

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



*Una Institución Adventista*

**Compromiso organizacional y su relación con el trabajo en equipo de los colaboradores de Mibanco agencia Tarapoto, 2019**

Por:

Marnith Diajayre Alegría Rios  
María Eulalla Sánchez Coronado

Asesor:

Mtro. Amado Arce Cobeñas

**Tarapoto, 01 de diciembre de 2019**

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**Mg. Amado Arce Cobeñas**, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, de la Universidad Peruana Unión.

### DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: ***“Compromiso organizacional y su relación con el trabajo en Equipo de los colaboradores de Mibanco Agencia Tarapoto, 2019”*** constituye la memoria que presenta las estudiantes Marnith Diajayre Alegría Ríos y María Eulalla Sánchez Coronado; 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, a los 27 días de Noviembre del año 2019.



Mg. Amado Arce Cobeñas

Asesor



Compromiso organizacional y su relación con el trabajo en equipo de  
los colaboradores de MiBanco, Agencia Tarapoto, 2019

## TRABAJO DE INVESTIGACION

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

### JURADO CALIFICADOR

  
Mtro. José Tarrillo Paredes  
Presidente

  
Mtro. David Troya Palomino  
Secretario

  
Mtro. Amado Arce Cobeñas  
Asesor

Morales, 1 de diciembre del 2019

## **Resumen**

Esta investigación se desarrolló en base al objetivo principal que fue determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y el trabajo en equipo de los colaboradores de Mibanco agencia Tarapoto, 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 organizacional CO el instrumento fue creado por y validado por Meyer y Allen (1997) y para la variable Trabajo en equipo TE fue creado por y validado por Ladlow (2005). 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 0.915 y trabajo en equipo es de 0.881, por lo que confirma la confiabilidad de las escalas.

Los resultados obtenidos mediante la correlación de Pearson; muestra que si existe relación significativa (Pearson = 0,524\*\*; p = 0, 000) de las variables estudiadas. En conclusión, existe relación positiva significativa entre el compromiso organizacional y trabajo en equipo de los colaboradores de Mibanco agencia Tarapoto, 2019. Las estrategias que se implementen o promuevan en la organización por mejorar el compromiso organizacional favorecerán positivamente en el trabajo en equipo.

**Palabras claves:** Compromiso laboral, Trabajo en equipo.

## **Abstract**

This research was developed based on the main objective that was to determine the relationship that exists between the organizational commitment and the teamwork of the collaborators of Mibanco Tarapoto agency, 2019.

The methodology of correlation research type and quantitative approach was used. non-experimental design - transactional.

The instrument for the variable Organizational Commitment CO was used, the instrument was created by and validated by Meyer and Allen (1997) and for the variable Teamwork TE was created by and validated by Ladlow (2005). 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 reliability was verified through the Cronbach's Alpha applied to the variables studied, whose result and value of the coefficient for the organizational commitment variable of 0.915 and teamwork is 0.881, so confirms the reliability of the scales.

The results obtained by the Pearson correlation; shows that there is a significant relationship (Pearson = 0.524 \*\*,  $p = 0, 000$ ) of the variables studied. In conclusion, there is a significant positive relationship between the organizational commitment and teamwork of the employees of Mibanco Tarapoto agency, 2019. The strategies that are implemented or promoted in the organization to improve organizational commitment will positively favor teamwork.

**Keywords:** Work commitment, Team work.

## **1. Introducción**

Con el pasar del tiempo, se ha reconocido a la organización como un grupo social y económico, conformado por individuos que buscan conseguir objetivos tanto organizacionales como propios, que interactúan en los mercados como una estructura sistemática de producción de bienes y/o servicios según sea el objetivo de la organización, para satisfacer las necesidades de los inmersos en la organización y de los clientes o usuarios. La satisfacción de estas necesidades está relacionada directamente con el ciclo productivo de la organización ante un mercado que en la actualidad es altamente exigente y competente. Aquí la organización requiere que los colaboradores que asuman un compromiso organizacional que se manifieste en: compromiso afectivo, de continuación o normativo, que influye en el desempeño laboral de los colaboradores que se desempeñan en la compañía.

Vivimos una era en la cual el mercado es altamente exigente y competente, haciendo referencia a las empresas dedicadas al rubro de las finanzas, mercado en el cual la competencia es muy dura y cada una de estas empresas busca ser más sólidas cada año. Para lograr esta solidez, la alta Gerencia no sólo debe tomar buenas decisiones, sino debe contar con un equipo comprometido. El talento humano constituye un elemento esencial en la organización, su administración eficaz se fundamenta en la responsabilidad de cada gerente en las distintas áreas funcionales de la organización. Por tanto, los gestores en las organizaciones necesitan afianzar su visión de cómo tratar los asuntos relacionados con las personas y obtener una perspectiva de talento humano comprometido y que trabaje en equipo, que le permita liderar su organización hacia la excelencia y competitividad.

En la organización se requiere de un ambiente laboral saludable, porque el lugar y el ambiente donde un colaborador se desenvuelve pueden ser un vínculo o un obstáculo para un buen rendimiento y para el relacionamiento con sus compañeros de trabajo y por ende puede lograr una sinergia con sus compañeros para el trabajo en equipo o un rechazo a pertenecer al

equipo, puede generar compromiso del colaborador hacia la organización, así mismo puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes lo integran (Soberanes Rivas & De la Fuente Islas, 2009).

De acuerdo a Davis y Newstrom (1999) en el compromiso organizacional o lealtad los colaboradores se demuestran en que si se identifican con la organización en base al compromiso afectivo, continuo y normativo. Desde luego estos tres elementos tienen una relación con el trabajo en equipo que desarrollan los colaboradores en las diferentes actividades económicas de quienes dependen laboralmente. Así, que cuanto más alto sea el compromiso organizacional más alto serán los niveles de desempeño y productividad y trabajo en equipo.

Los directivos de Mibanco agencia Tarapoto, preocupados por conocer si cuentan con colaboradores comprometidos y si estos trabajan en equipo, además teniendo la responsabilidad ejecutar la misión junto a los colaboradores, la cual dice: Transformamos la vida de las personas, comprometidos con su inclusión financiera y progreso, aportando juntos al crecimiento del país, y el objetivo a conseguir que se expresa en la visión: Ser el socio más querido de clientes, colaboradores y comunidades, para acompañar su progreso, por la confianza que inspira y el servicio extraordinario que entrega, siendo el principal promotor de evolución de las micro-finanzas de la región; para lograr todo esto se cuenta con colaboradores capacitados que en algunos casos han presentado dificultades interpersonales, dificultades que pueden afectar el concretar los objetivos organizacionales; lo cual genera el deseo de conocer si se cuenta con colaboradores comprometidos y dispuestos a trabajar en equipo.

Por tal razón, hemos considerado necesario investigar la relación existente entre el compromiso organizacional y el trabajo en equipo de los colaboradores de Mibanco Agencia Tarapoto, porque entendemos que el compromiso organizacional puede afectar el trabajo en equipo.

## **2. Marco Teórico**

### **2.1. Compromiso organizacional**

Meyer y Allen (1997) definen al compromiso como un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar en la organización o dejarla. Estos autores propusieron una división del compromiso en tres componentes: afectivo, de continuación y normativo; así la naturaleza del compromiso es, respectivamente, el deseo, la necesidad o el deber permanecer en la organización.

Castañeda (2001) afirma que el compromiso organizacional mide el grado en la cual una persona se identifica con su trabajo y considera que su nivel de desempeño percibido es importante para valorarse a sí mismo.

Por su parte, Chiavenato (2004) señala que el compromiso organizacional es la voluntad para hacer grandes esfuerzos en favor de la organización que la emplea. Voluntad que se fortifica con prácticas que no adelgacen el número de personal, ya que esta situación es percibida como contraria a los incentivos y a las medidas de participación e involucramiento que tanto se propone. Este autor, también lo denomina “ciudadanía organizacional”.

### **Dimensiones**

Para el desarrollo de esta investigación se ha considerado las dimensiones propuestas por Meyer y Allen (1997), quienes consideran 3 dimensiones y son:

a) Compromiso afectivo: Es el compromiso que muestra un lazo afectivo que predomina en el colaborador hacia la institución, por lo que “son las fuerzas de la identidad de una persona hacia una organización en particular y de su acción en la misma”.

b) Comportamiento de continuación: se refiere a cuánto debe estar un individuo en una empresa. En el compromiso de continuidad está relacionado con las necesidades, es muy probable encontrar una base de la persona respecto a inversiones en esfuerzo y tiempo que se

perderían en caso de irse la organización, o sea de los gastos (físicos, financieros, psicológicos) los que invierte al abandonar, o que es poco posible encontrar otro trabajo, es decir, aquí hay un beneficio asociado con continuar perteneciendo a la empresa.

c) Compromiso normativo: Es cuanta obligación moral siente una personal a seguir en la organización. Es el compromiso normativo es (deber), está la convicción en lealtad a la empresa (sentido moral), puede ser por recibir ciertas prestaciones (por ejemplo, pago de colegiaturas o capacitación) lo cual genera que la persona sienta una obligación a permanecer en ese lugar hasta que esa deuda sea terminada.

### Trabajo en equipo

Rodríguez y Valencia (2006) el trabajo en equipo es "el proceso en que los miembros del grupo entienden las metas del mismo y está comprometidos a alcanzarlos"

Chiavenato (2004) hay diferencias entre el término equipo y grupo, los cuales han sido empleados como si fueran equivalentes equivocadamente, el equipo es trabajar y enfocar las energías de individuos hacia conseguir un objetivo común.

Tarazana (2007) Se refiere a la serie de estrategias, procedimientos y metodologías que utiliza un grupo humano para lograr las metas propuestas.

#### **2.2.1. Dimensiones.**

Se ha tomado las dimensiones propuestas por Susan Ledlow (2005) quien nos dice que son 4 las dimensiones para trabajo en equipo:

a) Productividad: Es la relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción.

b) Innovación: Es una técnica que puede solucionar problemas o carencias, que puede realizarse a través del mejoramiento y no solo de la creación de algo novedoso.

c) Cooperación: Es el resultado de una estrategia aplicada al objetivo (lo que se quiere lograr) desarrollado por grupos de personas o instituciones que comparten un mismo interés u objetivo.

d) Delegación de funciones: Es una técnica en virtud de la cual se produce el traslado de competencias de un órgano que es titular de las respectivas funciones a otro. Este órgano ejercerá entonces las funciones bajo su responsabilidad y dentro de los términos y condiciones que fije la Ley.

### 3. Métodos e Instrumentos

#### 3.1. Métodos

En esta investigación se evaluó el grado de asociación o relación entre dos o más variables, permitiendo medir cada una, cuantificándola y analizando su vinculación. Es una investigación del tipo aplicada correlacional, con un diseño no experimental transversal. La población fue de 107 colaboradores y la muestra estuvo conformada por el 100 % de los colaboradores de la agencia de Mibanco - Tarapoto. El proceso de muestreo es no probabilístico.

La investigación es básica, cuantitativa y correlacional.

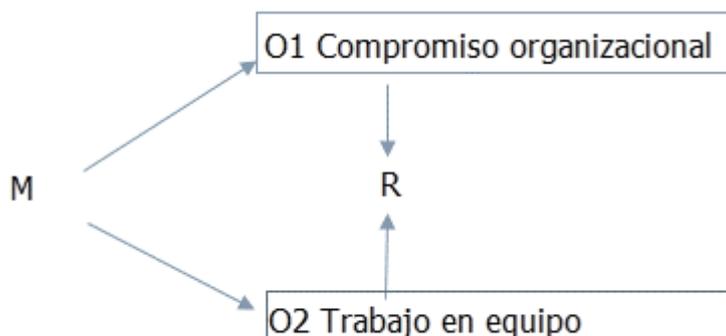
Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) Este estudio tiene como propósito conocer la relación o grado de asociación que existen entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular (p.93).

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

El diseño de la investigación, Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) “estudio que se relaciona sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p.152).

El diseño es el siguiente.

Figura 06: diseño de la investigación



Elaboración propia

#### Instrumentos

El instrumento para Compromiso laboral CL fue creado por 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 Trabajo en equipo TE fue creado por y validado por Ladlow (2005), dicho instrumento está estructurado por cuatro (4) dimensiones que con la técnica de likert con un total de 8 ítems

Asimismo, se consultó a tres 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 Alpha de Cronbach en la cual se obtuvo un resultado para compromiso organizacional de 0.915\*\* y para trabajo en equipo de 0.881\*\*, 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.

### **Participantes**

Dentro de esta área se considera la participación especialmente de los alumnos de la Carrera de Administración y Negocios Internacionales. De la Universidad Peruana Unión donde somos 2 participantes que estamos desarrollando dicho proyecto.

#### 4. Resultados y discusión

##### Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Compromiso organizacional	,052	107	,200*
Compromiso afectivo	,099	107	,012
Compromiso de continuación	,082	107	,073
Compromiso normativo	,064	107	,200*
Trabajo en equipo	,153	107	,000
Productividad	,208	107	,000
Innovación	,226	107	,000
Cooperación	,255	107	,000
Delegación de funciones	,343	107	,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.

##### Resultado 1

Se obtuvo un coeficiente de correlación Pearson positiva considerable de 0,524, asimismo se obtuvo un p valor igual a 0,000 (p-valor > 0.05), es decir existe relación significativa entre el compromiso organizacional y trabajo en equipo de los colaboradores de Mibanco agencia Tarapoto, 2019. Las estrategias que se implementen o promuevan en la organización por mejorar el compromiso organizacional favorecerán positivamente en el trabajo en equipo.

Tabla 1.

*Relación entre compromiso organizacional y trabajo en equipo*

Compromiso organizacional	Trabajo en equipo		
	Pearson	p-valor	N
	0,524	0,000	107

*Fuente: elaboración propia.*

##### Resultados 2

Se obtuvo un coeficiente de correlación Pearson positiva considerable de 0,507, asimismo se obtuvo un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} > 0.05$ ), es decir existe relación significativa entre el compromiso organizacional y la productividad de los colaboradores de Mibanco agencia Tarapoto. Las estrategias que se implementen o promuevan en la organización por mejorar el compromiso organizacional, favorecerá de manera positiva en la productividad de los colaboradores.

Tabla 2.

*Relación entre compromiso organizacional y la productividad.*

Compromiso organizacional	Productividad		
	Pearson	p-valor	N
	0,507	0,000	107

*Fuente: elaboración propia.*

### Resultados 3

Se obtuvo un coeficiente de correlación Pearson positiva media de 0,321, asimismo se obtuvo un p valor igual a 0,001 ( $p\text{-valor} > 0.05$ ), es decir existe relación significativa entre la el compromiso organizacional y la innovación de los colaboradores de Mibanco agencia Tarapoto. Las estrategias que se implementen o promuevan en la organización por mejorar el compromiso organizacional favorecerán medianamente en la innovación de los colaboradores.

Tabla 3.

*Relación entre el compromiso organizacional e Innovación.*

Compromiso organizacional	Innovación		
	Pearson	p-valor	N
	0,321	0,001	73

*Fuente: elaboración propia.*

#### Resultados 4

Se obtuvo un coeficiente de correlación Pearson Positiva considerable de 0,506, asimismo se obtuvo un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} > 0.05$ ), es decir existe relación significativa entre el compromiso organizacional y la cooperación con los colaboradores de Mibanco agencia Tarapoto, 2019. Las estrategias que se implementen o promuevan en la organización por mejorar el compromiso organizacional, favorecerá de manera considerable en la cooperación de los colaboradores.

Tabla 4.

*Relación entre el compromiso organizacional y la cooperación.*

Compromiso organizacional	Cooperación		
	Pearson	p-valor	N
	0,506	0,000	107

*Fuente: Elaboración propia.*

#### Resultados 5

Se obtuvo un coeficiente de correlación Pearson Positiva media de 0,379, asimismo se obtuvo un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} > 0.05$ ), es decir existe relación significativa entre el compromiso organizacional y la delegación de funciones de los colaboradores de Mibanco agencia Tarapoto, 2019. Las estrategias que se implementen o promuevan en la organización por mejorar el compromiso organizacional, favorecerá medianamente en la delegación de funciones de los colaboradores.

Tabla 5.

*Compromiso organizacional y la delegación de funciones de los empleados.*

Compromiso organizacional	Delegación de funciones		
	Pearson	p-valor	N
	0,379	0,000	107

*Fuente: Elaboración propia.*

## 5. Conclusiones y Recomendaciones

### 5.1. Conclusiones

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

1. Respecto al objetivo general, se obtuvo un coeficiente de correlación Pearson positiva considerable de 0,524, asimismo se obtuvo un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} > 0.05$ ), es decir existe relación significativa entre el compromiso organizacional y trabajo en equipo de los colaboradores de Mibanco agencia Tarapoto, 2019. Las estrategias que se implementen o promuevan en la organización por mejorar el compromiso organizacional favorecerá positivamente en el trabajo en equipo.
2. En cuanto al objetivo específico uno: Se obtuvo un coeficiente de correlación Pearson positiva considerable de 0,507, asimismo se obtuvo un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} > 0.05$ ), es decir existe relación positiva considerable significativa entre el compromiso organizacional y la productividad de los colaboradores de Mibanco agencia Tarapoto. Las estrategias que se implementen o promuevan en la organización por mejorar el compromiso organizacional, favorecerá de manera positiva en la productividad de los colaboradores.
3. Respecto al objetivo específico dos: Se obtuvo un coeficiente de correlación Pearson positiva media de 0,321, asimismo se obtuvo un p valor igual a 0,001 ( $p\text{-valor} > 0.05$ ), es decir existe relación significativa entre la el compromiso organizacional y la innovación de los colaboradores Mibanco agencia Tarapoto. Las estrategias que se implementen o promuevan en la organización por mejorar el compromiso organizacional favorecerá medianamente en la innovación de los colaboradores.
4. Respecto al objetivo específico tres: Se obtuvo un coeficiente de correlación Pearson Positiva considerable de 0,506, asimismo se obtuvo un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} > 0.05$ ), es decir existe relación significativa entre el compromiso organizacional y la cooperación de Mibanco agencia Tarapoto, 2019. Las estrategias que se implementen o promuevan en la organización por mejorar el compromiso organizacional, favorecerá de manera considerable en la cooperación.

5. Por último, se llegó a la conclusión del objetivo cuatro: Se obtuvo un coeficiente de correlación Pearson Positiva media de 0,379, asimismo se obtuvo un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} > 0.05$ ), es decir existe relación significativa entre el compromiso organizacional y la delegación de funciones de los colaboradores de Mibanco agencia Tarapoto, 2019. Las estrategias que se implementen o promuevan en la organización por mejorar el compromiso organizacional, favorecerá medianamente en la delegación de funciones.

## **5.2. Recomendaciones**

Teniendo en cuenta los resultados, presentamos las siguientes recomendaciones a los directivos de Mibanco agencia Tarapoto.

1. Realizar actividades que promuevan o generen compromiso organizacional en todos los niveles de la organización ya que esto dará como resultado trabajo en equipo.
2. Para lograr colaboradores productivos, se debe implementar nuevas estrategias de promoción y captación de nuevos clientes.
3. Para lograr colaboradores innovadores, deben aplicar el uso de la tecnología y la gestión organizacional.
4. Realizar talleres de inducción a todos los colaboradores para que promuevan la cooperación y faciliten la consecución de la meta en común.
5. Capacitar a los jefes de las diferentes áreas de Mibanco Tarapoto en temas relacionados con el compromiso organizacional.

## Referencias

- Castañeda, C. (2001). Relación entre el compromiso organizacional y clima laboral docente en la institución educativa Jorge Basadre Grhoman de Florencia de Mora.
- Chiavenato, I. (2004). Administración de Recursos Humanos. México: Mac Graw Hill.
- Davis L. y Newstron X. (1999) Acerca del trabajo en grupos o equipos.  
[http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol11\\_6\\_03/aci10603.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol11_6_03/aci10603.htm).
- Hernández, Fernández & Baptista, M. (2010). Metodología de la investigación. México DF.
- Meyer, J. y Allen, N. (1997). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1, 61-89 doi: 10.1016/1053-4822(91)90011-Z.
- Ledlow S. (2005) Teamwork. Arizona State University. Recuperado el 30 de septiembre de 2005 de <http://clte.asu.edu/active/fiveissues.pdf>
- Rodríguez, L. y Valencia (2006). <https://books.google.com.pe>. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=HIM3BnM77r0C&pg=PA26&dq=identidad+conceptual&hl=es&sa=X&ei=X86JVLHzCufHsQS\\_moHABw&ved](https://books.google.com.pe/books?id=HIM3BnM77r0C&pg=PA26&dq=identidad+conceptual&hl=es&sa=X&ei=X86JVLHzCufHsQS_moHABw&ved)
- Soberanes Rivas, L., & De la Fuente Islas, A. H. (2009). El clima y el compromiso organizacional en las organizaciones. *Revista Internacional. La Nueva Gestión Organizacional* Año 5, Núm. 9, Julio-diciembre, 120-127.
- Tarazana T. (2007) <https://books.google.com.pe/books>. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=dgDXUwBDd60C&pg=PA78&dq=identidad+visual&hl=es&sa=X&ei=C6yIVJeiD>