

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

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales

Por:

Mariuccia Shirley Ruiz Medina

Flor Guadalupe Santos Pérez

Asesor:

Mtro. David Troya Palomino

Tarapoto, julio de 2020

DECLARACIÓN JURADA
DE AUTORIA DEL INFORME DE TESIS

Mtro. David Troya Palomino, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la 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 presentan los Bachilleres Ruiz Medina Mariuccia, Shirley y Santos Pérez, Flor Guadalupe, para aspirar al título profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales, ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

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

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Morales, a los 13 días del mes de julio del año 2020.


Mtro. David Troya Palomino

Asesor

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En el Campus Universitario Milton Afonso, Distrito de Morales, Tarapoto, San Martín a los 22 días, del mes de diciembre del año 2020, siendo las 5:30 p.m, se reunieron en el salón de grados y títulos de la Universidad Peruana Unión, Filial Tarapoto, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Dr. Mario Manuel Siles Nates, y los demás miembros siguientes Mtra. Kelita Guillen Lopez, secretario, Mtro. Jose Joel Cruz Tarrillo, Mtra. Gimena Paredes Ramirez vocales; y Mtro. David Troya Palomino, asesor; con el propósito de llevar a cabo el acto público de la sustentación de tesis titulada:

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

Presentada por el/los Bachiller/es:

Mariuccia Shirley Ruiz Medina y Flor Guadalupe Santos Pérez

Conducente a obtención del Título Profesional de:

Lic. Administración y Negocios Internacionales

El señor presidente inicio el acto académico, invitando al/los candidato/s hacer uso del tiempo requerido para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente del Jurado invitó a los miembros del mismo a realizar las preguntas y cuestionamientos correspondientes, los cuales fueron absueltos por el (los) candidato (s). En seguida, el jurado procedió a las deliberaciones respectivas, luego se registró en el acta el dictamen siguiente:

Bachiller: Mariuccia Shirley Ruiz Medina
.....Aprobada.....por...Unanimidad.....

Con el mérito académico adicional de Muy Bueno (16)

Bachiller: Flor Guadalupe Santos Pérez
.....Aprobada.....por...Unanimidad.....

Con el mérito académico adicional de Muy Bueno (16)

El presidente del Jurado solicito al/los candidatos/s ponerse de pie. Luego el secretario realizo la lectura del acta con el resultado final del acto académico, procediéndose inmediatamente a registrar las firmas respectivas.



..... Presidente Secretario Asesor
..... Vocal	 Vocal
..... Candidato	 Candidato

Dedicatoria

Dedico este trabajo de investigación a Dios por la sabiduría brindada durante la formación profesional y la llegada de este momento, a mis hijos y familia por su amor incondicional y la fuerza para salir adelante.

Ruiz Medina, Mariuccia Shirley

A mi hijo Frank Alejandro, por ser mi principal motivo de superación y la fuerza diaria para mantenerme en carrera y a la memoria de sobrino Luis Hernán.

Santos Pérez, Flor Guadalupe

Agradecimiento

A Dios: Porque nos ha dotado de sabiduría y ha puesto a las personas indicadas para que nos den apoyo y culminar este trabajo.

A nuestra alma mater: Universidad Peruana Unión - Filial Tarapoto, en sus aulas pasamos los mejores momentos.

A los directivos de: La Financiera Crediscotia - oficina Tarapoto, por las facilidades para el desarrollo de esta investigación.

A nuestro asesor: Mtro. David Troya Palomino, por su orientación y apoyo para la culminación de este trabajo.

A nuestros familiares: Por su amor y apoyo incondicional.

Finalmente, a todos los que de una u otra forma tuvieron parte en el desarrollo de esta investigación, ¡muchas gracias!

Tabla de contenido

Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Índice de anexos	xi
Resumen	12
Abstract.....	13
CAPITULO I	14
EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	14
1.1. Descripción de la situación problemática	14
1.2. Formulación del problema	16
1.2.1 Problema general.....	16
1.2.2 Formulación de los problemas específicos.....	16
1.3. Objetivos de la investigación.....	16
1.3.1 Objetivo general.	16
1.3.2 Objetivos específicos.	16
1.4. Justificación y viabilidad del estudio.....	17
1.4.1 Relevancia social.....	17
1.4.2 Relevancia teórica.	17
1.4.3 Relevancia metodológica.	17
1.4.4 Viabilidad.....	17
CAPITULO II	18
MARCO TEÓRICO	18
2.1 Antecedentes de la investigación	18
2.1.1 Antecedentes internacionales.	18
2.1.2 Antecedentes nacionales.	19
2.2 Bases teóricas.....	20
2.2.1. Compromiso laboral.....	20
2.2.2. Importancia del compromiso laboral.	21
2.2.3. Factores que influyen en el compromiso laboral.	23
2.2.4. Dimensiones del compromiso laboral.	25

2.2.4.1 <i>Compromiso afectivo.</i>	26
2.2.4.2 <i>Compromiso de continuación.</i>	27
2.2.4.3 <i>Compromiso normativo.</i>	28
2.2.5. Desempeño laboral.....	29
2.2.6. Importancia del desempeño laboral.	30
2.2.7. Dimensiones del desempeño laboral.....	30
2.2.7.1 <i>Iniciativa laboral.</i>	31
2.2.7.2 <i>Trabajo en equipo.</i>	31
2.2.7.3 <i>Cooperación con los colaboradores.</i>	32
2.2.8. Evaluación del desempeño.....	32
2.3 Marco bíblico filosófico.....	32
2.3.1. Cosmovisión bíblica.	32
2.3.2. Cosmovisión filosófica.	33
2.4 Marco conceptual o términos.....	34
CAPITULO III	36
DISEÑO METODOLOGICO	36
3.1. Tipo de estudio.....	36
3.2. Diseño de la investigación	36
3.3. Hipótesis	37
3.3.1. Hipótesis general.....	37
3.3.2. Hipótesis específicos.....	37
3.4. Población y muestra.....	37
3.4.1. Población.....	37
3.4.2. Muestra.....	38
3.5 Operacionalización de las variables.....	38
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
3.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos	40
CAPITULO IV	42
RESULTADOS Y DISCUSIONES	42
4.1. Análisis de fiabilidad de instrumentos.....	42
4.2. Análisis de las variables sociodemográficas.....	42
4.3. Nivel de compromiso laboral y sus dimensiones de los colaboradores de la Financiera CrediScotia oficina Tarapoto, año 2019	44

4.4. Nivel de desempeño laboral y sus dimensiones de los colaboradores de la Financiera CrediScotia oficina Tarapoto, año 2019	45
4.5. Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral y sus dimensiones	¡Error!
Marcador no definido.	
4.6. Prueba de normalidad	46
4.7. Relación entre el compromiso laboral y desempeño laboral en los colaboradores de la Financiera CrediScotia oficina Tarapoto, año 2019	47
4.8. Relación entre compromiso laboral y la iniciativa laboral en los colaboradores de la Financiera CrediScotia oficina Tarapoto, año 2019	48
4.9. Relación entre el compromiso laboral y el trabajo en equipo de los colaboradores de la Financiera CrediScotia oficina Tarapoto, año 2019	50
4.10. Relación entre compromiso laboral y la cooperación de los colaboradores de la financiera CrediScotia oficina Tarapoto, año 2019	51
4.12. Discusiones	52
CAPITULO V	54
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	54
5.1. Conclusiones	54
5.2. Recomendaciones	56
Referencias	57
Anexos	61

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variables.....	
Tabla 2. Analisis de fiabilidad del instrumento.....	42
Tabla 3. Perfil sociodemográfico.....	43
Tabla 4. Niveles de compromiso laboral y sus dimensiones.....	44
Tabla 5. Niveles de desempeño laboral y sus dimensiones.....	46
Tabla 6. Prueba de normalidad.....	48
Tabla 7. Relación entre compromiso laboral y desempeño laboral.....	49
Tabla 8. Relación entre el compromiso laboral y la iniciativa laboral.....	51
Tabla 9. Relación entre el compromiso laboral y trabajo en equipo.....	52
Tabla 10. elación entre el compromiso laboral y la cooperación con los empleados.....	53

Índice de figuras

Figura 01. Dimensiones del compromiso laboral.....	29
Figura 02. Dimensiones del desempeño laboral.....	29
Figura 03. Diseño de la investigación	40

Índice de anexos

Anexo 01. Matriz de consistencia	59
Anexo 02. Instrumento	61
Anexo 03. Carta de autorizacion	64
Anexo 04. Matriz instrumental.....	65

Resumen

El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación que existe entre el compromiso laboral y el desempeño laboral en colaboradores de la Financiera CrediScotia oficina Tarapoto, año 2019, siendo una investigación de tipo correlacional, de diseño no experimental de corte transversal, llegamos a los siguientes resultados y conclusiones: 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 (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0), 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 favorecerán positivamente al desempeño laboral.

Palabras clave: compromiso laboral, desempeño laboral, iniciativa, trabajo en equipo.

Abstract

The objective of the present investigation was to determine the relationship between work commitment and work performance in employees of the Financial CrediScotia Tarapoto office, year 2019, being a correlational investigation, of a non-experimental design of a transversal cut, we reached the following results and conclusions: An average positive Pearson correlation coefficient of 0.487 was obtained, a p value equal to 0.000 was also obtained ($p\text{-value} > 0.05$). With the data presented above, sufficient elements are collected to accept the alternative hypothesis (H1) and the null hypothesis (H0) is rejected, that is to say there is a significant average positive relationship between work commitment and work performance in the employees of the Financial CrediScotia office Tarapoto, year 2019. Strategies that are implemented or promoted in the organization to improve work commitment will positively favor work performance.

Keywords: work commitment, work performance, initiative, teamwork.

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de la situación problemática

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

Lira (2009), menciona el 87% de los líderes de recursos humanos y de negocio a nivel mundial considera que la falta de compromiso de los colaboradores es el principal problema que afrontan las compañías y que este factor repercute en el desempeño.

Considerando el tema desempeño, que es una variable de mucha importancia para las organizaciones, de esta variable se puede concluir el aporte 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.

Lira (2009), menciona que en el Perú las tendencias con mayor relevancia es la preocupación por el desempeño. El 86% de los entrevistados lo considera un "problema importante" y el 50% como "muy importante" esto relacionado con los resultados al término de los periodos establecido y que no es ajeno al compromiso laboral mostrado por los colaboradores.

En un plano local se muestra interés por el desempeño laboral, lo cual se refleja en CrediScotia Financiera S.A en la oficina de Tarapoto, que al final de cada año con los reportes de los ingresos financieros y relativo decrecimiento de los costos operativos de la entidad muestran en qué nivel va el desempeño que es la suma de los esfuerzos realizados por los colaboradores para lograr el objetivo. Considerando lo antes mencionado, se muestra un interés por parte de los directivos de CrediScotia Financiera S.A en la oficina Tarapoto, esto se relaciona al último periodo de evaluación de desempeño, los resultados no son satisfactorios, comparados con otras agencias los resultados no son alentadores.

También se muestra preocupación por la iniciativa laboral que muestran los colaboradores quienes al momento de tomar decisiones esperan el visto bueno por parte del superior, incluso en asuntos triviales; al realizar actividades que demanden cooperación y trabajo en equipo, también se indica que los colaboradores no denotan integración, esto se ve reflejado los fines de mes al momento del cierre de operaciones, demoras ocasionadas por la falta de trabajo en equipo y la poca o nula cooperación de las actividades.

Evidenciado el problema se presenta la investigación que relaciona el compromiso organizacional y su relación con el desempeño de los colaboradores de CrediScotia Financiera S.A de la oficina Tarapoto.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema general.

¿Qué relación existe entre el compromiso laboral y el desempeño laboral en colaboradores de la Financiera CrediScotia oficina Tarapoto, año 2019?

1.2.2 Formulación de los problemas específicos.

- a. ¿Qué relación existe entre el compromiso laboral y la iniciativa laboral en colaboradores de la Financiera CrediScotia oficina Tarapoto, año 2019?
- b. ¿Qué relación existe entre el compromiso laboral y el trabajo en equipo en colaboradores de la Financiera CrediScotia oficina Tarapoto, año 2019?
- c. ¿Qué relación existe entre el compromiso normativo y el desempeño laboral en colaboradores de la Financiera CrediScotia oficina Tarapoto, año 2019?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general.

Determinar la relación que existe entre el compromiso laboral y la cooperación en colaboradores de la Financiera CrediScotia oficina Tarapoto, año 2019.

1.3.2 Objetivos específicos.

- a) Determinar la relación que existe entre el compromiso laboral y la iniciativa laboral en colaboradores de la Financiera CrediScotia oficina Tarapoto, año 2019.
- b) Determinar la relación que existe entre el compromiso laboral y el trabajo en equipo en colaboradores de la Financiera CrediScotia oficina Tarapoto, año 2019.
- c) Determinar la relación que existe entre el compromiso laboral y la cooperación de los colaboradores en colaboradores de la Financiera CrediScotia oficina Tarapoto, año 2019.

1.4. Justificación y viabilidad del estudio

1.4.1 Relevancia social.

Las personas que se beneficien directamente de esta investigación serán los colaboradores de la Financiera CrediScotia en la oficina Tarapoto, pues una vez que se conozcan los resultados se harán propuestas para mejorar o fortalecer los compromisos laborales y el desempeño; los directivos de la institución, con información relevante para la toma de decisiones; los clientes de empresas financieras y otros clientes directos e indirectos.

1.4.2 Relevancia teórica.

El aporte a la ciencia se verá reflejado en la revisión teórica, el uso de un formato de investigación y el dejar un antecedente de estudio.

Para el desarrollo de esta investigación se utilizó y se dejan un marco teórico, los autores compromiso laboral Davis y Newstrom (2003) y para sus dimensiones Meyer y Allen (1997); en cuanto al desempeño laboral se utilizó la teoría de Chiaventato (2009) y para sus dimensiones (Guerrero, 1999).

1.4.3 Relevancia metodológica.

El instrumento utilizado en esta investigación será sometido a un proceso de fiabilidad para comprobar su eficacia y se utilizará una metodología para verificar la comprobación metodológica propuesta por otro investigador.

1.4.4 Viabilidad

La investigación es viable porque se cuenta con total acceso a la información y todos los medios necesarios para ejecutar o desarrollar la información.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales.

Méndez (2015), menciona en su investigación “Compromiso laboral percibido por los empleados del parque Eco México”, tuvo como objetivo determinar el grado de calidad del compromiso laboral percibido por los empleados del parque Eco en México, utilizando un muestreo probabilístico a 633 trabajadores, de sexo femenino y masculino, el tipo de estudio utilizado fue correlacional y método cuantitativo. En el resultado determinó que el nivel crítico asociado al estadístico F ($p = .92 > .05$) muestra que el modelo no explica significativamente la variación observada en la variable dependiente grado del compromiso organizacional. El resultado encontrado permitió retener la hipótesis nula.

Según Soberanes y De la Fuente (2015), en su estudio “El desempeño laboral y el compromiso organizacional en Fundex de Nuevo León México” teniendo como población y muestra a 32 personas colaboradores de Fundex, cuyo objetivo general fue determinar si existe correlación entre el desempeño laboral y compromiso en los colaboradores. Se realizó con un tipo de estudio correlacional de método cuantitativo, teniendo como resultado que existe un grado de correlación bajo entre el desempeño laboral y el compromiso en los colaboradores, los datos mostraron un 0.382 y en la escala oscila del -1 y +1 para que haya una correlación perfecta debió ser +1. g

Díaz y Quijada (2015), en su estudio “Compromiso organizacional y el desempeño laboral”; utilizando una muestra de 72 personas entre varones y mujeres, cuyo objetivo fue conocer la relación entre el compromiso organizacional y desempeño laboral dentro de una

empresa de manufactura de filtros, el tipo de estudio correlacional y cuyo resultado fue Compromiso Afectivo poco más del 37% no presenta una tendencia clara, es decir, de manera positiva o negativa hacia este estilo de compromiso. Sin embargo, más del 29% percibe que la empresa satisface algunas de sus necesidades y expectativas, estableciendo así un vínculo afectivo entre los empleados y la organización.

2.1.2 Antecedentes nacionales.

Pérez (2015), desarrolló una investigación titulada “Desempeño y Compromiso Organizacional en Personal Administrativo de Universidades Limeñas”, su objetivo fue determinar la relación que existe entre el desempeño y el compromiso en Personal Administrativo de Universidades Limeñas”, la investigación fue de tipo correlacional, y cuyo resultado fue el análisis que permiten indicar que existe una relación positiva, significativa y mediana (Criterio de Cohen, 1988) entre el área de Regulación Introyectada, Compromiso Afectivo ($r_s(226)=.31, p<0,01$) y Compromiso Normativo ($r_s(226)=.32, p<0,01$). En la primera asociación resalta el involucramiento del trabajador con su organización el cual podría vincularse con la búsqueda de aprobación y el mantenimiento de su autoestima; mientras, la segunda se explicaría en el sentido de obligación hacia la organización, una vez que ocurre una internalización de acciones por parte del trabajador.

Rivera (2015), desarrolló una investigación titulada “compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de Lima Metropolitana y su correlación con variables demográficas”, su objetivo fue Profundizar en el estudio del compromiso organizacional como factor de éxito en la organización, su tipo de investigación fue correlacional y su resultado fue el grado de compromiso organizacional de la Institución Educativa Privada, objeto de estudio, es medio. Los análisis estadísticos, en el que se ha

medido las respuestas según una escala de opinión señalan, además, que el grado de compromiso organizacional afectivo y de continuidad son actitudes mostradas por los docentes en mayor grado que el compromiso normativo.

Pineda (2016), desarrolló una investigación denominada “Compromiso organizacional de los trabajadores de una Universidad Pública” tipo de investigación fue correlacional y su objetivo fue, determinar la relación del compromiso organizacionales de los trabajadores de una universidad pública, su resultado fue en términos generales, el mayor porcentaje de personas se ubican dentro de una categoría normal de compromiso organizacional, seguido de otro grupo con un bajo compromiso organizacional y un tercer grupo menor que el anterior con un compromiso organizacional alto. Por otro lado, no existe relación entre el compromiso organizacional y las variables demográficas: sexo, estado civil y grado de estudios alcanzado. Es decir, estas variables demográficas no son variables diferenciadoras. No existe cambio alguno con la intervención de estas variables.

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Compromiso laboral.

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.

Reichers (1982), propuso un nuevo punto de vista para la conceptualización del término compromiso laboral llamada compromiso múltiple. Desde esta perspectiva se debe integrar la experiencia de compromiso que siente el individuo con los otros aspectos organizativos que, por tradición, se han asignado al concepto de compromiso. De acuerdo con esta perspectiva, el compromiso organizacional puede ser entendido con mayor precisión si se incluye también en su definición el conjunto de los múltiples compromisos que el individuo experimenta con relación a los diferentes grupos que integran una organización, tales como dueños, gerentes, supervisores, subalternos, sindicatos y clientes. Sin lugar a dudas, podemos afirmar que el éxito de una organización está íntimamente relacionado con el compromiso, porque involucra valores muy importantes en el comportamiento organizacional, como la lealtad, la participación y la predisposición para el trabajo en equipo y esto forjará como resultado, el éxito.

De esta manera, comprendemos que el éxito depende del buen desempeño de los colaboradores con indicadores que evalúen aspectos en el trabajo, conductuales, entre otros. De esta manera, lo que se pretende determinar en este estudio es la importancia del compromiso organizacional como clave de éxito.

2.2.2. Importancia del compromiso laboral.

Arias (2001), señala que la importancia del compromiso laboral radica en que es uno de los mejores indicadores de permanencia en el empleo, porque se considera fundamental que los empleados tengan bien puesta la camiseta, es decir, que quieran a su empresa y que hagan un buen trabajo.

Dessler y Varela (2004), mencionan que la competencia y la necesidad de ser capaz de responder, hacen que el compromiso del empleado se vuelva de mayor importancia; que el

empleado asuma el compromiso con la organización, esto permite que se cumplan las metas del empleado y de su compañía, de manera que los trabajadores realizan sus tareas como si fuera su propia compañía, requiere esfuerzo múltiple, donde la función de recursos humanos desempeña un papel central, y si el departamento de recursos humanos no está direccionando el control del mismo se corre el riesgo de que el compromiso se vea afectado, cuando para el empleado existen otras alternativas y oportunidades de empleo en otra organización (p.32).

Arata y Luciano (2005), señalan al compromiso como importante, puesto que, si bien la participación en la toma de decisiones en sí constituye una fuente de motivación y compromiso por parte de los trabajadores implicados, no existe una relación causa-efecto.

Betanzos y Paz (2007), mencionan que la importancia del compromiso organizacional radica desde el punto de vista de los trabajadores, ya que permite estabilidad laboral, por el esperable impacto que aquel puede tener en las prestaciones, jubilación, beneficios sociales, cubriendo necesidades psicológicas (reconocimiento, desarrollo de habilidades) y que además impacta directamente en las actitudes y conductas de los empleados (aceptación de metas, valores, cultura), lo que mejora la productividad en las organizaciones disminuyendo el ausentismo y la rotación de los empleados (p.34).

Soberanes y De la Fuente (2009), citan que el compromiso organizacional toma una estructura que se orienta de manera directa al cumplir la misión y visión de la organización y sus beneficios; si los empleados no se encuentran comprometidos se produce una disminución en la eficacia de la organización. Por otro lado, una comunidad comprometida fortalece la competitividad de las organizaciones, dado que existe una disminución de los índices de rotación de personal y de los gastos derivados del reclutamiento, selección y capacitación en la sustitución de personal (p.22).

Rodas (2013), explica que la importancia del compromiso organizacional se debe principalmente a que tiene un impacto directo en actitudes y conductas del empleado; como aceptación de metas, valores y cultura de la organización, menor ausentismo y baja rotación de personal entre otros. Así como la capacidad para influir sobre la eficiencia y el bienestar de los miembros de una organización (p. 14).

2.2.3. Factores que influyen en el compromiso laboral.

Mowday, Porters y Steers (1982) enfatizan tres factores que se relacionan con el compromiso laboral:

1. Una fuerte creencia y aceptación de las metas y valores de una organización.
2. Una disposición o motivación a realizar un esfuerzo considerable para la organización.
3. Un fuerte deseo de mantenerse como miembro de la organización.

Greenberg y Baron (1995), sugieren los siguientes factores que influyen en el compromiso laboral:

1. Características del trabajo. El compromiso se da cuando las personas tienen niveles altos sobre el desempeño de sus trabajos o tienen amplias oportunidades de promoción. El compromiso se da entre los individuos cuyos trabajos son enriquecidos con características de autonomía y variedad.

2. Naturaleza de las recompensas. Un plan de incentivos en el cual los empleados reciben bonos en proporción a las utilidades de la compañía, particularmente los empleados piensan que es distribuido de manera equitativa.

3. Alternativas de oportunidades de empleo. En la manera en que los empleados tengan oportunidades de un mejor empleo, mayor será la tendencia a dejar la empresa, por lo tanto, tendrá menores niveles de compromiso con la organización.

4. Trato de nuevos empleados en una organización. Las percepciones del compromiso tienen una probabilidad de relacionarse con el trato de los nuevos empleados. Sin embargo, para los empleados es imposible desarrollar altos niveles de compromiso y motivación, si no sienten que son tratados con respeto, consideración y valorados o apreciados por los supervisores de la organización.

5. Características personales. Antigüedad, edad, sexo.

6. Percepción de que la organización está altamente interesada por la calidad y servicio al cliente. Los empleados se identifican con una organización que los respeta a ellos y donde el cliente es de relevancia para la empresa.

7. El trabajo y las responsabilidades claramente definidas. La manera en que se comprende como el trabajo tiene que ser realizado, ha significado un punto que afecta positivamente el desarrollo del compromiso organizacional. Esto significa en la comunicación de supervisores a empleados acerca de la actividad a realizar y como tiene que ser hecha, y las expectativas que los supervisores tienen con respecto a los empleados y al trabajo a realizar.

8. Trabajo estimulante. Los trabajos que permiten que sus empleados utilicen sus propias aptitudes, conocimientos y opiniones significativas, contribuye al compromiso de los empleados con la organización. Los componentes para que el empleo sea estimulante, se deben al enriquecimiento del trabajo y la autonomía.

9. La percepción de los empleados de una administración afectiva. Finalmente, el compromiso organizacional es afectado por la percepción de los empleados por la manera en que la empresa administra sus recursos. Es por eso que la empresa no solo debe preocuparse del control de sus costos y productividad, sino lograr la identificación de los empleados con ella.

10. Nivel de Educación. Las personas con mayor preparación académica, tienen un menor nivel de compromiso, ya que piensan que tienen más oportunidades de desarrollo profesional en distintas empresas.

2.2.4. Dimensiones del compromiso laboral.

Para el desarrollo de esta investigación en la variable compromiso laboral se utiliza 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:

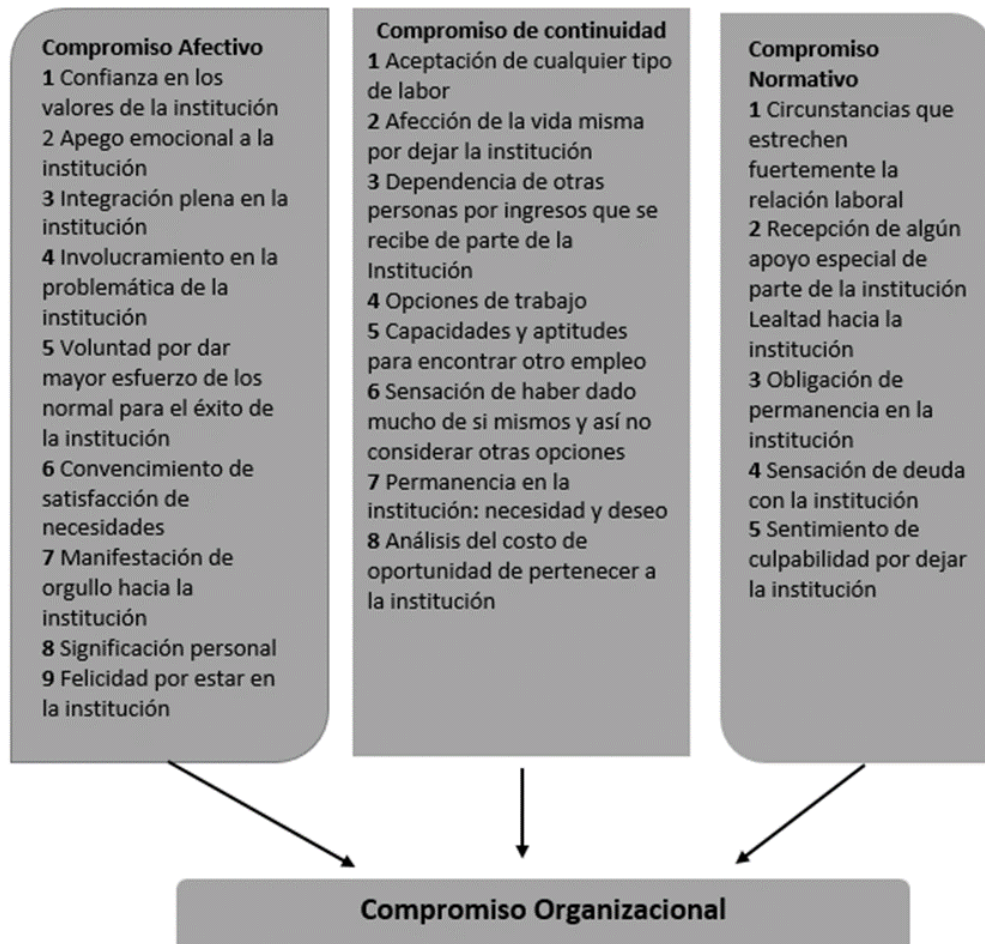


Figura 01: Dimensiones del compromiso laboral

Fuente: Meyer y Allen (1997)

2.2.4.1 Compromiso afectivo.

Según estos investigadores, son muchas las definiciones que existen respecto al compromiso, sin embargo, los componentes que consideran más generales y que son más explícitos son el compromiso afectivo, el compromiso de continuidad y el compromiso normativo, que pueden tener origen en el deseo, la necesidad o el deber de permanecer en una institución, respectivamente. Meyer y Allen (1991) Es el tipo de compromiso que describe una orientación afectiva que siente el empleado hacia la organización, por lo que

“es la fuerza de la identificación de un individuo con una organización en particular y de su participación en la misma”

Bayona (1979), el grado en que un individuo se involucra emocionalmente con su organización. El componente afectivo (deseo) se refiere a los lazos emocionales que las personas forjan con la organización al percibir la satisfacción de sus necesidades (especialmente las psicológicas) y expectativas, por ende, disfrutan de su permanencia en la organización.

Meyer y Allen (1991), consideraron que el compromiso afectivo se compone de cuatro categorías:

Las características personales. Son las características como la edad, el sexo y la educación, y que se han visto relacionadas con el compromiso.

Las características estructurales. Las que más se asocian tiene que ver con las relaciones de empleado/supervisor, tener un puesto definido, así como la sensación de la importancia dentro de la organización.

Las características relativas al trabajo. Aquí se encuentra la participación en la toma de decisiones

Las experiencias profesionales. Tienen que ver el acoplamiento de la experiencia profesional y el compromiso afectivo.

2.2.4.2 Compromiso de continuación.

El componente de continuidad se refiere a la necesidad de permanecer en la empresa.

Meyer y Allen (1991), En el grado en que un individuo percibe que debe permanecer en su organización. En el compromiso de continuación (necesidad) es muy posible encontrar una consistencia de la persona respecto a inversiones en tiempo y esfuerzo que se perderían

en caso de dejar la organización, o sea de los costos (financieros, físicos, psicológicos) en los cuales incurriría al retirarse, o de las pocas posibilidades para encontrar otro empleo, es decir, aquí hay un beneficio asociado con continuar participando en la organización y un costo asociado a irse.

Becker (1960), se refiere a la prosecución de inversiones (planes de pensiones, primas de antigüedad, aprendizaje, etc.) acumuladas y resultantes de la pertenencia a la organización. Dejarla resulta cada vez más costoso y, por lo tanto, se crea un “compromiso de omisión”.

Bayona (1995), este tipo de compromiso se construye a partir de la Teoría del Side-Bet de Becker, en la cual “son las inversiones valoradas por el individuo que serían pérdidas si éste dejara la organización”.

2.2.4.3 Compromiso normativo.

El compromiso normativo es una dimensión con similitud del compromiso afectivo, apegado a las emociones y cuyo núcleo en ambos es la lealtad. Estos sentimientos tienen su origen en la formación de valores en el hogar o en otras organizaciones como es la escuela. Este trabajador siente deuda con la organización que le dio la oportunidad de trabajar y siente que sería una deslealtad abandonarla.

Morrow (1993), se encuentra en la creencia de la lealtad a la organización quizá por la recepción de beneficios que deriva en el sentido del deber de proporcionar reciprocidad. Es el “sentimiento de obligación que tiene el individuo a permanecer en la organización porque piensa que eso es lo correcto... este sentimiento de lealtad del individuo con la organización puede deberse a presiones de tipo cultural o familiar.

Meyer y Allen (1991), Es el grado en que un individuo se siente obligado moralmente a pertenecer en su organización. En el compromiso normativo (deber), se encuentra la creencia

en la lealtad a la organización (sentido moral), quizás por percibir ciertas prestaciones (por ejemplo, capacitación o pago de colegiaturas) lo que hace que el empleado sienta una obligación a permanecer ahí hasta que la deuda sea cubierta (p.77).

2.2.5. 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” (p.359).

A su vez el mismo Chiavenato (2000), expone que el desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, tales como los actitudinales que corresponden a: disciplina; actitud cooperativa; iniciativa; responsabilidad; habilidad de seguridad; discreción; presentación personal; interés; creatividad; capacidad de realización; y factores operativos como son: conocimiento de trabajo; calidad; cantidad; exactitud; trabajo en equipo y liderazgo.

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

El desempeño es definido como comportamiento, conducta asociada a las actividades de demanda en el trabajo para el cual una persona ha sido contratada, Lasio (2008), afirma que es voluntario, sin embargo, exigido por la tarea o el puesto y está bajo el control de la persona que lo realiza.

Por su parte Pérez (2009), define el desempeño laboral con aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la

organización¹, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.

Tomando como referencia estas definiciones concluimos que el desempeño laboral es un conjunto de comportamientos que se observan en los trabajadores, a través de los cuales se pretende conocer habilidades, conocimientos y capacidades que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo y con ello mejorar la productividad de la empresa. Es la conducta real de los trabajadores, tanto en el orden profesional, como en las relaciones interpersonales que se crean en la atención integral de las empresas.

2.2.6. Importancia del desempeño laboral.

Según el blog de WorkMeter (2012), menciona que la importancia del desempeño laboral reside en que los trabajadores entiendan cuáles son sus funciones o tareas específicas, los procedimientos que se deben seguir, las políticas que se deben respetar y los objetivos que deben cumplir. Una buena forma de mejorar el desempeño laboral y lo importante que debe ser es motivándolos constantemente, y para ello se debe utilizar diferentes técnicas como pueden ser delegarles una mayor autoridad, darles mayores responsabilidades, recompensar los logros obtenidos y ofrecer un buen clima laboral.

Por su parte Robbins (2004), el factor motivacional juega un papel fundamental en el desempeño laboral, puesto que las personas para aumentar al máximo su motivación tienen que percibir que su esfuerzo en el trabajo les trae una evaluación favorable, la que a su vez trae las recompensas que aprecian.

2.2.7. Dimensiones del desempeño laboral.

Guerrero (2014), menciona que las dimensiones que las dimensiones para el desempeño laboral son:

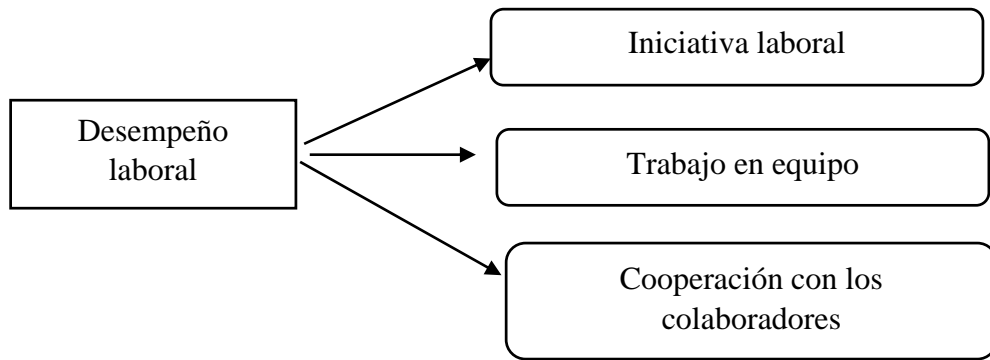


Figura 02: *Dimensiones del desempeño laboral*

Fuente: Guerrero (2014)

2.2.7.1 *Iniciativa laboral.*

La mayoría de los problemas, son recurrentes en empresas y organizaciones, esto hace que la toma de decisiones sea mucho más eficiente y efectiva para cada uno de los niveles que se tengan en las organizaciones.

La iniciativa laboral es la forma que los individuos ejecutan cuando una acción de decisión es demandada, en la que se debe tener en consideración el análisis y el tratamiento de las informaciones disponibles, luego de su asociación con el ambiente en el que el individuo esta insertado.

En este sentido Rodríguez (2014), menciona que la iniciativa laboral constituye un proceso organizacional que se desarrolla por individuos o grupos para solucionar problemas y aprovechar oportunidades organizacionales.

2.2.7.2 *Trabajo en equipo.*

Son condiciones de trabajo de tipo psicológico, que más influye en los trabajadores de forma positiva porque permite que haya compañerismo y puede dar muy buenos resultados, porque suele generar entusiasmo y produce satisfacción con las actividades encomendadas.

2.2.7.3 Cooperación con los colaboradores.

Son acciones múltiples que colaboran entre sí para lograr fines comunes, sumando fuerzas de compañerismo para alcanzar mejores resultados.

2.2.8. Evaluación del desempeño.

Chiavenato (2000), Señala que la evaluación del desempeño es una herramienta grandemente útil para las empresas. Una técnica utilizada en el proceso administrativo de dirección que resulta imprescindible para el desarrollo de la actividad administrativa.

Sherman, Bohlander y Snell (2001), mencionan que, desde el punto de vista administrativo, la evaluación del desempeño es un proceso útil para la administración de recursos humanos, principalmente para fundamentar las decisiones que toma la empresa en cuanto a compensación, promoción, transferencias y despidos. Los sistemas de evaluación del desempeño tienen la capacidad de impulsar la conducta del empleado, lo cual origina un mejor desempeño organizacional.

Para Sherman et al. (2001), la importancia de la evaluación radica en brindar retroalimentación esencial que analiza fortalezas y debilidades organizacionales y mejora el desempeño de quienes la integran. Mediante ella se pueden conocer las áreas y empleados que requieran apoyo y mejoras, atender con anticipación los problemas potenciales y establecer nuevas metas de desempeño.

2.3 Marco bíblico filosófico

2.3.1. Cosmovisión bíblica.

Reina y Valera (1960), menciona en el texto Bíblico de (Proverbios 16:3), “Pon en manos del Señor todas tus obras, y tus proyectos se cumplirán”.

Reina y Valera (1960), menciona en (Colosenses 3:23-24) “Hagan lo que hagan, trabajen de buena gana, como para el Señor y no como para nadie en este mundo, conscientes de que el Señor los recompensará con la herencia. Ustedes sirven a Cristo el Señor”.

Reina y Valera (1960) La Santa Biblia dice en (1 Corintios 15:58) “Por lo tanto, mis queridos hermanos, manténganse firmes e inmovibles, progresando siempre en la obra del Señor, conscientes de que su trabajo en el Señor no es en vano”.

Reina y Valera (1960), menciona en el libro de (2 Timoteo 2:15) “Esfuézate por presentarte a Dios aprobado, como obrero que no tiene de qué avergonzarse y que interpreta rectamente la palabra de verdad”.

Reina y Valera (1960), menciona en el libro de (Los Hechos de los Apóstoles 20:24) “Sin embargo, considero que mi vida carece de valor para mí mismo, con tal de que termine mi carrera y lleve a cabo el servicio que me ha encomendado el Señor Jesús, que es el de dar testimonio del evangelio de la gracia de Dios”.

2.3.2. Cosmovisión filosófica.

De White (1940), aporta “Dios ha confiado a los hombres talentos: un intelecto donde se originan las ideas, un corazón para que sea el asiento de su trono, los afectos para que se fluyan como bendiciones para otros, una conciencia para que convenza el pecado. Cada uno ha recibido algo del maestro, y cada uno debe hacer su parte para satisfacer las necesidades de la obra de Dios”.

De White (1989), afirma que se requiere de una reorganización que no solamente capacite a quienes están en diferentes secciones del gran campo de cosecha a llevar a cabo las responsabilidades de la labor en particular, donde se promueve el progreso de las personas.

De White (1998), menciona que el individuo tiene que esforzarse más que otros en sus actividades de manera humilde, es cierto que no todos cuentan con las mismas facultades y tampoco ocupan los mismos puestos y responsabilidades, pero sin embargo el desempeño siempre debe ser con fidelidad, responsabilidad y celo como para Dios y no para los hombres.

De White (1909) menciona “El Señor desea tener hombres inteligentes conectados con su carga, hombres calificados para ocupar diversas posiciones de confianza en nuestras asociaciones e instituciones. Se necesita especialmente administradores consagrados, personas que mesclen los principios de la verdad con cada transacción comercial. Los que se encargan de los asuntos financieros no deben asumir otras responsabilidades, obligaciones que serían incapaces de atender”.

De White (1970), menciona “Mientras que muchos están demasiado dedicados a los negocios mundanales, otros van al extremo opuesto, y no trabajan lo suficientemente para sostenerse a sí mismos y aquellos que dependen de ellos”.

2.4 Marco conceptual o términos

Compromiso laboral: Fuerte deseo de seguir siendo miembro de una organización en particular, también se puede decir que es la disposición a realizar un gran esfuerzo en beneficio de la organización.

Compromiso afectivo: Se refiere a la identificación de un empleado con la organización, así como una fuerte vinculación emocional; representa el apego emocional de los empleados con la organización y sus objetivos, y se produce cuando hay sincronización entre los valores, los objetivos individuales y organizacionales.

Compromiso de continuación: El compromiso de continuación se refiere a la necesidad de permanecer a la empresa, está relacionado con la inversión de tiempo y esfuerzo que ha realizado y los privilegios que perdería si dejara esta.

Compromiso normativo: Sentimiento de deuda con la organización que le dio la oportunidad de trabajar y siente que sería una deslealtad abandonarla.

Evaluación del desempeño e iniciativa: es un procedimiento estructural y sistemático para medir evaluar e influir sobre los atributos, comportamiento y resultados seleccionados

Iniciativa laboral: Es un acto que el trabajador suele realizar sin que sea mandado por otras personas, es decir, es aquel trabajador que realiza actividades dentro de la organización sin que este haya sido mandado por terceros o por la persona encargada del área.

Trabajo en equipo: Se denomina trabajo en equipo a la mutua colaboración de personas a fin de alcanzar la consecución de un resultado determinado, desde esta perspectiva, el trabajo en equipo puede hacer referencia a determinados deportes, a la cooperación con fines económicos o sociales, a las iniciativas que se toman en forma conjunta en el área de la política, entre otros.

Cooperación con los colaboradores: Es la interacción en todo proceso que involucra a colaboradores de una misma organización para el logro de un objetivo común.

CAPITULO III

DISEÑO METODOLOGICO

3.1. Tipo de investigación

Esta investigación es básica; Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) tal clase de investigación cumple dos propósitos fundamentales: producir conocimiento y teorías.

3.2. Alcance de la investigación

Su alcance es 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).

3.2. Enfoque de la investigación

El enfoque de esta investigación es cuantitativo, Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías.

3.4. 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:

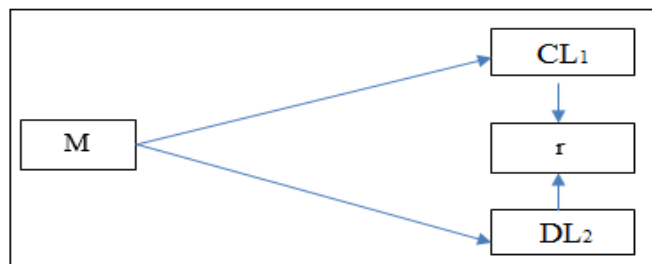


Figura 03: Diseño de la investigación

Fuente: Hernandez, (2014, p. 155)

Donde:

M= Muestra

CL₁= Observación de la variable compromiso laboral

DL₂ = Observación de la variable desempeño laboral

r= Correlación entre CL₁ y DL₂

3.3. Hipótesis

3.3.1. Hipótesis general.

Existe una relación significativa entre el compromiso laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la Financiera CrediScotia, oficina Tarapoto, año 2019.

3.3.2. Hipótesis específicas.

a) Existe una relación significativa entre el compromiso laboral y la iniciativa laboral en colaboradores de la Financiera CrediScotia, oficina Tarapoto, año 2019.

b) Existe una relación significativa entre el compromiso laboral y el trabajo en equipo en colaboradores de la Financiera CrediScotia, oficina Tarapoto, año 2019.

c) Existe una relación significativa entre el compromiso laboral y la cooperación en colaboradores de la Financiera CrediScotia, oficina Tarapoto, año 2019.

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población.

La unidad de observación serán los colaboradores de la Financiera CrediScotia, Distrito de Tarapoto, provincia y Región de San Martín. Población que está compuesta por hombres

y mujeres que laboran en dicha institución de las diferentes edades, grado de instrucción, estado civil, experiencia profesional, entre otros. Siendo así un total de 73 personas.

3.4.2. Muestra.

La muestra estuvo compuesta por 73 elementos de la Financiera CrediScotia que viene ha ser la totalidad de los colaboradores de la empresa. Los participantes estuvieron integrados por personal operativo (secretarias, cajeros, asesores de créditos), asimismo, estuvo compuesto por jefes de las distintas áreas que conforman la empresa.

3.5 Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables

TITULO	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Compromiso laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la financiera Crediscotia, oficina Tarapoto	Compromiso afectivo		Confianza en los valores de la institución.
			Apego emocional a la institución.
			Integración plena en la institución.
			Involucramiento en la problemática de la institución.
			Voluntad por dar mayor esfuerzo de los normal para el éxito de la institución.
			Convencimiento de satisfacción de necesidades.
	Compromiso laboral		Manifestación de orgullo hacia la institución
			Significación personal.
			Felicidad por estar en la institución.
			Aceptación de cualquier tipo de labor.
			Afección de la vida misma por dejar la institución.
			Dependencia de otras personas por ingresos que se recibe de parte de la Institución.
Compromiso de continuación		Opciones de trabajo.	
		Capacidades y aptitudes para encontrar otro empleo.	

		Sensación de haber dado mucho de sí mismos y así no considerar otras opciones.
		Permanencia en la institución: necesidad y deseo.
		Análisis del costo de oportunidad de pertenecer a la institución.
		Circunstancias que estrechen fuertemente la relación laboral.
		Recepción de algún apoyo especial de parte de la institución.
	Compromiso normativo	Lealtad hacia la institución.
		Obligación de permanencia en la institución.
		Sensación de deuda con la institución.
		Sentimiento de culpabilidad por dejar la institución.
		Se tiene iniciativa de crecimiento laboral en la institución.
		Se tiene iniciativa propia laboral en ausencia del director y/o supervisor.
	Iniciativa laboral	Se tiene iniciativa propia en plantear ideas claras de lo que se quiere y se debe hacer en el área asignada.
		Se tiene iniciativas de enseñanza a los alumnos fuera del horario establecido.
		Se tiene iniciativa en presentar una buena imagen personal.
		Se tiene iniciativa en participar en entrenamiento profesional.
Desempeño Laboral		Se fomenta el trabajo en equipo con alumnos y compañeros de trabajo.
	Trabajo en equipo	Se apoya a directores en la solución de problemas.
		Se apoya a directores y jefes en la toma de decisiones de la institución.
		Es cordial y amable con sus compañeros de trabajo.
		Coopera y apoya a sus compañeros de trabajo cuando este se encuentra en problemas.
	Cooperación	Hay buen fluido de comunicación con sus compañeros de trabajo.
		Comparte conocimientos con sus compañeros de trabajo.
		Ayuda usted a compañeros de trabajo al logro de resultados en la institución.

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó una encuesta compuesta para: Compromiso laboral (CL) 23 ítems sobre las 3 dimensiones y para desempeño laboral (DL) 14 ítems sobre 3 dimensiones. En este sentido, las respuestas que se obtendrá, será de seriedad y sinceridad exigida por el encargado de la investigación a los colaboradores de la institución. En esta fase de la investigación daremos tiempo durante dos días para ir a encuestar a los 73 colaboradores que laboran en la Financiera CrediScotia oficina Tarapoto, siendo 37 colaboradores para el investigador 1 y 36 para el investigador 2, para recolectar la información iremos en horario donde no se interrumpa sus labores.

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 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.

3.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Con respecto a la confiabilidad del instrumento se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo, caso o muestra produce resultados iguales, para que un instrumento se considere confiable, de acuerdo con Hernández y Sánchez (2018) los coeficientes deben aproximarse a 1; donde un coeficiente de cero (0) significa nula confiabilidad y uno (1) representa un máximo de confiabilidad. En el caso de los instrumentos usados en esta investigación las dos escalas usadas tienen una confiabilidad próximos a 1 (Alfa de Cronbach 0,835; 0,789) la cual muestran una alta confiabilidad. Ver tabla 2.

Por otro lado, es importante explicar que, para la elección de la prueba estadística, los datos fueron sometidos a una prueba de normalidad, determinándose de esta manera que los datos tuvieron una distribución normal en sus variables, en ese sentido se tuvo que elegir el coeficiente de correlación pearson para realizar las pruebas de hipótesis. Ver Tabla 6.

Finalmente es importante destacar los niveles de correlación, la cual quedan explicados en la siguiente tabla:

Tabla 1.

Niveles de correlación

Coeficiente	Explicación del coeficiente
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0,9	Correlación negativa muy fuertes
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
0.10	Correlación positiva muy débil
0.25	Correlación positiva débil
0.50	Correlación positiva media
0.75	Correlación positiva considerable
0,9	Correlación positiva muy fuertes
1.00	Correlación positiva perfecta

Nota: Fuente adaptado de Según Hernández, Fernández y Baptista (2014)

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIONES

Después de haber realizado el levantamiento y procesado los datos, en este capítulo presentamos los resultados de esta investigación. Primero se muestra el análisis de fiabilidad del instrumento, luego se muestra el perfil sociodemográfico de los de la Financiera CrediScotia, asimismo se presenta la información descriptiva y finalmente se muestran la prueba de hipótesis de acuerdo a los objetivos planteados en la investigación.

4.1. Análisis de fiabilidad de instrumentos

Tabla 2

Análisis de fiabilidad del instrumento

Variable/ dimensiones	Alfa de Cronbach	Ítems
Compromiso laboral	0,835	23
Desempeño laboral	0,789	14

Elaboración: Propia

En la Tabla 2, se aprecian la fiabilidad del instrumento, el Alfa de Cronbach de la escala que mide compromiso laboral, tuvo un valor de 0.835, lo cual indica fiabilidad aceptable. Asimismo, el alfa de Cronbach de la escala que mide desempeño laboral, tuvo un valor del 0.789, lo cual indica fiabilidad aceptable (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

4.2. Análisis de las variables sociodemográficas

Tabla 3

Perfil sociodemográfico

Variables sociodemográficas		Frecuencia	Porcentaje
Género	Masculino	35	47,9%
	Femenino	38	52,1%
	Total	73	100,0%
Edad del encuestado	Menos de 20 años	8	11,0%

	21 – 30 años	39	53,4%
	31 – 40 años	21	28,8%
	41 – 50 años	2	2,7%
	51 – a más	3	4,1%
	Total	73	100,0%
Estado civil	Casado	4	5,5%
	Soltero	52	71,2%
	Divorciado	1	1,4%
	Conviviente	16	21,9%
	Total	73	100,0%
Procedencia del encuestado	Costa	4	5,5%
	Sierra	1	1,4%
	Selva	68	93,2%
	Total	73	100,0%
Tiempo de relación laboral con la institución	Menos de 1 año	27	37,0%
	De 1 a 5 años	39	53,4%
	De 5 a 10 años	4	5,5%
	De 10 a más años	3	4,1%
	Total	73	100,0%

Elaboración: Propia

En la Tabla 3, se presenta el perfil sociodemográfico de los colaboradores de la financiera CrediScotia, se observa que existe una igualdad con respecto al género, 47,9% son mujeres y 52,1% son varones, asimismo más de la mitad de los colaboradores son jóvenes que están entre las edades de 21 – 30 años con un 53,4%; en este tipo de organizaciones es común ver que los colaboradores sean jóvenes debido a que son muy expertos con la tecnología, y más fácil de formarlos en el ámbito de las finanzas.

Siendo que son jóvenes los colaboradores, es lógico pensar que también sean solteros, el estudio lo confirma siendo con un 71,2%. Asimismo, se observa que la empresa apuesta por colaboradores locales donde el 93,2% son de la selva, finalmente presentamos el tiempo de servicio en la organización un 53,4% labora entre 1 a 5 años, la cual nos muestra que la empresa

cuenta con políticas para que sus colaboradores se sientan felices trabajando en la financiera CrediScotia.

4.3. Nivel de compromiso laboral y sus dimensiones de los colaboradores de la Financiera CrediScotia oficina Tarapoto, año 2019

Tabla 4

Niveles de compromiso laboral y sus dimensiones

Variables/ dimensiones		Frecuencia	Porcentaje
Compromiso laboral	Bajo	8	11,0%
	Medio	47	64,4%
	Alto	18	24,7%
	Total	73	100,0%
Compromiso afectivo	Bajo	2	2,7%
	Medio	25	34,2%
	Alto	46	63,0%
	Total	73	100,0%
Compromiso continuación	Bajo	18	24,7%
	Medio	46	63,0%
	Alto	9	12,3%
	Total	73	100,0%
Compromiso normativo	Bajo	12	16,4%
	Medio	41	56,2%
	Alto	20	27,4%
	Total	73	100,0%

El compromiso laboral, no debiera ser algo trivial, sino que debemos darle mucha importancia ya que esto repercute directamente en la rentabilidad de la organización, se debe contar con un propósito para que cada actividad que se realice en la organización sea para incrementar los niveles de compromiso laboral en nuestros colaboradores. En la tabla 3, se presenta que el nivel de compromiso laboral es medio con un 64,4%, esto es un indicador no tan alentador en la cual se debiera trabajar mucho para incrementar los niveles de compromiso

laboral, asimismo se presenta un nivel alto de compromiso afectivo con un 63,0%; luego se presenta un nivel medio de compromiso de continuación con un 63,0%; finalmente se presenta un nivel medio de compromiso normativo con un 56,2%.

4.4. Nivel de desempeño laboral y sus dimensiones de los colaboradores de la Financiera CrediScotia oficina Tarapoto, año 2019

Tabla 5

Nivel de desempeño laboral y sus dimensiones

		Frecuencia	Porcentaje
Desempeño laboral	Bajo	13	17,8%
	Medio	32	43,8%
	Alto	28	38,4%
	Total	73	100,0%
Iniciativa laboral	Bajo	2	2,7%
	Medio	20	27,4%
	Alto	51	69,9%
	Total	73	100,0%
Trabajo equipo	Bajo	5	6,8%
	Medio	17	23,3%
	Alto	51	69,9%
	Total	73	100,0%
Cooperación colaboradores	Bajo	10	13,7%
	Medio	14	19,2%
	Alto	49	67,1%
	Total	73	100,0%

El desempeño laboral son las actividades o tareas que realiza el colaborador en una organización, su desempeño manifestado influirá mucho en también en la productividad de la organización. En la Tabla 4, se presenta los niveles de desempeño laboral de los colaboradores de la financiera CrediScotia, en general es alentador observar que un 38,4% tiene altos niveles de desempeño laboral, asimismo un 43,8% tiene un nivel medio de desempeño.

Asimismo, se puede observar que los colaboradores tienen altos niveles de iniciativa laboral con un 69,9%; con respecto al trabajo en equipo también se aprecia un nivel alto de disposición al trabajo en equipo con un 69,9%; finalmente se observa en la tabla que los existe un nivel alto de cooperación con los colaboradores con un 67,1%.

La Tabla 5, presenta un análisis descriptivo de los niveles de desempeño laboral, se puede evidenciar un nivel alto de desempeño laboral con un 69,7%; asimismo para la dimensión iniciativa laboral se presenta un nivel alto con un 90,9%; para la dimensión trabajo en equipo un nivel alto con un 54,5%; finalmente en la dimensión cooperación con los empleados niveles altos de desempeño laboral con un 69, 7%.

4.5. Prueba de normalidad

Tabla 6

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	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

Elaboración: Propia

Es imprescindible conocer cuándo aplicar una herramienta estadística en un trabajo científico, por tal razón con el fin de examinar la normalidad de las variables y dimensiones en estudio, se aplicó la prueba de normalidad para muestras mayores 50 datos (73 datos), esta

prueba es conocida como Kolmogorov-Smirnov, el análisis se realizó por variables como también por dimensiones. A continuación, se presentan los puntajes totales de la prueba de normalidad de acuerdo a la modalidad de información.

En la prueba de normalidad para la variable Compromiso laboral se obtuvo un p-valor de 0,200; seguidamente se realizó la prueba de normalidad para la dimensión compromiso afectivo se obtuvo un p-valor de 0,035; Asimismo, para dimensión compromiso de continuación se obtuvo un p-valor de 0,200; para la dimensión compromiso normativo se obtuvo un p-valor de 0,200

Asimismo, se realizó la prueba de normalidad para el desempeño laboral obteniendo un p-valor de 0,020; para la dimensión iniciativa laboral se obtuvo un p-valor de 0,009; para la dimensión trabajo en equipo se obtuvo un p-valor de 0,000; para la dimensión cooperación con los empleados se obtuvo un p-valor de 0,000. 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.

4.6. Relación entre el compromiso laboral y desempeño laboral en los colaboradores de la Financiera CrediScotia oficina Tarapoto, año 2019

H₀: No existe relación significativa entre el compromiso laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la financiera CrediScotia, oficina Tarapoto, año 2019.

H₁: Existe relación significativa entre el compromiso laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la financiera CrediScotia, oficina Tarapoto, año 2019.

Regla de decisión

-Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H₀).

-Si el p valor < 0,05 se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alternativa (H₁).

Tabla 7

Relación entre compromiso laboral y desempeño laboral

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

Elaboración: Propia

Después de haber recogido y procesado los datos presentamos los resultados inferenciales entre el compromiso laboral y desempeño laboral en los colaboradores de la Financiera CrediScotia, oficina Tarapoto, año 2019. Se obtuvo un coeficiente de correlación Pearson positiva media de 0,487, asimismo se obtuvo un p valor igual a 0,000 (p-valor < 0.05). Con los datos presentados anteriormente se reúne los elementos suficientes para aceptar la hipótesis alternativa (H₁) y se rechaza la hipótesis nula (H₀), 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 favorecerán positivamente al desempeño laboral de los colaboradores.

4.7. Relación entre compromiso laboral y la iniciativa laboral en los colaboradores de la Financiera CrediScotia oficina Tarapoto, año 2019

H₀: No existe relación significativa entre el compromiso laboral y la iniciativa laboral en los colaboradores de la financiera CrediScotia oficina Tarapoto, año 2019.

H₁: Existe relación significativa entre el compromiso laboral y la iniciativa laboral en los colaboradores de la financiera CrediScotia, oficina Tarapoto, año 2019.

Regla de decisión

-Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H₀).

-Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alternativa (H₁).

Tabla 8.

Relación entre compromiso laboral y la iniciativa laboral.

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

Elaboración: Propia

Después de haber recogido y procesado los datos, presentamos los resultados inferenciales entre compromiso laboral y la iniciativa laboral en los colaboradores de la financiera CrediScotia, oficina Tarapoto, año 2019. Se obtuvo un coeficiente de correlación Pearson positiva media de 0,410, asimismo se obtuvo un p valor igual a 0,000 (p-valor < 0.05). Con los datos presentados anteriormente se reúne los elementos suficientes para aceptar la hipótesis alternativa (H₁) y se rechaza la hipótesis nula (H₀), 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.

4.8. Relación entre el compromiso laboral y el trabajo en equipo de los colaboradores de la Financiera CrediScotia oficina Tarapoto, año 2019

H₀: No existe relación significativa entre el compromiso laboral y el trabajo en equipo en los colaboradores de la financiera CrediScotia, oficina Tarapoto, año 2019.

H₁: Existe relación significativa entre el compromiso laboral y el trabajo en equipo en los colaboradores de la financiera CrediScotia, oficina Tarapoto, año 2019.

Regla de decisión

-Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H_0).

-Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alternativa (H_1).

Tabla 9.

Relación entre compromiso laboral y trabajo en equipo.

Compromiso laboral	Trabajo en equipo		
	Pearson	p-valor	N
	0,343	0,000	73

Elaboración: Propia

Después de haber recogido y procesado los datos presentamos los resultados inferenciales entre el compromiso laboral y trabajo en equipo en los colaboradores de la financiera CrediScotia, oficina Tarapoto, año 2019. Se obtuvo un coeficiente de correlación Pearson positiva media de 0,343, asimismo, se obtuvo un p valor igual a 0,000 (p-valor < 0.05). Con los datos presentados anteriormente se reúne los elementos suficientes para aceptar la hipótesis alternativa (H_1) y se rechaza la hipótesis nula (H_0), 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.

4.9. Relación entre compromiso laboral y la cooperación de los colaboradores de la financiera CrediScotia oficina Tarapoto, año 2019

H₀: No existe relación significativa entre el compromiso laboral y la cooperación con los colaboradores de la financiera CrediScotia, oficina Tarapoto, año 2019.

H₁: Existe relación significativa entre el compromiso laboral y la cooperación con los colaboradores de la financiera CrediScotia, oficina Tarapoto, año 2019.

Regla de decisión

-Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H₀).

-Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alternativa (H₁).

Tabla 10.

Compromiso laboral y la cooperación con los empleados

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

Elaboración: Propia

Después de haber recogido y procesado los datos presentamos los resultados inferenciales entre el compromiso laboral y la cooperación con los colaboradores de la financiera CrediScotia,

oficina Tarapoto, año 2019. 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 con los empleados.

4.10. Discusiones

Esta investigación tuvo por objetivo establecer la relación el compromiso laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la financiera CrediScotia oficina Tarapoto, año 2019; a fin de lograr los objetivos se hizo el uso de los instrumentos ya mencionados en el apartado tres de este documento; en relación a los resultados obtenidos de esta investigación llegamos a la conclusión: Según el coeficiente de correlación Pearson es 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; así como lo confirma Pérez (2015) que desarrolló una investigación titulada “Desempeño y Compromiso Organizacional en Personal Administrativo de Universidades Limeñas” y luego de procesar las encuestas llegó a la conclusión: existe una relación positiva, significativa y mediana entre el área de Regulación Introyectada, Compromiso Afectivo ($r_s(226) = .31, p < 0,01$) y Compromiso

Normativo ($r_s(226) = .32, p < 0,01$). En la primera asociación resalta el involucramiento del trabajador con su organización el cual podría vincularse con la búsqueda de aprobación y mantenimiento de su autoestima; mientras, la segunda se explicaría en el sentido de obligación hacia la organización, una vez que ocurre una internalización de acciones por parte del trabajador; confirmando los resultados obtenidos en nuestra investigación.

Al finalizar nuestra investigación resaltamos la importancia del compromiso organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores; así como lo confirma Arias (2001) que señala que la importancia del compromiso laboral radica en que es uno de los mejores indicadores de permanencia en el empleo, porque se considera fundamental que los empleados tengan bien puesta la camiseta, es decir que quieran a su empresa y que hagan bien su trabajo.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

En la presente investigación llegamos a las siguientes conclusiones de acuerdo a los objetivos planteados:

Respecto al objetivo general determinar la relación que existe entre el compromiso laboral y el desempeño laboral en colaboradores de la Financiera CrediScotia, oficina Tarapoto, año 2019, se concluye que después de haber recogido y procesado los datos presentamos los resultados inferenciales entre el compromiso laboral y desempeño laboral en los colaboradores de la Financiera CrediScotia, oficina Tarapoto, año 2019. Se obtuvo un coeficiente de correlación Pearson positiva media de 0,487, asimismo se obtuvo un p valor igual a 0,000 (p -valor < 0.05). Con los datos presentados anteriormente se reúne los elementos suficientes para aceptar la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0), 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 favorecerán positivamente al desempeño laboral.

En lo concerniente al objetivo específico determinar la relación que existe entre el compromiso laboral y la iniciativa laboral en colaboradores de la Financiera CrediScotia, oficina Tarapoto, año 2019, se concluye que después de haber recogido y procesado los datos, presentamos los resultados inferenciales entre compromiso laboral y la iniciativa laboral en los colaboradores de la financiera CrediScotia oficina Tarapoto, año 2019. Se obtuvo un coeficiente de correlación Pearson positiva media de 0, 410, asimismo se obtuvo un p valor igual a 0,000

(p-valor > 0.05). Con los datos presentados anteriormente se reúne los elementos suficientes para aceptar la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0), 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.

Sobre el objetivo específico determinar la relación que existe entre el compromiso laboral y el trabajo en equipo en colaboradores de la Financiera CrediScotia oficina Tarapoto, año 2019, se concluye que después de haber recogido y procesado los datos presentamos los resultados inferenciales entre el compromiso laboral y trabajo en equipo en los colaboradores de la financiera CrediScotia, oficina Tarapoto, año 2019. Se obtuvo un coeficiente de correlación Pearson positiva media de 0,343, asimismo, se obtuvo un p valor igual a 0,000 (p-valor > 0.05). Con los datos presentados anteriormente se reúne los elementos suficientes para aceptar la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0), 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.

Finalmente, respecto al objetivo específico determinar la relación entre el compromiso laboral y la cooperación con los colaboradores de la financiera CrediScotia oficina Tarapoto, año 2019, concluimos que después de haber recogido y procesado los datos presentamos los resultados inferenciales entre el compromiso laboral y la cooperación con los colaboradores de la financiera CrediScotia, oficina Tarapoto, año 2019. 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 (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0), 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.

5.2. Recomendaciones

De acuerdo a los resultados obtenidos hacemos llegar las siguientes recomendaciones:

1. Realizar capacitaciones a los jefes de áreas en temas de compromiso laboral para que estos a su vez puedan realizar actividades que propicien o promuevan el compromiso de los colaboradores con la organización, lo que mejorará el desempeño laboral.
2. Socializar los valores institucionales en las diferentes áreas de la empresa y estas de manera proporcional darán como resultado ayudar a tener un mayor compromiso laboral.
3. La institución debe desarrollar programas que ayuden a mantener motivados a los colaboradores, en consecuencia, esto mejorará el compromiso laboral para potenciarlas, por ende, a su vez darán mejor desempeño laboral.
4. Para futuras investigaciones se recomienda que usen otras variables que ayuden a tener un mejor análisis sobre los factores que permiten un buen desempeño laboral.

Referencias

- Arata S. y Luciano M. (2005). La Inteligencia Emocional en la empresa. Buenos Aires: Ediciones Vergara.
- Becker, A. (1960), Clima organizacional. Recuperado de http://www.phpartners.com/articulos/download/Beker.A.txterr45%_UMDNM
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional. Prentice Hall.
- Chiavenato, I. (2005) Administración de Recursos Humanos. 5ta ed. Colombia: McGraw – Hill Interamericana. S.A.
- Davis S. y Newstron 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
- De White, E. (1998). Testimonios para la iglesia -T7. Florida: Gema Editores.
- De White, E. (1940). Consejos sobre mayordomía cristiana. Florida: Asociación Casa Editora Sudamericana.
- De White, E. (1989). Administración eficaz. Florida: Asociación casa Editora Sudamericana.
- De White, E. (1909). Consejos sobre mayordomía cristiana. Florida: Asociación Casa Editora Sudamericana.
- Deloitte University Press (2015). Tendencias globales de capital humano. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ar/Documents/human-capital/Tendencias%20Globales%20en%20Capital%20Humano%202015.pdf>
- Díaz N. y Quijada N. (2015). Compromiso organizacional y el desempeño laboral; Chile, Universidad de Santiago

Guerrero, A. J. (2014). *Gestión del Talento Humano basado en competencias*. Universidad Autónoma de Querétaro. México.

Hernández, Fernández & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. México DF.

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>

La Santa Biblia _ Reina Valera 1960

Mendez J. (2015). *Clima y compromiso organizacional percibido por los empleados del parque Eco Arqueológico*, (Tesis de Maestría, Universidad de Montemorelos). Recuperado de:

<http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/106/Tesis%20Amalia%20M%c3%a9ndez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Meyer J. y Allen N (1997) A three-component conceptualization of organizational ommitment. *Human Resources Management Review*, 1, 61-89. Recuperado de: <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/105348229190011Z?token=B66816038B33CD3D863069B39424B9796285288AA591E57B65CC70B6DB023BF5A485CCB08E8105CDCCA7ED3278C57AC9>

Mowday, Porters y Steers (1982) What is emotional intelligence? In. P. Salovey & D. Sluyter (Eds). *Emotional Development and emotional intelligence. Implications for educators*. Nueva York. Basic Books.

- Mowday W., Porters T.y Steers O. (1982) Organizational culture and marketing: defining the research agenda. *Journal of Marketing*, 53, 1, 3-15. DOI: <https://doi.org/10.2307/1251521>
- Morrow (1993). *Organization Theory Structures, Systems and environments*. Nueva York: Wiley. Recuperado de: <https://www.jstor.org/stable/25059677?seq=1>
- Pérez R. (2014) (2015) “Desempeño y Compromiso Organizacional en Personal Administrativo de Universidades Limeñas”, Perú, Pontificia Universidad Católica del Perú http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5747/PEREZ_TAPIA_RAQUEL_MOTIVACION_PERSONAL.pdf?sequence=1
- Pineda T. (2016) “Compromiso organizacional de los trabajadores de una Universidad Pública” Perú, Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Robbins, S. y Coulter (2010). *Comportamiento Organizacional*. Décima Edición. México: Pretince Hall.
- Rivera O. (2015) “Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de Lima Metropolitana y su correlación con variables demográficas”, Perú, Pontificia Universidad Católica del Perú. http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4807/RIVERA_CARRASCAL_OSCAR.
- Soberanes R. y De la Fuente M. (2015). “El desempeño laboral y el compromiso organizacional en Fundex de Nuevo León México”. México, Nuevo León, Universidad Autonoma de Nuevo León
- WorkMeter. (26 de septiembre de 2012). Mejorando el desempeño laboral de los trabajadores [Mensaje en un blog]. Recuperado de

[http://es.workmeter.com/blog/bid/225512/Mejorando-el-desempe-o-laboral-de-los-trabajadores.](http://es.workmeter.com/blog/bid/225512/Mejorando-el-desempe-o-laboral-de-los-trabajadores)

Anexos

Anexo 01 Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA				
TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	DISEÑO
COMPROMISO LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA FINANCIERA CREDISCOTIA OFICINA TARAPOTO	¿Qué relación existe entre el compromiso laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la Financiera CrediScotia oficina Tarapoto, año 2019?	Determinar la relación que existe entre el compromiso laboral y el desempeño laboral en colaboradores de la Financiera CrediScotia oficina Tarapoto, año 2019.	Existe una relación significativa entre el compromiso laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la Financiera CrediScotia oficina Tarapoto, año 2019	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block; margin-bottom: 10px;">X — Y</div> Tipo descriptivo correlacional
	a) ¿Qué relación existe entre el compromiso laboral y la iniciativa laboral en colaboradores de la Financiera CrediScotia oficina Tarapoto, año 2019?	a) Determinar la relación que existe entre el compromiso laboral y la iniciativa laboral en colaboradores de la Financiera CrediScotia oficina Tarapoto, año 2019.	a) Existe una relación significativa entre el compromiso laboral y la iniciativa laboral en colaboradores de la Financiera CrediScotia oficina Tarapoto, año 2019	
	b) ¿Qué relación existe entre el compromiso laboral y el trabajo en equipo en colaboradores de la Financiera CrediScotia oficina Tarapoto, año 2019?	b) Determinar la relación que existe entre el compromiso laboral y el trabajo en equipo en colaboradores de la Financiera CrediScotia oficina Tarapoto, año 2019.	b) Existe una relación significativa entre el compromiso laboral y el trabajo en equipo en colaboradores de la Financiera CrediScotia oficina Tarapoto, año 2019	
	c) ¿Qué relación existe entre el compromiso laboral y la cooperación en colaboradores de la Financiera CrediScotia oficina Tarapoto, año 2019?	c) Determinar la relación que existe entre el compromiso laboral y la cooperación en colaboradores de la Financiera CrediScotia oficina Tarapoto, año 2019.	c) Existe una relación significativa entre el compromiso laboral y la cooperación en colaboradores de la Financiera CrediScotia oficina Tarapoto, año 2019	

Anexo 02 Instrumento

Encuesta de Compromiso Laboral (CL) y Desempeño Laboral (DL)

Queremos saludarle de manera cordial y asimismo presentarle el presente cuestionario, el cual se realiza con la finalidad de obtener información acerca del compromiso laboral y desempeño laboral de los colaboradores de la Financiera CrediScotia, oficina Tarapoto, por tal motivo, le pedimos pueda responder con sinceridad al siguiente cuestionario.

I. INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA

Marque con una X el número que corresponda a su respuesta,

1. Genero:

Masculino (1)

Femenino (2)

2. Edad del encuestado

Menos de 20 años (1)

21 – 30 años (2)

31 – 40 años (3)

41 – 50 años (4)

51 – a más (5)

3. Estado civil

Casado (1) Soltero (2) Divorciado (3) Conviviente (4)

4. Procedencia del encuestado

Costa (1) Sierra (2) Selva (3)

5. Tiempo de relación laboral con la institución

Menos de 1 año (1)

De 1 a 5 años (2)

De 5 a 10 años (3)

De 10 a más años (4)

II. INFORMACIÓN SOBRE LAS VARIABLES DE INVESTIGACIÓN:

A continuación se presentan las preguntas de Compromiso laboral (CL) y Desempeño laboral (DL). Marque con una "X" según la escala siguiente:

En donde: 1 = Nunca / 2 = Casi nunca / 3 = A veces / 4 = Casi siempre / 5 = Siempre		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
COMPROMISO LABORAL						
<i>Compromiso afectivo</i>						
		1	2	3	4	5
1	Confío en los valores de la institución.	1	2	3	4	5
2	Siento apego emocional a la institución.	1	2	3	4	5
3	Siento integración plena en la institución.	1	2	3	4	5
4	Percibo involucramiento en la problemática de la institución.	1	2	3	4	5
5	Percibo que hay voluntad por dar mayor esfuerzo de lo normal para el éxito de la institución.	1	2	3	4	5
6	Percibo convencimiento de satisfacción de necesidades.	1	2	3	4	5
7	Percibo manifestación de orgullo hacia la institución.	1	2	3	4	5
8	Creo que existe significación personal en mí.	1	2	3	4	5
9	Percibo felicidad por estar en la institución.	1	2	3	4	5
<i>Compromiso de continuación</i>						
10	Percibo aceptación a cualquier tipo de labor.	1	2	3	4	5
11	Percibo afección de la vida misma por dejar la institución.	1	2	3	4	5
12	Percibo dependencia de otras personas por ingresos que se recibe de parte de la Institución.	1	2	3	4	5
13	Percibo que puedo dar opciones de trabajo.	1	2	3	4	5
14	Percibo que tengo capacidades y aptitudes para encontrar otro empleo.	1	2	3	4	5
15	Percibo que he dado mucho de mí y así que no considero otras opciones.	1	2	3	4	5
16	Permanezco en la institución por necesidad y deseo.	1	2	3	4	5
17	Percibo que el costo de oportunidad de pertenecer a la institución es bueno.	1	2	3	4	5
<i>Compromiso normativo</i>						
18	Percibo que hay circunstancias que estrechan fuertemente la relación laboral.	1	2	3	4	5
19	Percibo algún apoyo especial de parte de la institución.	1	2	3	4	5
20	Considero que tengo lealtad hacia la institución.	1	2	3	4	5
21	Siento obligación de permanencia a la institución.	1	2	3	4	5
22	Tengo una sensación de deuda con la institución.	1	2	3	4	5
23	Tengo un sentimiento de culpabilidad por dejar la institución.	1	2	3	4	5
DESEMPEÑO LABORAL						
<i>Iniciativa laboral</i>						
24	En la empresa donde laboro, tengo iniciativa de crecimiento laboral.	1	2	3	4	5
25	En la empresa donde laboro, tengo iniciativa laboral en ausencia de mi jefe.	1	2	3	4	5
26	En la empresa donde laboro, tengo iniciativa en la atención al cliente.	1	2	3	4	5
27	En la empresa donde laboro, tengo iniciativa de post-venta.	1	2	3	4	5
28	En la empresa donde laboro, tengo iniciativa en mi imagen personal.	1	2	3	4	5
29	En la empresa donde laboro, tengo iniciativa de entrenamiento para realizar mi trabajo.	1	2	3	4	5

Trabajo en equipo						
30	En la empresa donde laboro, fomento el trabajo en equipo.	1	2	3	4	5
31	En la empresa donde laboro, realizo tareas eficientes en equipo de trabajo.	1	2	3	4	5
32	En la empresa donde laboro, tengo apoyo de mi jefe en las decisiones grupales.	1	2	3	4	5
Cooperación con los colaboradores						
33	En la empresa donde laboro, soy cordial y amable con mis compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5
34	En la empresa donde laboro, coopero con mis colegas.	1	2	3	4	5
35	En la empresa donde laboro, me comunico con mis compañeros.	1	2	3	4	5
36	En la empresa donde laboro, comparto la información útil con mis compañeros.	1	2	3	4	5
37	En la empresa donde laboro, facilito el logro de los resultados.	1	2	3	4	5

¡Muchas Gracias!

Anexo 03 Carta de Autorización



Quien suscribe el gerente de agencia Crediscotia Financiera S.A Tarapoto,
Distrito de Tarapoto provincia de San Martín, departamento de San Martín.

AUTORIZA

Que los estudiantes:

Ruiz Medina Mariuccia Shirley con DNI N° 40336534

Santos Pérez Flor Guadalupe con DNI N° 44245331.

Realicen las investigaciones necesarias y apliquen los instrumentos en la institución, como crea conveniente, para la elaboración de su proyecto titulada: "Compromiso Laboral y su Relación con el Desempeño Laboral de los Colaboradores de Crediscotia Financiera Oficina Tarapoto, año 2019".

Se expide a solicitud de la parte interesada para los fines pertinentes.

Tarapoto, 15 de Marzo de 2019



ARTURO ROJAS HUANC
Gerente de Agencia

Gerente de Agencia

Anexo 04 Matriz instrumental

TITULO	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	
COMPROMISO LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA FINANCIERA CREDISCOTIA OFICINA TARAPOTO	Compromiso afectivo	Compromiso afectivo	Confianza en los valores de la institución.	
			Apego emocional a la institución.	
			Integración plena en la institución.	
			Involucramiento en la problemática de la institución.	
			Voluntad por dar mayor esfuerzo de los normal para el éxito de la institución.	
			Convencimiento de satisfacción de necesidades.	
			Manifestación de orgullo hacia la institución.	
			Significación personal.	
			Felicidad por estar en la institución.	
			Aceptación de cualquier tipo de labor.	
			Afección de la vida misma por dejar la institución.	
			Dependencia de otras personas por ingresos que se recibe de parte de la Institución.	
			Opciones de trabajo.	
			Capacidades y aptitudes para encontrar otro empleo.	
	Sensación de haber dado mucho de sí mismos y así no considerar otras opciones.			
	Permanencia en la institución: necesidad y deseo.			
	Análisis del costo de oportunidad de pertenecer a la institución.			
	Compromiso laboral	Compromiso de continuación	Compromiso de continuación	Circunstancias que estrechen fuertemente la relación laboral.
				Recepción de algún apoyo especial de parte de la institución.
				Lealtad hacia la institución.
				Obligación de permanencia en la institución.
				Sensación de deuda con la institución.
				Sentimiento de culpabilidad por dejar la institución.
				Se tiene iniciativa de crecimiento laboral en la institución.
	DESEMPEÑO LABORAL	Iniciativa laboral	Iniciativa laboral	Se tiene iniciativa propia laboral en ausencia del director y/o supervisor.
				Se tiene iniciativa propia en plantear ideas claras de lo que se quiere y se debe hacer en el área asignada.

	Se tiene iniciativas de enseñanza a los alumnos fuera del horario establecido.
	Se tiene iniciativa en presentar una buena imagen personal.
	Se tiene iniciativa en participar en entrenamiento profesional.
Trabajo en equipo	Se fomenta el trabajo en equipo con alumnos y compañeros de trabajo.
	Se apoya a directores en la solución de problemas.
	Se apoya a directores y jefes en la toma de decisiones de la institución.
Cooperación	Es cordial y amable con sus compañeros de trabajo.
	Coopera y apoya a sus compañeros de trabajo cuando este se encuentra en problemas.
	Hay buen fluido de comunicación con sus compañeros de trabajo.
	Comparte conocimientos con sus compañeros de trabajo.
	Ayuda usted a compañeros de trabajo al logro de resultados en la institución.