

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**RELACIÓN DEL COMPROMISO Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA DISTRIBUIDORA AGA NESTLÉ EN LA
CIUDAD DE JAÉN**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORAS

GUERRERO JIMENEZ KELEN MARIEL

VELIZ CHAPOÑAN MARIA ANGELICA

ASESORA

Mgtr. VALERIA TAMARA LLONTOPE HERNÁNDEZ

Chiclayo, 2019

Dedicatoria

Este proyecto de tesis lo dedicamos de manera especial a Dios y a vuestros padres por mostrarnos en cada momento el camino a la superación, siendo partícipes hoy en día de nuestros logros.

Agradecimiento

En primer lugar, agradecemos infinitamente a Dios por hacer posible la culminación de esta etapa de nuestra vida profesional, así como también agradecemos a nuestra asesora Lic. Valeria Tamara Llontop Hernández, por su constante dedicación y apoyo incondicional. Del mismo modo hacer llegar nuestro agradecimiento al profesor Marco Arbulu Ballesteros, quien nos impartió sus conocimientos y nos orientó constantemente.

RESUMEN

La presente investigación tiene como finalidad determinar la relación del compromiso de los trabajadores en su desempeño laboral de la Distribuidora Aga Nestlé en la ciudad de Jaén, debido a que se identificó dos variables, siendo estas el compromiso y desempeño laboral, por lo cual se analizó los factores que influyen en el comportamiento de los trabajadores, así como sus necesidades que presentan durante su función laboral, se desarrolló en base al Modelo Tridimensional de Meyer y Allen. Para lo cual se empleó un enfoque cuantitativo que permitió examinar los datos de manera numérica así como también se tomó en cuenta como respaldo aspectos basados en carácter cualitativo, donde la información recolectada pudo ser interpretada.

Así mismo, la población identificada como objeto de estudio no hizo distinción de género, raza, religión ni aspectos sociales, así mismo cabe resaltar que por ser una población reducida presenta una muestra censal. Para la obtención de la información se aplicó una encuesta a los 19 trabajadores, la misma que se dividió en 5 dimensiones enfocadas en el compromiso (afectivo, normativo y continuación) y para el desempeño laboral (calidad de trabajo y trabajo en equipo); cabe destacar que fueron elegidos en base a las necesidades de la organización.

Tras haber llevado a cabo la ejecución de la encuesta y la entrevista, a través de las preguntas aplicadas con relación a las variables y con los programas estadísticos aplicados se obtuvo como resultado que existe una relación entre el compromiso y el desempeño que presentan los trabajadores.

Palabras claves: Compromiso, Desempeño y Factores.

Clasificaciones JEL: M12, M54.

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the relationship of the workers' commitment in their work performance of the Aga Nestlé distributor in the city of Jaén, because two variables were identified, these being the commitment and work performance, for which we will analyze the factors that influence the behavior of workers, as well as their needs that arise during their work function, will be developed based on the three-dimensional model of Meyer and Allen. For this purpose, a quantitative approach was used to examine the data in numerical form as well as aspects based on a qualitative nature, where the collected information could be interpreted.

Likewise, the population identified as an object of study will not distinguish gender, race, religion or social aspects, also it should be noted that because it is a small population it presents a census sample. To obtain the information, a survey will be applied to the 19 workers, which was divided into 5 dimensions focused on commitment (affective, normative and continuation) and for work performance (quality of work and team work); It should be noted that they were chosen based on the needs of the organization.

After having carried out the execution of the survey and the interview, through the questions applied in relation to the variables and the applied statistical programs, the result was that there is a relationship between the commitment and performance presented by the workers.

Keywords: Commitment, Performance and Factors.

JEL Classifications: M12, M54.

ÍNDICE

Dedicatoria

Agradecimiento

Resumen

Abstract

I. Introducción	8
II. Marco teórico.....	10
2.1.- Antecedentes:	10
2.2. Bases teórico científicas:	12
III. Metodología	15
3.1 Tipo y nivel de investigación:	15
3.2. Diseño de investigación:	15
3.3. Población, muestra y muestreo:	15
3.4 Criterios de selección:	15
3.5. Operacionalización de variables:.....	16
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....	17
3.7 Procedimientos:	18
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos:	18
3.9 Matriz de consistencia:	20
3.10 Consideraciones Éticas:.....	21
I.V. Resultados y Discusión	22
V. Conclusiones.....	31
VI. Recomendaciones	32
VII. Lista de Referencias	33
VIII. Anexos	36

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de Variables	16
Tabla 2. Matriz de Consistencia	20
Tabla 3. Promedio de análisis de fiabilidad	22
Tabla 4. Análisis de Correlaciones	24
Tabla 5. Correlaciones	25
Tabla 6. Pruebas de normalidad	25
Tabla 7. Dimensión Afectivo	26
Tabla 8. Dimensión normativo	26
Tabla 9. Dimensión continuación	26
Tabla 10. Dimensión calidad de trabajo	27
Tabla 11. Dimensión trabajo en equipo	27

I. Introducción

En la actualidad el compromiso y desempeño laboral en una organización se ha convertido en uno de los elementos claves para el logro de los objetivos que se planteen, tomando en cuenta la importancia que tiene el recurso humano dentro de la misma, de ahí nace el interés de identificar ¿Cuál es la relación que existe entre el compromiso de los trabajadores y su desempeño laboral en la Distribuidora Aga Nestlé en la Ciudad de Jaén?

Tomado en cuenta el aporte de Meyer y Allen para la realización de la investigación donde se señala que dicho modelo de los autores se originó como consecuencia de desarrollar un estudio de compromiso con la vinculación del compartimiento o una actitud que presentaban aquellos que formaban parte de una empresa, siendo necesario que este vínculo conlleve al individuo a comportarse de tal manera que beneficie a su entidad y así mismo.

Asimismo, la investigación está orientada a determinar la relación del compromiso y desempeño laboral en la distribuidora Aga Nestlé, donde se identifica el desempeño laboral de los trabajadores el cual refleja el compromiso hacia la misma, determinando factores que influyen en ambas variables como se detalla en el desarrollo de dicha investigación.

De tal modo se tiene como objetivo general determinar la relación del compromiso de los trabajadores en su desempeño laboral de la Distribuidora Aga Nestlé y brindar aportes ante lo ya mencionado para mejorar la calidad de los trabajadores. La investigación se enfoca en lograr y construir un compromiso laboral sólido, despertando de esta forma el interés de la empresa con sus colaboradores, y por consiguiente puedan alcanzar una ventaja competitiva en el tiempo, por otro lado, el estudio servirá como aporte en el futuro para posibles investigaciones dirigidas con la misma temática en diversas organizaciones, con servicios similares siendo necesario el compromiso y el desempeño laboral en el rubro comercial.

En el segundo capítulo se aborda lo que diversos autores hablan acerca de las variables que son objeto de estudio, que son la relación de compromiso y el desempeño de los trabajadores; en lo que respecta a los antecedentes, los diversos autores darán su postura en base a la realidad problemática de sus investigaciones y en el marco teórico, las bases sólidas de conceptos del tema objeto de estudio; lo que posterior a ello será materia de contrastación con los resultados.

En el tercer capítulo, la metodología empleada fue de enfoque mixto, ya que involucra la recolección y análisis de datos cuantitativos y también el respaldo de aspectos basados en carácter cualitativo, de igual manera, el diseño es relacional debido a las dos variables empleadas en dicha investigación utilizando fuentes primarias y secundarias con dos técnicas de recolección de datos, que son la encuesta y la entrevista, la primera dirigida a los trabajadores y la segunda a los encargados de las mismas.

En el cuarto capítulo se aborda los resultados que arrojaron las técnicas aplicadas con la utilización del programa SPSS, expresados a través de gráficos y tablas para la posterior interpretación de la realidad problemática, la discusión se da a partir de los resultados arrojados, contrastando con las opiniones de diversos autores que abarca el marco teórico de la presente investigación.

II. Marco teórico

2.1. Antecedentes

De acuerdo con Iturbe y Osorio (2011), tras un estudio realizado señaló que existen factores motivacionales tales como condiciones físicas, ambientales, incentivos salariales, dentro de los más relevantes son las comisiones que se haga de acuerdo con el porcentaje de ventas y también en el caso de las bonificaciones los cuales están asociados al compromiso y satisfacción laboral, siendo óptimos para la productividad de la empresa.

Núñez, Martín y Salazar (2010) señala que tanto varones como mujeres presentaron un nivel alto de compromiso organizacional, asimismo, el factor motivador de compromiso organizacional en las mujeres fue la presión por el trabajo, mientras que en los varones es el sentirse reconocidos por su trabajo.

Por otro lado, Dessler (2009) indica que los empleados, en general, tienden a sentirse satisfechos respecto a las calificaciones que recibirán y también saben que sus aumentos salariales, progreso profesional y tranquilidad mental podrían depender de su evaluación dentro de la empresa donde laboren.

Huete (2008) afirma que cada individuo logra satisfacer sus necesidades salariales ya que es un elemento motivacional y puede cubrir sus gastos por su propio esfuerzo, lo que permitió abarcar los dos primeros niveles de la pirámide de Maslow; no obstante, otra forma es ofreciéndoles un desarrollo profesional adecuado, ya que es una de las acciones más efectivas donde el trabajador potenciará sus conocimientos; de igual forma se debe recalcar el reconocer sus méritos de los trabajadores, pues es especialmente efectivo por lo que aporta en mejorar la estima y realización. Por consiguiente, teniendo en cuenta lo mencionado, quien forme parte de la organización se sentirá auto realizado y contento logrando comprometerse con la empresa.

Según Mino (2014) determinó que la existencia de un grado de relación en cuanto a clima y desempeño de los trabajadores, no es relevante por la falta de trabajo en equipo, coordinación y compromiso lo cual genera un ambiente desfavorable trayendo como consecuencia la poca productividad en la empresa y también intervienen en los servicios al cliente.

Robbins, Stephen y Coulter (2013) definen que el desempeño de los trabajadores es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización en el logro de sus actividades y objetivos laborales, puesto que a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual.

Recio, Gómez, López y Martínez (2012), justifican mediante un estudio realizado en el hospital general Rio Verde S.L.P, que existe un quehacer laboral medido en cuatro dimensiones (motivación, liderazgo, participación y reciprocidad); y el compromiso organizacional evaluado en tres dimensiones (afectivo, de continuidad y normativo), así como también la asociación de las mismas con las características socio demográficas de los colaboradores de la mencionada institución de salud.

Koontz (2012) refiere que el sistema para medir el desempeño con base y objetivos preestablecidos debe completarse con una evaluación del gerente en sus funciones como tal.

Newstrom (2011) aporta que hoy en día, muchas empresas que luchan por sobrevivir se enfocan en su atención a la administración del desempeño, esta idea parte de la premisa que el desempeño del colaborador puede administrarse y mejorarse ya sea mediante el establecimiento de metas.

Fauziah, Safiah y Shukriah (2010), en su investigación realizada en la empresa de telecomunicaciones, donde los hallazgos encontrados dieron a conocer que los trabajadores percibían su ambiente dentro de la organización en un nivel moderado, indicando que el compromiso continuo guarda cierta relación con el trabajo en equipo y la toma de decisiones de la compañía.

Aamodt (2010) determinó que el uso más importante de la evaluación del desempeño es mejorar y así poder proporcionar capacitación sobre las actividades que se necesitan reforzar, de igual forma, dicha capacitación debe ser un proceso continuo a la revisión de la evaluación del desempeño, la cual es recomendable realizar dos veces al año.

Gómez Mejía, L., Balkin, D. & Cardy, R. (2001) argumenta que, para generar el compromiso en los trabajadores, el desempeño debe ser considerado un medio para valorar a los empleados, desarrollar sus competencias, reforzar su desempeño y distribuir recompensas.

Coopey (2012) manifiesta que el compromiso organizacional son acuerdos entre los individuos y la organización; por otro lado, Porter (2012) sostiene que el compromiso organizacional se define

como una fuerte creencia y aceptación de las metas organizacionales, el deseo de esforzarse por alcanzar y mantenerse como miembro de la organización.

Kruse (2013) expresa que el compromiso es un sentimiento que te hace más probable de recomendar la organización, de sentir orgullo por la empresa en la cual laboras y estar así más satisfecho y menos probable de pensar en buscar otro trabajo.

Conway (2004), señala que el compromiso laboral ha cobrado importancia en las organizaciones, entre otras razones, debido al interés por entender qué retiene a los trabajadores en la organización. Asimismo, se han realizado estudios que asocian el compromiso laboral como predictor del desempeño; a la vez, lo relacionan con bajo ausentismo y altos resultados financieros

Gutiérrez (2012) afirma que un individuo comprometido, como miembro de la empresa va generando un sentimiento de apego hacia los objetivos y valores organizacionales.

Jericó (2001), define el compromiso de un empleado como una motivación de permanencia y aporte en una organización. De igual forma, difiere la satisfacción del compromiso, pues un empleado satisfecho no siempre está comprometido, por lo cual el colaborador en el ámbito laboral crece y puede lograr un alto compromiso con la empresa.

2.2. Bases teórico científicas:

El modelo de Meyer y Allen (1990), se originó como consecuencia de desarrollar un estudio de compromiso con la vinculación del compartimiento o una actitud que presentaban aquellos que formaban parte de una empresa, siendo necesario que dicho vinculo conlleve al individuo a comportarse de tal manera que beneficie a su entidad y a el mismo. Se identificó que las organizaciones que presentan absentismo y rotación generaban una influencia negativa en las relaciones entre el compromiso y las repercusiones principales para los trabajadores.

El compromiso en consecuencia de las consideraciones anteriores es el desarrollo del componente normativo, el papel de los procesos iniciales de socialización es un factor fundamental, pues desde el mismo momento en que el individuo entra a la organización establece una serie de interrelaciones que le permiten ir contrastando sus valores y metas con las organizaciones.

Por otro lado, el comportamiento también está influido por la percepción que tenga el trabajador, de las inversiones que haga la organización dirigidas a mejorar la calidad de vida de quienes formen parte de la misma, buscando beneficio para ambos lados.

Por su parte Funes (2013), explicó que el compromiso afectivo transmite el apego emocional, la identificación e implicación con la organización, consiste el sentirse identificado psicológicamente del colaborador con los valores y filosofía de la empresa. De igual manera encontró que en contexto es muy frecuente que el colaborador no se percate de la sintonía entre sus valores y los de la empresa, sin embargo, esta identificación y afinidad con la organización se muestra con actitudes manifestadas en un evidente orgullo de pertenencia del colaborado hacia su compañía, como, por ejemplo, el colaborador que se emociona al decir que trabaja para su empresa, o el que habla mucho de ésta en reuniones con amigos o familiares.

Mientras tanto Toro (1998), citado por Chiang, Martín y Núñez (2010), en su estudio explora relaciones de dependencia entre el compromiso de las personas con la organización y el clima organizacional. Los resultados obtenidos mostraron que si existía una relación de dependencia de una medida global del compromiso de la organización y las dimensiones del clima. Las dimensiones de este mismo que más contribuyeron a la explicación del compromiso fueron: la responsabilidad, las relaciones interpersonales, seguidos por la estabilidad y la retribución.

Por otro lado Peralta (2013), el concepto de compromiso laboral se identifica en las empresas como un vínculo de lealtad o membresía por el cual el trabajador desea permanecer en la organización, debido a su motivación implícita. Ante ello señala al compromiso equivalente a un proceso de identificación y de creencia acerca de la importancia de su labor y la necesidad y utilidad de las funciones que realiza en el trabajo.

Así mismo el desempeño laboral ha sido un tema de discusión de muchos autores con la finalidad de identificar el comportamiento que suelen presentar el recurso humano dentro de una organización. Por lo cual Pimienta. J. (2015), hace mención que el propósito de la evaluación del desempeño laboral es contribuir efectivamente al logro de propósitos tales como el de lograr un carácter formativo, donde la evaluación del desempeño debe reconocer logros y áreas de oportunidad de los docentes en servicio, con la intención, por un lado de revelar al docente aspectos clave enseñanza mediante acciones de formación continua, tutoría y asistencia técnica necesarias que le permitan ubicar sus avances a lo largo de su trayectoria profesional.

La administración es la actividad principal que distingue a las organizaciones que les ofrecen servicios a las personas. El éxito de las mismas depende en gran medida del desempeño de individuos, si estos realizan de forma adecuada su trabajo es muy probable que la organización alcance sus metas.

Es por ello, que Daft, R. (2004), define como desempeño laboral a la medida de eficiencia y eficacia de un trabajador en el grado en que determina o alcanza los objetivos definidos. De allí se desprende la definición de desempeño organizacional; es decir, el nivel en que los trabajadores alcanzan sus objetivos.

Para conocer el nivel de desempeño de empleados y gerentes, se hace necesario implementar un método de evaluación, con cuyos resultados se podrá tomar decisiones objetivas en un momento determinado. Según Robins y Coulter (2006), los gerentes pueden elegir entre diversos métodos como técnica de evaluación del desempeño en la que un evaluador redacta una descripción de las fortalezas, las debilidades, el desempeño pasado y el potencial de un empleado.

De tal modo Morales Cartaya (2010), considera que el desempeño dentro de una organización equivale a un proceso continuo y periódico de evaluación a todos los trabajadores del cumplimiento de la idoneidad demostrada, las competencias y los resultados de trabajo para lograr los objetivos de la empresa, realizado por el jefe inmediato, partiendo de la autoevaluación del trabajador y los criterios de los compañeros que laboran en el área. Por lo que recalca que sin la evaluación del desempeño no hay un desarrollo individual.

Schermerhorn (2010) deduce que el desempeño laboral como producto de la capacidad, el apoyo, el esfuerzo es la cantidad y la calidad de las tareas realizadas por un individuo o un grupo de ellos en el trabajo. Es una piedra angular de la productividad, y tiene que contribuir al logro de los objetivos organizacionales. De hecho, en más organizaciones se aplica un criterio de valor agregado para evaluar el mérito de los puestos y/o de sus titulares. El desempeño en cada puesto debe agregar atractivo a la producción de bienes y/o servicios útiles de la organización.

Luthans (2008) referenciado por Domínguez, Ramírez y García (2013) la misma relación entre compromiso y satisfacción habrá de establecerse con el clima organizacional “existen individuos satisfechos con sus empleos, pero que detestan la organización altamente burocrática para la que trabajan”. Por tanto, no es de sorprender que tener compañeros de trabajo amigables y que brinden apoyo conduce a una mayor satisfacción en el puesto. Por lo general, los estudios encuentran que la conformidad del empleado se incrementa cuando el supervisor inmediato es comprensivo y amigable, alaba el buen desempeño, escucha las opiniones de los empleados y muestra un interés personal en ellos.

III. Metodología

3.1 Tipo y nivel de investigación

El tipo de investigación que se consideró es el de tipo observacional puesto que no fue necesaria la manipulación de variables, a la vez se identificó como un tipo transversal debido a que se desarrolló en el periodo 2017, centrándose en analizar cuál es el nivel de cada variable en un momento dado.

3.2. Diseño de investigación

El enfoque de investigación fue de carácter mixto debido a que involucra un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de la investigación que implican la recolección y análisis de datos cuantitativos, porque permitió examinar de manera numérica, así mismo se utilizó como respaldo, aspectos basados en carácter cualitativo porque se recolectó la información necesaria, con la finalidad que esta sea interpretada.

Para el desarrollo de la investigación se utilizó un alcance relacional debido a que se identificó dos variables, siendo estas el compromiso y desempeño laboral de los trabajadores en la distribuidora Aga Nestlé.

3.3. Población, muestra y muestreo

La presente investigación tuvo como población objeto de estudio a los 19 trabajadores de la Distribuidora Aga Nestlé ubicada en la ciudad de Jaén perteneciente al departamento de Cajamarca.

En la investigación no se hizo distinción de género, raza, religión ni aspectos sociales. Así mismo cabe resaltar que por ser una población reducida presentó una muestra censal.

3.4 Criterios de selección

La siguiente investigación abordó al 100% de la población por lo que no existe criterio de selección.

3.5. Operacionalización de variables

3.5.1. Variable Dependiente: Desempeño laboral.

3.5.2. Variable Independiente: Compromiso laboral

Tabla 1. Operacionalización de Variables

Variabes	Dimensión	Sub Dimensiones	Indicadores	Ítems
Compromiso Laboral	Afectivo	Satisfacción laboral	Sentimiento de afecto	Esta empresa tiene un gran significado personal.
			Nivel de sentimiento de pertenencia	Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi empresa.
		Normas relacionales	Nivel motivacional	Soy feliz porque en esta empresa logro satisfacer mis necesidades.
			Involucramiento	Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas.
	Normativo	Percepción de dependencia	Obligación	Una de las principales razones por las que continúo trabajando en esta compañía es porque siento la obligación de permanecer en ella.
			Sentimiento de culpabilidad	Me sentiría culpable si dejase mi empresa considerando todo lo que me ha dado.
			Lealtad	La empresa donde trabajo merece mi lealtad.
			Sentimiento de responsabilidad	Me preocupo por hacer lo encomendado bien y a tiempo
			Sentimiento personal de deuda	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi empresa.
	Continuación	Intención de abandonar la organización	Necesidad	Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi empresa es porque me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo.
			Edad	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa.
		Sacrificios realizados para permanecer en la organización	Falta de alternativas	Ahora mismo no abandonaría mi empresa, porque me siento obligado con toda su gente.
	Desempeño Laboral	Calidad del trabajo	Desempeño Personal	Capacidad de realización
Compromiso				Durante el tiempo que permanezco en la empresa, mi desempeño ha sido el adecuado.
Puntualidad				Dado un límite de tareas asignadas, he cumplido con las normas implantadas.
Iniciativa				Suelo aportar ideas o soluciones que benefician a la empresa.
Trabajo en equipo		Relaciones interpersonales	Liderazgo	Me considero una persona capaz de liderar en mi ambiente laboral.
			Desarrollo de capacidades	Creo que he logrado desarrollar capacidades en la empresa a la que pertenezco.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se empleó dos tipos de recolección de información tales como las fuentes primarias y secundarias. Las fuentes primarias utilizadas fueron la encuesta y la entrevista que permitió la recopilación de información necesaria para la presente investigación.

De acuerdo al enfoque cuantitativo que se desarrolló en la investigación con la finalidad de explicar las variables de compromiso y desempeño laboral, se empleó como técnica la encuesta de tipo estructurada, la cual permitió conocer las opiniones de los trabajadores de Aga Nestlé para que puedan ser interpretadas con ayuda de fuentes estadísticas. Asimismo, para la técnica ya mencionada fue el cuestionario, el cual estuvo conformado por veinte preguntas cerradas, con una duración de 30 minutos dirigidos a 19 personas aplicadas en el mes de noviembre del periodo 2017.

Para la ejecución de la encuesta y la disminución de los posibles sesgos se llevó a cabo las coordinaciones necesarias, el lugar apropiado y la hora indicada para no interrumpir las horas de trabajo de los encuestados, considerando además que las preguntas plasmadas en el cuestionario fueron cortas y precisas.

Por otro lado, se realizó una breve entrevista de tipo semiestructurada al jefe del área de ventas quien tiene a cargo a los trabajadores, esta técnica permitió medir y evaluar la información requerida. El instrumento utilizado para dicha técnica fue el cuestionario establecido por cinco preguntas abiertas, con una duración de 40 minutos aplicadas en el mes de noviembre del periodo 2017.

La entrevista se llevó a cabo de forma organizada, con el tiempo requerido, preguntas semiestructuradas con claridad para que el entrevistado no presente disconformidad y pueda colaborar sin percance alguno evitando dificultades en la recolección de información.

Como fuentes secundarias consultadas fueron, revistas científicas y libros de autores siendo como principal aporte el de Meyer y Allen (1990), como también Iturbe y Osorio (2011). Por otro lado, se ha considerado las tesis enfocadas en temas del comportamiento y desempeño laboral.

Para la ejecución de los instrumentos empleados en el proceso de la investigación se procedió a realizar la validación necesaria de los ítems a los jueces expertos en el tema con la finalidad de obtener el porcentaje que brinda el respaldo para la ejecución de la encuesta hacia los trabajadores y la entrevista dirigida al encargado de los mismos, cabe recalcar que la evaluación se realizó tomando

encuesta dos variables y cinco dimensiones, para lo cual se obtuvo un resultado de 88,9% en lo que corresponde a la encuesta y para el caso de la entrevista es de 92.5% siendo estos resultados favorables para el desarrollo de ambas aplicadas en la distribuidora.

3.7 Procedimientos

Para el desarrollo de dicha investigación se realizaron coordinaciones vía correo y medio telefónico con el encargado y el ejecutor de ventas de la distribuidora Herson Fenco Mesia, quien solicitó que se le haga llegar el detalle de la información necesaria para que brinde la autorización de realizar una visita previa; por consiguiente, se llegó al acuerdo de viajar a la ciudad de Jaén el día 21 de octubre del 2017 con la finalidad de conocer el ambiente laboral de la distribuidora Aga, de tal forma que no se interrumpieran las horas de los trabajadores el día que se les aplicó las encuestas.

La entrevista realizada al ejecutor de ventas, tuvo una duración aproximada de 1 hora, quien manifestó estar conforme con la información presentada para continuar con el tema de investigación, por lo que se optó realizar el segundo viaje con las respectivas encuestas el día 28 de octubre del 2017 a horas 3:30 pm, dirigida a los 19 trabajadores de la empresa Aga Nestlé con una duración de 30 minutos en la oficina de la distribuidora, en primer lugar se realizó la presentación por parte de las encuestadoras ante los trabajadores y posterior a ello, se dio a conocer las pautas e indicaciones necesarias para que puedan desarrollar dicha encuesta.

Al finalizar la aplicación de la encuesta, se agradeció a los trabajadores por sus minutos brindados, así como también se informó el término de la misma al ejecutor de ventas, por otro lado, se programó una nueva fecha para la entrevista dirigida hacia él, fijando como fecha de entrevista el día 4 de noviembre del 2017 a horas 5:00 pm, en la ciudad de Chiclayo, debido a que se encontraría una semana en dicha ciudad, el lugar elegido fue Starbucks para mayor comodidad del entrevistado; en donde se procedió al desarrollo de la entrevista en el lugar y hora fijada, con un saludo cordial al entrevistado, logrando que la comunicación sea fluida y que la información brindada sea de aporte, tuvo una duración de 40 minutos.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Para el análisis del trabajo de investigación se partió identificando dos tipos de variables, siendo estas: compromiso y desempeño laboral, la primera de ellas conformada por tres dimensiones (afectivo, normativo y continuación) y la segunda contando con 2 dimensiones (desempeño personal

y relaciones interpersonales), las cuales fueron explicadas después de haber recolectado la información necesaria mediante los instrumentos empleados en la encuesta con 20 ítems y para el caso de la entrevista se abarcó 5 ítems.

Posteriormente se procedió a registrar los datos haciendo uso del programa SPSS donde los resultados obtenidos permitieron interpretar la relación existente entre las variables ya mencionadas. Estos resultados fueron expresados a través de gráficos y tablas para la interpretación de la realidad problemática siendo el tema de interés de dicha investigación.

Por otro lado, se empleó el coeficiente de correlación Serman, el cual dio a conocer un rango que permitió identificar el grado de correlación que tiene las dos variables presentadas en la investigación, de igual forma se determinó si la correlación es positiva o negativa.

3.9. Matriz de consistencia

Tabla 2. Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL
¿Cuál es la relación que existe entre el compromiso de los trabajadores y su desempeño laboral en la Distribuidora Aga Nestlé en la Ciudad de Jaén?	Determinar la relación del compromiso de los trabajadores en su desempeño laboral de la Distribuidora Aga Nestlé en la Ciudad de Jaén.	Existe una relación significativa entre en el compromiso y el desempeño laboral de los trabajadores de la Distribuidora Aga Nestlé.
PROBLEMA ESPECÍFICO	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS
¿Qué factores influyen en el comportamiento de los trabajadores y en su compromiso laboral?	Determinar los factores que influyen en el comportamiento de los trabajadores y en su compromiso laboral.	Se determina la presencia de factores que influyen en el comportamiento de los trabajadores y en su compromiso laboral
¿Cuáles son las necesidades que presentan los trabajadores durante su desempeño laboral?	*Identificar las necesidades que presentan los trabajadores durante su desempeño laboral.	Se identifican necesidades que presentan los trabajadores durante su desempeño laboral
¿Cuál es el grado de compromiso organizacional de los trabajadores?	Evaluar el grado de compromiso organizacional de los trabajadores.	Los trabajadores presentan un grado de compromiso organizacional relevante

3.10 Consideraciones Éticas

Como investigadores se declara no tener conflictos de interés, lo cual se pidió una autorización mediante una carta solicitando al encargado llevar acabo la presente encuesta como también una breve entrevista, de acuerdo a la disposición de su tiempo y así no interrumpir horas laborales y que todos puedan contribuir a dicha investigación que se estuvo realizando, por ello los resultados de cada personal fueron reservados para concretar el estudio.

IV. Resultados y Discusión

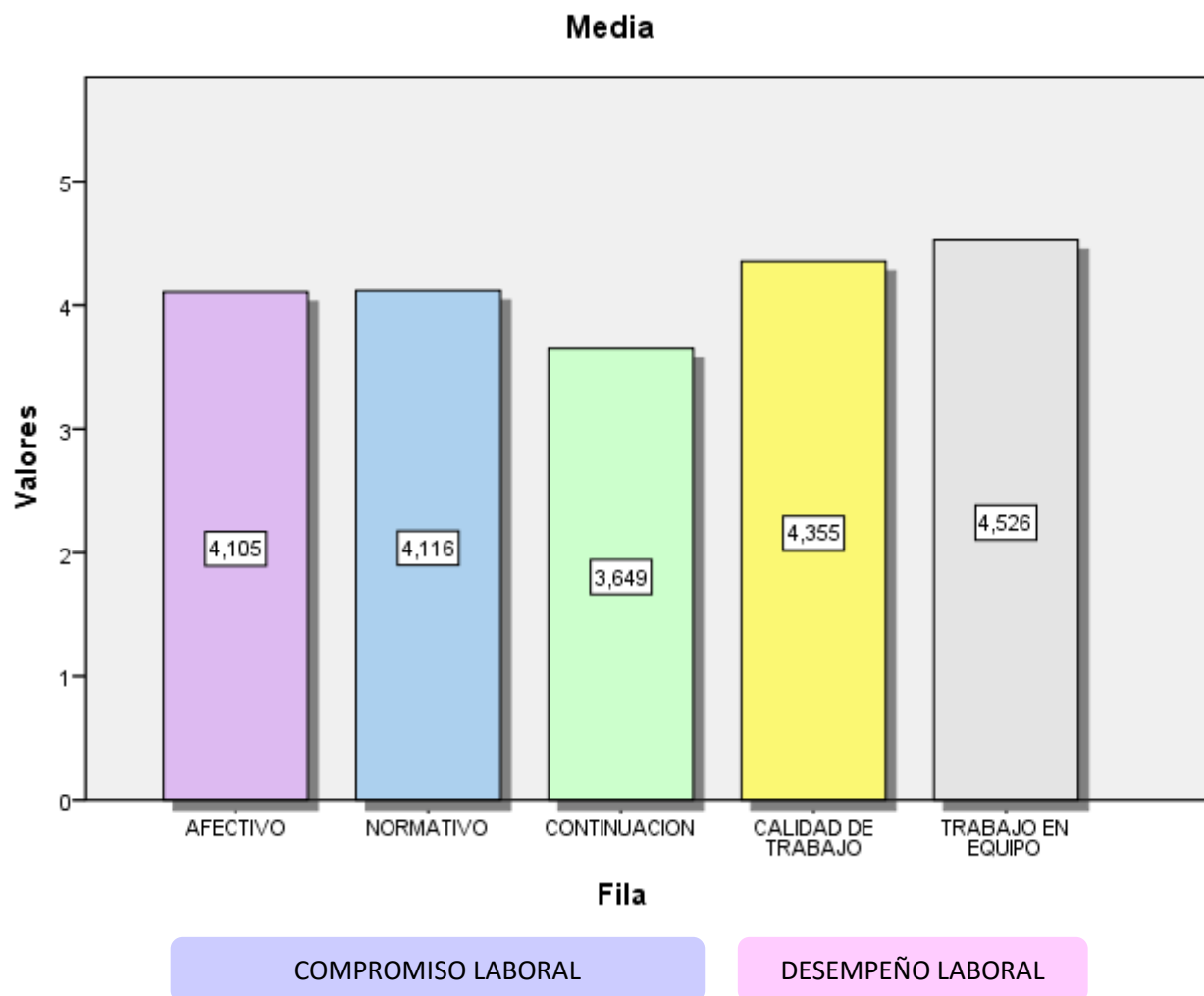
4.1. Promedios del análisis de fiabilidad

Tabla 3. Promedio de análisis de fiabilidad

DIMENSIONES	ALFA DE CRONBACH	APRECIACIÓN
AFECTIVO	0,851	MUY BUENA
NORMATIVO	0,572	MODERADA
CONTINUACIÓN	0,752	MUY RESPETABLE
CALIDAD DE TRABAJO	0,799	MUY RESPETABLE
TRABAJO EN EQUIPO	0,965	EXCELENTE

El alfa de Cronbach es un indicador de fiabilidad interna del instrumento por lo cual maneja una escala de aceptabilidad, como se aprecia en la tabla, la dimensión de Afectividad obtuvo 0.851 lo cual recibe una calificación muy buena, seguida de la dimensión de Continuación con una calificación muy respetable de 0.752 y la dimensión de Normativo obtuvo una puntuación de 0.572 con una calificación de moderada, concluyendo así que dichas dimensiones correspondientes a la primera variable (compromiso laboral) son favorables en el análisis aplicado. Por otro lado, la variable Desempeño laboral cuyas dimensiones son trabajo en equipo y calidad de trabajo han obtenido una puntuación de 0.965 y 0.799 considerándose como una calificación de excelente y muy respetable, siendo del mismo modo aceptable como el caso de la primera variable.

Finalmente, se afirma que el instrumento guarda coherencia y existe una correlación entre los ítems.



En este gráfico se pueden visualizar los promedios de cada dimensión, recalando que se utilizó la escala de Likert con el máximo valor de 5, en donde se logra deducir que las dimensiones son bastante considerables, definiéndolas de cierta manera como ACEPTABLES pero que aún no alcanzan la excelencia.

Tabla 4. Análisis de Correlaciones

			Correlaciones				
			NORMATIVO	AFECTIVO	CONTINUACIÓN	CALIDAD DEL TRABAJO	TRABAJO EN EQUIPO
Rho de Spearman	NORMATIVO	Coeficiente de correlación	1,000	,721**	,188	,701**	,603**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,441	,001	,006
		N	19	19	19	19	19
	AFECTIVO	Coeficiente de correlación	,721**	1,000	,158	,406	,530*
		Sig. (bilateral)	,000	.	,518	,084	,020
		N	19	19	19	19	19
	CONTINUACIÓN	Coeficiente de correlación	,188	,158	1,000	,291	,081
		Sig. (bilateral)	,441	,518	.	,227	,743
		N	19	19	19	19	19
	CALIDAD DEL TRABAJO	Coeficiente de correlación	,701**	,406	,291	1,000	,715**
		Sig. (bilateral)	,001	,084	,227	.	,001
		N	19	19	19	19	19
	TRABAJO EN EQUIPO	Coeficiente de correlación	,603**	,530*	,081	,715**	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	,020	,743	,001	.
		N	19	19	19	19	19

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

La correlación de Spearman es un indicador que demostró la fuerza y la dirección con la que las variables están relacionadas en conjunto, se puede ver que la significancia del contraste viene dada a dos niveles de significancia y vemos que la relación más fuerte se aprecia por la dimensión normativo y la dimensión afectivo con 721, por otro lado, la menos significativa o débil es la dimensión calidad del trabajo y la dimensión continuación.

Tabla 5. Correlaciones

			PROMVA1	PROMVA2
Rho de Spearman	PROMVA1	Coeficiente de correlación	1,000	,645**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	19	19
	PROMVA2	Coeficiente de correlación	,645**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	19	19

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se logra observar que existe una fuerte correlación directa y positiva con respecto a las variables, dicho en otros términos, la relación entre las 2 variables resultó con una correlación de 0.645, significando que entre ambas variables existe una relación alta.

Tabla 6. Pruebas de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
NORMATIVO	,277	19	,000	,825	19	,003
AFECTIVO	,203	19	,038	,874	19	,017
CONTINUACION	,178	19	,117	,910	19	,075
CALIDAD DEL TRABAJO	,203	19	,039	,822	19	,002
TRABAJO EN EQUIPO	,387	19	,000	,607	19	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Debido a que la investigación cuenta con menos de 50 datos y que el sigma es mayor a 0.05, se optó utilizar la prueba de Spearman teniendo en cuenta los resultados obtenidos en las pruebas de normalidad de Shapiro – Wilk.

4.2. Resultados de promedios de las dimensiones

4.2.1. Variable compromiso laboral

Tabla 7. Dimensión Afectivo

Dimensión afectivo	Max valor	Promedio	Brecha
Esta empresa tiene un gran significado personal.	5	4.21	0.79
Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi empresa.	5	4.37	0.63
Soy feliz porque en esta empresa logro satisfacer mis necesidades.	5	4.32	0.68
Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas.	5	3.68	1.32

Tabla 8. Dimensión normativo

Dimensión normativo	Max valor	Promedio	Brecha
Una de las principales razones por las que continúo trabajando en esta compañía es porque siento la obligación de permanecer en ella.	5	3.74	1.26
Me sentiría culpable si dejase mi empresa considerando todo lo que me ha dado.	5	3.84	1.16
La empresa donde trabajo merece mi lealtad.	5	4.47	0.53
Me preocupo por hacer lo encomendado bien y a tiempo	5	4.68	0.32
Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi empresa.	5	3.79	1.21

Tabla 9. Dimensión continuación

Dimensión continuación	Max valor	Promedio	Brecha
Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi empresa es porque me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo.	5	3.74	1.26
Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa.	5	3.26	1.74
Ahora mismo no abandonaría mi empresa, porque me siento obligado con toda su gente.	5	3.95	1.05

4.2.2. Variable desempeño laboral

Tabla 10. Dimensión calidad de trabajo

Dimensión calidad del trabajo	Max valor	Promedio	Brecha
Tengo el interés de capacitarme, desarrollarme y superarme dentro de la empresa.	5	4.32	0.68
Durante el tiempo que permanezco en la empresa, mi desempeño ha sido el adecuado.	5	4.32	0.68
Dado un límite de tareas asignadas, he cumplido con las normas implantadas.	5	4.58	0.42
Suelo aportar ideas o soluciones que benefician a la empresa.	5	4.21	0.79

Tabla 11. Dimensión trabajo en equipo

Dimensión trabajo en equipo	Max valor	Promedio	Brecha
Me considero una persona capaz de liderar en mi ambiente laboral.	5	4.53	0.47
Creo que he logrado desarrollar capacidades en la empresa a la que pertenezco.	5	4.53	0.47

4.3. Discusión

En cuanto a la dimensión afectivo se puede rescatar que para Funes (2013), el compromiso afectivo genera identificación e implicación con la organización; esta definición respalda a los resultados obtenidos en la distribuidora Aga Nestlé, tales resultados han sido favorables, debido a que los trabajadores se sienten muy comprometidos y agradecidos con la empresa, dando gran ventaja para la distribuidora porque no toda empresa cuenta con recurso humano comprometido y que respalden la imagen corporativa; sin embargo en el ítem donde los trabajadores toman como propios los problemas de la empresa se obtuvo una valoración moderada pero a la vez beneficiosa para la empresa porque eso demuestra que los trabajadores no sólo se limitan a realizar sus funciones día a día, sino que proyectan esa necesidad de participar activamente en la empresa, en este caso en la solución de algún problema, ya que también saben que todo problema o inconveniente los afecta o afectaría directa o indirectamente a ellos, es decir, se involucra a toda la organización. Asimismo, Funes (2013) encontró que en contexto es muy frecuente que el colaborador no se percate de la sintonía entre sus valores y los de la empresa. Por ello, esta identificación y afinidad con la organización se muestra con actitudes manifestadas en un evidente sentimiento de pertenencia del colaborador hacia su compañía.

Por otro lado, englobando lo que se detalló en el párrafo anterior, Gómez Mejía y Balkin (2003) argumenta que, para generar ese compromiso en el personal, es necesario que la empresa empiece valorando a sus trabajadores; que se reconozca su esfuerzo y otorgue recompensas, este último va a depender de las políticas por las que se rige la empresa, porque no todas optan por dar recompensas, pero al hacer eso les da cierta motivación a los trabajadores de desempeñarse productivamente.

Del mismo modo, la dimensión normativa presenta brechas favorables y otras de consideración, se hace esta distinción porque lo que se buscó es la excelencia en los resultados de la encuesta. La empresa ha logrado generar un buen clima organizacional, es por ello que la lealtad que los trabajadores muestran, es muy notoria; tal y como lo afirma Meyer & Allen (1990), el componente del compromiso normativo, es significativo en cuanto se refleja una percepción de obligación a mantenerse en la organización. La distribuidora podría optar por una política de retener a sus trabajadores con más años de labor dentro de la empresa, es decir, que ya estén permanentes en la empresa, y que solo una falta grave generaría el despido de la misma; esto ya es un criterio

considerada por las investigadoras. También, en base a los resultados, se puede decir que la distribuidora Aga Nestlé, es una empresa donde se fomenta el compañerismo y trabajo en equipo, de lo ya mencionado, Peralta (2013), ratifica que ese vínculo de lealtad conlleva a que deseen permanecer en la organización, debido a su motivación implícita.

En la dimensión continuación, los resultados que arrojaron, corrobora lo dicho anteriormente; las brechas son aceptables porque la mayoría de trabajadores no buscan otras oportunidades laborales, eso quizás puede estar en función a dos razones: ya sea la edad que tengan cada uno de ellos(as) o simplemente porque la distribuidora los acogió de la mejor manera desde un inicio, su trabajo refleja un ambiente agradable y que, desde su incorporación a la empresa hasta la actualidad, cumplen sus expectativas. Al mismo tiempo, encaja de cierta manera lo dicho por Luthans (2008) referenciado por Domínguez, Ramírez y García (2013), quien en base a sus estudios realizados encontró que la conformidad del empleado se incrementa cuando el supervisor inmediato es comprensivo y amigable, alaba el buen desempeño, escucha las opiniones de los empleados y muestra un interés personal en ellos; según esto, apoya las respuestas proporcionadas por los trabajadores de la distribuidora porque no es fácil encontrar un trabajo cálido y que el trabajador sea importante y reconocido por la empresa donde se desempeña.

Así mismo la dimensión calidad del trabajo fue una de las más ventajosas, con respecto a las respuestas dadas, porque se aproxima más al máximo valor de la escala de medición. En base a los resultados, el personal con el que cuenta la distribuidora Aga, demuestra las ganas de superación, tanto para corresponderle a la empresa como para su desarrollo profesional de ellos mismos; algo que se rescata también es que son partícipes del día a día de la empresa, para ser más específico, en proponer ideas y/o alternativas de solución en donde la empresa se vea beneficiada. De una u otra manera, lo ya expuesto puede ser complementado con lo que dice Huete (2008), quien señala que el desarrollo profesional adecuado es una de los aspectos que más rescata una empresa, y por ende debe ser reconocido y valorado porque aporta al compromiso con la empresa.

Finalmente, al igual que la dimensión anterior, la dimensión trabajo en equipo evidencia mejores resultados; aquí ya entra a tallar la competitividad, porque todos en la empresa se esfuerzan, teniendo ganas de sobresalir de la mejor manera; la mayoría de los trabajadores, conoce al detalle el funcionamiento y/o procedimientos de la empresa, esto en base a los años de experiencia que llevan laborando, el cual les ha permitido desarrollar al máximo sus conocimientos y habilidades a fin de

una mayor productividad. Asimismo, para los autores Robins y Coulter (2006) y Cartava (2010) comparten la idea de que la organización debería realizar periódicamente un seguimiento del rendimiento de sus trabajadores, esto para poder evaluar sus fortalezas y debilidades ante el cumplimiento de sus obligaciones, y las competencias que demuestren para lograr los objetivos de la empresa.

4.4. Desarrollo de la Entrevista

El instrumento aplicado ha permitido que se obtenga información relevante para el desarrollo de la investigación como resultado de haber realizado cada pregunta en relación a las variables con las que se viene exponiendo.

La entrevista se presentó de manera puntual, acudiendo al lugar de cita coordinado, de tal modo que el entrevistado y responsable al mismo tiempo de los trabajadores de la Distribuidora Aga Nestlé Herson, Freddy Fenco Mesía, dio a conocer su punto de vista de acuerdo a cómo viene trabajando de la mano con sus colaboradores, rescatando aportes como: compromiso que tienen con la empresa, desempeño en sus tareas encomendadas, actitud frente a su desempeño en ventas, cumplimiento de cuotas fijadas en los meses, los cuales han sido mencionados en las diferentes respuestas de cada interrogante, refiere además que se está trabajando constantemente en hacer partícipes a los trabajadores tanto en actividades internas como externas de la empresa, siendo al mismo tiempo un buen indicador y soporte para explicar la relación que existe entre el compromiso y desempeño laboral de los trabajadores.

V. Conclusiones

- A partir de los resultados y análisis en la presente investigación realizada en la distribuidora Aga Nestlé, se concluye que existen factores (condiciones ambientales, incentivos salariales, oportunidades profesionales y reconocimientos) que influyen en el desempeño de los trabajadores; antes, durante y después del desarrollo de sus actividades.
- Por otro lado, se identificó que existe conformidad por parte de los trabajadores puesto que la empresa se preocupa constantemente por cubrir las necesidades (económicas, afiliación, autorrealización, estabilidad laboral y capacitación en su área) y así, valorar y reconocer su esfuerzo, lo que genera un compromiso por parte de los mismos con la empresa.
- Así mismo se concluye que los trabajadores se sienten comprometidos con la empresa mediante actitudes manifestadas en un sentimiento de pertenencia, debido a que no solo se limitan a realizar sus funciones pues la distribuidora brinda oportunidades en su desarrollo profesional, los hace partícipes en propuestas y alternativas de solución ante diversas situaciones.
- En cuanto a las dimensiones presentadas se ha obtenido como resultado brechas favorables, rescatando la dimensión “afectivo” como la más significativa puesto que el compromiso genera identificación e implicación por parte de los colaboradores con la empresa.
- Se evidencia además que la mayoría de los trabajadores conoce al detalle las funciones dentro de su área designada, así como también los procedimientos de la empresa; del mismo modo es importante señalar que el tiempo que llevan laborando se puede referir como un grado de relevancia para deducir que a mayor antigüedad en el puesto de los trabajadores se genera mayor compromiso con la empresa.
- La distribuidora Aga Nestle ha venido afianzando el trabajo en equipo con sus colaboradores, dado que existe una buena actitud frente a su desempeño en ventas, cumplimiento de cuotas fijadas, participación en actividades internas y externas, según lo que señaló el entrevistado responsable de la distribuidora. Por ello finalmente se confirma la hipótesis planteada acerca de la relación del compromiso y desempeño laboral, respaldada en los aportes de Meyer y Aillen.

VI. Recomendaciones

- La distribuidora Aga Nestlé deberá seguir mostrando interés en el desarrollo de sus colaboradores, en su ambiente laboral, hacerlos partícipes de capacitaciones para que puedan seguir con un buen desempeño y desarrollarse de manera adecuada.
- La empresa tendrá que continuar involucrando a sus trabajadores sobre la toma de decisiones, de tal forma que se puedan dar a conocer sus aportes, por consiguiente, debe existir la participación en las diversas actividades con la finalidad de que sientan parte de la misma.
- Se deberá generar nuevas formas de incentivo y reconocimiento por parte de la distribuidora hacia sus trabajadores, ya que son pocas las empresas que mantienen a su equipo humano comprometido.

VII. Lista de Referencias

- Chiang, M., Salazar, C., Huerta, P. & Núñez, A. (2010). *Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) desarrollo, adaptación y validación de instrumentos*. *Universum. Revista de humanidades y ciencias sociales*, 2(23), 66-85.
- Coopey (2012). *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y. (Tesis de grado)*, Universidad de Chile. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/650/65027765004.pdf>
- Conway, E. (2004). *Relating Career stage to attitudes towards HR practices and commitment: Evidence of interaction effects? European Journal of Work and Organizational Psychology*, 13 (4), 417-446. Recuperado de https://www.rug.nl/ucg/education/curriculum/majors/social-sciences-major/brain_-behaviour-and-culture?gclid=CjwKCAiAwJTjBRBhEiwA56V7q0YPfVw6i3qN39ROivXLsSV-tAY6pY2g-FmBKuWF7G1tdJIORQ2cfRoClRQQA vD_BwE
- Coopey (2012). *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y. (Tesis de grado)*, Universidad de Chile. Recuperado de http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PFRIA S_2014.pdf?sequence=1
- Domínguez, L., Ramírez, Á., & García, A. (2013). *El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional*. *Revista Nacional de Administración*, 4(1), 59-70.
- Fauziah, Safiah y Shukriah (2010). *Acciones o Comportamientos*. 8^{va} Edición.
- Funes (2013). *Comportamiento organizacional*. 7^a Edición.
- Gómez-Mejía, L., Balkin, D. & Cardy, R. (2001). *Dirección y gestión de recursos humanos (3^a ed.)*. Madrid, España: Prentice Hall.
- Gutierrez, et al. (2012). *“Estudio del Compromiso Organizacional en un Colegio Particular, en Ensenada, B.C.”. Ponencia presentada en el Global Conference on Business and Finance Proceedings. Vol. 7 num.1*

Huete (2008). *Calidad y Excelencia. Excellence.* Recuperado de <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>

Iturbe y Osorio (2011). *Teoría motivacional de los factores.*

Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial.* México D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. Recuperado de http://alfarosolis.com/content/PDFs/IF5200/Administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz.pdf

Kruse (2013). *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y.* (Tesis de grado), Universidad de Chile. Recuperado de http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PFRIAS_2014.pdf?sequence=1

Mehech, C., Cordero, A. y Gómez, T. (2016), *Medición del compromiso laboral y su impacto en los resultados de la empresa.* Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/139537/Medici%C3%B3n%20del%20compromiso%20laboral%20y%20su.pdf?sequence=1>

Meyer y Allen (1990). *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, vol. 22, núm. 1, 2006, pp. 25-43. Madrid, España. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231317045002.pdf>

Mino Pérez Edgardo, (2014). *Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas marakos 490 del departamento de Lambayeque.* Chiclayo.

Morales (2012). *Relación entre clima organizacional y desempeño laboral del personal operativo en una dependencia gubernamental.*

Morales Cartaya, a. 2010, “*Capital Humano: hacia un sistema de gestión en la empresa cubana*”.

- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. México D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Newton, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. México D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Peralta, C. (2013). *El compromiso laboral: discursos en la organización*. Barranquilla: Colombia: Pepsic. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/213/21301905.pdf>
- Pimienta, J. (2015). *El clima del Trabajo en las Organizaciones*.
- Porter (2012). *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y*. Chile. Recuperado de http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PFRIAS_2014.pdf?sequence=1
- Recio, Gómez, López y Martínez (2012). *El Factor Humano en la Empresa*. Primera Edición.
- Robins y Coulter (2006). *Administración 12va Edición*.
- Schermerhorn, J. R. (2010). *Administración*. México
- Toro, F. (1998). *Predicción del compromiso del personal a partir del análisis del clima organizacional*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Pg. 333- 34

VIII. Anexos

ANEXO N°1: Matriz de componente con todas los items.

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,245
Prueba de esfericidad de	Aprox. Chi-cuadrado	409,233
Bartlett	GI	153
	Sig.	,000

Interpretación

Como se puede apreciar la medida de KMO de adecuación de muestreo es de 0.245, siendo este muy bajo para poder realizar el análisis factorial, pero al observar su grado de significación se puede ver que la probabilidad es menor al 5%, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa con lo cual se afirma que se puede aplicar el análisis factorial.

ANEXO N°2: Matriz de componente rotado

Matriz de componente rotado^a

	Componente				
	1	2	3	4	5
Pregunta 1		,873			
Pregunta 2		,849			
Pregunta 3	,752				
Pregunta 4		,750			
Pregunta 5					,931
Pregunta 6	,544	,572			
Pregunta 7	,835				
Pregunta 8	,713				
Pregunta 9		,707			
Pregunta 10			,795		
Pregunta 11			,843		
Pregunta 12		,483	,752		
Pregunta 13	,890				
Pregunta 14	,801				
Pregunta 15				,903	
Pregunta 16	,549	,507			
Pregunta 17	,934				
Pregunta 18	,931				

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

Se observa claramente que existen 5 dimensiones, de lo cual los resultados obtenidos para este análisis se consideran a partir de 0.05 los datos más relevantes por lo cual se ha identificado el orden de esta manera:

1. Trabajo en equipo
2. Normativo
3. Continuación
4. Calidad del trabajo
5. Afectivo

Comenzando por la dimensión trabajo en equipo se puede observar que guarda relación con la dimensión de calidad del trabajo puesto que presenta como ítems importantes 16, 17 y 18 correlacionándose más aun con indicadores de otros componentes como Normativo. En cuanto a la segunda dimensión denominada normativo tiene a los indicadores 6 y 9 más rescatables, pero también cabe señalar que se encuentra correlacionado con preguntas de otra dimensión. Por otro lado, en la tercera dimensión llamada Continuación se puede observar con mayor detalle que solo se relaciona y toma sentido las preguntas 10, 11 y 12; asimismo en la cuarta dimensión cuyo nombre responde en esta investigación a Calidad de trabajo solo la pregunta 15 resulta pertinente considerarla y finalmente la dimensión denominada afectivo se repite el caso del factor anterior y se observa que solo es significativa la pregunta 5.

ANEXO N°3: Promedio de dimensiones

	Media
AFECTIVO	4,11
NORMATIVO	4,12
CONTINUACIÓN	3,65
CALIDAD DE TRABAJO	4,36
TRABAJO EN EQUIPO	4,53

Los promedios de cada dimensión vienen dados en la tabla de arriba y podemos observar que las dimensiones de Afectivo, Normativo, Calidad de trabajo tienen puntuaciones de DE ACUERDO, por ser muy cercanas a 4, mientras la dimensión Trabajo en equipo es 4.53 por lo tanto se cataloga como TOTALMENTE DE ACUERDO y la dimensión de continuación se cataloga como INDECISO.

ANEXO N° 4: Cuartiles de Cada Dimensión

		Estadísticos				
		NORMATIVO	AFECTIVO	CONTINUACIO N	CALIDAD ELTRABAJO	TRABAJO EQUIPO
N	Válido	19	19	19	19	19
	Perdidos	0	0	0	0	0
Percentiles	25	3,2500	3,8000	2,6667	4,0000	4,0000
	50	4,7500	4,4000	3,6667	4,5000	5,0000
	75	4,7500	4,6000	4,6667	5,0000	5,0000

Interpretación

En la tabla superior nos muestra los 3 cuartiles o visto desde otro punto de vista es igualitaria a decir que percentil 25, percentil 50 y percentil 75, donde se logra ver como se distribuyen los datos en el 25% de la muestra, el 50% y el 75% de los mismos. Con esto se observa claramente que el 25% de la población en la dimensión de NORMATIVO marcaron ser Indecisos, en el 50% y 75% marcaron totalmente de acuerdo, así sucesivamente.

ANEXO N°5: Frecuencia de Dimensión

Estadísticos

		NORMATIVO	AFECTIVO	CONTINUACIO N	CALIDADELT RABAJO	TRABAJOENEQ UIPO
N	Válido	19	19	19	19	19
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		4,1053	4,1158	3,6491	4,3553	4,5263
Desviación estándar		,95130	,61938	,98428	,70866	,88935
Mínimo		2,25	2,80	2,00	2,25	2,00
Máximo		5,00	4,80	5,00	5,00	5,00

Interpretación

En la tabla superior se pueden ver los estadísticos más conocidos como la media que no es más que el promedio aritmético y la desviación estándar que es la medida de dispersión de los datos, un indicador de la volatilidad, y el mínimo y máximo valor que se puede encontrar. Un claro ejemplo es que la dimensión NORMATIVO tiene como media 4.10 que es DEACUERDO y la desviación estándar de 0.95, el valor mínimo encontrado fue de 2.25 y el valor máximo encontrado en este análisis es de 5.00 y así se aprecia con el resto de las dimensiones.

ANEXO N°6: Encuesta

Somos estudiantes de la Universidad Particular Santo Toribio de Mogrovejo de la Ciudad de Chiclayo nos dirigimos a ustedes para recopilar la información necesaria que permita cumplir el objetivo del proyecto de investigación realizado en su lugar de trabajo “Distribuidora Aga -Nestlé”

Queremos conocer cuál es su opinión sobre las siguientes cuestiones. Por favor marque con una (x) la alternativa que considere la correcta.

Edad:

Lugar de procedencia: _____

Sexo: _____

VALIDACIÓN	
TOTAL ACUERDO	5
DE ACUERDO	4
INDECISO	3
EN DESACUERDO	2
TOTAL DESACUERDO	1

		1	2	3	4	5
1	Esta empresa tiene un gran significado personal para mí					
2	Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi empresa					
3	Soy feliz porque en esta empresa logro satisfacer mis necesidades					
4	Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas					
5	Uno de las principales razones por las que continúo trabajando en esta compañía es porque siento la obligación de permanecer en ella					
6	Me sentiría culpable si dejase mi empresa considerando todo lo que me ha dado					
7	La empresa donde trabajo merece mi lealtad					
8	Me preocupo por hacer lo encomendado bien y a tiempo					
9	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi empresa					
10	Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi empresa es porque me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo					
11	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa					
12	Ahora mismo no abandonarí mi empresa, porque me siento obligado con toda su gente					
13	Tengo el interés de capacitarme, desarrollarme y superarme dentro de la empresa.					
14	Durante el tiempo que permanezco en la empresa, mi desempeño ha sido el adecuado.					
15	Dado un límite de tareas asignadas, he cumplido con las normas implantadas.					
16	Suelo aportar ideas o soluciones que benefician a la empresa.					
17	Me considero una persona capaz de liderar en mi ambiente laboral.					
18	Creo que he logrado desarrollar capacidades en la empresa a la que pertenezco.					

Observación: de acuerdo a los resultados obtenidos de la validación y con acuerdos de la asesora se ha optado por no considerar la pregunta uno y la catorce por lo cual la encuesta quedo de esta manera.

Encuesta:

CVI=	83.0%
-------------	--------------

CVI=	88.9%
-------------	--------------

Entrevista:

CVI=	92.5%
-------------	--------------

CVI=	92.5%
-------------	--------------

ANEXO N°7: Entrevista

Dirigida a: Herson Freddy Fenco Mesia.

Sales Executor Mixto.

Preguntas	
1	¿La empresa les brinda un reconocimiento a sus colaboradores cuando realizan el trabajo indicado? ¿De qué manera?
2	¿Durante su periodo de trabajo, algunos de sus colaboradores le han consultado sobre su desempeño en el área asignada?
3	¿Los trabajadores tienen oportunidades de aprender y crecer en la empresa? ¿Y cómo logran estas oportunidades?
4	¿Con qué frecuencia se reúne con sus colaboradores? ¿Cómo se preparan esas reuniones?
5	¿Considera las opiniones de sus colaboradores para la solución de problemas y las hace partícipes?
6	¿Cree que su personal se siente comprometido con la empresa? ¿Cómo lo demuestra?
7	¿Existe participación por parte de los trabajadores en actividades externas?
8	¿Cree usted que influye el compromiso laboral en el desempeño de sus trabajadores? ¿Cómo lo percibe?

Entrevistadoras: Guerrero Jiménez Kelen Mariel.

Véliz Chapoñán María Angélica.

Entrevistado: Herson Freddy Fenco Mesia.

Cargo: Ejecutor de Venta Mixto.

Lugar de Entrevista: Starbucks - Chiclayo

Hora de entrevista: 5PM

Siendo 04 de noviembre del 2017 nos encontramos con el joven Herson Freddy encargado de la distribuidora Aga Nestlé, se le hizo llegar un saludo cordial y un breve agradeciendo por sus minutos brindados para el desarrollo de la entrevista que se ha venido coordinando durante el desarrollo de la investigación.

La entrevistadora para las cuatro primeras preguntas fue la señorita María Angélica, quien procedió hacer las siguientes preguntas:

1. ¿La empresa les brinda un reconocimiento a sus colaboradores cuando realizan el trabajo indicado?

Entrevistado: Si la empresa tiene un reconocimiento salarial para sus colaboradores, tiene escalas de incentivos donde se gana por categorías. Mensualmente Nestlé lanza concursos.

¿De qué manera?

Entrevistado: A un vendedor se le paga por el cumplimiento de volumen de una categoría y el cumplimiento de cobertura de otra categoría. Si un mes tiene como producto foco una idea light, para que se comprenda más un foco hace referencia a productos en lanzamiento, los cuales se le asigna una categoría.

Para entender la cobertura es el número de puntos a los que se llega con un producto, básicamente en los indicadores que se manejan y es un variable monetario que se maneja.

También hay un reconocimiento que no es tan económico que se le hace al mejor vendedor por su desempeño en todo el año, escogiendo al primero y al segundo ganador a quienes se les entrega un diploma y una remuneración adicional.

2. ¿Durante su periodo de trabajo, algunos de sus colaboradores le han consultado sobre su desempeño en el área asignada?

Entrevistado: Directamente, bueno si te preguntan cómo van con el avance de sus ventas, de hecho, no preguntan cómo me está yendo, en que puedo mejorar y es algo que se espera de por parte de ellos.

3. ¿Los trabajadores tienen oportunidades de aprender y crecer en la empresa? ¿Y cómo logran estas oportunidades?

Entrevistado: Si de hecho quien ahora trabaja conmigo el que está con el cargo de jefe de ventas, empezó como vendedor trabajando para la línea de Nestlé ascendió como mayorista de ventas, luego como supervisor y finalmente paso como jefe de ventas. Si hay un potencial de desarrollo tanto dentro de la línea como fuera de la línea.

¿Y cómo logran estas oportunidades?

Entrevistado: Logran las oportunidades directamente a través del desempeño y actitud que tengan cada uno, es básicamente el cumplimiento de las metas mensuales que va de la mano con adicionales y habilidades como liderazgo, capacidades de análisis además se le da la oportunidad de seguir estudiando, muchas veces ingresan con secundaria y luego desean ir estudiando algo más y el compromiso de ellos que es necesario.

4. ¿Con qué frecuencia se reúne con sus colaboradores? ¿Cómo se preparan esas reuniones?

Entrevistado: Me reúno diariamente, hay una metodología que Nestlé busca llamada “5 ases”, esta metodología busca uniformizar todos los procedimientos de venta a nivel nacional, nos guían para tener una reunión preestablecida. En ella se tiene una etapa de preparación que es básicamente tener todos los indicadores de la venta del día a la mano, la otra que es la llenada de pizarra que una vez que estos indicadores son desplazados a la fuerza de ventas donde ellos también hacen registros en su pizarra y después se lleva a cabo la reunión, en si la reunión operacional que es la cobranza de ventas por vendedor viendo quien está más alto, quien está más bajo, quien cumplió su meta del día y quien no cumplió

Interviene la entrevistadora haciendo mención que prácticamente se organiza la empresa para que sus trabajadores puedan cumplir sus actividades.

Entrevistado: Si de hecho Aga a diferencia de otras distribuidoras, considero que de las pocas que conozco del norte es una de las más organizadas más formal.

Posteriormente se hace un breve descanso, las cuatro últimas preguntas son llevadas a cabo por la señorita Kelen Mariel, quien dio a conocer las siguientes preguntas:

5. ¿Considera usted las opiniones de sus colaboradores para la solución de problemas y también las hace partícipe de ello?

Entrevistado: Definitivamente en las reuniones diarias que tenemos se les hace partícipes de los diferentes opiniones que ellos puedan tener y de las acciones que se tomen diariamente, si se toman en cuenta bastante sus opiniones de hecho personalmente siempre les pregunto qué es lo que ellos necesitan para mejorar su trabajo o para sentirse mejor en la empresa.

6. ¿Usted cree que su personal se siente comprometido con la empresa?

Entrevistado: Si de hecho si ven un indicador de las distribuidoras con respecto a las fuerzas de ventas es que suele haber bastante rotación del personal de ventas a esto me refiero a que un vendedor no dura más de una año más de una empresa sin embargo en el caso de Agá no se ve con mucha frecuencia, tenemos vendedores que tienen 10 años en la empresa que comenzaron en algunos casos como reparto, distribución y después ascendieron a vendedores entonces como repito el compromiso de cada uno hace que suban o se queden en su posición.

¿Cómo lo demuestra?

Entrevistado: Con el cumplimiento de los objetivos y con la actitud que tengan para con sus compañeros que apoyen no solamente oye yo llego hago mi trabajo y se acabó si no llego hago mi trabajo si ya domino mi trabajo obviamente voy a poder apoyar a otras personas.

7. ¿Existe participación por parte de los trabajadores en actividades externas?

Entrevistado: Si existe participación, si hay eventos como el día del trabajador eventos por navidad eventos por el aniversario de la empresa si se invitan a todos los trabajadores, pero para ser sincero no van todos, igual todos están invitados, algunos confirman su asistencia pero no asisten.

8. ¿Cree usted que influye el compromiso laboral en el desempeño de sus trabajadores?

Si definitivamente, de hecho creo que si influye. Interviene la entrevistadora **¿Cómo lo percibe?**, básicamente mediante el cumplimiento de la cuota, son varias actitudes en realidad que uno tiene que ver desde el cumplimiento de la cuota que es lo esencial como área de ventas, la manera de como hace el cumplimiento de esta cuota muchos vendedores llegan pero a costa de entrar a otras zonas

que no es algo permitido, acostaba de dejar demasiado crédito, algo que tampoco está permitido pero hay que saber medirse, porque es dinero que se está dejando en la calle, otra forma de ver el compromiso también es ver que el vendedor maneje y domine su campo, ver que Aga espera más de cada trabajador, ver que evite rechazos del cliente cuando se realiza reparto, ver que apoya a sus compañeros, hay compañeros que muchas veces son nuevos que no necesariamente son expertos en la materia entonces si hay vendedores antiguos que le tiendan una mano y sobre todo que siempre estén presentes en el tipo de reuniones que hacemos en la empresa, que se sientan comprometidos directamente.

Finalmente se reitera el agradecimiento al entrevistado, el mismo que corresponde con su agradecimiento por la invitación y por elegir realizar la investigación en la Distribuidora que tiene a cargo.

ANEXO N°8: VALIDACIONES

Relación de jueces expertos

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	EMPRESA O INSTITUCIONA LA QUE PERTENECE
JUEZ 1	Roberto Manuel Anchorena Roggeronil	Docente	USAT
JUEZ 2	Nuris Criollo Cordova	Encargada de Recursos Humanos	ENCARGADA DEL AREA DE RECURSOS HUMANOS
JUEZ 3	Valeria Tamara Llontop Hernández	Docente	USAT
JUEZ 4	Joseph Sallari Silvera	Gerente Comercial	INDUSTRIAL SUPPLIERS PERU SAC.
JUEZ 5	Stephanie Virginia Ruiz Chacon	Docente	USAT

JUEZ 1**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

Quien suscribe, **Mg. Roberto Manuel Anchorena Roggeroni**, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de **Licenciada en Administración de Empresas**, titulado "RELACIÓN DEL COMPROMISO Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DISTRIBUIDORA AGA NESTLÉ EN LA CIUDAD DE JAÉN", elaborado por las Bachilleres. **KELEN MARIEL GUERRERO JIMÉNEZ Y MARÍA ANGÉLICA VÉLIZ CHAPOÑÁN**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, septiembre de 2017.

FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr./ Mg./Lic. Nombre: Mg. Roberto Manuel Anchorena Roggeroni

Cargo Actual: DOCENTE FFCOE



4. RÚBRICA PARA EVALUACIÓN DE EXPERTO.

Estimado Juez Experto, se le solicita su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems de la encuesta sobre el compromiso laboral y desempeño laboral que le mostramos, marque con un aspa (x) el casillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

Se agradece anticipadamente su apoyo.

COMPROMISO LABORAL

		Esencial	importante, aunque no indispensable	Innecesario	Observación
1	Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí		X		
2	Esta empresa tiene un gran significado personal para mí	X			
3	Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi empresa	X			
4	Soy feliz porque en esta empresa logro satisfacer mis necesidades	X			
5	Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas	X			
6	Uno de las principales razones por las que continúo trabajando en esta compañía es porque siento la obligación de permanecer en ella	X			
7	Me sentiría culpable si dejase mi empresa considerando todo lo que me ha dado		X		
8	La empresa donde trabajo merece mi lealtad	X			
9	Me preocupo por hacer lo encomendado bien y a tiempo	X			
10	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi empresa		X		
11	Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi empresa es porque me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo		X		
12	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa	X			
13	Ahora mismo no abandonaría mi empresa, porque me siento obligado con toda su gente	X			
14	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora mi empresa		X		



DESEMPEÑO LABORAL

		Esencial	importante, aunque no indispensable	Innecesario	Observación
1	Tengo el interés de capacitarme, desarrollarme y superarme dentro de la empresa.	X			
2	Durante el tiempo que permanezco en la empresa, mi desempeño ha sido el adecuado.	X			
3	Dado un límite de tareas asignadas, he cumplido con las normas implantadas.	X			
4	Suelo aportar ideas o soluciones que benefician a la empresa.	X			
5	Me considero una persona capaz de liderar en mi ambiente laboral.	X			
6	Creo que he logrado desarrollar capacidades en la empresa a la que pertenezco.	X			



Entrevista

Entrevistadores: Guerrero Jiménez Kelen Mariel.

Veliz Chapoñán María Angélica.

Entrevistado: Herson Freddy Fenco Mesia.

Cargo: Sales Executor Mixto.

		Esencial	importante, aunque no indispensable	Innecesario	Observación
1	¿La empresa le brinda un reconocimiento a sus colaboradores cuando realizan el trabajo indicado? ¿De qué manera?	X			
2	¿Durante su periodo de trabajo, algunos de sus colaboradores le ha consultado sobre su desempeño en el área asignada?	X			
3	¿Los trabajadores tienen oportunidades de aprender y crecer en la empresa? ¿Y cómo logran estas oportunidades?	X			
4	¿Con qué frecuencia se reúne con sus colaboradores? ¿Cómo se preparan esas reuniones?	X			
5	¿Considera las opiniones de sus colaboradores para la solución de problemas y los hace partícipes?	X			
6	¿Cree que su personal se siente comprometido con la empresa? ¿Cómo lo demuestra?	X			
7	¿Existe participación por parte de los colaboradores en actividades externas?		X		
8	¿Cree usted que influye el compromiso laboral en el desempeño de sus trabajadores? ¿Cómo lo percibe?	X			

Nombre: Mgtr. Roberto Manuel Anchorena Roggeroni.

Firma: 

DNI: 17873676

JUEZ 2**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

Quien suscribe, Lic. Nuris Criollo Córdova, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de Licenciada en Administración de Empresas, titulado "RELACIÓN DEL COMPROMISO Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DISTRIBUIDORA AGA NESTLÉ EN LA CIUDAD DE JAÉN", elaborado por las Bachilleres. KELEN MARIEL GUERRERO JIMÉNEZ Y MARÍA ANGÉLICA VÉLIZ CHAPOÑÁN; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, septiembre de 2017.


DISTRIBUIDORA
REYDINOR S.A.C.
05.16PM 2017/09/17

FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr./ Mg./Lic. Nombre: Lic. Nuris Criollo Córdova.

Cargo Actual: Encargada del Area de Recursos Humanos

4. RÚBRICA PARA EVALUACIÓN DE EXPERTO.

Estimado Juez Experto, se le solicita su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems de la encuesta sobre el compromiso laboral y desempeño laboral que le mostramos, marque con un aspa (x) el casillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

Se agradece anticipadamente su apoyo.

COMPROMISO LABORAL

		Esencial	importante, aunque no indispensable	Innecesario	Observación
1	Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí		X		
2	Esta empresa tiene un gran significado personal para mí	X			
3	Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi empresa	X			
4	Soy feliz porque en esta empresa logro satisfacer mis necesidades	X			
5	Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas	X			
6	Uno de las principales razones por las que continúo trabajando en esta compañía es porque siento la obligación de permanecer en ella	X			
7	Me sentiría culpable si dejase mi empresa considerando todo lo que me ha dado	X			
8	La empresa donde trabajo merece mi lealtad	X			
9	Me preocupo por hacer lo encomendado bien y a tiempo	X			
10	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi empresa	X			
11	Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi empresa es porque me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo	X			
12	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa	X			
13	Ahora mismo no abandonaría mi empresa, porque me siento obligado con toda su gente	X			
14	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora mi empresa		X		

DESEMPEÑO LABORAL

		Esencial	importante, aunque no indispensable	Innecesario	Observación
1	Tengo el interés de capacitarme, desarrollarme y superarme dentro de la empresa.	X			
2	Durante el tiempo que permanezco en la empresa, mi desempeño ha sido el adecuado.	X			
3	Dado un límite de tareas asignadas, he cumplido con las normas implantadas.	X			
4	Suelo aportar ideas o soluciones que benefician a la empresa.	X			
5	Me considero una persona capaz de liderar en mi ambiente laboral.	X			
6	Creo que he logrado desarrollar capacidades en la empresa a la que pertenezco.	X			

Entrevista

Entrevistadores: Guerrero Jiménez Kelen Mariel.
Veliz Chapoñán María Angélica.

Entrevistado: Herson Freddy Fenco Mesia.
Cargo: Sales Executor Mixto.

		Esencial	importante, aunque no indispensable	Innecesario	Observación
1	¿La empresa le brinda un reconocimiento a sus colaboradores cuando realizan el trabajo indicado? ¿De qué manera?	X			
2	¿Durante su periodo de trabajo, algunos de sus colaboradores le ha consultado sobre su desempeño en el área asignada?	X			
3	¿Los trabajadores tienen oportunidades de aprender y crecer en la empresa? ¿Y cómo logran estas oportunidades?	X			
4	¿Con qué frecuencia se reúne con sus colaboradores? ¿Cómo se preparan esas reuniones?	X			
5	¿Considera las opiniones de sus colaboradores para la solución de problemas y los hace partícipes?	X			
6	¿Cree que su personal se siente comprometido con la empresa? ¿Cómo lo demuestra?	X			
7	¿Existe participación por parte de los colaboradores en actividades externas?	X			
8	¿Cree usted que influye el compromiso laboral en el desempeño de sus trabajadores? ¿Cómo lo percibe?	X			

Nombre: Lic. Nuris Criollo Córdova

Firma: 

DNI: 42 220 997

**DISTRIBUIDORA
REYDINOR S.A.C.**

JUEZ 3**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

Quien suscribe, **Lic. Valeria Tamara Llontop Hernández**, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de **Licenciada en Administración de Empresas**, titulado "**RELACIÓN DEL COMPROMISO Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DISTRIBUIDORA AGA NESTLÉ EN LA CIUDAD DE JAÉN**", elaborado por las Bachilleres. **KELEN MARIEL GUERRERO JIMÉNEZ Y MARÍA ANGÉLICA VÉLIZ CHAPOÑÁN**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, septiembre del 2017.



FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr./ Mg./Lic. Nombre: Lic. Valeria Tamara Llontop Hernández

Cargo Actual: Docente.

4. RÚBRICA PARA EVALUACIÓN DE EXPERTO.

Estimado Juez Experto, se le solicita su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems de la encuesta sobre el compromiso laboral y desempeño laboral que le mostramos, marque con un aspa (x) el casillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

Se agradece anticipadamente su apoyo.

COMPROMISO LABORAL

		Esencial	Importante, aunque no indispensable	Innecesario	Observación
1	Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí	/			Resumir
2	Esta empresa tiene un gran significado personal para mí	/			
3	Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi empresa	/			
4	Soy feliz porque en esta empresa logro satisfacer mis necesidades	/			
5	Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas	/			
6	Uno de las principales razones por las que continúo trabajando en esta compañía es porque siento la obligación de permanecer en ella	/			
7	Me sentiría culpable si dejase mi empresa considerando todo lo que me ha dado	/			
8	La empresa donde trabajo merece mi lealtad	/			
9	Me preocupo por hacer lo encomendado bien y a tiempo	/			
10	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi empresa	/			
11	Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi empresa es porque me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo	/			
12	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa	/			
13	Ahora mismo no abandonaría mi empresa, porque me siento obligado con toda su gente	/			
14	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora mi empresa	/			

DESEMPEÑO LABORAL

		Esencial	importante, aunque no indispensable	Innecesario	Observación
1	Tengo el interés de capacitarme, desarrollarme y superarme dentro de la empresa.	/			
2	Durante el tiempo que permanezco en la empresa, mi desempeño ha sido el adecuado.	/			
3	Dado un límite de tareas asignadas, he cumplido con las normas implantadas.	/			
4	Suelo aportar ideas o soluciones que benefician a la empresa.	/			
5	Me considero una persona capaz de liderar en mi ambiente laboral.	/			
6	Creo que he logrado desarrollar capacidades en la empresa a la que pertenezco.	/			

Entrevista

Entrevistadores: Guerrero Jiménez Kelen Mariel.

Veliz Chapañán María Angélica.

Entrevistado: Herson Freddy Fenco Mesia.

Cargo: Sales Executor Mixto.

		Esencial	importante, aunque no indispensable	Innecesario	Observación
1	¿La empresa les brinda un reconocimiento a sus colaboradores cuando realizan el trabajo indicado? ¿De qué manera?	/			
2	¿Durante su periodo de trabajo, algunos de sus colaboradores le han consultado sobre su desempeño en el área asignada?	/			
3	¿Los trabajadores tienen oportunidades de aprender y crecer en la empresa? ¿Y cómo logran estas oportunidades?	/			
4	¿Con qué frecuencia se reúne con sus colaboradores? ¿Cómo se preparan esas reuniones?	/			
5	¿Considera las opiniones de sus colaboradores para la solución de problemas y los hace partícipes?	/			
6	¿Cree que su personal se siente comprometido con la empresa? ¿Cómo lo demuestra?	/			
7	¿Existe participación por parte de los colaboradores en actividades externas?	/			
8	¿Cree usted que influye el compromiso laboral en el desempeño de sus trabajadores? ¿Cómo lo percibe?	/			

Nombre: Lic. Valeria Tamara Llontop Hernández

Firma:  _____

DNI: 44337667

JUEZ 4**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

Quien suscribe, Lic. Joseph Sallari Silvera, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de Licenciada en Administración de Empresas, titulado "RELACIÓN DEL COMPROMISO Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DISTRIBUIDORA AGA NESTLÉ EN LA CIUDAD DE JAÉN", elaborado por las Bachilleres KELEN MARIEL GUERRERO JIMÉNEZ Y MARÍA ANGÉLICA VÉLIZ CHAPOÑÁN; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, septiembre de 2017.


INDUSTRIAL SUPPLIERS PERÚ SAC.
Joseph A. Sallari Silvera
GERENTE COMERCIAL

FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr./ Mg./Lic. Nombre: Lic. Joseph Sallari Silvera.

Cargo Actual: Gerente Comercial y encargado de Redutamiento.

4. RÚBRICA PARA EVALUACIÓN DE EXPERTO.

Estimado Juez Experto, se le solicita su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems de la encuesta sobre el compromiso laboral y desempeño laboral que le mostramos, marque con un aspa (x) el casillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

Se agradece anticipadamente su apoyo.

COMPROMISO LABORAL

		Esencial	importante, aunque no indispensable	Innecesario	Observación
1	Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí		X		
2	Esta empresa tiene un gran significado personal para mí	X			
3	Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi empresa	X			
4	Soy feliz porque en esta empresa logro satisfacer mis necesidades	X			
5	Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas	X			
6	Uno de las principales razones por las que continúo trabajando en esta compañía es porque siento la obligación de permanecer en ella	X			
7	Me sentiría culpable si dejase mi empresa considerando todo lo que me ha dado	X			
8	La empresa donde trabajo merece mi lealtad	X			
9	Me preocupo por hacer lo encomendado bien y a tiempo	X			
10	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi empresa	X			
11	Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi empresa es porque me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo	X			
12	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa	X			
13	Ahora mismo no abandonaría mi empresa, porque me siento obligado con toda su gente	X			
14	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora mi empresa			X	Puede eliminarse o reformularse

DESEMPEÑO LABORAL

		Esencial	importante, aunque no indispensable	Innecesario	Observación
1	Tengo el interés de capacitarme, desarrollarme y superarme dentro de la empresa.	X			
2	Durante el tiempo que permanezco en la empresa, mi desempeño ha sido el adecuado.	X			
3	Dado un límite de tareas asignadas, he cumplido con las normas implantadas.	X			
4	Suelo aportar ideas o soluciones que benefician a la empresa.	X			
5	Me considero una persona capaz de liderar en mi ambiente laboral.	X			
6	Creo que he logrado desarrollar capacidades en la empresa a la que pertenezco.	X			

Entrevista

Entrevistadores: Guerrero Jiménez Kelen Mariel.

Veliz Chapoñán María Angélica.

Entrevistado: Herson Freddy Fenco Mesia.

Cargo: Sales Executor Mixto.

		Esencial	importante, aunque no indispensable	Innecesario	Observación
1	¿La empresa le brinda un reconocimiento a sus colaboradores cuando realizan el trabajo indicado? ¿De qué manera?	X			
2	¿Durante su periodo de trabajo, algunos de sus colaboradores le ha consultado sobre su desempeño en el área asignada?	X			
3	¿Los trabajadores tienen oportunidades de aprender y crecer en la empresa? ¿Y cómo logran estas oportunidades?	X			
4	¿Con qué frecuencia se reúne con sus colaboradores? ¿Cómo se preparan esas reuniones?	X			
5	¿Considera las opiniones de sus colaboradores para la solución de problemas y los hace partícipes?	X			
6	¿Cree que su personal se siente comprometido con la empresa? ¿Cómo lo demuestra?	X			
7	¿Existe participación por parte de los colaboradores en actividades externas?	X			
8	¿Cree usted que influye el compromiso laboral en el desempeño de sus trabajadores? ¿Cómo lo percibe?	X			

Nombre: Lic. Joseph Sallari Silvera


 INDUSTRIAL SUPPLIERS PERÚ SAC.
 Joseph A. Sallari Silvera
 GERENTE COMERCIAL

Firma: _____

DNI: 70694051

JUEZ 5**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

Quien suscribe, **Lic. Stephanie Virginia Ruiz Chacón**, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de **Licenciada en Administración de Empresas**, titulado "RELACIÓN DEL COMPROMISO Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DISTRIBUIDORA AGA NESTLÉ EN LA CIUDAD DE JAÉN", elaborado por las Bachilleres. **KELEN MARIEL GUERRERO JIMÉNEZ Y MARÍA ANGÉLICA VÉLIZ CHAPOÑÁN**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, septiembre de 2017.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Stephanie", is written over a horizontal dashed line.

FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr./ Mg./Lic. Nombre: Lic. Stephanie Virginia Ruiz Chacón.

Cargo Actual: Docente



4. RÚBRICA PARA EVALUACIÓN DE EXPERTO.

Estimado Juez Experto, se le solicita su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems de la encuesta sobre el compromiso laboral y desempeño laboral que le mostramos, marque con un aspa (x) el casillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

Se agradece anticipadamente su apoyo.

COMPROMISO LABORAL

		Esencial	importante, aunque no indispensable	Innecesario	Observación
1	Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí	X			Corregir ortografía
2	Esta empresa tiene un gran significado personal para mí		X		
3	Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi empresa	X			
4	Soy feliz porque en esta empresa logro satisfacer mis necesidades	X			
5	Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas	X			
6	Uno de las principales razones por las que continúo trabajando en esta compañía es porque siento la obligación de permanecer en ella	X			
7	Me sentiría culpable si dejase mi empresa considerando todo lo que me ha dado			X	
8	La empresa donde trabajo merece mi lealtad	X			
9	Me preocupo por hacer lo encomendado bien y a tiempo	X			
10	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi empresa			X	No refleja compromiso, es tema motivacional y desempeño laboral
11	Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi empresa es porque me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo		X		
12	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa		X		Tema de satisfacción, motivación, actitud y aptitud
13	Ahora mismo no abandonaría mi empresa, porque me siento obligado con toda su gente	X			
14	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora mi empresa			X	No es clara la pregunta



DESEMPEÑO LABORAL

		Esencial	importante, aunque no indispensable	Innecesario	Observación
1	Tengo el interés de capacitarme, desarrollarme y superarme dentro de la empresa.	X			
2	Durante el tiempo que permanezco en la empresa, mi desempeño ha sido el adecuado.		X		
3	Dado un límite de tareas asignadas, he cumplido con las normas implantadas.	X			
4	Suelo aportar ideas o soluciones que benefician a la empresa.	X			
5	Me considero una persona capaz de liderar en mi ambiente laboral.		X		El liderazgo no es reflejo de un buen desempeño
6	Creo que he logrado desarrollar capacidades en la empresa a la que pertenezco.	X			

* Tener en cuenta que los factores de desempeño son:

Internos: - Liderazgo
 - Estructura Organizativa
 - Cultura de la empresa

Externos: - Factores familiares y personales
 Factores ambientales o higiénicos



Entrevista

Entrevistadores: Guerrero Jiménez Kelen Mariel.

Veliz Chapoñán María Angélica.

Entrevistado: Herson Freddy Fenco Mesia.

Cargo: Sales Executor Mixto.

		Esencial	importante, aunque no indispensable	Innecesario	Observación
1	¿La empresa le brinda un reconocimiento a sus colaboradores cuando realizan el trabajo indicado? ¿De qué manera?	X			
2	¿Durante su periodo de trabajo, algunos de sus colaboradores le ha consultado sobre su desempeño en el área asignada?		X		El desempeño se debe hacer de conocimiento a los colaboradores
3	¿Los trabajadores tienen oportunidades de aprender y crecer en la empresa? ¿Y cómo logran estas oportunidades?	X			
4	¿Con qué frecuencia se reúne con sus colaboradores? ¿Cómo se preparan esas reuniones?	X			
5	¿Considera las opiniones de sus colaboradores para la solución de problemas y los hace partícipes?	X			
6	¿Cree que su personal se siente comprometido con la empresa? ¿Cómo lo demuestra?	X			
7	¿Existe participación por parte de los colaboradores en actividades externas?		X		
8	¿Cree usted que influye el compromiso laboral en el desempeño de sus trabajadores? ¿Cómo lo percibe?	X			

Nombre: Lic. Stephanie Virginia Ruiz Chacón.

Firma: 

DNI: 47449919

ANEXO N°9: ANÁLISIS DE FIABILIDAD

El siguiente análisis de Alfa de Cronbach nos da a conocer la confiabilidad que existe en las dimensiones que hay en cada variable, por lo cual se detalla lo siguiente.

PRIMERA DIMENSIÓN:

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,851	4

SEGUNDA DIMENSIÓN:

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,572	5

TERCERA DIMENSIÓN:

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,752	3

CUARTA DIMENSIÓN:

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,799	4

QUINTA DIMENSIÓN:

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,965	2

ANEXO N°10: FRECUENCIAS

NORMATIVO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2,25	1	5,3	5,3	5,3
	2,50	2	10,5	10,5	15,8
	3,25	2	10,5	10,5	26,3
	3,75	3	15,8	15,8	42,1
	4,50	1	5,3	5,3	47,4
	4,75	6	31,6	31,6	78,9
	5,00	4	21,1	21,1	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

AFECTIVO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2,80	1	5,3	5,3	5,3
	3,00	1	5,3	5,3	10,5
	3,20	1	5,3	5,3	15,8
	3,40	1	5,3	5,3	21,1
	3,80	2	10,5	10,5	31,6
	4,00	1	5,3	5,3	36,8
	4,20	2	10,5	10,5	47,4
	4,40	3	15,8	15,8	63,2
	4,60	5	26,3	26,3	89,5
	4,80	2	10,5	10,5	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

CONTINUACION					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2,00	1	5,3	5,3	5,3
	2,33	1	5,3	5,3	10,5
	2,67	4	21,1	21,1	31,6
	3,00	2	10,5	10,5	42,1
	3,67	2	10,5	10,5	52,6
	4,00	1	5,3	5,3	57,9
	4,33	3	15,8	15,8	73,7
	4,67	3	15,8	15,8	89,5
	5,00	2	10,5	10,5	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

CALIDAD DEL TRABAJO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2,25	1	5,3	5,3	5,3
	3,25	1	5,3	5,3	10,5
	4,00	4	21,1	21,1	31,6
	4,25	3	15,8	15,8	47,4
	4,50	2	10,5	10,5	57,9
	4,75	2	10,5	10,5	68,4
	5,00	6	31,6	31,6	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

TRABAJO EN EQUIPO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2,00	1	5,3	5,3	5,3
	2,50	1	5,3	5,3	10,5
	4,00	3	15,8	15,8	26,3
	4,50	1	5,3	5,3	31,6
	5,00	13	68,4	68,4	100,0
	Total	19	100,0	100,0	



Jaén, 04 de diciembre del 2017

Mgtr. Rocío Saavedra Yorente.
Directora de Escuela. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo-Chiclayo

Presente

Me dirijo ante usted con un grato saludo para manifestarle lo siguiente:

Por medio de la presente hago constar que las alumnas: **Kelen Mariel Guerrero Jiménez y María Angelica Veliz Chapoñan**, estudiantes de la escuela de Administración de Empresas han sido aceptadas para llevar a cabo el desarrollo de su investigación en la Distribuidora Aga - Nestlé, siendo el responsable de dicha distribuidora doy de validez el trabajo que se viene realizando durante el período de Tesis I y Tesis II.

Atentamente:

Freddy Fenco Mesia

Sales Executor Mixto Jaén

Celular: 961724943

HR

Winning through
People and Teams

EJECUTOR DE VENTAS MIXTO.

HERSON FREDDY FENCO MESIA