

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
Escuela Profesional de Administración



*Una Institución Adventista*

**Compromiso laboral y su relación con el desempeño laboral de  
los colaboradores de la Financiera Crediscotia oficina Tarapoto,  
año 2019**

Por:

Ruiz Medina Mariuccia Shirley  
Santos Pérez Flor Guadalupe

Asesor:

Mtro. David Troya Palomino

**Tarapoto, diciembre de 2019**

# DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

*Mtro. David Troya Palomino*, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

## **DECLARO:**

Que el presente informe de investigación titulado: "Compromiso laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Financiera Crediscotia oficina Tarapoto, año 2019" constituye la memoria que presenta las estudiantes Mariuccia Shirley Ruiz Medina / Flor Guadalupe Santos Pérez; para aspirar al grado de bachiller en Administración y Negocios Internacionales, cuyo trabajo de investigación ha sido realizado en la Universidad Peruana Unión, bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Tarapoto, los 27, noviembre del año 2019.



---

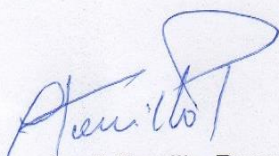
Mtro. David Troya Palomino

Compromiso laboral y su relación con el desempeño laboral de los  
colaboradores de la Financiera Crediscotia oficina Tarapoto año 2019

## TRABAJO DE INVESTIGACION

Presentada para optar el grado de bachiller en Administración y  
Negocios Internacionales

### JURADO CALIFICADOR

  
Mtro. José Tarrillo Paredes  
Presidente

  
Mtro. Amado Arce Cobeñas  
Secretario

  
Mtro. David Troya Palomino  
Asesor

Morales, 1 de diciembre del 2019

## **Resumen**

El desarrollo de esta investigación buscó determinar la relación que existe entre el compromiso laboral y el desempeño laboral en colaboradores de la Financiera CrediScotia oficina Tarapoto, año 2019. Se utilizó una metodología de tipo de investigación correlacional y de enfoque cuantitativo, el diseño no experimental – transaccional. Se utilizó el instrumento para la variable Compromiso laboral CL el instrumento fue creado por y validado por Meyer y Allen (1997) y para la variable Desempeño laboral DL fue creado y validado por Guerrero (2014). Las variables se calificaron en una escala del 1 al 5, siendo el número 1 (totalmente en desacuerdo) y el número 5 (totalmente de acuerdo). Los instrumentos fueron consultados y validados por tres expertos y se comprobó la fiabilidad a través del Alfa de Cronbach aplicado a las variables estudiadas, cuyo resultado y valor del coeficiente para la variable compromiso organizacional de 0.835 y desempeño laboral es de 0.789, por lo que confirma la confiabilidad de las escalas. Los resultados obtenidos mediante la correlación de Pearson; muestra que si existe relación significativa (Pearson = 0,487\*\*; p = 0, 000) de las variables estudiadas. En conclusión, existe relación significativa entre el compromiso laboral y desempeño laboral en los colaboradores de la Financiera CrediScotia oficina Tarapoto, año 2019. Las estrategias que se implementen o promuevan en la organización por mejorar el compromiso laboral favorecerán positivamente al desempeño laboral.

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

## **Abstract**

The development of this research sought to determine the relationship between labor commitment and work performance in employees of the Financial CrediScotia office Tarapoto, year 2019. We used a methodology of correlational research and quantitative approach, non-experimental design - transactional. The instrument for the variable Labor Commitment CL was used, the instrument was created by and validated by Meyer and Allen (1997) and for the variable Work performance DL was created and validated by Guerrero (2014). The variables were rated on a scale of 1 to 5, with number 1 (strongly disagree) and number 5 (totally in agreement). The instruments were consulted and validated by three experts and the reliability was verified through Cronbach's Alpha applied to the variables studied, whose result and value of the coefficient for the organizational commitment variable of 0.835 and work performance is 0.789, so it confirms the reliability of the scales. The results obtained by the Pearson correlation; shows that there is a significant relationship (Pearson = 0.487 \*\*,  $p = 0.000$ ) of the variables studied. In conclusion, there is a significant relationship between work commitment and work performance in the employees of the Financiera CrediScotia Tarapoto office, 2019. The strategies implemented or promoted in the organization to improve work commitment will positively favor job performance.

**Keywords:** Labor commitment, work performance.

## **1. Introducción**

Rescatando una parte de un trabajo realizado por Deloitte University Press (2015), que da a conocer que en EEUU el 87% de las organizaciones identifican al compromiso como uno de los principales desafíos y el 50% lo definen como “muy importante”. Esto hace resaltar la importancia de este tema para el logro de los objetivos organizacionales.

Considerando el tema compromiso organizacional, que es una variable de mucha importancia para las organizaciones, de esta variable se puede concluir el apego por parte de los colaboradores a la organización la cual se refleja en el cumplimiento de los objetivos, si existe un nivel elevado de compromiso con la organización se puede determinar que al finalizar una actividad esta tenga como resultado positivo mostrando un indicador favorable para toda la organización. Muy por el contrario, un bajo grado de compromiso organizacional resulta poco óptimo y ocasiona problemas a la organización.

El desempeño laboral es el rendimiento y la actuación laboral que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales, Robbins y Coulter (2010) definen que desempeño laboral es un proceso que permite determinar qué tan exitosa ha sido una organización en el producto de sus actividades y objetivos laborales. Es decir, es una apreciación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual para tener en cuenta la eficiencia del colaborador.

Un factor común en las entidades de servicio financiero es el servicio que presta a los clientes, la satisfacción o no de estos es consecuencia de la atención brindada por los colaboradores, si un colaborador está comprometido con la empresa hará un buen desempeño de sus actividades. En CrediScotia Financiera S.A oficina Tarapoto, que pertenece a uno de los grupos financieros principales del país, cuya finalidad es dar acceso a soluciones financieras sencillas y oportunas, que hagan posible los proyectos los emprendedores y familias del Perú,

hay una preocupación por contar con colaboradores comprometidos y que desarrollen con eficiencia sus actividades.

El deseo por parte de los gerentes en invertir en el talento humano que es un activo fundamental para las organizaciones y se da cualquier entidad sea o no financiera, que desee incrementar mayor efectividad para sus clientes; por lo que, CrediScotia Financiera S.A oficina Tarapoto viene implementando una serie de iniciativas para mejorar la atención a sus clientes con colaboradores comprometidos con la organización.

Por lo tanto, la investigación se centra en determinar la relación entre el compromiso laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la Financiera CrediScotia oficina Tarapoto.

## **2. Marco teórico**

### **2.1 Compromiso organizacional**

Davis y Newstrom (2003) definen al compromiso laboral aduciendo que está compuesto por tres actitudes: (a) sensación de identificación con las metas de la organización, (b) sensación de participación en las obligaciones organizacionales y (c) sensación de lealtad hacia la organización.

Hellriegel y Colbs (1999) El compromiso laboral va más allá de la lealtad y llega a la contribución activa en el logro de las metas de la organización, por eso el compromiso organizacional es una actitud.

#### **2.1.1 Dimensiones.**

En esta investigación en la variable compromiso laboral se utilizó las dimensiones propuestas por Meyer y Allen (1997) quienes crearon un modelo compuesto de tres componentes del compromiso organizacional que identifica al empleado con su organización:

1. Compromiso afectivo
2. Compromiso de continuación
3. Compromiso normativo

#### **2.1.2 Importancia del compromiso laboral.**

Cuando un colaborador se compromete con su empresa, está por sentado que se ha implicado emocionalmente y, por tanto, ha contribuido personalmente al éxito de la compañía. En otras palabras, el trabajador está motivado por su trabajo, es feliz y trabaja para que la empresa llegue a lo más alto.



## **2.2 Desempeño laboral**

Chiavenato (2002) el define al desempeño laboral como “el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, asimismo este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”

Asimismo, Benavides (2002) se aproxima al término de desempeño laboral afirmando que éste está relacionado con las competencias de cada individuo, donde en la medida que el trabajador mejore sus competencias mejorará su desempeño laboral.

### **2.2.1 Dimensiones.**

Para esta investigación se han tomado las dimensiones propuestas por Guerrero (2014) quien menciona que las dimensiones del desempeño laboral son:

1. Iniciativa laboral
2. Trabajo en equipo
3. Cooperación de los colaboradores

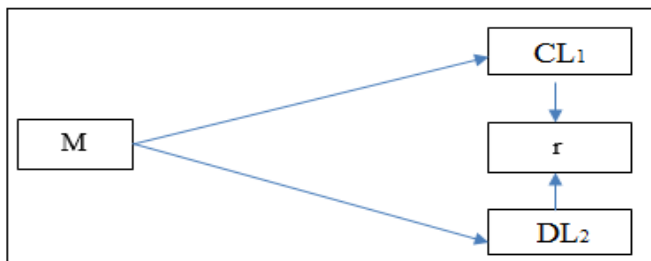
### 3. Método

Esta investigación se basa en el tipo de estudio correlacional. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) “Este tipo de estudio tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existen entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (p.93). La finalidad de la investigación es establecer la relación entre el compromiso laboral y el desempeño laboral para luego establecer las respectivas conclusiones y recomendaciones.

La investigación es de corte transversal, porque se aplica el instrumento una sola vez.

#### 3.1 Diseño de la investigación

La investigación corresponde a un diseño de tipo no experimental y de carácter transaccional o transversal, por que no hubo manipulación de las variables de estudio y los datos fueron recogidos en un momento dado. Hernández, Fernández y Baptista (2014).



**El diseño es el siguiente:**

Figura 03: Diseño de la investigación

Fuente: Hernández, (2014, p. 155)

Donde:

**M = Muestra**

CL<sub>1</sub> = Observación de la variable compromiso laboral

DL<sub>2</sub> = Observación de la variable Desempeño laboral

r = Correlación entre CL<sub>1</sub> y DL<sub>2</sub> .

La población fue de 73 colaboradores y la muestra estuvo conformada por el 100 % de los colaboradores de la Financiera CrediScotia - Tarapoto.

### **3.2 Instrumentos**

El instrumento para Compromiso laboral CL fue creado y validado por Meyer y Allen (1997), dicho instrumento está estructurado por 3 dimensiones que fue diseñado con la técnica de Likert con un total de 23 ítems.

El instrumento para la variable Desempeño laboral DL fue creado y validado por Guerrero (2014), dicho instrumento está estructurado por 3 dimensiones que fue diseñado con la técnica de Likert con un total de 14 ítems

Asimismo, se consultó a expertos en función a su rol validaron los instrumentos considerando aspectos importantes que son: claridad, congruencia, contexto y dominio del constructo.

También se realizó la fiabilidad mediante el Alfa de Cronbach en la cual se obtuvo un resultado para compromiso organizacional de 0.835\*\* y para desempeño laboral de 0.789\*\*, lo cual nos indica que los instrumentos son confiables y aceptables.

Para el análisis de datos se procedió a usar el programa estadístico SPSS, de tal forma que se ingresó los datos correspondientes obtenidos después de un proceso de recolección de información, aplicando el análisis correlacional de nuestras variables y dimensiones, haciendo uso de las hipótesis nulas y alterna para determinar el grado de significancia teniendo en cuenta el p-valor  $<0.05$ .

## 4. Resultados

### 4.1 Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Compromiso laboral	,069	73	,200*
Compromiso afectivo	,108	73	,035
Compromiso de continuación	,072	73	,200*
Compromiso normativo	,078	73	,200*
Desempeño laboral	,257	73	,020
Iniciativa laboral	,122	73	,009
Trabajo en equipo	,458	73	,000
Cooperación con los colaboradores	,227	73	,000

En la información brindada anteriormente nos permite determinar que las variables y dimensiones presentan una distribución normal. por lo tanto, se debe utilizar pruebas paramétricas como el coeficiente de Pearson.

### 4.2 Resultado 1

Se obtuvo un coeficiente de correlación Pearson positiva media de 0,487, asimismo se obtuvo un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} > 0.05$ ). Con los datos presentados anteriormente se reúne los elementos suficientes para aceptar la hipótesis alterna ( $H_1$ ) y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), es decir existe relación positiva media significativa entre el compromiso laboral y desempeño laboral en los colaboradores de la Financiera CrediScotia oficina Tarapoto, año

2019. Las estrategias que se implementen o promuevan en la organización por mejorar el compromiso laboral favorecerá positivamente al desempeño laboral.

*Tabla 1.*

*Relación entre compromiso laboral y desempeño laboral*

Compromiso laboral	Desempeño laboral		
	Pearson	p-valor	N
	0,487	0,000	73

Fuente: elaboración propia.

#### **4.3 Resultado 2**

Se obtuvo un coeficiente de correlación Pearson positiva media de -0, 410, asimismo se obtuvo un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} > 0.05$ ). Con los datos presentados anteriormente se reúne los elementos suficientes para aceptar la hipótesis alterna ( $H_1$ ) y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), es decir existe relación positiva media significativa entre el compromiso laboral y la iniciativa laboral colaboradores de la financiera CrediScotia oficina Tarapoto, año 2019. Las estrategias que se implementen o promuevan en la organización por mejorar el compromiso laboral, favorecerá de manera positiva en la iniciativa laboral.

Tabla 2.

*Relación entre compromiso laboral y la iniciativa laboral.*

---

Compromiso laboral	Iniciativa laboral		
	Pearson	p-valor	N
	0,410	0,000	73

---

Fuente: elaboración propia.

#### 4.4 Resultados 3

Se obtuvo un coeficiente de correlación Pearson positiva media de 0,343, asimismo se obtuvo un p valor igual a 0,003 ( $p\text{-valor} > 0.05$ ). Con los datos presentados anteriormente se reúne los elementos suficientes para aceptar la hipótesis alterna ( $H_1$ ) y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), es decir existe relación positiva significativa entre el compromiso laboral y el trabajo en equipo en los colaboradores de la financiera CrediScotia oficina Tarapoto, año 2019. Las estrategias que se implementen o promuevan en la organización por mejorar el compromiso laboral favorecerán positivamente al trabajo en equipo.

Tabla 3.

*Relación entre el compromiso laboral y trabajo en equipo.*

---

Compromiso laboral	Trabajo en equipo		
	Pearson	p-valor	N
	0,343	0,003	73

---

Fuente: Elaboración propia.

#### 4.5 Resultado 4

Se obtuvo un coeficiente de correlación Pearson Positiva media de 0,404, asimismo se obtuvo un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} > 0.05$ ). Con los datos presentados anteriormente se reúne los elementos suficientes para aceptar la hipótesis alterna ( $H_1$ ) y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), es decir existe relación positiva significativa entre el compromiso laboral y la cooperación con los colaboradores de la financiera CrediScotia oficina Tarapoto, año 2019. Las estrategias que se implementen o promuevan en la organización por mejorar el compromiso laboral, favorecerá positivamente la cooperación.

Tabla 4.

*Compromiso laboral y la cooperación con los colaboradores.*

---

Compromiso laboral	Cooperación con los colaboradores		
	Pearson	p-valor	N
	0,404	0,000	73

---

Fuente: Elaboración propia.

## 5. Conclusión

En base a los resultados obtenidos durante la aplicación de los instrumentos, se presentan las siguientes conclusiones:

1. Para el objetivo general: se obtuvo un coeficiente de correlación Pearson positiva media de 0,487, asimismo se obtuvo un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} > 0.05$ ), es decir existe relación positiva media significativa entre el compromiso laboral y desempeño laboral en los colaboradores de la Financiera CrediScotia oficina Tarapoto, año 2019. Las estrategias que se implementen o promuevan en la organización por mejorar el compromiso laboral favorecerá positivamente al desempeño laboral.
2. Objetivo específico uno: se obtuvo un coeficiente de correlación Pearson positiva media de -0,410, asimismo se obtuvo un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} > 0.05$ ), es decir existe relación positiva media significativa entre el compromiso laboral y la iniciativa laboral de los colaboradores de la financiera CrediScotia oficina Tarapoto, año 2019. Las estrategias que se implementen o promuevan en la organización por mejorar el compromiso laboral, favorecerá de manera positiva en la iniciativa laboral.
3. Objetivo específico dos: se obtuvo un coeficiente de correlación Pearson positiva media de 0,343, asimismo se obtuvo un p valor igual a 0,003 ( $p\text{-valor} > 0.05$ ), es decir existe relación positiva significativa entre la el compromiso laboral y el trabajo en equipo en los colaboradores de la financiera CrediScotia oficina Tarapoto, año 2019. Las estrategias que se implementen o promuevan en la organización por mejorar el compromiso laboral favorecerá positivamente al trabajo en equipo.
4. Objetivo específico tres: se obtuvo un coeficiente de correlación Pearson Positiva media de 0,404, asimismo se obtuvo un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} > 0.05$ ), es decir existe relación positiva significativa entre el compromiso laboral y la cooperación con los



colaboradores de la financiera CrediScotia oficina Tarapoto, año 2019. Las estrategias que se implementen o promuevan en la organización por mejorar el compromiso laboral, favorecerá positivamente la cooperación.

## **6. Recomendaciones**

Sobre la base de los resultados de esta investigación, presento las siguientes recomendaciones.

1. Desarrollar actividades que propicien o promuevan el compromiso organizacional en los colaboradores, esto dará como resultado un mejor desempeño laboral.
2. Promover las actividades que den resultado compromiso laboral ya que estas a su vez propiciará mayor iniciativa, trabajo en equipo y cooperación en los colaboradores.
3. Realizar capacitaciones a los jefes de áreas en temas relacionados a compromiso organizacional.

## Referencias

- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Prentice Hall.
- Guerrero, A. J. (2014). *Gestión del Talento Humano basado en competencias*. Universidad Autónoma de Querétaro. México.
- ommitment. *Human Resources Management Review*, 1, 61-89.
- Davis S. y Newstrom R. (2003) Compromiso, Clima, Motivación intrínseca y satisfacción laboral en trabajadores de diferentes niveles jerárquicos  
[http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5431/CASTILLO\\_DAVILA\\_NATALIA\\_CLIMA\\_MOTIVACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5431/CASTILLO_DAVILA_NATALIA_CLIMA_MOTIVACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hellriegel y Colbs (1999) Compromiso Laboral, Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones. (Factores diferenciadores entre las empresas pública y privada). *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 16(28), 7–32.  
Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802802>
- Hernandez, Fernandez & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico DF.
- Meyer J. y Allen N (1997) A three-component conceptualization of organizational