara mi organización ahora?	X	
		Sentimiento de abandono	¿No abandonaría a la empresa en estos momentos?	X	
		Sentimiento de deuda	¿Estoy en deuda con la organización?	X	
		Lealtad	¿Esta organización merece mi lealtad?	X	
		Obligación	¿No siento obligación alguna de permanecer?	X	
<b>2da variable</b>	ORIENTACIÓN DE	Objetivo	¿Cumpló con los objetivos planificados en la organización?	X	

	RESULTADOS	Motivación	¿Me siento motivado por mis jefes superiores y así cumplo con las metas y objetivos de mi organización?	X	
		Control	¿ Su jefe controla el cumplimiento de sus actividades realizadas?	X	
		Clima laboral	¿en la organización existe un buen clima laboral?	X	
		Interés de resolución	¿Existe un interés de resolución de conflictos por parte de los empleados?	X	
		Cuidado en la prestación de servicio	¿Existe cuidado en la prestación de servicios al cliente?	X	
	RELACIONES INTERPERSONALES	Resolución de conflictos	¿Considera usted que ayuda a la resolución de conflictos en su organización?	X	
		Cortesía	¿Gran parte de los colaboradores es atento y cortés con el público?	X	
	INICIATIVA	Habilidades	¿Cree usted que desarrolla fácilmente sus habilidades para interactuar con sus compañeros?	X	
		Toma de decisiones	¿Toma decisiones dentro de su puesto en el que trabaja?	X	
		Innovador	¿Muestra iniciativa por mejorar sus puntos débiles y crea puntos fuertes para mejorar en lo que respecta a su rendimiento laboral?	X	
		Responsabilidad	¿Cumple con las responsabilidades del puesto de trabajo que se le asigna?	X	
	TRABAJO EN EQUIPO	Comunicación	¿Usted cree que se comunica activamente con sus compañeros de trabajo?	X	
			¿Considera que, su jefe promueve y fomenta la comunicación interna?	x	
		Participación	¿Cree usted que participa activamente de las actividades programadas por parte de la organización?	X	
		Intervención	¿Cree usted que promueve el trabajo en equipo?	X	
			¿Cree usted que promueve la intervención en las metas de la empresa?	x	

**Instrucciones de Evaluación de ítems:** Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que, según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

*MA= Totalmente adecuado / BA= Muy adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado*

**Categorías a evaluar:** Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.



### ENCUESTA COMPROMISO LABORAL

Preguntas		Valoración					Observaciones
Nº	Ítems	TA	BA	A	PA	NA	
<b>DIMENSIÓN 1: COMPROMISO AFECTIVO</b>							
1	¿Se siente orgulloso de pertenecer en su organización?	X					
2	¿Siente entusiasmo al realizar sus funciones en su organización?	X					
3	¿Se siente integrado por los demás compañeros en su organización?	X					
4	¿Cree usted que su jefe lo motiva para el cumplimiento de sus actividades?	X					
5	¿Se siente feliz de pertenecer en su organización?	X					
<b>DIMENSIÓN 2: CONTINUIDAD</b>							
6	¿Permanece en la empresa por las pocas opciones de trabajo en su localidad?	X					
7	¿Tiene un compromiso laboral eficiente, por la preocupación de perder el empleo?	X					
8	¿Sería muy duro dejar esta organización, así lo quisiera?	X					
9	¿Gran parte de su vida se afectaría si decidiera salir de la organización?	X					
10	¿Hoy, pertenecer a esta organización es una cuestión tanto de necesidad como de deseo?	X					
<b>DIMENSIÓN 3: COMPROMISO NORMATIVO</b>							
11	¿Me sentiría culpable si dejara mi organización ahora?	X					
12	¿No abandonaría a la empresa en estos momentos?	X					
13	¿Estoy en deuda con la organización?	X					
14	¿Esta organización merece mi lealtad?	X					
15	¿No siento obligación alguna de permanecer?	X					
<b>Total:</b>		X					

### ENCUESTA COMPROMISO LABORAL

Preguntas		Valoración					Observaciones
Nº	Ítems	M A	BA	A	PA	NA	
<b>DIMENSIÓN 1: ORIENTACIÓN DE RESULTADOS</b>							
1	¿Cumplo con los objetivos planificados en la organización?	X					
2	¿Me siento motivado por mis jefes superiores y así cumplo con las metas y objetivos de mi organización?	X					
3	¿Su jefe controla el cumplimiento de sus actividades realizadas?	X					
4	¿En la organización existe un buen clima laboral?	X					
5	¿Existe un interés de resolución de conflictos por parte de los empleados?	X					
6	¿Existe cuidado en la prestación de servicios al cliente?	X					
<b>DIMENSIÓN 2 RELACIONES INTERPERSONALES</b>							
7	¿Considera usted que ayuda a la resolución de conflictos en su organización?	X					
8	¿Gran parte de los colaboradores es atento y cortés con el público?	X					
<b>DIMENSIÓN 3 INICIATIVA</b>							
9	¿Cree usted que desarrolla fácilmente sus habilidades para interactuar con sus compañeros?	X					
10	¿Toma decisiones dentro de su puesto en el que trabaja?	X					
11	¿Muestra iniciativa por mejorar sus puntos débiles y crea puntos fuertes para mejorar en lo que respecta a su rendimiento laboral?	X					
12	¿Cumple con las responsabilidades del puesto de trabajo que se le asigna?	X					
<b>DIMENSIÓN 4 TRABAJO EN EQUIPO</b>							
13	¿Usted cree que se comunica activamente con sus compañeros de trabajo?	X					
14	¿Considera que, su jefe promueve y fomenta la comunicación interna?	X					
15	¿Cree usted que participa activamente de las actividades programadas por parte de la organización?	X					
16	¿Cree usted que promueve el trabajo en equipo?	X					
17	¿Cree usted que promueve la intervención en las metas de la empresa?	X					
<b>Total:</b>		X					

**Evaluado por: SECLÈN ICO MARTIN ORLANDO**

**D.N.I.: 17528944**

**Fecha: 28-03-2023**

**Firma:**

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'SECLÈN', written over a light blue grid background.

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, MARTIN ORLANDO SECLÈN ICO, con Documento Nacional de Identidad N° 17528944, de profesión Administrador, grado académico Maestro en Gerencia Empresarial, labor que ejerzo actualmente como GESTOR PÚBLICO, en la Institución MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OLMOS

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el presente Instrumento, cuyo propósito es medir el compromiso y desempeño laboral de los colaboradores, a efectos de su aplicación en la empresa panadería Sabrosas Tentaciones, Lambayeque.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	TA (3)	MA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	X				
Amplitud del contenido a evaluar.	X				
Congruencia con los indicadores.	X				
Coherencia con las dimensiones.	X				

**Apreciación total:**

Totalmente adecuado ( X )    Muy adecuado ( )    A= Adecuado ( )  
PA= Poco adecuado ( )                      No adecuado ( )

Trujillo, a los 28 días del mes de marzo del 2023



Anexo 2: Ficha técnica

**Ficha técnica cuestionario compromiso laboral**

Nombre original del instrumento:	CUESTIONARIO PARA MEDIR EL COMPROMISO LABORAL
Autor y año: Br. Carolina Samantha Coveñas Rodríguez	ORIGINAL: X ADAPTACIÓN:
Objetivo del instrumento:	Medir el compromiso laboral de los colaboradores de la panadería sabrosas tentaciones
Usuarios:	El 100% de colaboradores (14)
Forma de administración o modo de aplicación:	Modalidad virtual.
Validez:	Muy Adecuado (MA)
Confiabilidad:	Para la estandarización del presente instrumento se usó el coeficiente de Alfa de Cronbach cuya consistencia interna resultó con Alfa = 0.879 que significa confiabilidad Muy Buena.

### Ficha técnica cuestionario desempeño laboral

Nombre original del instrumento:	CUESTIONARIO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL
Autor y año: Br. Carolina Samantha Coveñas Rodríguez	ORIGINAL: X ADAPTACIÓN:
Objetivo del instrumento:	Medir el desempeño laboral de los colaboradores de la panadería sabrosas tentaciones
Usuarios:	El 100% de colaboradores (14)
Forma de administración o modo de aplicación:	Modalidad virtual.
Validez:	Muy Adecuado (MA)
Confiabilidad:	Para la estandarización del presente instrumento se usó el coeficiente de Alfa de Cronbach cuya consistencia interna resultó con Alfa = 0.832 que significa confiabilidad Muy Buena.

Anexo 3: Operacionalización de variables

VARIABLE	DEF. CONCEPTUAL	DEF. OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
COMPROMISO LABORAL	Según Allen & Meyer (1990) refiere que es toda actitud, comprensión y compartición de las metas de una entidad por todos los recursos humanos que la componen.	Para medir la variable en estudio, se estructuró mediante 3 dimensiones y 15 ítems correspondiente mente.	COMPROMISO AFECTIVO	Orgullo por la organización	1	CUESTIONARIO	ESCALA ORDINAL
				Entusiasmo	2		
				Sentimiento de integración	3		
				Cumplimiento de metas	4		
				Felicidad	5		
				Opciones de trabajo	6		
				Preocupación por el puesto	7		
				Sentimiento de abandono laboral	8		
				Afectación	9		
				Sentimiento de necesidad	10		
				Culpabilidad	11		
				Sentimiento de abandono	12		
				Sentimiento de deuda	13		
				Lealtad	14		
				Obligación	15		

DESEMPEÑO LABORAL	Eficiencia de los trabajadores con respecto al cumplimiento de sus actividades dentro de una empresa (Chiavenato, 2008)	Para medir la variable en estudio, se estructuró mediante 4 ítems correspondiente mente.	ORIENTACIÓN DE RESULTADOS	Objetivo	1	CUESTIONARIO
				Motivación Control	2	ARIO- ESCALA ORDINAL
				Clima laboral	3	
				Interés de resolución	4	
				Cuidado en la prestación de servicio	5	
				Resolución de conflictos	6	
			RELACIONES INTERPERSONALES	Cortesía	7	
				Habilidades	8	
				Toma de decisiones	9	
			INICIATIVA	Innovación	10	
				Responsabilidad	11	
				Comunicación	12	
				Participación	13-14	
			TRABAJO EN EQUIPO	Intervención	15	
					16-17	



## **Anexo 5: Carta de presentación**

### **CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA PARA EL DESARROLLO DE TESIS**

Yo, José Elmer Chavesta Torres, identificado con DNI 16627923, en mi localidad de Lambayeque de la empresa SABROSAS TENTACIONES E.I.R.L, con RUC N° 20600779886 ubicada en ciudad de Lambayeque, Perú.

#### **OTORGO LA AUTORIZACIÓN**

Al Sr.(ta) Br. Carolina Samantha Coveñas Rodríguez, identificado (a) con DNI N° 71871034, bachiller (es) del programa de estudios de Administración, para que utilice la siguiente información de la empresa, tener acceso, utilizar información y aplicar instrumentos de recolección de información para la tesis titulada COMPROMISO Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA PANADERÍA SABROSAS TENTACIONES, LAMBAYEQUE. Para obtener el Título Profesional. Adjunto a esta carta la siguiente documentación:

(        ) Ficha RUC

#### **Firma y sello del Representante Legal DNI:**

El bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y Tesis. En caso de comprobarse la falsedad de datos y será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente y así mismo asumirá la responsabilidad antes posible acciones legales que la empresa, otorgante de la información, pueda ejecutar.

**Firma del Bachiller**

**DNI: 71871034**

Anexo 6: Consentimiento informado

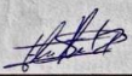
**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA  
PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Yo José Alex Chavesta Torres  
(Nombre del representante del área de la empresa)  
Identificado con DNI 16627483, en mi calidad de Representante Legal  
(Nombre del puesto del representante del área de la empresa)  
del área de Administración  
(Nombre del área de la empresa)  
de la empresa/institución La magia del Trigo  
(Nombre de la empresa)  
Sabroso Tentaciones E.I.R.L.  
con R.U.C N° 20.600.7798.86, ubicada en la ciudad de Lambayeque  
Av. Augusto B. Leguía 110

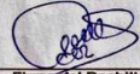
**OTORGO LA AUTORIZACIÓN,**

Al estudiante Carolina Samantha Coveñas Rodríguez identificada con DNI N° 71871034, estudiante de la carrera profesional de Administración, para que utilice la información de esta empresa/institución, con la finalidad de que pueda desarrollar su Trabajo de Investigación y de esta manera optar el grado de Licenciado en Administración.

03 de Julio del 2023

  
Firma del Representante de la Empresa  
DNI: 16627483

El Egresado declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; y asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

  
Firma del Bachiller  
DNI: \_\_\_\_\_

Anexo 7. Matriz de consistencia

TÍTULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Compromiso y desempeño laboral de los colaboradores de la panadería Sabrosas Tentaciones, Lambayeque 2022.	<b>Problema</b> ¿Qué relación existe entre el compromiso y desempeño laboral de los colaboradores de la panadería Sabrosas Tentaciones, Lambayeque 2022?	<b>Hipótesis</b> Hi: El compromiso laboral tiene una relación significativa en desempeño laboral de los colaboradores de la Panadería Sabrosas Tentaciones, Lambayeque 2022. Ho: El compromiso laboral no tiene una relación significativa en desempeño laboral de los colaboradores de la Panadería Sabrosas Tentaciones, Lambayeque 2022.	<b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre el compromiso y el desempeño laboral de los colaboradores de la panadería Sabrosas Tentaciones, Lambayeque 2022.	COMPROMISO LABORAL	COMPROMISO AFECTIVO CONTINUIDAD COMPROMISO NORMATIVO	<b>Tipo:</b> Básico  <b>Métodos:</b> inductivo <b>Diseño:</b> No experimental-descriptivo, correlacional.  <b>Población y muestra:</b> 14 colaboradores
	<b>Problemas específicos:</b> ¿Cuál es el nivel de compromiso laboral de los colaboradores de la panadería Sabrosas Tentaciones, Lambayeque 2022? ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la	<b>Hipótesis específicas:</b> Existe un bajo nivel de compromiso laboral de los colaboradores de la panadería Sabrosas Tentaciones, Lambayeque 2022. Existe un bajo nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la panadería Sabrosas Tentaciones, Lambayeque 2022.	<b>Objetivos específicos:</b> Determinar el nivel de compromiso laboral de los colaboradores de la panadería Sabrosas Tentaciones, Lambayeque 2022. Determinar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la	DESEMPEÑO LABORAL	ORIENTACIÓN DE RESULTADOS RELACIONES INTERPERSONALES INICIATIVA TRABAJO EN EQUIPO	<b>Técnicas e instrumentos de investigación</b> Encuesta y cuestionarios

panadería Sabrosas Tentaciones, Lambayeque 2022?  
 ¿Qué relación existe entre el compromiso laboral y las dimensiones del desempeño laboral de los colaboradores de la panadería Sabrosas Tentaciones, Lambayeque 2022?

Existe relación entre el compromiso laboral y las dimensiones del desempeño laboral de los colaboradores de la panadería Sabrosas Tentaciones, Lambayeque 2022.

panadería Sabrosas Tentaciones, Lambayeque 2022.  
 Determinar la relación entre el compromiso laboral y las dimensiones del desempeño laboral de los colaboradores de la panadería Sabrosas Tentaciones, Lambayeque 2022.



# COMPROMISO Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA PANADERÍA SABROSAS TENTACIONES, LAMBAYEQUE

## INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="http://repositorio.uct.edu.pe">repositorio.uct.edu.pe</a> Fuente de Internet	4%
2	<a href="#">Submitted to Universidad Cesar Vallejo</a> Trabajo del estudiante	4%
3	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	3%
4	<a href="#">Submitted to Universidad Catolica de Trujillo</a> Trabajo del estudiante	1%
5	<a href="http://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="http://es.scribd.com">es.scribd.com</a> Fuente de Internet	1%
7	<a href="#">Submitted to Universidad ESAN -- Escuela de Administración de Negocios para Graduados</a> Trabajo del estudiante	<1%
8	<a href="http://repositorio.unasam.edu.pe">repositorio.unasam.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%

9	<a href="http://repositorio.uladech.edu.pe">repositorio.uladech.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
10	<a href="http://repositorio.unprg.edu.pe">repositorio.unprg.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
11	<a href="http://repositorio.upsjb.edu.pe">repositorio.upsjb.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
12	<a href="http://repositorio.uss.edu.pe">repositorio.uss.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
13	<a href="http://press.religacion.com">press.religacion.com</a> Fuente de Internet	<1 %
14	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	<1 %
15	<a href="http://1library.co">1library.co</a> Fuente de Internet	<1 %
16	<a href="http://alicia.concytec.gob.pe">alicia.concytec.gob.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
17	<a href="http://repositorio.upn.edu.pe">repositorio.upn.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
18	<a href="http://repositorio.uwiener.edu.pe">repositorio.uwiener.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
19	<a href="http://repositorio.espam.edu.ec">repositorio.espam.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
20	<a href="http://repositorio.unsm.edu.pe">repositorio.unsm.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %

<1 %

21

[www.yumpu.com](http://www.yumpu.com)

Fuente de Internet

<1 %

22

Submitted to Universidad Nacional Toribio  
Rodríguez de Mendoza de Amazonas

Trabajo del estudiante

<1 %

23

Submitted to Universidad San Ignacio de  
Loyola

Trabajo del estudiante

<1 %

24

[repositorio.uta.edu.ec](http://repositorio.uta.edu.ec)

Fuente de Internet

<1 %

25

[www.coursehero.com](http://www.coursehero.com)

Fuente de Internet

<1 %

26

[opac.colsan.edu.mx](http://opac.colsan.edu.mx)

Fuente de Internet

<1 %

27

[repositorio.ulasamericas.edu.pe](http://repositorio.ulasamericas.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

28

[repositorio.usil.edu.pe](http://repositorio.usil.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

29

[www.aenor.es](http://www.aenor.es)

Fuente de Internet

<1 %

30

[www.cacic2016.unsl.edu.ar](http://www.cacic2016.unsl.edu.ar)

Fuente de Internet

<1 %



---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 10 words

Excluir bibliografía

Activo

# COMPROMISO Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA PANADERÍA SABROSAS TENTACIONES, LAMBAYEQUE

INFORME DE GRADEMARK

NOTA FINAL

COMENTARIOS GENERALES

**/0**

PÁGINA 1

PÁGINA 2

PÁGINA 3

PÁGINA 4

PÁGINA 5

PÁGINA 6

PÁGINA 7

PÁGINA 8

PÁGINA 9

PÁGINA 10

PÁGINA 11

PÁGINA 12

PÁGINA 13

PÁGINA 14

PÁGINA 15

PÁGINA 16

PÁGINA 17

PÁGINA 18

PÁGINA 19

PÁGINA 20

---

PÁGINA 21

---

PÁGINA 22

---

PÁGINA 23

---

PÁGINA 24

---

PÁGINA 25

---

PÁGINA 26

---

PÁGINA 27

---

PÁGINA 28

---

PÁGINA 29

---

PÁGINA 30

---

PÁGINA 31

---

PÁGINA 32

---

PÁGINA 33

---

PÁGINA 34

---

PÁGINA 35

---

PÁGINA 36

---

PÁGINA 37

---

PÁGINA 38

---

PÁGINA 39

---

PÁGINA 40

---

PÁGINA 41

---

PÁGINA 42

---

PÁGINA 43

---

PÁGINA 44

---

PÁGINA 45

---

PÁGINA 46

---

PÁGINA 47

---

PÁGINA 48

---

PÁGINA 49

---

PÁGINA 50

---

PÁGINA 51

---

PÁGINA 52

---

PÁGINA 53

---

PÁGINA 54

---

PÁGINA 55

---

PÁGINA 56

---

PÁGINA 57

---

PÁGINA 58

---

PÁGINA 59

---

PÁGINA 60

---

PÁGINA 61

---

PÁGINA 62

---

PÁGINA 63

---

PÁGINA 64

---

PÁGINA 65

---

PÁGINA 66

---

PÁGINA 67

---

PÁGINA 68

---

PÁGINA 69

---

PÁGINA 70

---

PÁGINA 71

---

PÁGINA 72

---

PÁGINA 73

---

PÁGINA 74

---

PÁGINA 75

---

PÁGINA 76

---

PÁGINA 77

---

PÁGINA 78

---

PÁGINA 79

---

PÁGINA 80

---

PÁGINA 81

---

PÁGINA 82

---

PÁGINA 83

---

PÁGINA 84

---

PÁGINA 85

---

PÁGINA 86

---

PÁGINA 87

---

PÁGINA 88

---

PÁGINA 89

---

PÁGINA 90

---

PÁGINA 91

---

PÁGINA 92

---