

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA COMERCIAL**



EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL EN EL BANCO DE LA NACIÓN AGENCIA TACNA, AÑO 2014

Presentado por:

Bach. MARITZA MARICEL CALLE ALFEREZ

Para optar el Título Profesional de:

INGENIERA COMERCIAL

Tacna – Perú

2014

DEDICATORIA

A mi madre, quien ha sido mi ejemplo a seguir, mi fuerza, mi fortaleza, ejemplo de constancia y superación.

A mi padre, por el apoyo que me brindó, el ejemplo de superación que dejó en mí y el ángel que desde el cielo guía mis pasos.

AGRADECIMIENTO

A mi familia, a quienes agradezco de todo corazón por su amor incondicional.

A mi Asesor de Tesis, por su disposición en todo momento a atender las dudas que surgieron y por sus sugerencias durante la redacción de la Tesis.

Al personal de la entidad financiera, por su tiempo y colaboración.

Y a todas aquellas personas que de una u otra forma me brindaron su colaboración y asesoría para la culminación del presente trabajo.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó con la finalidad de determinar de qué manera influye el compromiso organizacional en el desempeño del personal que labora en el Banco de la Nación Agencia Tacna.

Se utilizó una metodología de acuerdo a los lineamientos establecidos en una investigación de campo. Para lo cual se utilizó una población y muestra de 24 personas, empleándose como técnica de recolección de datos dos cuestionarios con un total de 39 preguntas aplicando la escala de Likert. El tipo de estudio fue descriptivo - correlacional, para determinar el comportamiento de la variable dependiente e independiente.

Como resultado de la presente investigación se llegó a la conclusión que debido al bajo coeficiente de correlación de Pearson obtenido en el análisis estadístico, no existe relación entre el compromiso organizacional y el desempeño del personal que labora en el Banco de la Nación Agencia Tacna, durante el año 2014.

ABSTRACT

The present research was conducted in order to determine how organizational commitment affects the performance of the personnel working in the National Bank Tacna Agency.

Methodology according to the guidelines established in a field investigation was used. For which a population sample of 24 individuals was used, being used as a technique for data collection two questionnaires with a total of 39 questions using the scale of Likert. El type was descriptive - correlational, to determine the behavior of the variable dependent and independent.

As a result of this investigation it was concluded that due to the low coefficient of Pearson correlation obtained in the statistical analysis, there is no relationship between organizational commitment and performance of staff working in the National Bank Agency Tacna during by 2014.

INDICE

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	8
1.1 Determinación del problema	9
1.2 Formulación del problema	10
1.3 Objetivos	11
1.4 Justificación e importancia de la investigación	11
1.5 Limitaciones	12
2. CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	13
2.1 Antecedentes	14
2.2 Bases teórico – científicas	18
2.3 Definición de términos básicos	52
2.4 Hipótesis	53
2.5 Variables	54
3. CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	55
3.1 Tipo de la investigación	56
3.2 Diseño de la investigación	56
3.3 Población y muestra	56
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	57
3.5 Validación y confiabilidad de los instrumentos	58
3.6 Procesamiento y análisis de los datos	59
4. CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	60
4.1 Presentación de los resultados	61
4.2 Contrastación de las hipótesis	105
4.3 Discusión de resultados	109
5. CONCLUSIONES	111
6. SUGERENCIAS	112
7. REFERENCIAS	113
8. ANEXOS	116

INTRODUCCIÓN

Actualmente el recurso humano dentro de cualquier empresa cumple un papel fundamental a la hora de brindar un servicio o producto debido a que es considerado como su principal activo. Para ello, es necesario que las organizaciones se encuentren en óptimas condiciones desde el interior de las mismas, en donde exista satisfacción de los trabajadores que impacte en el desempeño. Hoy en día, aún existen empresas que no le dan importancia al compromiso organizacional, que es un tema de gestión muy importante que los gerentes o todos aquéllos quienes lideran a un grupo de personas deben saber fomentar entre sus colaboradores.

La presente investigación gira en torno a conocer si existe alguna relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal en el Banco de la Nación Agencia Tacna durante el año 2014. La misma que se elaboró a través de la realización de cuatro capítulos, en los cuales se quiere dar a conocer los aspectos más relevantes de la temática abordada y contiene los siguientes aspectos:

El primer capítulo conformado por el planteamiento del problema, objetivos de la investigación, justificación y limitaciones de la investigación.

El segundo capítulo dará a conocer los antecedentes de investigaciones relacionadas, las bases teóricas que sustentan el desarrollo del estudio, así como las hipótesis y variables de la investigación.

En el tercer capítulo se encontrara el marco metodológico, tipo de investigación, población, muestra de estudio, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez del instrumento, así como el procesamiento y análisis de datos.

El cuarto capítulo se plasma la presentación de resultados, contratación de las hipótesis, las conclusiones y recomendaciones del tema en cuestión.

CAPÍTULO I.
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA

El Banco de la Nación es una entidad financiera que en la ciudad de Tacna cuenta con una agencia principal en el centro de la ciudad y con tres Agencias en Gregorio Albarracín, Alto de la Alianza y Pocollay. El servicio que brinda el Banco de la Nación en la ciudad de Tacna, no es percibido como el más óptimo en comparación a otras entidades bancarias.

Esta situación se presenta debido a la gran cantidad de clientes con los que cuenta el banco, principalmente por trabajadores o pensionistas del sector público. Entre los problemas que se pueden encontrar es la congestión en las colas, falta de información de otras alternativas para realizar las transacciones (Agencias, vía internet, agentes y cajeros automáticos), la falta de empatía en parte del personal y trámites burocráticos innecesarios; que pueden ser mucho más óptimos como en otras entidades financieras.

Entre las causas percibidas se observa que el personal del Banco de la Nación no posee un adecuado nivel de compromiso organizacional; en el caso del compromiso de continuidad puede ser por el absentismo, estabilidad laboral y ausencia de apego con la empresa.

Si se tratara del compromiso afectivo, el personal no presentaría una conducta extra rol (hacer más de lo que la descripción de puesto dice que tenga que hacer) y una actitud proactiva y no disfrutaría ni se sentirían orgullosos de pertenecer a la organización.

En el caso de ausencia o bajo nivel del compromiso normativo el trabajador no respondería de manera recíproca hacia la entidad como consecuencia de los beneficios obtenidos.

De continuar con esta situación, el Banco de la Nación no incrementaría el número de clientes independientes, que no trabajan o laboran en entidades públicas. Provocando que este público acuda a otras entidades financieras para la apertura de cuentas o para realizar pagos. Otra de las consecuencias sería que se generaría una mala imagen corporativa de la entidad financiera.

Es así que surge la iniciativa de investigar la relación entre el compromiso organizacional y su influencia en el desempeño del personal en el Banco de la Nación Agencia Tacna.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿De qué manera influye el compromiso organizacional en el desempeño laboral del personal en el Banco de la Nación Agencia Tacna, durante el año 2014?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- a) ¿Cuál es nivel del compromiso organizacional del personal en el Banco de la Nación Agencia Tacna, durante el año 2014?
- b) ¿Cuál es nivel del desempeño laboral del personal en el Banco de la Nación Agencia Tacna, durante el año 2014?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar de qué manera influye el compromiso organizacional en el desempeño laboral del personal en el Banco de la Nación Agencia Tacna, durante el año 2014.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Determinar el nivel del compromiso organizacional del personal en el Banco de la Nación Agencia Tacna, durante el año 2014.
- b) Determinar el nivel del desempeño laboral del personal en el Banco de la Nación Agencia Tacna, durante el año 2014.

1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. JUSTIFICACIÓN

a) Justificación teórica

Al desarrollar la investigación se pretende contribuir al conocimiento acerca de la relación que existe entre el compromiso organizacional y su influencia en el desempeño laboral para renovar el conocimiento existente relacionado a la gestión de recursos y capacidades humanas.

b) Justificación metódica

Se pretende contribuir al mejoramiento de la evaluación de la calidad del servicio en el Banco de la Nación para identificar los factores críticos con respecto al compromiso organizacional y el desempeño del recurso humano.

c) Justificación práctica

Esta investigación puede ser un antecedente para la realización de otras investigaciones dando un punto de vista diferente sobre el estudio del compromiso y desempeño dentro de una entidad bancaria.

1.4.2. IMPORTANCIA

Mediante la presente investigación se intenta incentivar la importancia que debe tener el recurso humano comprometido con la organización y cómo esto de alguna manera o no se ve influenciado en el desempeño laboral.

De esta manera contribuir con la entidad bancaria dando alternativas de solución que se puedan adoptar para mejorar el compromiso del personal así como también el nivel del desempeño laboral, y éstos conlleven a atender mejor al usuario y cliente que asiste a la entidad bancaria.

1.5. LIMITACIONES

- Disponibilidad de tiempo del personal del banco.
- Recolección de datos condicionada al estado emocional del personal por temor a represalias.

CAPÍTULO II.

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

Al recopilar y hacer una revisión de estudios con relación al tema de investigación, se encontraron diversos antecedentes importantes para la elaboración y desarrollo del presente trabajo de investigación sobre todo en el ámbito Internacional.

(Iturralde, 2011), en su trabajo titulado “La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ocus Ltda. de la Ciudad de Ambato en el año 2010” tiene como objetivo primordial el desarrollo de un modelo de evaluación de desempeño laboral para mejorar el rendimiento de los trabajadores.

Para el desarrollo de la investigación se aplicó el método inductivo-deductivo. Para determinar la muestra se empleó un muestreo probabilístico obteniendo 78 trabajadores. La recolección de datos se realizó mediante una encuesta.

Se llegó a la conclusión que el ambiente laboral de la institución se encuentra en un margen de apreciación por parte de los trabajadores como bueno y que no existe un plan de mejora en función del desempeño de los trabajadores impidiendo su desarrollo y crecimiento.

(Rivera, 2010), en su trabajo titulado “Compromiso organizacional de los Docentes de una Institución Educativa Privada de Lima Metropolitana y su correlación con variables demográficas tuvo como objetivo principal profundizar en el estudio del compromiso organizacional como factor de éxito en la organización.

La metodología empleada está basada en el enfoque cuantitativo y correlacional debido a que se analizó la relevancia de variables sociodemográficas en relación a las variables de investigación. La técnica de recolección de información que se empleo fue la encuesta, teniendo como instrumento un cuestionario. La población tuvo como muestra a la población total de docentes de la Institución Educativa con un total de 43 docentes.

Se llegó a la conclusión que el grado de compromiso organizacional es medio. El grado de compromiso organizacional afectivo y de continuidad son actitudes que predominan en comparación al compromiso normativo. A su vez se determinó que el sexo femenino posee el mayor grado de compromiso organizacional y a nivel de antigüedad laboral el compromiso es mayor cuando se es nuevo en el puesto.

(Camara, 2012), en su trabajo titulado “Conflicto, Cultura y Compromiso Organizacional” tuvo como objetivo estudiar la relación existente entre la Cultura Organizacional de los centros educativos, los Tipos de Conflicto vividos entre los profesores de cada establecimiento educativo y su nivel Compromiso Organizacional.

Para el desarrollo de esta investigación se utilizó una metodología Empírica, Cuantitativa, No experimental/Correlacional y Muestral. Como instrumento de recolección de datos se recurrió a un cuestionario. La muestra que se empleo fue de 513 profesores. Llegando a la conclusión que el nivel de Compromiso es influenciado de forma positiva por el Índice de Afiliación, Orientación hacia el futuro y tiempo de trabajo en el centro educativo y de forma negativa por el Conflicto de Proceso.

(Rochetti, 2006), en su trabajo titulado "El Clima Organizacional y la Evaluación del Desempeño laboral de los trabajadores de EDPYME-CREAR-Tacna en el periodo 2006", tuvo como objetivo general determinar la correlación entre ambas variables para plantear los correctivos pertinentes. El tipo de investigación fue aplicada y descriptiva. Teniendo como población a 55 trabajadores.

En tipo de muestreo fue no probabilístico con una muestra compuesta por 33 trabajadores. La técnica empleada para la recolección de datos fue una encuesta. Se llegó a la conclusión de que el clima organizacional es percibido como regular y el desempeño laboral de los trabajadores en general es positivo. Como última conclusión se determinó que no existe un nivel significativo de correlación entre las variables del clima y desempeño de los trabajadores.

(Gutiérrez, 2008), en su trabajo titulado "El Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Tacna año 2008" se llegó a cabo con el propósito de determinar la correlación que existe entre el Clima Organizacional y el desempeño laboral. Se aplicó a 106 trabajadores un cuestionario para el clima organizacional y una ficha de observación para el desempeño laboral como instrumento de medición de las variables. El tipo de investigación es básica y se empleó el diseño descriptivo correlacional.

Llegando a la conclusión de que el clima organizacional tiene relación directa con el desempeño de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Tacna, en el año 2008. También se determinó que el 55% de los trabajadores perciben el Clima Organizacional como regular y un 58% de los trabajadores evaluados pertenecen a un nivel adecuado de desempeño.

(Naval, 2010), en su trabajo titulado “Análisis de las competencias laborales y su relación con el compromiso del personal de la Institución Financiera Mi Banco-Agencia Tacna, en el año 2009”.Tuvo como objetivo general determinar la relación entre las competencias laborales y el compromiso del personal de la Institución Financiera.

El tipo de investigación es aplicada y descriptivo correlacional. La población estuvo constituida por 50 trabajadores. Como instrumento para la recolección de datos se empleó un cuestionario para ambas variables. Se llegó a la conclusión de que existe una relación directa y significativa entre las competencias laborales y el compromiso del personal de la institución financiera.

(Catacora, 2009), en su trabajo titulado” Influencia del Clima Laboral en el Compromiso Organizacional del personal administrativo del Personal Administrativo de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, 2008”.Busco determinar la relación entre el clima laboral y el compromiso organizacional en una muestra no probabilística de 55 trabajadores administrativos de la Universidad. El instrumento que empleo para recolectar la información fue un cuestionario. Se llegó a la conclusión de que existe un nivel significativo de relación entre el clima laboral y el compromiso organizacional.

(Gonzales, 2009), en su trabajo titulado “La satisfacción del usuario interno y el compromiso laboral en la Agencia Aduanera de Tacna, entre 2008-2009”. El objetivo principal fue determinar la relación existente entre el nivel de satisfacción del usuario interno y el compromiso laboral en la Agencia Aduanera “Santa Rosa” de la Intendencia de Aduana de Tacna.

El tipo de investigación fue aplicada y de carácter descriptiva correlacional. La población de trabajadores fue

conformada por 52 personas, siendo esta también la muestra por ser una cantidad manejable de encuestar. Para la recolección de datos se empleó dos cuestionarios en función a las variables. Se concluyó que el nivel de satisfacción y compromiso laboral es adecuado. Como conclusión final se indicó que existe una relación directa y significativa entre el nivel de satisfacción del usuario interno y el compromiso laboral del personal de la Agencia Aduanera Santa Rosa

2.2. BASES TEÓRICO – CIENTÍFICAS

2.2.1. COMPROMISO ORGANIZACIONAL

2.2.1.1. CONCEPTOS

El compromiso organizacional es el grado en que un empleado participa en su trabajo teniendo en cuenta necesidades, prestigio, autorespeto, autonomía y autoimagen. (Allport, 1943).

Según (Davis & Newstrom, 1999), el compromiso organizacional o lealtad de los empleados es definido como “el grado en el que un empleado se identifica con la organización y desea seguir participando activamente de ella”.

(Chiavenato I. , 1992), indica que el compromiso organizacional es el sentimiento y la comprensión del pasado y del presente de la organización, como también la comprensión y compartimiento de los objetivos de la organización por todos sus participantes. Aquí no hay lugar para la alienación del empleado, sino para el compromiso del mismo.

(Robbins, 1999), señala que el compromiso organizacional es una de tres tipos de actitudes que una persona tiene relacionadas con su trabajo y lo define como “un estado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular y con sus metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros”.

(Luthans, 2008), sostiene que el compromiso es uno de los retos modernos debido a que persiste el temor constante de recorte de personal, la pérdida de la seguridad laboral, el cambio abrumador de tecnología y la tensión de tener que hacer más con menos es por ello que los administradores o quienes dirigen una organización, necesitan promover un lugar de trabajo estimulante para potencializar el compromiso de los colaboradores, que ante los temores que se pudieran dar, deberían desarrollar un óptimo trabajo gracias a las diversas estrategias organizacionales que fomente la organización en función de la teoría y hallazgos empíricos.

(Jimenez, 2007), indica que el compromiso de los trabajadores refleja la implicación intelectual y emocional de estos con la empresa y con ello su contribución al éxito de la misma.

A la empresa le conviene que el trabajador este comprometido y este ser retribuido por ello. Tampoco se duda ya que el éxito de las empresas depende del alineamiento estratégico de audiencias críticas, donde debemos incluir a los clientes,

accionistas, proveedores y, por supuesto, a los trabajadores.

En este contexto, el compromiso de los empleados es la llave maestra para la puesta en escena de la estrategia empresarial.

(Porter, Steers, Mowday, & Boulian, 1974), consideran el compromiso organizacional cómo la creencia en las metas y valores de la organización aceptándolas, teniendo voluntad de ejercer un esfuerzo considerable en beneficio de la organización y, en definitiva, desear seguir siendo miembro de la misma.

2.2.1.2. MODELOS MULTIDIMENSIONALES DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL.

Los modelos multidimensionales relacionados con el compromiso organizacional son los siguientes:

**Tabla N°1. Modelo multidimensionales del
compromiso organizacional**

AUTOR	MODELO
Angle y Perry (1981)	Compromiso valorativo: relacionado al alcance de las metas de la organización. Compromiso de permanencia: mantenerse como miembro de la organización.
O'Reilly y Chatman (1986)	Conformidad: relacionado a las recompensas externas, financieras. Identificación: deseo de filiación a la organización. Internalización: coherencia entre los valores del individuo y la organización.
Penley y Gould (1988)	Moral: identificación y aceptación de las metas de la organización. Calculativo: las recompensas financieras recibidas de la organización. Alienativo: cuando el individuo siente que tiene una deuda con la organización.
Meyer y Allen (1990, 1997)	Afectivo: identificación e involucración con la organización. Continuo: costes relacionados a la salida de la organización. Normativo: obligación en permanecer en la organización.
Meyer y Schoorman (1992)	Valorativo: acepta y acredita en los valores y metas de la organización y manifiesta un esfuerzo en relación a la organización. Continuo: deseo de continuar siendo un miembro de la organización.
Jaros y Otros (1993)	Afectivo: un sentimiento (de lealtad, afecto, apego o placer) de relación a la organización Continuo: relacionado a los costes de salida de la organización. Moral: el compromiso con las metas, valores y misión de la organización.

Fuente: Meyer y Herscovitch, Mowday. Elaboración: propia.

Tal como se observa en la Tabla N°1 existen algunas similitudes en relación a los modelos multidimensionales, que pueden ser caracterizadas como:

- Componente afectivo, que comprende el deseo de permanecer en la organización

- Componente continuo, relacionado a los costes de salida de la organización

- Componente moral, relacionado al sentimiento de obligación de permanecer en la organización.

Dentro de éstos modelos se destacan las investigaciones de O'Reilly y Chatman quienes consideran que el apego psicológico constituye la base del compromiso organizacional, resultando 3 dimensiones:

- Involucramiento instrumental con recompensas extrínsecas

- Involucramiento basado en la afiliación

- Involucramiento sustentado en congruencia entre valores individuales y organizacionales

Por su parte, (Allen & Meyer, 1990), aunque reconocieron la naturaleza multidimensional de constructo y concordaron con que el compromiso refleja el lazo psicológico que une al trabajador con la empresa, señalaron la fragilidad de los argumentos planteados por O'Reilly y Chatman y realizan una revisión de la literatura especializada,

hasta esbozar un enfoque donde el compromiso resulta de la sumatoria de tres componentes.

El modelo de Allen y Meyer, es considerado como uno de los más completos para hacer los análisis referentes al compromiso organizacional y ha sido empleado en muchos estudios. Este modelo es el que más aceptación ha obtenido hasta el momento, debido a que los modelos de menos de tres factores no reflejan de manera diferenciada los diversos componentes del compromiso organizacional.

Y si bien los modelos de cuatro factores permiten dicha diferenciación lo realizan de una manera que hace muy complejo su entendimiento y no permiten agregar nuevos elementos que hagan válida su implementación.

Según (Allen & Meyer, 1990), el compromiso afectivo está relacionado con el deseo de permanecer en la organización y se caracteriza por tener una asociación afectivo/emocional. Así, el empleado apreciará el hecho de que es un miembro de la organización. El compromiso de continuidad está relacionado con los costes de salida de la organización y es construido sobre una base de relaciones de valor de alternativas de trabajo e inversiones que necesitan ser hechas.

El sentimiento de obligación de permanecer en la organización está relacionado con el compromiso normativo, construido a partir de

normas y expectativas de los empleados al respecto de la organización.

Jarol y otros sugirieron también una conceptualización multidimensional del compromiso muy parecida a la propuesta por (Allen & Meyer, 1990). Precisamente, distinguieron entre compromiso afectivo, de continuidad y moral. A pesar de las similitudes, también se pueden observar ciertas diferencias en las definiciones de las dimensiones. La definición del compromiso moral está cercana a la definición de compromiso afectivo de (Allen & Meyer, 1990), que a la definición de compromiso normativo. Ambos autores conceptualizan de la misma manera la dimensión de continuidad.

(Penley & Gould, 1988), desarrollaron un marco conceptual multidimensional basado en el trabajo de Etzioni (1961). Distinguieron tres formas de compromiso: moral, calculativo y alienativo. La definición del compromiso moral corresponde a la definición dada por Jarol y otros (1993). La dimensión calculativo está relacionado al de conformidad descrito por (O'Reilly & Chatman, 1986). El compromiso alienativo se asemeja en gran medida al de continuidad definido por (Allen & Meyer, 1990) y (Jaros, Jermier, Koehler, & Sincich, 1993).

2.2.1.3. CARACTERÍSTICAS DEL EMPLEADO COMPROMETIDO.

“El empleado comprometido es descrito como aquel que permanece con la organización en sus fortalezas y debilidades, asiste regularmente al trabajo, trabaja todo el día y quizás más, protege los bienes de la compañía y comparte sus metas. Visto desde la perspectiva organizacional, tener una fuerza de trabajo comprometida parecería ser claramente una ventaja. Las oportunidades de realizar trabajos importantes y desafiantes, reunirse e interactuar con personas interesantes, aprender nuevas habilidades, y desarrollarse como personas, guían el desarrollo del compromiso” (Allen & Meyer, 1997)

2.2.1.4. MODELO DE LOS TRES COMPONENTES DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

(Allen & Meyer, 1990), clasificaron el Compromiso Organizacional en tres categorías distintas:

a) Compromiso afectivo

Consiste en la identificación psicológica del colaborador con los valores y filosofía de la empresa. En realidad es muy frecuente que el colaborador no se percate de la sintonía entre sus valores y los de la empresa; sin embargo, esta identificación y afinidad con la organización se manifiesta con actitudes tales como un marcado orgullo

de pertenencia del colaborador hacia su compañía, por ejemplo: el colaborador que se emociona al decir que trabaja para su empresa, o el que habla mucho de ésta en reuniones con amigos o familiares.

Esta identificación también se refleja en la solidaridad y aprehensión del colaborador con los problemas de su empresa; se preocupa cuando su empresa va mal, y muestra una gran felicidad cuando va bien.

En términos coloquiales, el colaborador que tiene un alto compromiso afectivo es aquel que "tiene bien puesta la camiseta".

Normalmente los colaboradores con un alto compromiso afectivo tienden a manifestar una buena predisposición a los cambios organizacionales, se implican en ellos, y están dispuestos a trabajar más de lo que está establecido.

Por otra parte, diversos estudios han demostrado que el compromiso afectivo de los colaboradores tiende a aumentar en la medida en que éstos experimentan mayor autonomía, responsabilidad, y significación de su trabajo.

b) Compromiso continuo

Revela el apego de carácter material que el colaborador tiene con la empresa.

Con el paso del tiempo el colaborador percibe que va haciendo pequeñas inversiones en la compañía, las cuales espera que le reditúen, pudiendo ser inversiones monetarias tales como planes de pensiones, de compra de acciones o bien la parte que se paga por antigüedad en una liquidación, hasta inversiones intangibles como el estatus que tiene en la empresa y que perdería si se fuera.

Es decir, el colaborador está vinculado con la empresa porque ha invertido tiempo, dinero y/o esfuerzo en ella y dejarla significaría perder todo lo invertido.

Otro aspecto que considera esta variable es la oportunidad que tiene el colaborador para conseguir otro trabajo de condiciones similares al que tiene en su empresa actual; luego entonces, en la medida en que percibe que sus oportunidades fuera de la compañía son reducidas, se incrementa su apego con la empresa para la cual trabaja.

VARIABLES INDIVIDUALES COMO LA EDAD Y LA ANTIGÜEDAD SUELEN TENER UN EFECTO IMPORTANTE SOBRE EL COMPROMISO CONTINUO,

pero también influyen otros aspectos como el nivel educativo, o la capacitación recibida que es transferible a otra empresa y, desde luego, aspectos macroeconómicos como el estado del mercado laboral.

c) Compromiso normativo

Es la tercera y última dimensión del compromiso organizacional, el cual al igual que el compromiso afectivo es de naturaleza emocional, y consiste en la experimentación por parte del colaborador de un fuerte sentimiento de obligación de permanecer en la empresa.

Este sentimiento de obligación suele tener sus orígenes en la formación del valor de lealtad en el individuo desde su niñez, su adolescencia, e inclusive en sus primeras experiencias laborales; es decir, el sujeto aprende y da por hecho que debe ser leal con la empresa que le contrate. Desde luego la aplicación de este valor se hace presente en otros contextos de la vida de la persona.

Por otra parte, el individuo puede llegar a desarrollar un fuerte sentimiento de obligación a permanecer en su empresa, por efecto de experimentar una sensación de deuda hacia su compañía por haberle dado alguna oportunidad y/o recompensa que fue intensamente valorada por el colaborador.

En síntesis, y recurriendo nuevamente al lenguaje cotidiano, el colaborador con un alto compromiso normativo es el “colaborador incondicional”.

Es aquel que encuentra la creencia en la lealtad a la organización, en un sentido moral, de alguna manera como pago, quizá por recibir ciertas prestaciones; por ejemplo cuando la institución cubre la colegiatura de la capacitación; se crea un sentido de reciprocidad con la organización.

En este tipo de compromiso se desarrolla un fuerte sentimiento de permanecer en la institución, como efecto de experimentar una sensación de deuda hacia la organización por haberle dado una oportunidad o recompensa que fue valorada por el trabajador.

2.2.1.5. BENEFICIOS DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

(Allen & Meyer, 1997), al estudiar la importancia que tiene el compromiso organizacional, tanto para los individuos como la organización, señalan cuatro beneficios fundamentales que este proporciona al estar presente de manera directa y favorable, estos son:

- a) Los empleados con altos niveles de compromiso tienden a permanecer más tiempo en la empresa, esto es positivo en la

medida en que una de las metas de la organización sea retener y desarrollar una fuerza de trabajo estable con alto nivel de desempeño.

- b) Los empleados que presentan altos niveles de identificación con la empresa, tratan de retribuirle a la misma a través de su trabajo todo lo recibido.
- c) El sentimiento de compromiso se manifiesta a través de bajos niveles de ausencia en el trabajo, evitando así, impactos negativos en las actividades que se desarrollan dentro de la organización.

2.2.1.6. IMPORTANCIA DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

El compromiso organizacional se ha convertido en una de las variables más estudiadas por el comportamiento organizacional; una de las razones de que esto haya sucedido, es que varias investigaciones han podido demostrar que el compromiso con la organización suele ser un mejor predictor de la rotación y de la puntualidad.

El compromiso organizacional va más allá de la lealtad y llega a la contribución activa en el logro de las metas de la organización, el compromiso es una actitud hacia el trabajo.

El término “ponerse la camiseta” puede sonar un tanto coloquial, pero la realidad es que en el terreno de la psicología organizacional, este estrecho vínculo entre un colaborador y su empresa ha sido materia de preocupación entre los estudiosos de este campo desde mediados de los años ochenta.

(Arciniega, 2002), menciona que los estudios básicamente se han centrado en analizar cuáles son las principales conductas que derivan en cada uno de los posibles vínculos que pueden apegar a un empleado hacia su empresa, y por supuesto, qué factores o variables influyen en el desarrollo de estos vínculos para poder lograr el involucramiento en el trabajo.

A parte de ello, el grado de compromiso suele reflejar el acuerdo del empleado con la misión y las metas de la empresa, su disposición a entregar su esfuerzo a favor del cumplimiento de éstas y sus intenciones de seguir trabajando en la institución (Davis & Newstrom, 1999).

Así pues, para las organizaciones, la relación entre el compromiso organizacional y la rotación es uno de los factores más importantes, pues mientras más intenso sea el compromiso del empleado con la organización, menos probable es que renuncie. También resulta que un compromiso firme se correlacione con bajo ausentismo y productividad relativamente alta.

La asistencia al trabajo (llegar a tiempo y perder poco tiempo) por lo general es mayor en los empleados con compromiso organizacional fuerte. Es más, las personas comprometidas tienden a dirigirse más hacia las metas y perder menos tiempo durante el trabajo, con una repercusión positiva sobre las mediciones típicas de la productividad.

Otro factor muy importante dentro del compromiso hacia la organización, es sin duda, el hecho de participar desde una asesoría administrativa hasta una decisión de grupo. Desde luego, hay distintos grados y tipos de participación.

El gran reto actual de la dirección y gestión de los Recursos Humanos radica en crear herramientas útiles mediante las cuales el personal pueda llegar a comprometerse con los objetivos organizacionales e integrarse a la empresa, para obtener ventajas sostenibles y duraderas en el tiempo.

El Compromiso Organizacional puede ser uno de los mecanismos que tiene la Dirección de Recursos Humanos para analizar la identificación con los objetivos organizacionales, la lealtad y vinculación de los empleados con su lugar de trabajo. Así, si se consigue que los empleados estén muy identificados e implicados en la organización en la que trabajan, mayores serán las probabilidades de que permanezcan en la misma.

Mediante el compromiso organizacional, las empresas y en específico el área de recursos humanos puede estudiar el grado de lealtad y vinculación del trabajador con la organización.

De conseguir que los empleados se sientan parte de la organización y muy vinculados a la misma se estará logrando que el compromiso actitudinal aumente, evitando la búsqueda de nuevas alternativas de empleo si se incrementa su compromiso de continuidad, ya que si la empresa se mantiene un buen posicionamiento en el mercado y sobrepasa cualquier oferta externa que se le pueda hacer al individuo, este sabrá que los costes de dejar a la empresa pueden ser muy altos, por lo que su compromiso de continuidad se mantendrá.

Con respecto al compromiso normativo, si se logra que el trabajador cree un nexo real con empresa, se le hace sentir como indispensable en la compañía, es factible que sienta que su deber es esforzarse por la misma por lo que su nivel de compromiso aumentara.

El salario y el tiempo ocupado en el trabajo no son incentivos suficientes para fomentar el compromiso del trabajador, pero en la organización existen otros elementos que pueden promoverlo, tales como la oportunidad de realizar un trabajador importante y retador, aprender nuevas habilidades y desarrollarse como persona. (Allen & Meyer, 1997)

A continuación se presentan diversas herramientas planteadas por (Dessler, 1996) para mejorar el compromiso del trabajador

- Valorar a la gente es primero: debe dársele a la gente, la importancia que merece. Sin el recurso humano, la misión de la empresa no podría obtenerse satisfactoriamente.
- Comunicación en dos sentidos: es primordial que para comprender al trabajador exista confianza entre superiores y empleados y esto se logra mediante adecuados procesos comunicacionales.
- Contratación con base en el valor exhaustiva: los procesos de selección deben ser adecuados para reclutar al personal idóneo para la realización de las tareas requeridas por la empresa.
- Seguridad en el empleo: la empresa debe lograr que el trabajador sienta que la organización es importante la estabilidad del mismo dentro de la compañía.
- Recompensas: debe crear adecuados sistemas de remuneración que recompense el esfuerzo del trabajador.
- Autorrealización del empleado: La empresa debe contribuir al crecimiento del empleado dentro de la organización, creando planes de carrera y demás beneficios.

2.2.1.7. EL ENDOMARKETING

El endomarketing o marketing interno, constituye un proceso de gestión orientado a vender la empresa a sus propios trabajadores con el objetivo de comprometerlos y de incrementar su lealtad y de aumentar su rendimiento.

Varias son las organizaciones que dedican un elevado volumen de recursos en captar, retener y fidelizar a los clientes, pero descuidan por completo a sus propios trabajadores. Sin embargo, la realidad es que un empleado descontento cuyas necesidades no estén cubiertas por la empresa es imposible que proporcione al cliente esa experiencia única que queremos.

Los beneficios del endomarketing son:

- Incrementa el grado de compromiso y lealtad que los trabajadores tienen con la empresa al considerar que sus sugerencias son escuchadas y sus necesidades tenidas en cuenta.
- También se experimenta un incremento en la motivación de los empleados. El equipo de la empresa estará implicado, será colaborativo y mucho más propenso a proponer ideas y mejoras.
- Genera un clima organizacional sano, en el que los trabajadores se sienten a gusto y cómodos.
- Disminuye la rotación de los trabajadores debido al aumento de la

satisfacción y del compromiso que tienen con la organización.

- Asimismo mejora la salud mental del propio trabajador y su calidad de vida lo que, a la larga, conseguirá que se reduzca el número de bajas en la empresa y su duración.

2.2.2. DESEMPEÑO LABORAL

2.2.2.1. CONCEPTOS

Según (Chiavenato, 2000), define el desempeño, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

(Rodríguez, 2002), menciona que la palabra desempeño se describe como el “grado que logra sus tareas en el trabajo de un empleado. Indica también que la persona cumple con los requisitos de sus puestos, basados resultados que se logran”.

(Mora, 2007), agrega que la definición de desempeño debe ser completada con la descripción de lo que se espera de los empleados, además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo.

2.2.2.2. FACTORES QUE MIDEN EL DESEMPEÑO LABORAL

(Herrera, 2012), indica los factores que miden el desempeño laboral:

a) Trabajo en equipo

Involucra la habilidad y disposición para trabajar coordinado tanto a nivel del departamento al que pertenece, como a nivel de otros departamentos, compañeros y la empresa en general.

b) Productividad

Sucede cuando el empleado cumple con el trabajo asignado habiendo utilizado habilidades, recursos o tiempo más allá del solicitado con el fin de colocar un sello personal de calidad en el cumplimiento de su trabajo. La productividad es sinónimo de rendimiento. Es aprovechar al máximo los recursos y cumplir con las labores en los tiempos establecidos.

c) Calidad en el trabajo

Incluye el nivel de calidad del trabajo realizado y los logros alcanzados, en función de eficiencia, es decir, el cumplimiento de metas y objetivos trazados para cada tarea

realizada y el cumplimiento de la misión general del puesto que ocupa.

d) Respeto y responsabilidad

Es la capacidad de cumplir con lo que se requiera en el tiempo establecido y de la forma solicitada. También se refiere a la accesibilidad, tacto, cordialidad, cooperación, respeto y disposición de servicio a superiores, subalternos y compañeros, así como el tiempo extra-laboral utilizado para estrechar estas relaciones.

e) Asistencia y puntualidad

Comprende el cumplimiento de los horarios establecidos por la empresa de forma exacta. Es también la característica necesaria para poder medir la eficacia del trabajador en la presentación de informes o reportes. Es sentir respeto por los demás cumpliendo con cada compromiso contraído en la hora que se ha determinado. Así mismo se puede establecer por el cumplimiento de horarios y asistencia frecuente para poder presentar los resultados solicitados en su puesto.

2.2.2.3. DEFINICIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

(Chiavenato I. , 2007), sostiene que “Actualmente vivimos en un mundo en el cual siempre estamos evaluando el desempeño de las cosas de los objetos y de las personas que nos rodean”.

Así también, las organizaciones tienen la gran necesidad de evaluar el desempeño de sus empleados, para determinar a las personas claves que pueden llevar a la empresa al éxito. Además, el interés no está en evaluar el desempeño en general de la persona, debe ser concreta y particularmente, el desempeño del sujeto en un puesto, o sea el comportamiento de la persona que lo ocupa.

Para comprender mejor el concepto de la evaluación del desempeño, es necesario examinar estas definiciones de distintos autores que se presentan a continuación:

“La evaluación del desempeño es el proceso mediante el cual se estima el rendimiento global del empleado” (Werther & Davis, 2000).

Según (Chiavenato, 2000), la evaluación del desempeño es un proceso dinámico mediante el cual se identifica el rendimiento que un colaborador logra en su puesto de trabajo, es una apreciación sistemática de un trabajador en función de las actividades que cumple, de las metas y resultados que debe alcanzar y de su potencial de desarrollo,

se apoya en el análisis de puestos y adicionalmente es utilizado para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona y sobre todo su contribución a la organización.

Los autores (Dolan, Cabrera, Jackson, & Schuler, 2007) definen a la evaluación de desempeño o rendimiento como “un proceso estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados con el trabajo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado, y si podrá mejorar su rendimiento futuro”.

2.2.2.4. ¿QUIÉN DEBE EVALUAR?

Para Chiavenato (2000), existen diferentes alternativas para evaluar el desempeño del empleado:

a) Autoevaluación de desempeño

Lo ideal sería que cada persona evaluase su propio desempeño tomando como base algunas referencias como criterios para evitar la subjetividad implícita en el proceso. Muchas organizaciones han desarrollado esquemas de autoevaluación colectiva en los equipos, la cual ha dado excelentes resultados.

En las organizaciones más democráticas, el propio individuo es el responsable de su desempeño y de su

propia evaluación. Esas organizaciones emplean autoevaluación del desempeño, de modo que cada persona evalúa el propio cumplimiento de su puesto, eficiencia y eficacia, teniendo en cuenta determinados indicadores que le proporcionan el gerente o la organización.

Las autoevaluaciones son mejores para propósitos de desarrollo que para tomar decisiones administrativas.

b) El gerente

En la mayoría de las organizaciones, corresponde al gerente la responsabilidad de línea por el desempeño de los subordinados y por la evaluación y comunicación constantes de los resultados.

El gerente de línea asume la responsabilidad del desempeño de sus subordinados y de su evaluación. En ellas, el propio gerente o el supervisor evalúa el desempeño del personal, con asesoría del área encargada de administración a las personas, la cual establece los medios y los criterios para tal evaluación. Como el gerente o el supervisor no cuenta con conocimientos especializados para proyectar, mantener y desarrollar un plan sistemático de evaluación de las personas, el área encargada de la administración de las personas desempeñan una función de

Staff encargada de instituir, dar seguimiento y controlar el sistema, si bien cada jefe conserva su autoridad de línea y evalúa el trabajo de los subordinados por medio de esquemas que marca el sistema.

c) El empleado y el gerente

Si la evaluación del desempeño es una responsabilidad de línea y si el mayor interesado en ella es el propio empleado, una alternativa interesante es la aproximación de las dos partes, el involucramiento del individuo y del gerente en la evaluación es una tendencia muy estándar.

En esta alternativa, el gerente sirve de guía y orientación, mientras el empleado evalúa su desempeño en función de la retroalimentación, suministrada por el gerente.

El gerente da todos los recursos al empleado (orientación, entrenamiento, consejería, información, equipamiento, metas y objetivos por alcanzar) y espera resultados, mientras el empleado proporciona el desempeño, los resultados y espera recursos del gerente; es un intercambio en el cual cada uno contribuye para obtener resultados.

d) Equipo de trabajo

Otra alternativa sería pedir al propio equipo de trabajo que evaluara el desempeño de sus miembros y que, con cada uno de ellos, tome las medidas necesarias para ir mejorando cada vez más. En este caso, el equipo asume la responsabilidad de evaluar el desempeño de sus participantes y de definir sus objetivos y metas. Esta evaluación del desempeño permite reconocer los logros del equipo más que los individuales.

Las evaluaciones del equipo representan una manera de derribar las barreras entre las personas y fomentar un esfuerzo colectivo.

e) Evaluación de 360°

En la evaluación participa el jefe, los colegas y los pares, los subordinados, los clientes internos y externos, y los proveedores, en fin, todas las personas en una amplitud de 360°.

No obstante, ser el centro de atención no es nada fácil para el evaluado, por que este se torna muy vulnerable si no tienes la mente abierta y receptiva al sistema.

La administración de este método es complicada, tiene como objetivo disponer de más de una fuente o perspectiva en el sistema de evaluación. Esta diversidad de información puede aportar una visión más realista de las cosas, pero plantea el problema de tener que conciliar la dispersión de los criterios.

Tabla N°2. Ventajas y desventajas de la evaluación 360 grados

VENTAJAS	DESVENTAJAS
<ul style="list-style-type: none"> • El sistema es más amplio en el sentido de que las respuestas se recolectan desde varias perspectivas. • La calidad de la información es mejor. • Complementa las iniciativas de administración de calidad total al hacer énfasis en los clientes internos, externos y en los equipos. • La retroalimentación entre compañeros podrá incentivar el desarrollo del empleado. 	<ul style="list-style-type: none"> • El sistema es más complejo, en términos administrativos, al combinar todas las respuestas. • Quizá haya opiniones en conflicto, aunque puedan ser precisas desde los respectivos puntos de vista. • Para funcionar con eficacia, el sistema requiere de una preparación previa de todos aquellos que lo van a utilizar. • La retroalimentación puede ser intimidadora y provocar resentimientos.

Fuente: Simón Dolan, Ramón Cabrera, Susan Jackson y Randall Schuler. Elaboración: Propia

f) Comisión de evaluación

En algunas organizaciones, la evaluación del desempeño es responsabilidad de una comisión designada para tal efecto. Se trata de una evaluación colectiva hecha por un grupo de personas.

La comisión generalmente incluye a personas que pertenecen a diversas áreas o departamentos y está formado por miembros permanentes y transitorios. Los miembros permanentes y estables (como el presidente de la organización o su representante, el dirigente del área encargada de la administración de los recursos humanos y el especialista en la evaluación del desempeño) participan en todas las evaluaciones y su papel consiste en mantener el equilibrio de los juicios, el cumplimiento de las normas y la permanencia del sistema.

Actualmente existe la tendencia a depositar la responsabilidad de la evaluación del desempeño en manos del propio individuo, con la participación de la gerencia para establecer los objetivos que serán alcanzados en forma de consenso.

2.2.2.5. OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

La evaluación de desempeño no puede reducirse al simple juicio superficial y unilateral del jefe con respecto al comportamiento del subordinado; es necesario ir a un nivel de mayor profundidad, ubicar causas y establecer perspectivas de común acuerdo con el evaluado. Si debe modificarse el desempeño, el evaluado que es el mayor interesado, debe adquirir conocimientos del cambio planeado (Chiavenato I. , 2007).

En la mayoría de las organizaciones, la evaluación de desempeño tiene dos propósitos principales:

- Justificar la acción salarial recomendada por el supervisor
- Buscar una oportunidad para que el supervisor reexamine el desempeño del subordinado, y fomentar la discusión acerca de la necesidad de superación.

La evaluación de desempeño no es por sí misma un fin, sino una herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos. Para alcanzar este objetivo básico, la evaluación de desempeño intenta alcanzar diversos objetivos intermedios:

- Adecuación del individuo al cargo
- Entrenamiento
- Promociones
- Incentivo salarial por buen desempeño

- Mejoramiento de las relaciones humanas entre supervisor y subordinado
- Autoperfeccionamiento del empleado
- Informaciones básicas para la investigación de recursos humanos
- Estimación del potencial de desarrollo de los recursos humanos
- Estímulo a la mayor productividad
- Oportunidad de reconocimiento de los patrones de desempeño de la empresa;
- Retroalimentación de información al propio individuo evaluado.

En resumen, los objetivos fundamentales de la evaluación del desempeño se pueden presentar en esta forma según (Chiavenato I. , 2007):

- Lograr proporcionar una descripción exacta y confiable de la manera en que el empleado realiza sus labores y el grado con que cumple con su responsabilidad.
- Propiciar condiciones de medición del potencial de la persona evaluada para determinar su pleno aprovechamiento. Es decir, aprovechar de manera integral las capacidades de la persona evaluada.
- Lograr que el ser humano sea visto y tratado cómo una importante ventaja competitiva de la organización, su productividad puede ser desarrollada dependiendo, de la misión y visión de la empresa. En pocas palabras como los únicos recursos competentes que

disponen las organizaciones para ser frente a esta era de la globalización.

- Dar oportunidades de crecimiento y condiciones de efectiva participación a todos los miembros de la organización, teniendo en cuenta los objetivos empresariales y los individuales.

2.2.2.6. BENEFICIOS DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

La evaluación de desempeño, trae beneficios tanto a corto mediano y largo plazo si ha planeado, desarrollado y se comunica con efectividad los resultados a los empleados. Según Chiavenato (2007) los principales beneficiarios son: los empleados, el gerente y a la organización.

a) Beneficios para el gerente

El beneficio que el gerente obtiene al evaluar a su personal, es conocer mejor el desempeño y el comportamiento real de sus subordinados. A si logra proporcionar medidas confiables para mejorar el desempeño de sus empleados.

Comunicarse con sus subordinados, con el propósito de hacerlos comprender que la evaluación del desempeño es un sistema objetivo el cual les permite saber cómo está su desempeño.

b) Beneficios para el subordinado

Por primera, el subordinado conoce las reglas del juego, o sea cuales son los aspectos del comportamiento y del desempeño de los trabajadores que la empresa valora.

También conoce cuales son las expectativas de su jefe en cuanto a su desempeño y, según la evaluación de este, cuáles son sus puntos fuertes y débiles.

Conocer las medidas de mejora que implementaría el jefe para lograr un desempeño más competitivo, por ejemplo programas de capacitación, de desarrollo entre otros.

c) Beneficios para la organización

Evalúa su potencial humano al corto, mediano, largo plazo de esta manera conoce cuál es la contribución de cada empleado, en cuanto a los objetivos que desea lograr. Identifica la necesidad de capacitación y seleccionar a los empleados más calificados en promoción o transferencia.

Lo beneficia tener una política de recursos humanos más dinámica y humanista para ofrecer oportunidades a los empleados en promociones, crecimiento y

desarrollo personal, con estímulo a la productividad y la mejora continua de las relaciones humanas en el área de trabajo.

2.2.2.7. CAUSAS PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO

Toda persona debe recibir retroalimentación respecto de su desempeño, para saber cómo marcha en el trabajo, sin esta retroalimentación, las personas caminan a ciegas. La organización también debe saber cómo se desempeñan las personas en las actividades para tener una idea de sus potencialidades. Así, las personas y la organización deben conocer su desempeño.

Las principales razones para que las organizaciones se preocupen por evaluar el desempeño de sus empleados son:

- Proporciona un juicio sistemático para fundamentar aumentos salariales, promociones, transferencias y en muchas ocasiones, despido de empleados.
- Permite comunicar a los empleados como marchan en el trabajo, que debe cambiar en el comportamiento, en las actitudes, las habilidades o los conocimientos.
- Posibilita que los subordinados conozcan lo que el jefe piensa de ellos. La evaluación es utilizada por los gerentes para guiar y aconsejar a los subordinados respecto de su desempeño.

2.2.2.8. DESEMPEÑO Y COMPETITIVIDAD

Actualmente, las organizaciones enfrentan cambios constantes del entorno a los cuales tienen que adaptarse para sobrevivir. Asimismo con la globalización de los mercados y el desarrollo de la tecnología y las comunicaciones, las organizaciones tienen que identificar y desarrollar ventajas competitivas y brindar servicios y/o productos de alta calidad.

Desarrollar, fomentar y mantener el desempeño de la competitividad en la organización es una importante estrategia para el logro de los objetivos y la visión de la compañía.

Estos elementos reposan en la adopción de una política y valores acordes con ellos, que permitan su instauración en la cultura organizacional y su mantenimiento; siempre con el carácter flexible y de adaptabilidad que los caracteriza.

No olvidemos que para mantener y elevar el desempeño de la competitividad, la organización debe fomentar las habilidades y procesos anteriormente mencionados cotidianamente, procedimientos, a través de políticas, normas, procesos, sistemas de recompensas, como de la dinámica e interacción de sus miembros.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- a) **Competencia.** “Capacidad objetiva de un individuo para resolver problemas, cumplir actos definidos y circunscriptos. El hecho de disponer conocimientos y aptitudes o de emplearlas con un propósito para expresar una capacidad que manifiesta un dominio exitoso sobre determinadas tareas o situaciones problemáticas” (Fröhlich, 2003).
- b) **Compromiso.** “Es un estado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, sus metas y deseos, para mantener la pertenencia a la organización. Un alto compromiso en el trabajo significa identificarse con el trabajo específico de uno, en tanto que un alto compromiso organizacional significa identificarse con la organización propia” (Robbins, 1999).
- c) **Capacitación.** “Es una actividad que se enseña a los empleados como forma de desempeñar su puesto actual” (Werther & Davis, 2000).
- d) **Desempeño.** “cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización” (Chiavenato, 2000).
- e) **Liderazgo.** “EL proceso mediante el cual un agente induce a un subordinado a comportarse de una manera deseada” (Bennis, 1959).

f) Organización. "Las organizaciones están compuestas de individuos o grupos en vistas a conseguir ciertos fines y objetivos, por medio de funciones diferenciadas que se procura que estén racionalmente coordinadas y dirigidas y con una cierta continuidad a través del tiempo" (Porter, Steers, Mowday, & Boulian, 1974).

g) Satisfacción. "La satisfacción laboral es el resultado de diversas actitudes que tienen los trabajadores en relación al salario, la supervisión, el reconocimiento, oportunidades de ascenso (entre otros) ligados a otros factores como la edad, la salud, relaciones familiares, posición social, recreación y demás actividades en organizaciones laborales, políticas y sociales" (Blum & Naylor, 1982).

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

El compromiso organizacional influye significativamente en el desempeño laboral del personal en el Banco de la Nación Agencia Tacna, durante el año 2014.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- a) El compromiso organizacional del personal en el Banco de la Nación Agencia Tacna, durante el año 2014, es regular.

- b) El desempeño laboral del personal en el Banco de la Nación Agencia Tacna, durante el año 2014, es bueno.

2.5. VARIABLES

Tabla N°3. Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN	INDICADOR	SUB INDICADOR
Compromiso organizacional	"Estado psicológico que caracteriza las relaciones de los empleados con la organización"(Meyer y Allen,1997)	De continuidad	Percepción de alternativas Inversiones en la organización
		Afectivo	Identificación con la organización Involucramiento
		Normativo	Lealtad Sentido de obligación
Desempeño laboral	"El desempeño, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización" (Chiavenato, 2000).	Asistencia y Puntualidad	Cumple con los horarios
		Trabajo en equipo	Relaciones interpersonales Comparte conocimientos
		Productividad	Interés Objetivos
		Respeto y Responsabilidad	Acata órdenes Cumple políticas
		Calidad en el Trabajo	Conocimiento y cumplimiento del trabajo

Fuente: Herrera (2012) y Allen y Meyer (1991); Elaboración: propia

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

El presente estudio es de tipo aplicado, debido a que busca solucionar problemas prácticos relacionados al compromiso organizacional y desempeño laboral en una entidad financiera.

3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El presente estudio se ubica dentro de un diseño de investigación no experimental–transversal. Es no experimental porque no se manipularán las variables del presente estudio, y es transversal debido a la recolección de los datos se darán en un tiempo y espacio único.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. POBLACIÓN

La población está conformada por 24 colaboradores del Banco de la Nación Agencia Tacna, distribuidos de la siguiente manera:

**Tabla N°4. Distribución del personal del Banco de la Nación
Agencia Tacna, según cargos**

PERSONAL	CANTIDAD
Administrador	1
Región	1
Secretaria	1
Caja	2
Jefe de Operaciones	1
Funcionarios	2
Contabilidad	2
Recibidor- Pagador / Tiempo Completo	8
Recibidor-Pagador / Part-Time	4
Analistas	2
Total	24

Elaboración: Propia

3.3.2. MUESTRA

La muestra está conformada por 24 colaboradores, el total de trabajadores del Banco de la Nación Agencia Tacna, debido a que la población es finita y manejable.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1. TÉCNICA

La técnica que se empleó en la presente investigación fue la encuesta.

3.4.2. INSTRUMENTO

Se utilizó como instrumento un cuestionario que facilitó la recolección de datos de manera espontánea

considerando la poca disponibilidad de tiempo de los colaboradores que conforman la muestra de estudio.

Para el estudio de la variable Compromiso Organizacional se tomó como línea principal la Teoría de los Tres Componentes de Allen y Meyer que consta de tres dimensiones: Componente Afectivo, Componente Continuo y Componente Normativo.

Para medir el desempeño de los trabajadores se utilizó un cuestionario empleado por (Herrera, 2012).

3.5. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

3.5.1. VALIDACIÓN

La validación del instrumento fue desarrollada por cuatro expertos, los cuales aprobaron el instrumento de medición.

3.5.2. CONFIABILIDAD

Se procedió a utilizar el programa estadístico SPSS para realizar el análisis de confiabilidad por el método Alpha de Cronbach.

Tabla N°5. Alpha de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
,876	39

Elaboración: Propia

El valor Alfa de Cronbach asciende a $\alpha=0.876$, indicando que existe un nivel alto de consistencia interna del instrumento, debido a que cuando más cerca se encuentre el valor del Alfa de Cronbach a 1, mayor es la consistencia interna de los ítems analizados.

3.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

- Se procedió a recolectar los datos mediante el cuestionario al personal en el Banco de la Nación verificando que la información recogida este completa.
- Después se procedió a registrar todos los datos y tabularlos.
- Se ingresó los datos al programa estadístico SPSS y proceder a realizar la prueba estadística Correlación de Pearson para contrastar la hipótesis.
- Luego, se procedió a analizar e interpretar los resultados.
- Finalmente se plantearon las conclusiones a las que se llegaron con los resultados obtenidos y se formularon las sugerencias correspondientes.

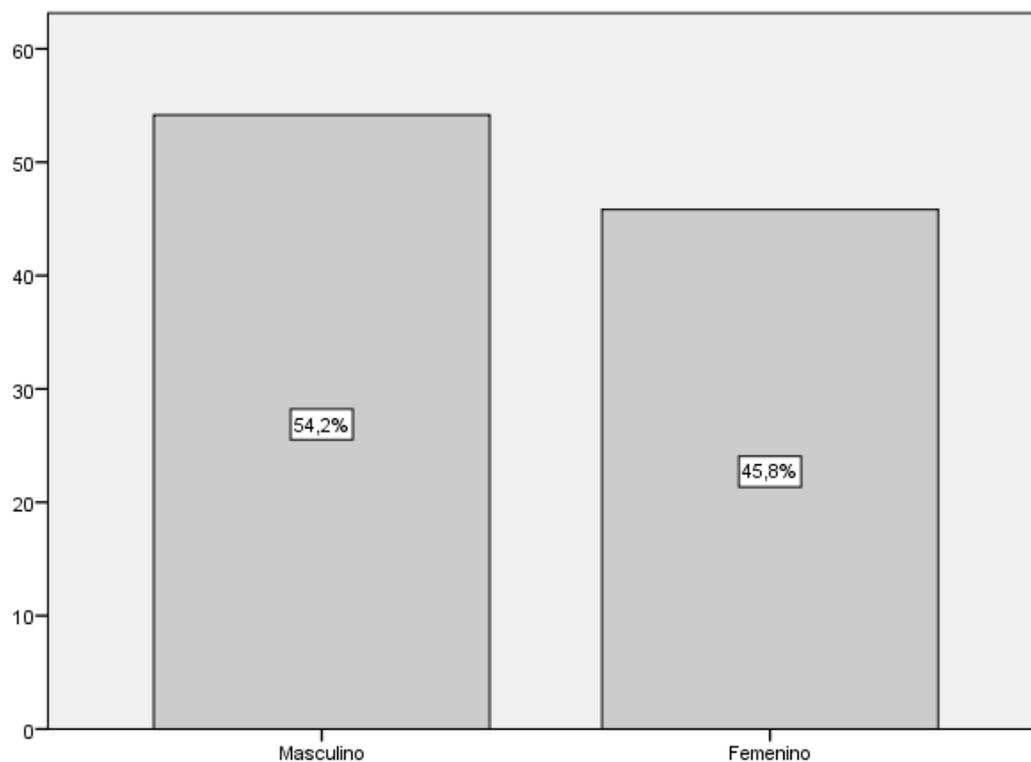
CAPÍTULO IV.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Presentación de los resultados

4.1.1 Datos generales

Gráfico N°1
Porcentajes según sexo



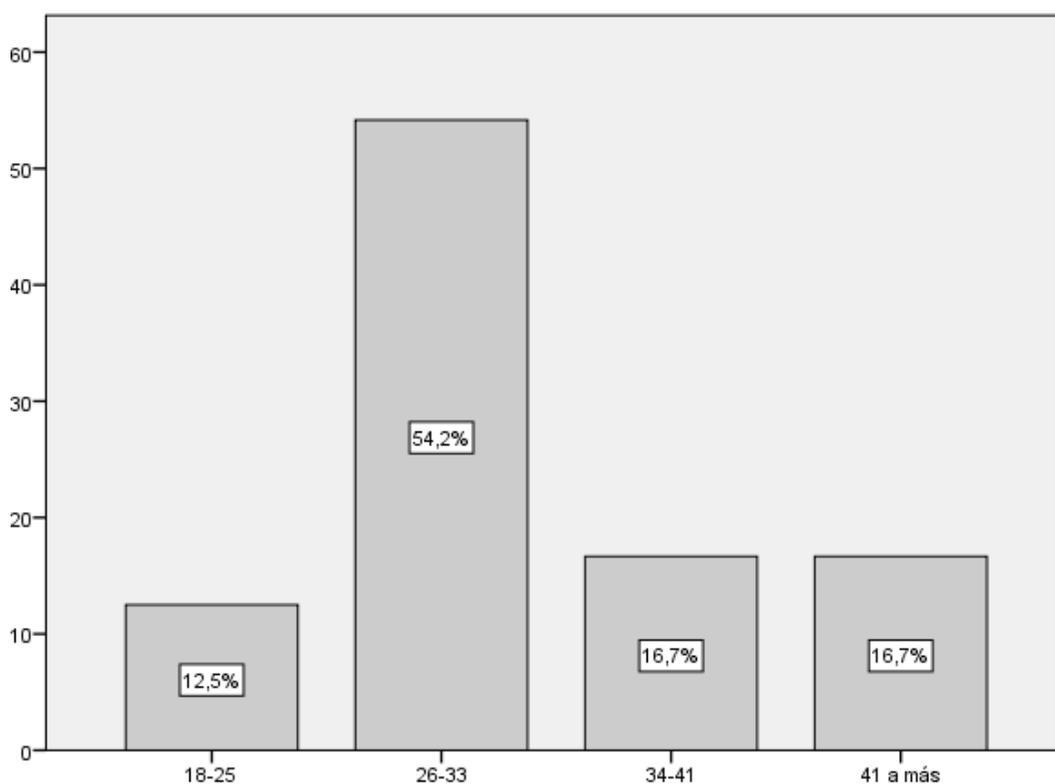
Elaboración: propia

Análisis: En la gráfico N°1 podemos observar cómo se distribuye la variable sexo para las personas que conforman el total de la muestra que participo en el estudio, donde un 54.2% pertenece al sexo masculino y un 45.8% restante son mujeres.

Interpretación:

Se observa claramente que la mayoría del personal que labora en la entidad financiera es del sexo masculino, pero no hay una gran diferencia. Esto quiere decir que ambos sexos poseen las mismas oportunidades y capacidades para laborar dentro de esta organización,

Gráfico N°2
Porcentajes según edad



Elaboración: propia

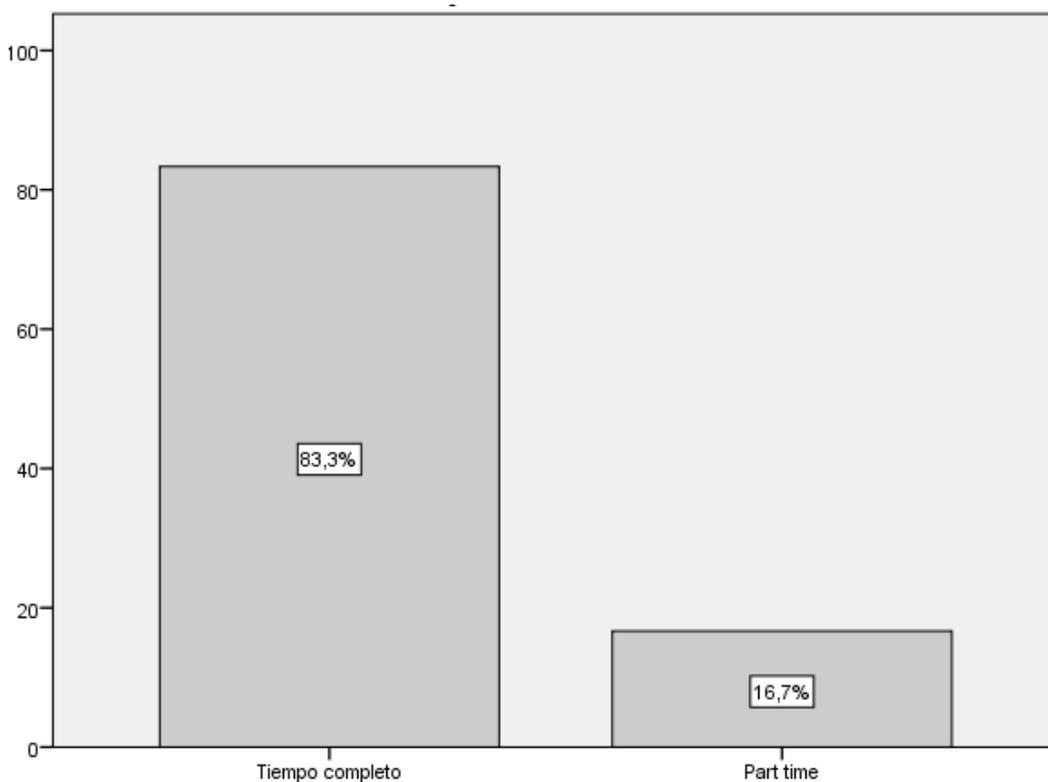
Análisis:

En el gráfico N°2 podemos observar la distribución de los porcentajes y frecuencia referentes a las edades del personal, donde un 54.2% tiene entre 26 y 33 años, seguido de un 12.5% entre 18 y 25 años, un 16.7% entre 34 y 41 años y finalmente un 16.7% tiene más de 41 años de edad.

Interpretación:

La población del personal es bastante joven. Casi el 66.7% del personal no sobrepasan los 33 años y el resto de lo conforman personas mayores de 33 años. Este dato en nos muestra que se ésta busca personal joven en la selección de personal.

Gráfico N°3
Porcentajes según jornada laboral



Elaboración: propia

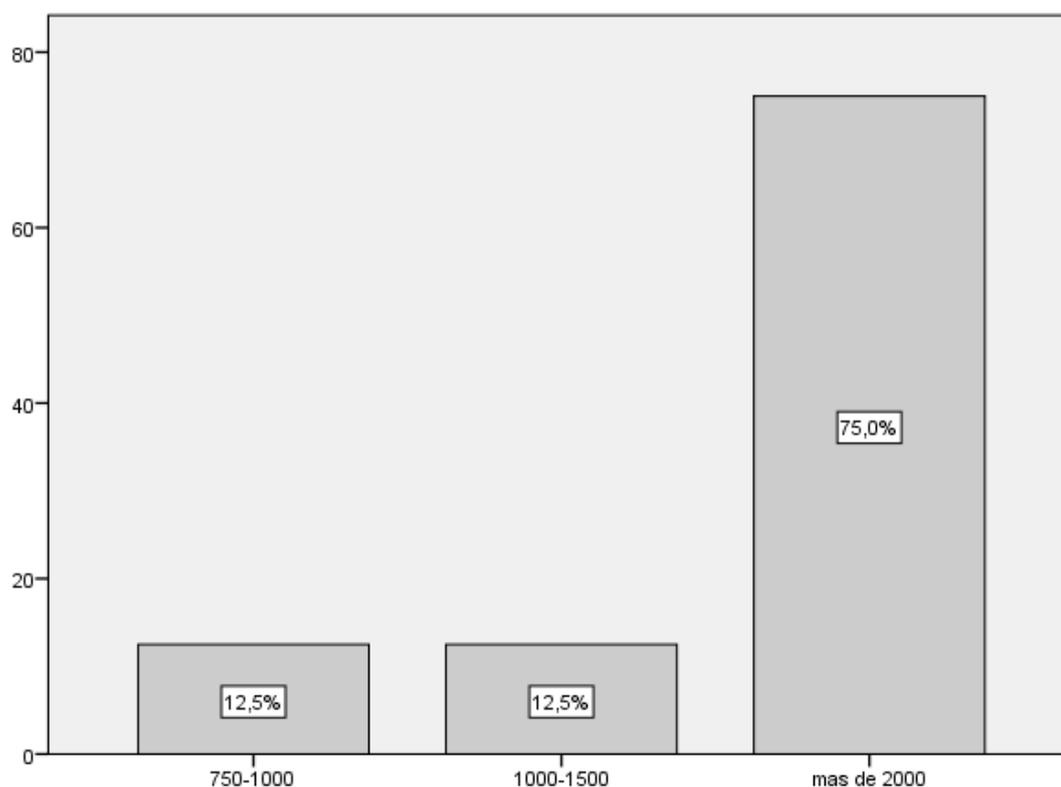
Análisis:

El 83.3% del personal encuestado labora tiempo completo y solo un 16.7% labora de manera part-time.

Interpretación:

Aquí se observa que la mayoría del personal labora a tiempo completo. El personal part-time labora horas antes de que el banco cierre sus puertas, que es el tiempo donde se da mayor congestión en las colas. La contratación del personal part-time es una de las medidas que optó el Banco de la Nación hace aproximadamente un año para dar solución a este problema.

Gráfico N°4
Porcentajes según nivel de ingreso



Elaboración: propia

Análisis:

El 75% de los encuestados recibe una remuneración mayor a S/.2000, seguido por un 12.5% entre S/.750 a S/.1000 y un 12.5% percibe de S/.1000 a S/.1500.

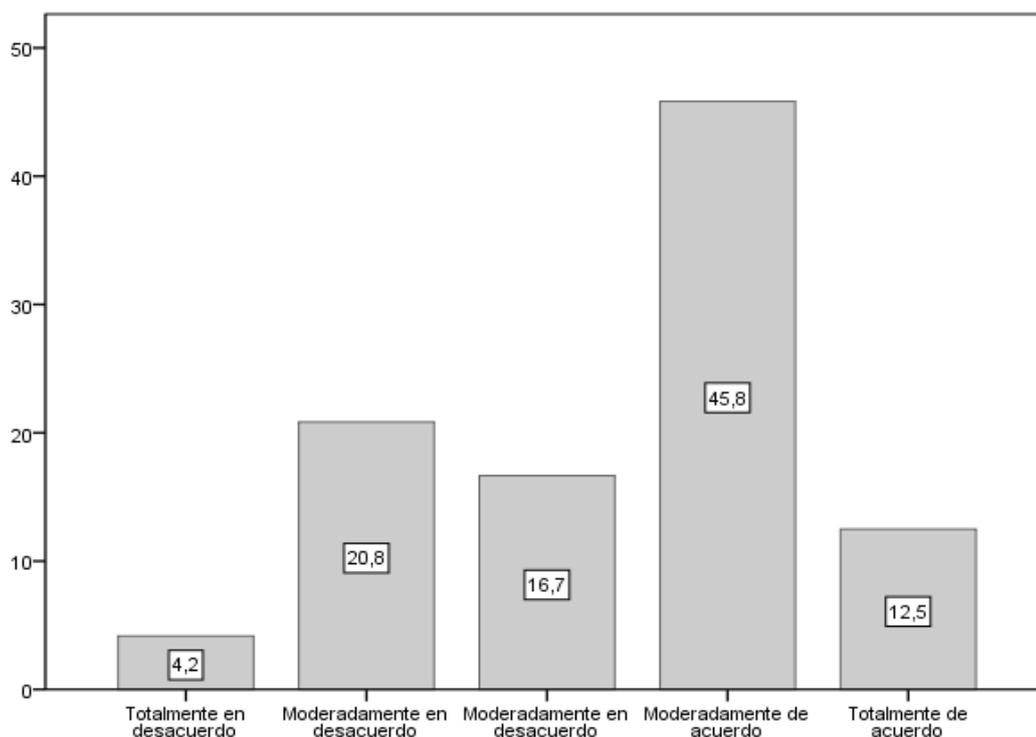
Interpretación:

La mayoría del personal en el Banco de la Nación recibe una remuneración superior a S/.2000 y el 25% del personal recibe una remuneración menor a S/.1500 que corresponde a los practicantes y al personal part-time. En comparación de otras entidades financieras, el Banco de la Nación es una de las entidades, donde las remuneraciones a los trabajadores son mayores.

4.1.2 Variable Independiente

Gráfico N°5

Sería feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización



Elaboración: propia

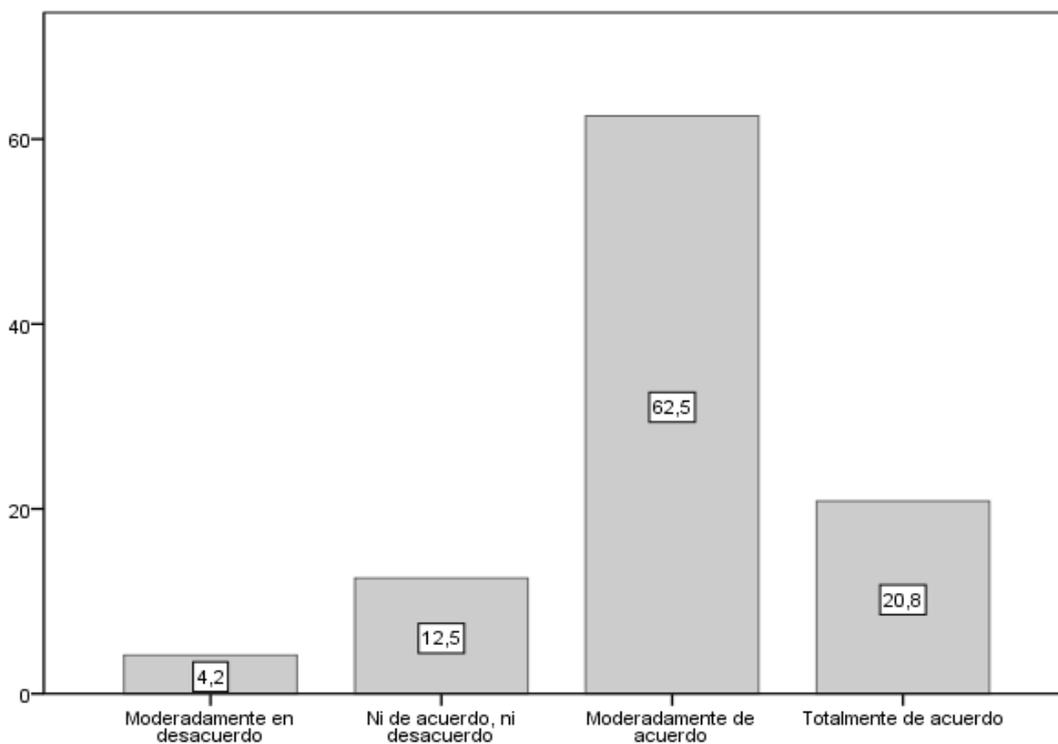
Análisis:

En el Gráfico se observa que un 45.8% de los encuestados esta moderadamente de acuerdo que sería feliz si trabajara el resto de su vida en la organización y un 4.2% se encuentra totalmente en desacuerdo con esa afirmacion.

Interpretación:

El 58.3% de los trabajadores estarían satisfechos con pertenecer mas años en la entidad financiera ,indicando claramente que se sienten comodoss en la organización y un 25% de trabajadores no estan conformes de pertenecer el resto de sus vidas en esta.

Gráfico N°6
Realmente siento los problemas de mi organización propios



Elaboración: propia

Análisis:

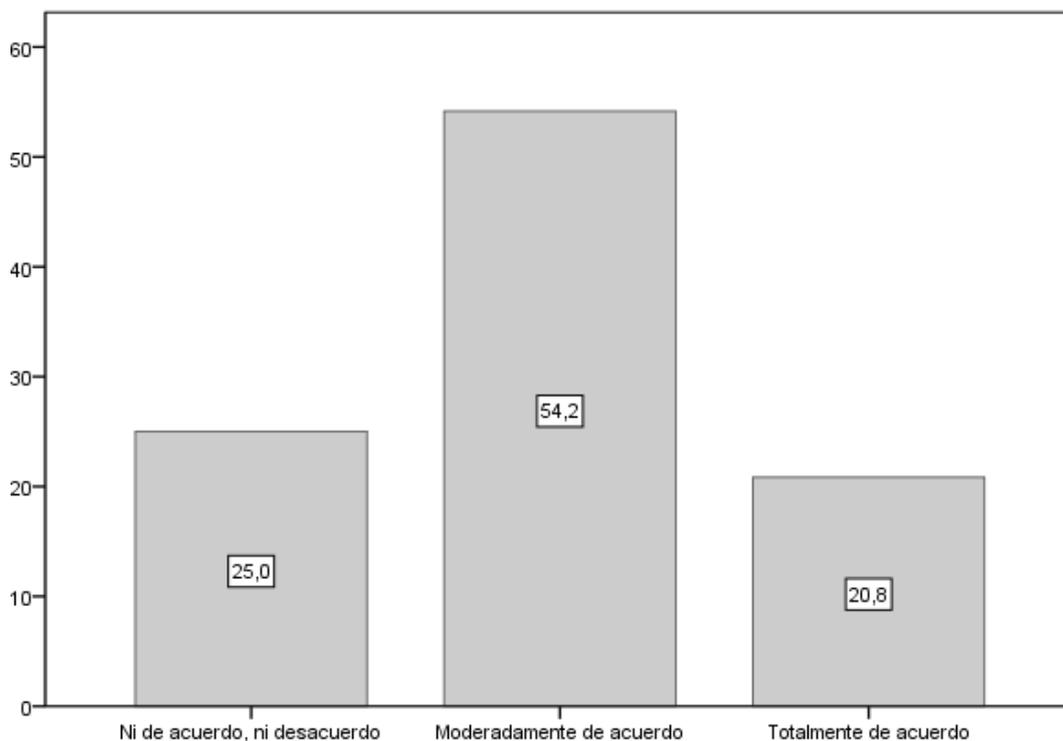
En el gráfico se observa que el 62.5% del personal considera que siente los problemas de la organización como propios y un 4.2% moderadamente en desacuerdo.

Interpretación:

El 83.3% del recurso humano que labora en el Banco de la Nación no es ajeno a los problemas que se puedan suscitar en la entidad bancaria ,manifestando un claro interes por la situaciones que atraviesa y a un 4.2% le es indiferente esta situación.

Gráfico N°7

Esta organización tiene para mí un alto grado de significación personal



Elaboración: propia

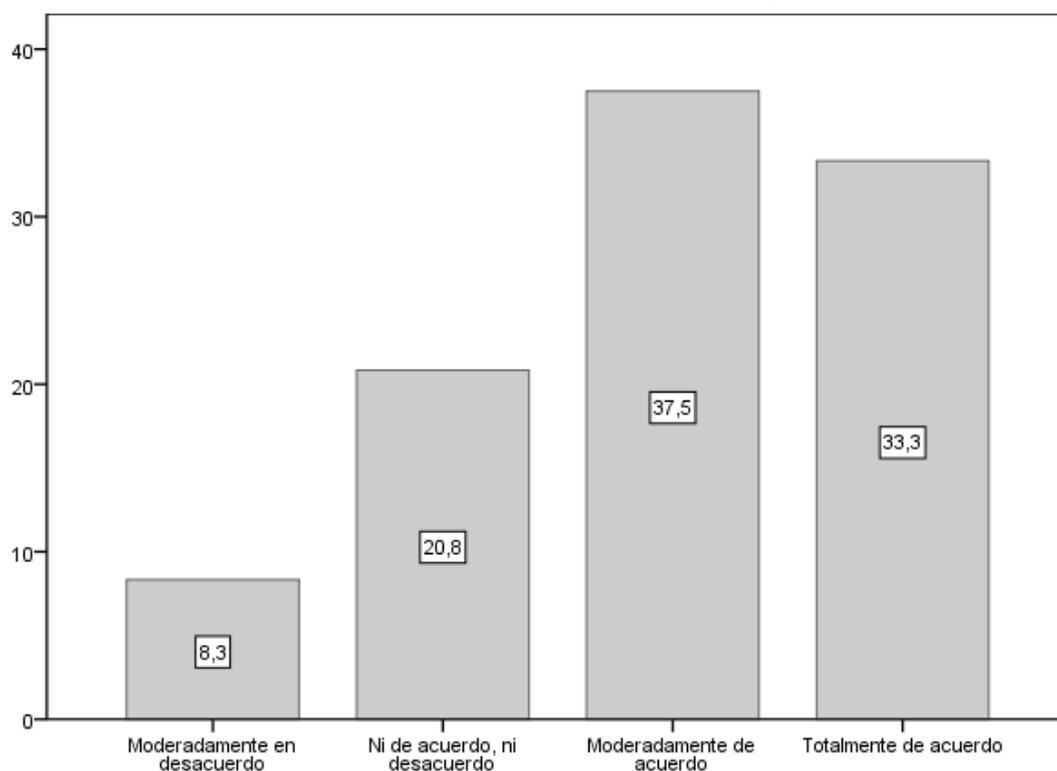
Análisis:

El 54.2% esta moderadamente de acuerdo con respecto a que la organización tiene un alto grado de significacion personal y un 25% es indiferente.

Interpretación:

El 75% de los encuestados posee un grado alto de sentimiento hacia la organización, quedando al descubierto que los une un sentimiento de apego.

Gráfico N°8
Me siento como “parte de la familia” en esta organización



Elaboración: propia

Análisis:

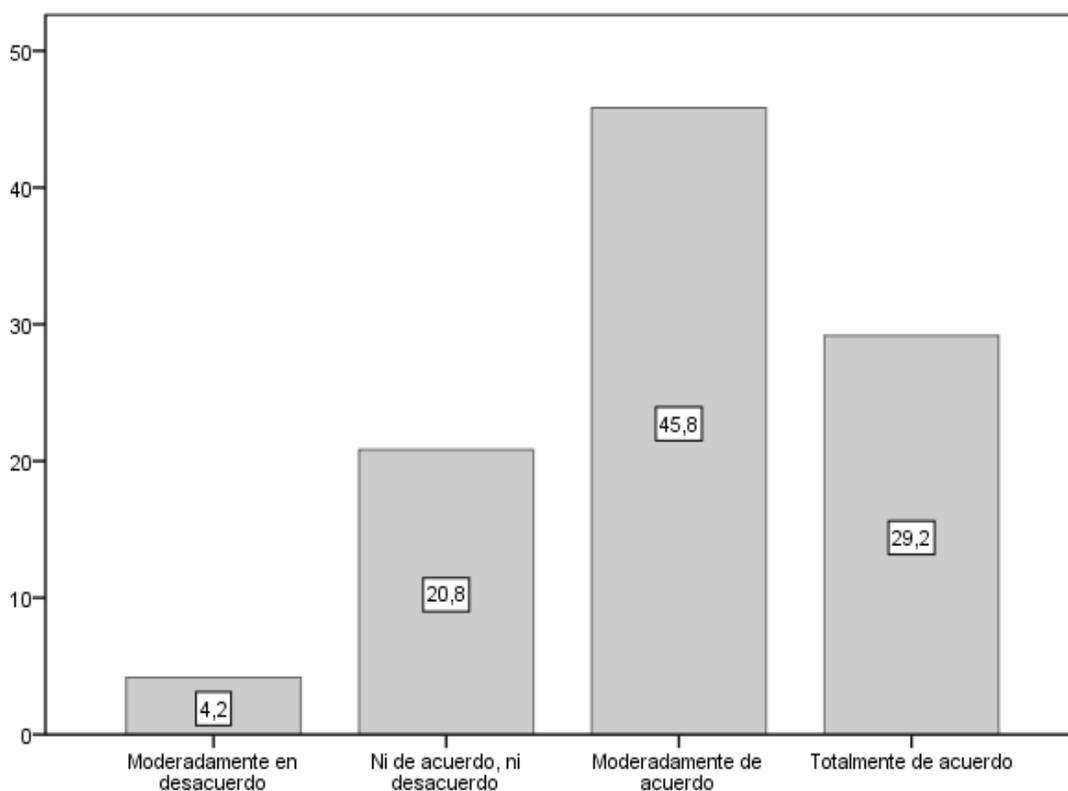
El 37.5% está moderadamente de acuerdo con la afirmación de que se siente como parte de la familia en la organización y un 8.3% moderadamente en desacuerdo. Un porcentaje menor del personal se siente como parte de la familia en la entidad bancaria.

Interpretación:

El 70.8% de los encuestados se siente en esta institución como en familia y un 8.3% no se siente así.

Gráfico N°9

Tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización



Elaboración: propia

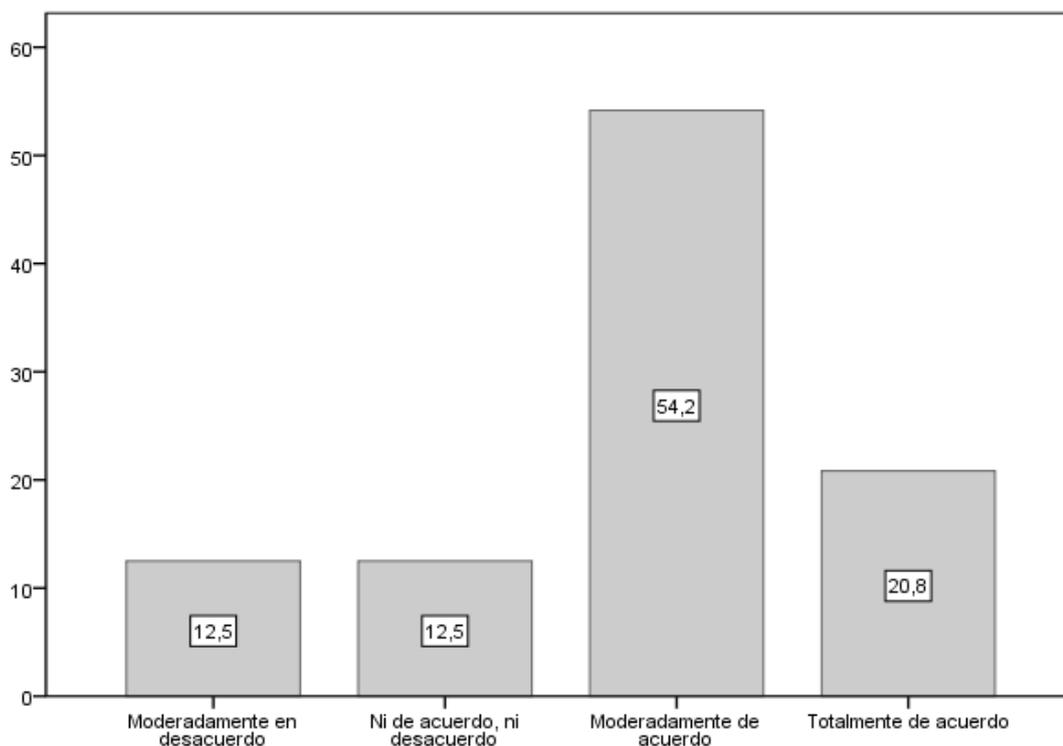
Análisis:

El 45.8% está moderadamente de acuerdo con la afirmación de que poseen un fuerte sentimiento de pertenencia hacia la organización y un 4.2% se encuentra moderadamente en desacuerdo.

Interpretación:

El 75% de los encuestados consideran que la entidad financiera tienen un sentimiento de pertenencia hacia la organización y un 4.2% no poseen este sentimiento de pertenencia.

Gráfico N°10
Me siento “emocionalmente vinculado” con esta organización



Elaboración: propia

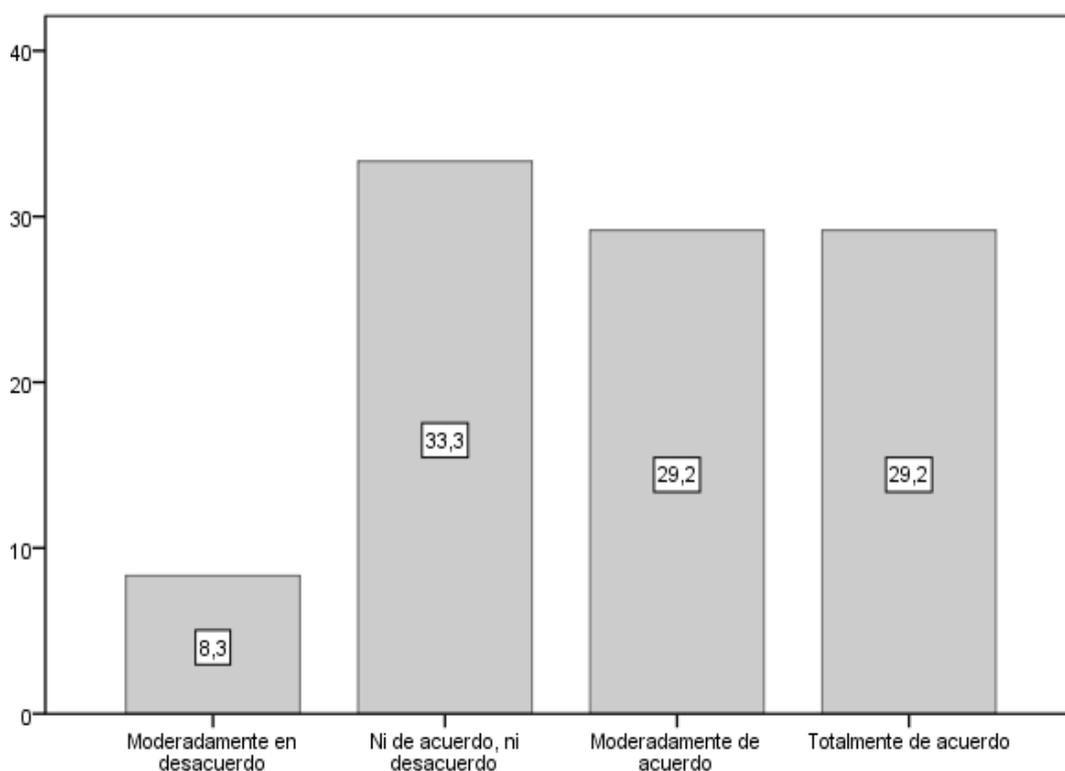
Análisis:

El 54.2% está moderadamente de acuerdo con la afirmación de que se sienten emocionalmente vinculado con la organización y un 12.5% se encuentra ni de acuerdo, ni en desacuerdo al igual que moderadamente en desacuerdo.

Interpretación:

El 75% de los encuestados sienten un apego emocional a la entidad financiera y un 12.8% no sienten ningún apego.

Gráfico N°11
Aunque fuera ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora



Elaboración: propia

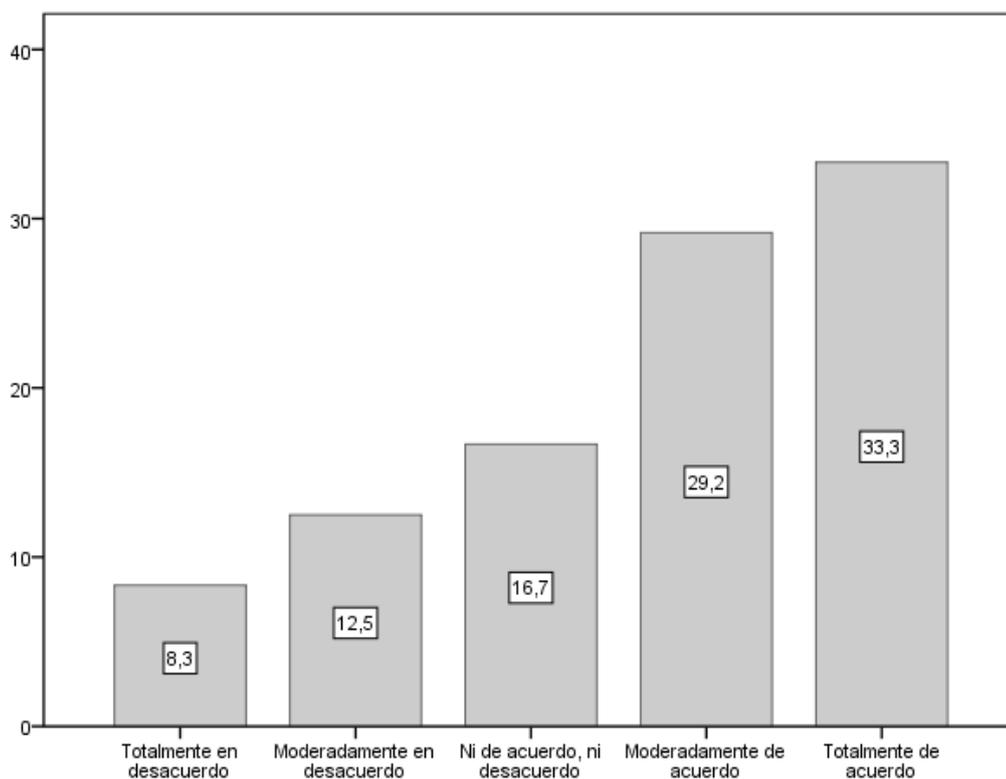
Análisis:

El 33.3% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo con la afirmación de que aunque sea ventajoso para el encuestado no se sentiría que sea lo correcto renunciar a la organización y 8.3% moderadamente en desacuerdo.

Interpretación:

El 58.4% del personal considera que aunque fuera ventajoso para ellos no renunciarían a la organización, pues no creen que sea correcto y un 8.3% del personal renunciaría a la organización, si fuera ventajoso para ellos.

Gráfico N°12
Me sentiría culpable si renunciaría a mi organización en este momento



Elaboración: propia

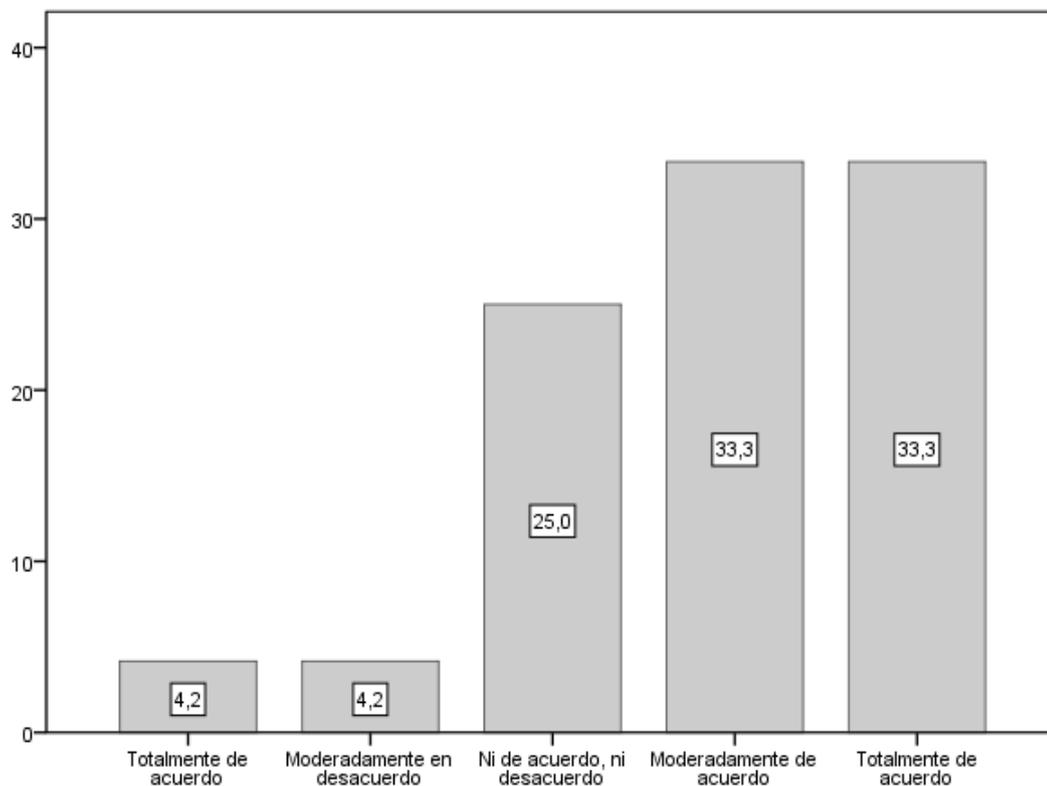
Análisis:

El 33.3% de los encuestados están totalmente de acuerdo que con la afirmación de que se sentirían culpables si renunciarían a la organización en este momento y un 8.3% está totalmente en desacuerdo.

Interpretación:

El 62.5% de encuestados se sentirían culpables si renunciarían a la organización y un 20.8% no tendrían ningún sentimiento de culpa si dejaran la organización.

Gráfico N°13
Esta organización merece mi lealtad



Elaboración: propia

Análisis:

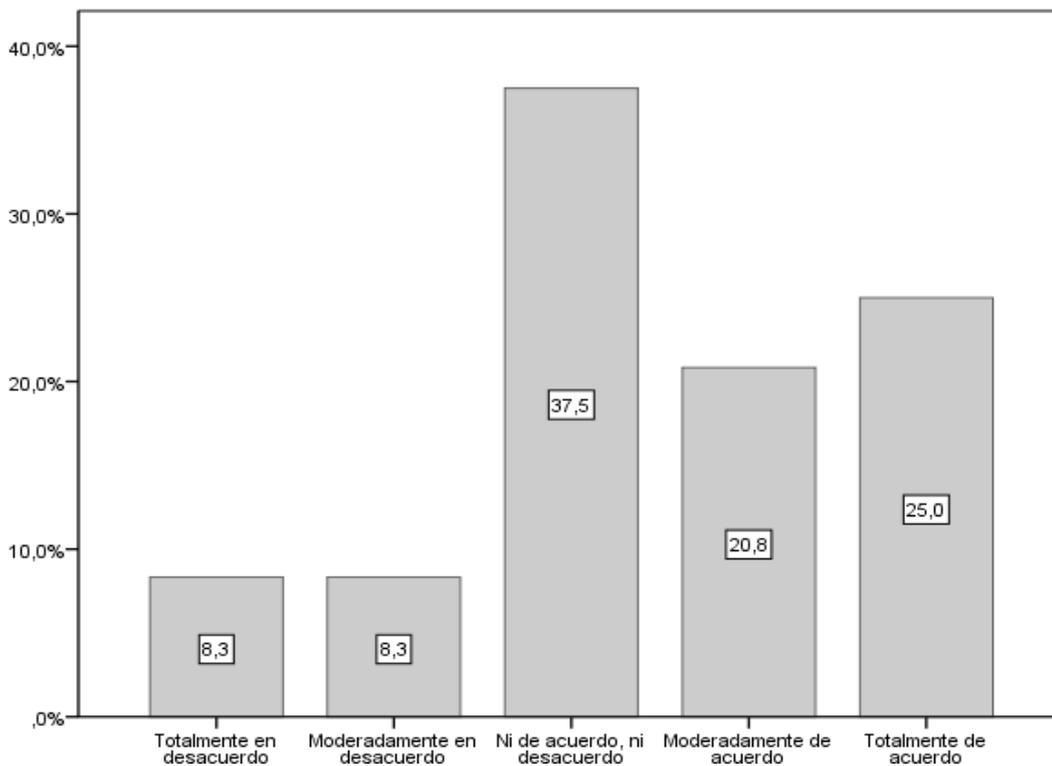
El 33.3% de los encuestados esta totalmente de acuerdo con que la organización merece su lealtad,al igual que moderadamente de acuerdo con un 33.3% y un 4.2% totalmente en desacuerdo y de igual manera moderadamente en desacuerdo.

Interpretación:

El 66.6% considera que la organización merece su lealtad y un 8.4% no lo considera.

Gráfico N°14

No siento ninguna obligación de permanecer con mi empleador actual



Análisis:

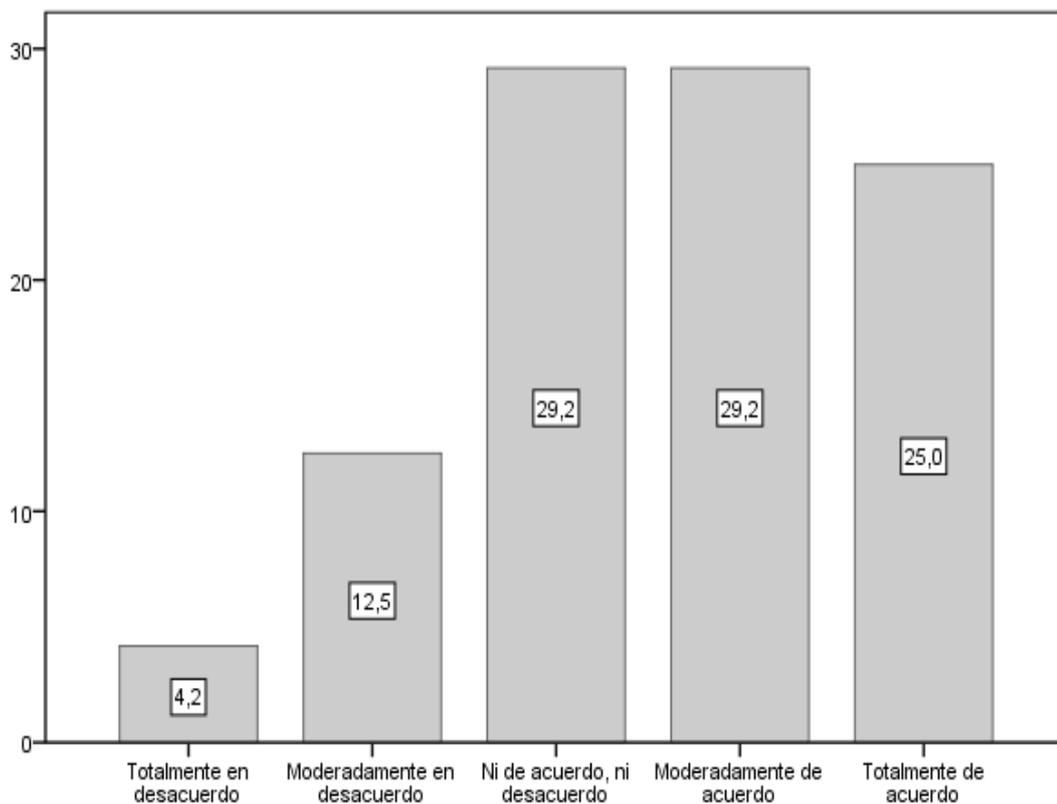
El 37.5% de los encuestados está ni de acuerdo, ni en desacuerdo con respecto a que no siente ninguna obligación de permanecer con el empleador actual y un 8.3% totalmente en desacuerdo y moderadamente en desacuerdo con el mismo porcentaje.

Interpretación:

El 45.8% de encuestados no siente ninguna obligación de pertenecer con su empleador y un 16.6% de encuestados si siente alguna obligación.

Gráfico N°15

Yo no renunciaría a mi organización ahora porque me siento obligado con la gente en ella



Elaboración: propia

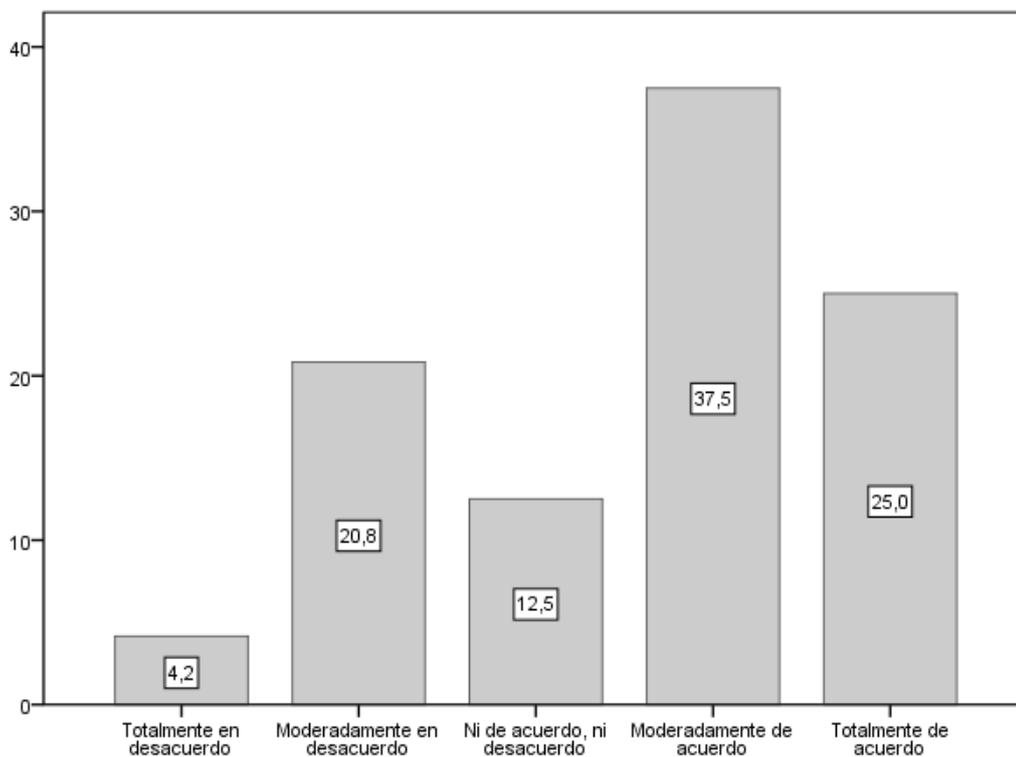
Análisis:

El 29.2% de los encuestados están moderadamente de acuerdo a que no renunciarían a la organización ahora porque se sienten obligados con la gente en ella; con el mismo porcentaje se encuentra ni de acuerdo, ni desacuerdo y un 4.2% totalmente en desacuerdo.

Interpretación:

El 54.2% de encuestados manifiesta que en estos momentos no renunciaría a la organización debido a que se siente obligado con la gente y un 16.7% si renunciaría.

Gráfico N°16
Le debo muchísimo a mi organización



Elaboración: propia

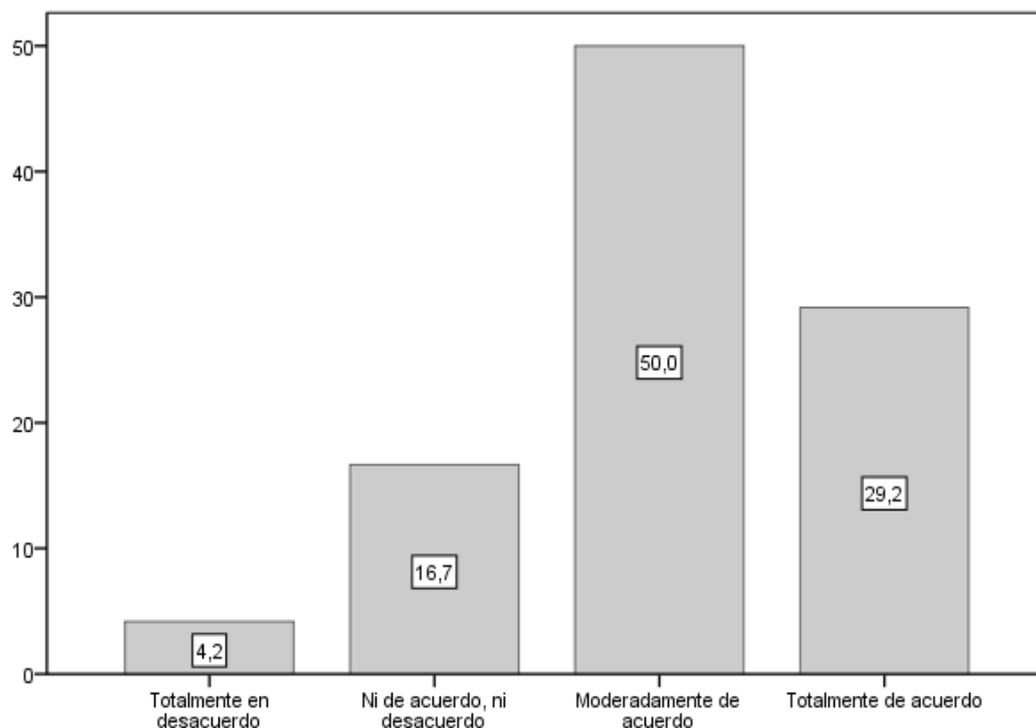
Análisis:

El 37.5% de los encuestados están moderadamente de acuerdo con que le deben muchísimo a la organización y un 4.2% totalmente en desacuerdo con esta afirmación. Menos de la mitad de los encuestados considera que le debe muchísimo a la entidad bancaria.

Interpretación:

El 62.5% de encuestados considera que le debe mucho a su organización, pues le ha brindado diferentes oportunidades y un 25% considera que no.

Gráfico N°17
Si yo no hubiera invertido tanto de mí en esta organización, yo consideraría trabajar en otra parte



Elaboración: propia

Análisis:

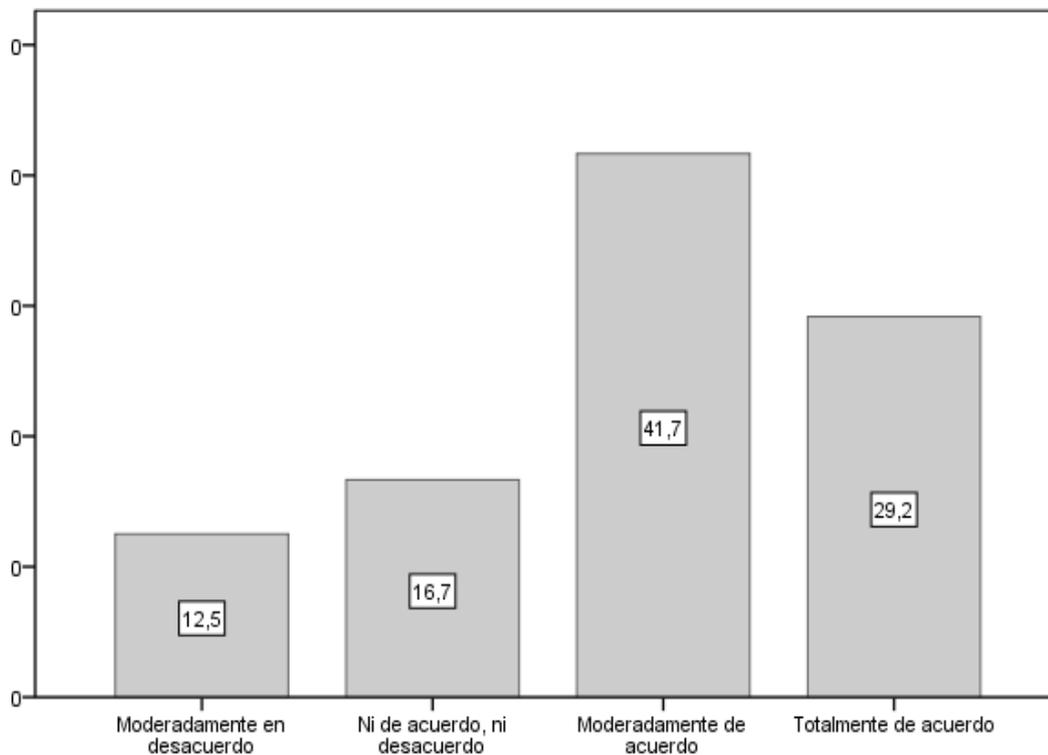
El 50% de los encuestados esta moderadamente de acuerdo que si no hubiera invertido tanto en esta organizaion consideraria trabajar en otra parte y un 4.2% esta totalmente en desacuerdo.La mitad de los encuestados trabajaria en otra parte si no hubiera invertido tanto de ellos en la entidad.

Interpretación:

El 79.2% de los encuestados considera que si no hubiera estado tanto tiempo en la entidad financiera,el personal consideraria trabajar en otra organización. Es decir, el colaborador se siente vinculado a la institución porque ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo, y dejar la organización implicaría perder mucho y si éste percibe que sus oportunidades fuera de la organización serán reducidas, se incrementa su apego con la empresa.

Gráfico N°18

Si deseara renunciar a la organización en este momento muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas



Elaboración: propia

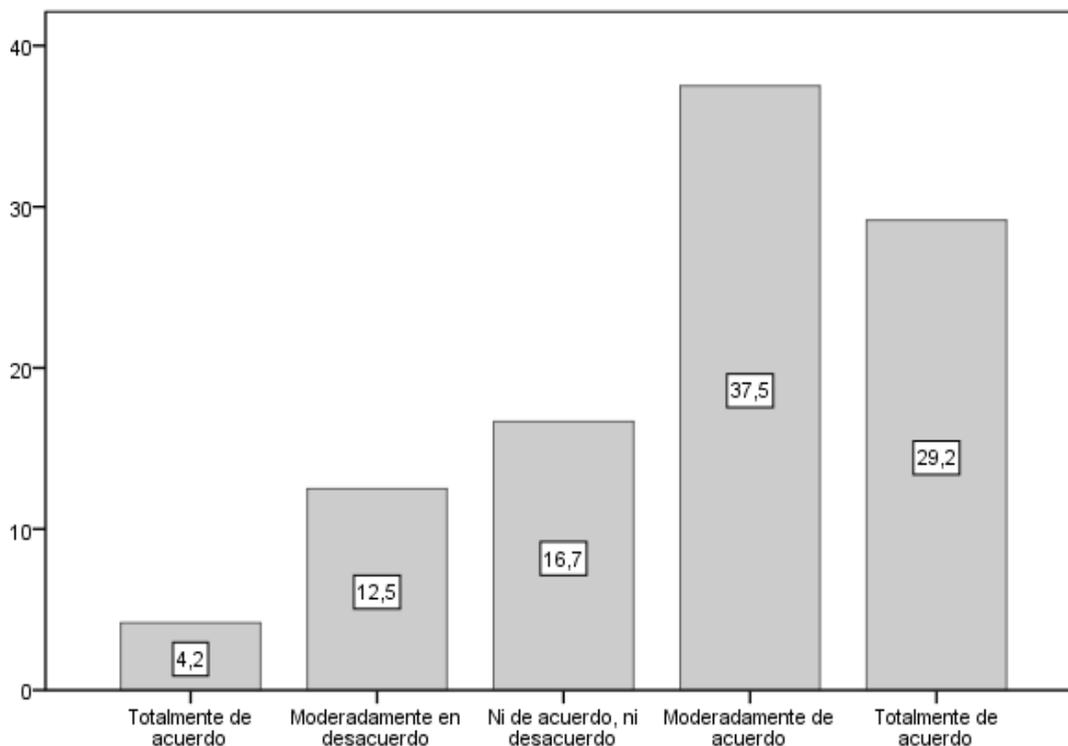
Análisis:

El 41.7% está moderadamente de acuerdo que si renunciarían a la organización en este momento muchas cosas de sus vidas se verían interrumpidas y el 12.5% moderadamente en desacuerdo con esta afirmación. La mayoría del personal considera que si renunciara en estos momentos muchas cosas en sus vidas se verían interrumpidas.

Interpretación:

El 70.9% de los encuestados considera que si dejaran de laborar en la entidad financiera muchas cosas se verían interrumpidas o afectadas debido a que otras personas dependen de sus ingresos de esta institución y un 12.5% considera que si renunciaría no había ningún problema en sus vidas.

Gráfico N°19
Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad
como de deseo



Elaboración: propia

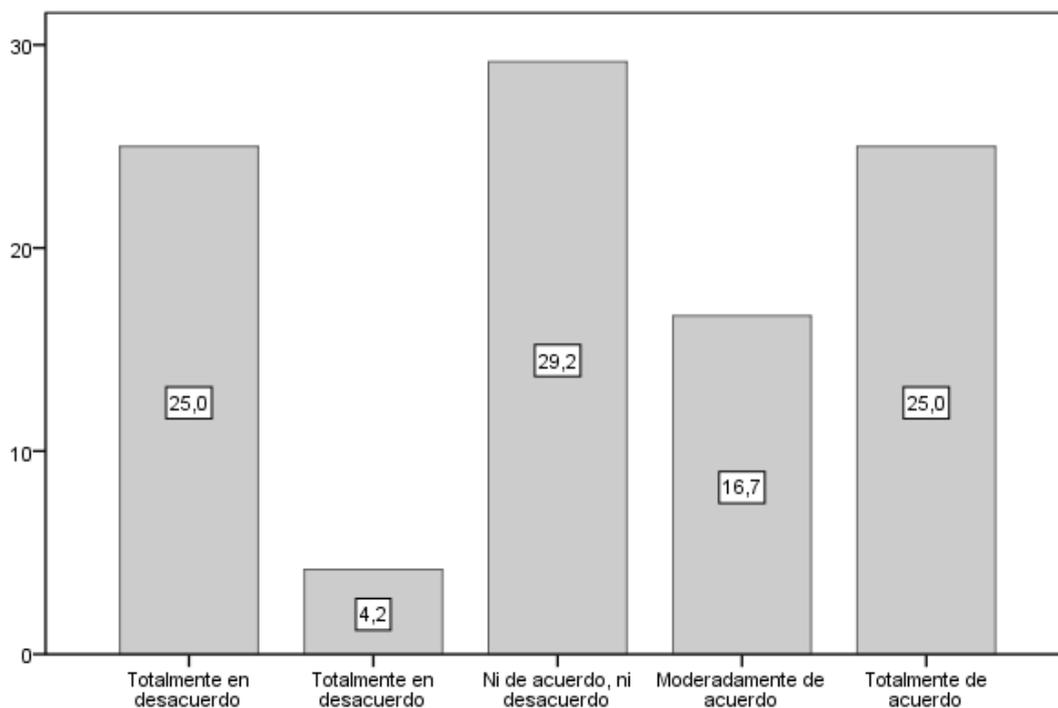
Análisis:

El 37.5% se encuentra moderadamente de acuerdo de permanecer en la organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo y el 4.2% totalmente en desacuerdo. La mayoría de los encuestados permanece en la entidad por deseo y necesidad.

Interpretación:

El 66.7% de los encuestados considera que la razón por la que siguen laborando en la entidad financiera es de igual manera tanto de necesidad y deseo y un 16.7% no considera estas razones por las que siguen laborando en la entidad.

Gráfico N°20
Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas



Elaboración: propia

Análisis:

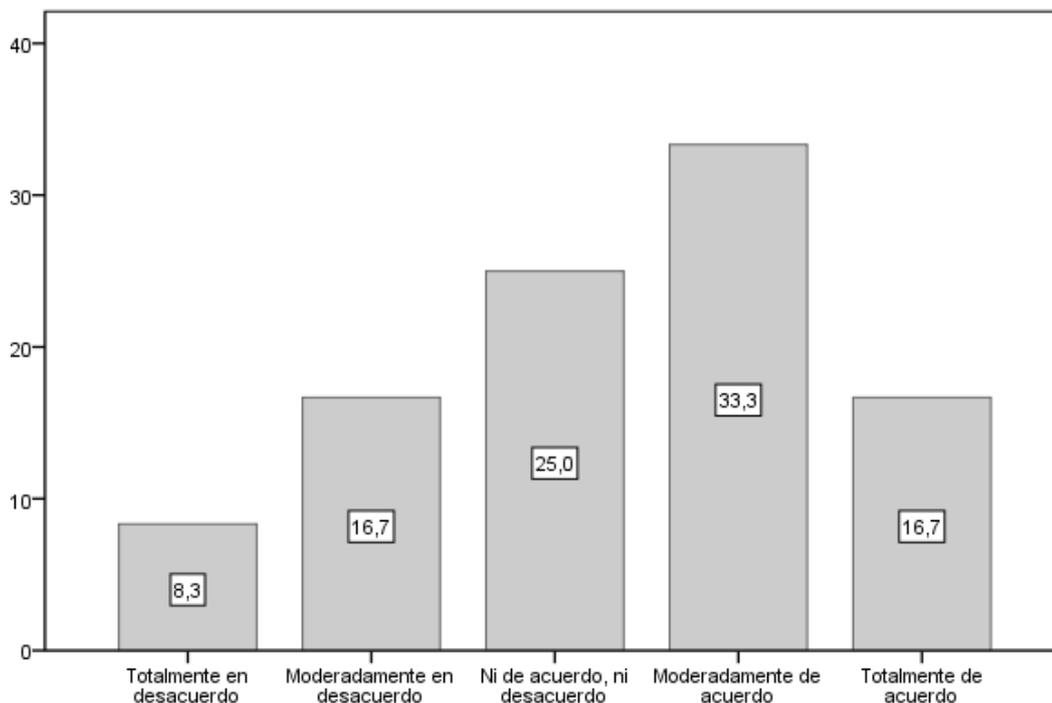
El 29.2% del personal se encuentra ni de acuerdo, ni desacuerdo con respecto a que si renunciara a la organización piensan que tendría muy pocas opciones alternativas y el 25% moderadamente en desacuerdo.

Interpretación:

El 41.7% de encuestados considera que si renunciara a la organización en este momento tendría muy pocas posibilidades de encontrar otras opciones donde laborar y el 29.2% considera que si ya no laboraría en la entidad tendría otras opciones donde trabajar debido a que consideran que poseen capacidades y aptitudes para encontrar otro empleo.

Gráfico N°21

Una de las pocas consecuencias importantes de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas



Elaboración: propia

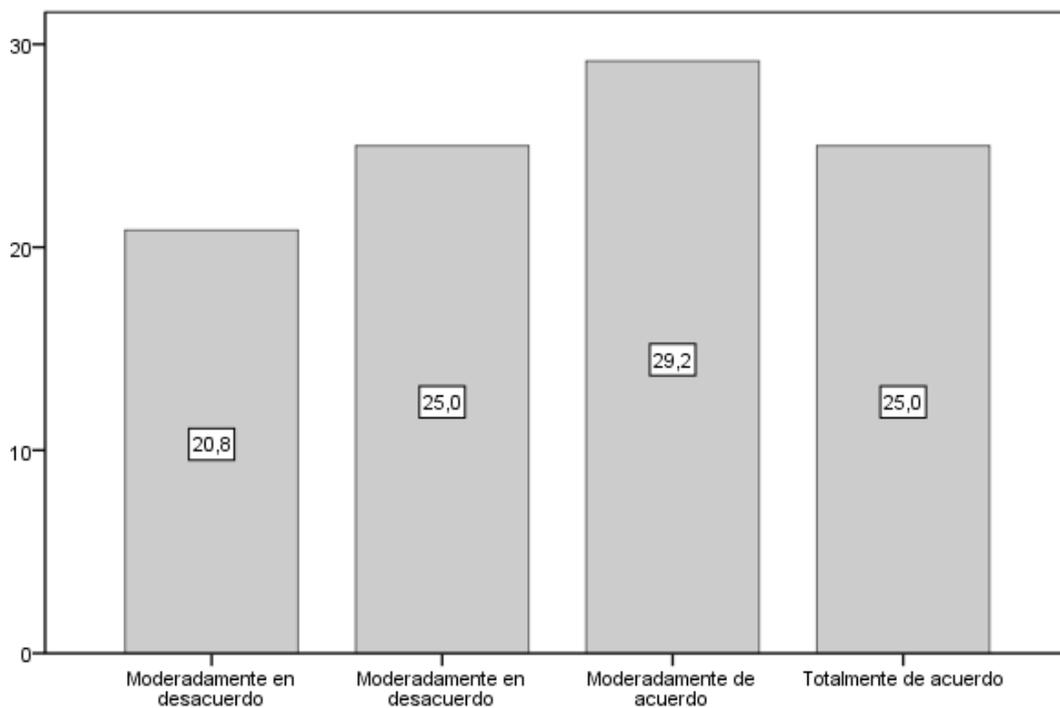
Análisis:

El 33.3% del personal está moderadamente de acuerdo a la afirmación de que una de las pocas consecuencias importantes de renunciar a la organización sería la escasez de alternativas y un 8.3% se encuentra totalmente en desacuerdo.

Interpretación:

El 50% de encuestados considera que una de las consecuencias de renunciar a la entidad son las pocas alternativas laborales y un 25% no considera que existan pocas alternativas donde laborar.

Gráfico N°22
Sería muy difícil para mí en este momento dejar mi organización incluso si lo deseara



Elaboración: propia

Análisis:

El 29.2% esta moderadamente de acuerdo con que sería muy difícil para ellos en este momento dejar la organización incluso si lo deseara y un 20.8% esta moderadamente en desacuerdo. Un buen número de los encuestados manifiestan que sería difícil para el personal en este momento dejar la entidad así lo quisiesen.

Interpretación:

El 54.2% del personal considera que sería difícil dejar en estos momentos la organización por diversos factores, la mayoría porque hay personas que dependen de sus ingresos y un 45.8% no tendría ningún problema en dejar la organización.

Tabla N°6. Estadísticos descriptivos de las dimensiones del compromiso organizacional

	N	Mínimo	Máximo	Media
Afectivo	24	2,33	4,83	3,8611
Normativo	24	2,17	5,00	3,6597
Continuidad	24	2,00	5,00	3,6111
N válido (según lista)	24			

Elaboración: propia

Análisis:

En la tabla N°6, se observa que los puntajes mínimos fueron mucho menores que los de la variable de desempeño. A su vez solo se obtuvo el máximo puntaje en dos indicadores.

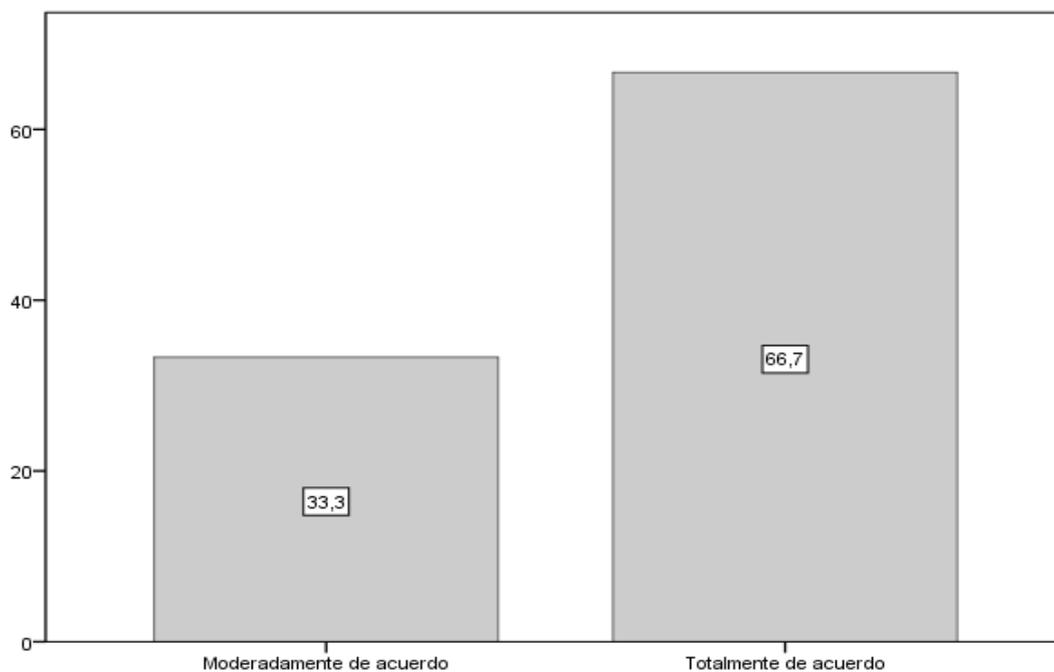
Interpretación:

Según estos promedios en base de una escala de puntuación de 1 a 5, en cuanto a la opinión de los distintos ítems de cada variable, muestra el grado de compromiso organizacional dividido en sus 03 dimensiones del personal del Banco de la Nación Agencia Tacna, da como predominante al compromiso afectivo y de normativo en clara diferencia con el de continuidad.

4.1.3 Variable Dependiente

Gráfico N°23

Si se ausenta de sus labores, es por una causa justificada



Elaboración: propia

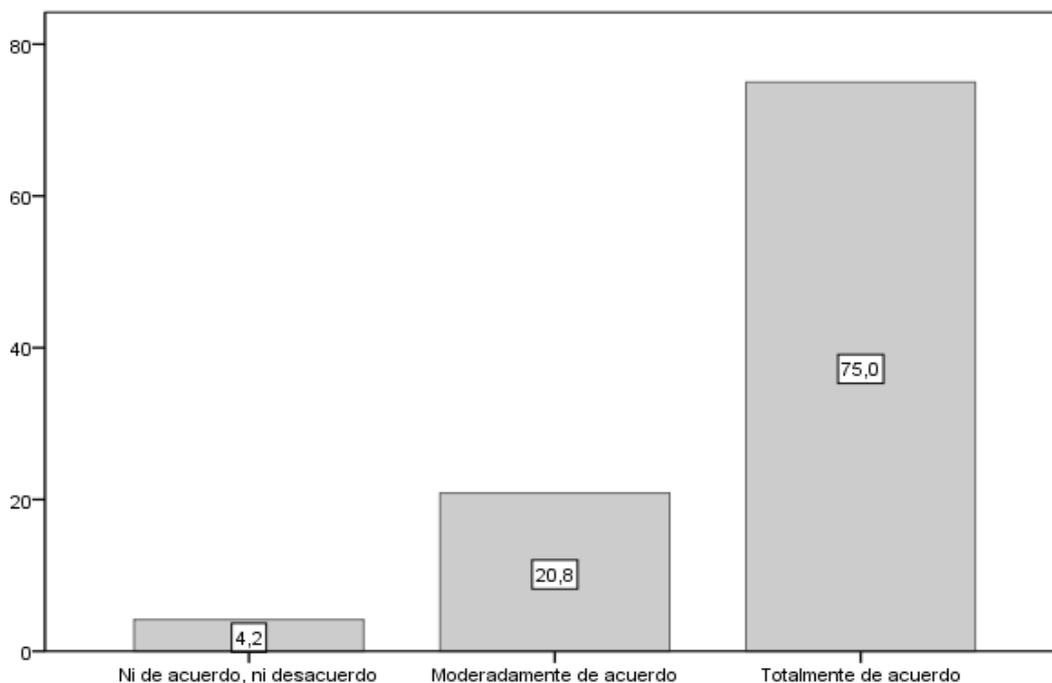
Análisis:

El 66.7% del personal esta totalmente de acuerdo con respecto a que si se ausentan de sus labores es por una causa justificada y el 33.3% esta moderadamente de acuerdo

Interpretación:

Todo el personal de la entidad financiera solamente se ausenta de sus labores por alguna causa justificada. Debido a que luego debe de sustentar su falta o de lo contrario se realiza el descuento respectivo.

Gráfico N°24
Cumple con el horario establecido para el ingreso a sus labores



Elaboración: propia

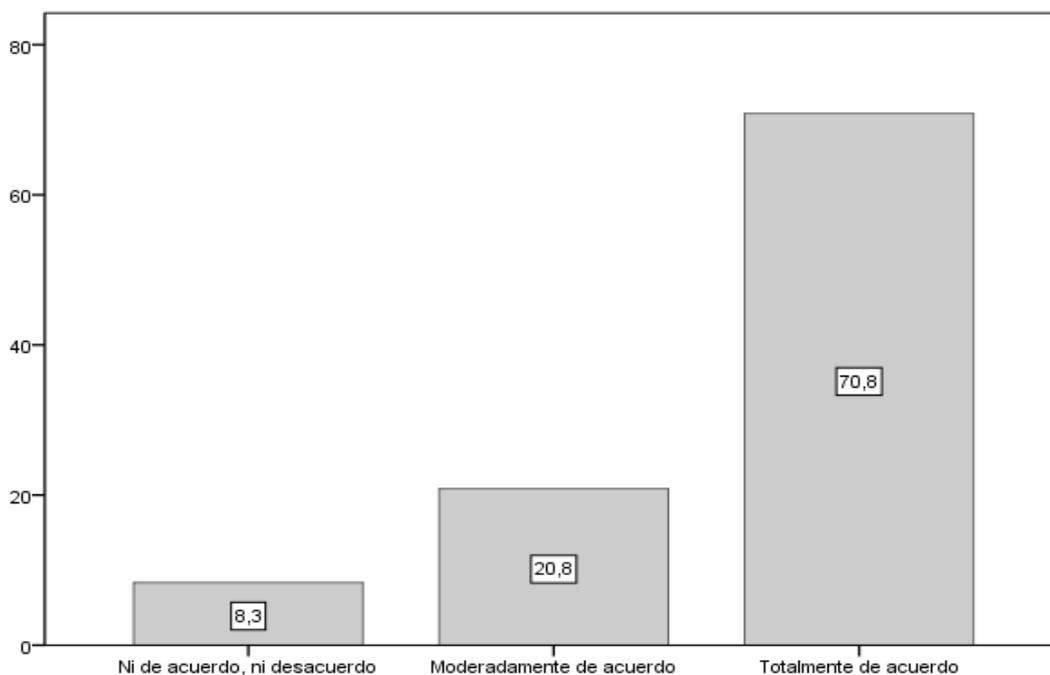
Análisis:

El 75% esta totalmente de acuerdo con respecto a que cumplen con el horario establecido para el ingreso de sus labores y un 4.2% ni de acuerdo,ni desacuerdo.

Interpretación:

El 95.8% de los encuestados cumplen con el horario de entrada a sus labores establecidos por la entidad financiera.Un 4.2% de los encuestados esta indeciso con esta afirmación,lo cual puede reflejar algunas tardanzas que se presentan de manera esporádica.Debido a que cuando superan el numero de tardanzas en el mes,la entidad financiera realiza un memorandum.

Gráfico N°25
Cumple con los horarios de alimentación establecidos



Elaboración: propia

Análisis:

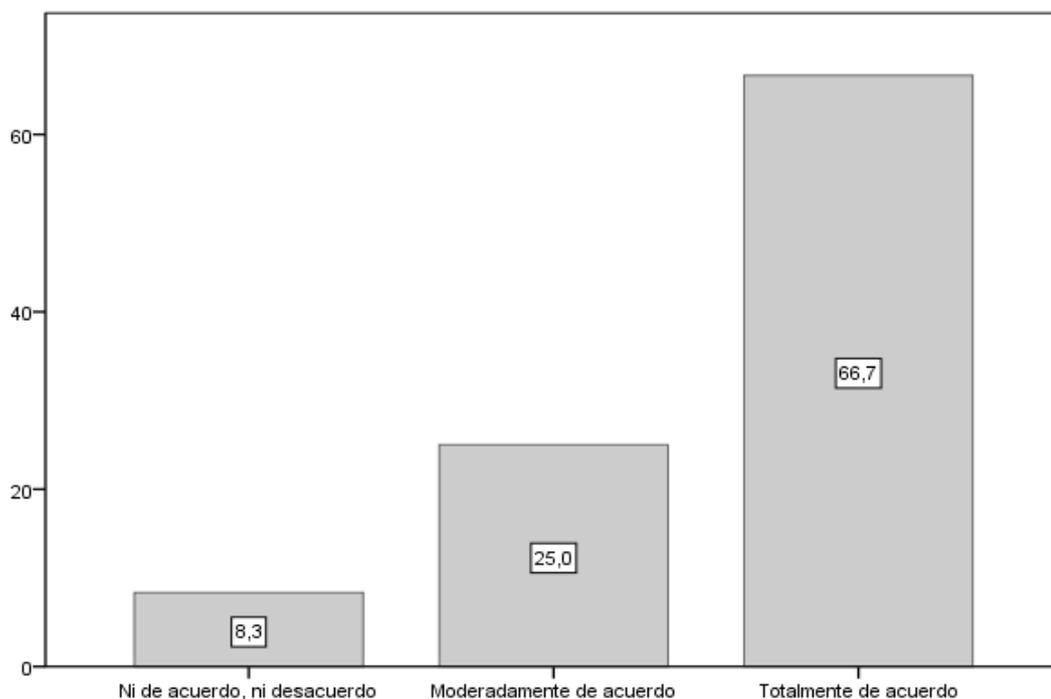
El 70.8% está totalmente de acuerdo con respecto a que cumplen con los horarios de alimentación establecidos y un 8.3% está ni de acuerdo, ni desacuerdo.

Interpretación:

El 70.8% de los encuestados cumple de manera exacta el horario de alimentación establecido. Un 20.8% están moderadamente de acuerdo, lo cual nos indica que alguna vez no han cumplido el horario establecido y un 8.3% de los encuestados está indeciso con esta afirmación. En el gráfico se observa claramente que hay personal que en la entidad financiera que no cumple de manera exacta con los horarios de alimentación.

Gráfico N°26

Se presenta puntualmente a las reuniones de trabajo previamente establecidas



Elaboración: propia

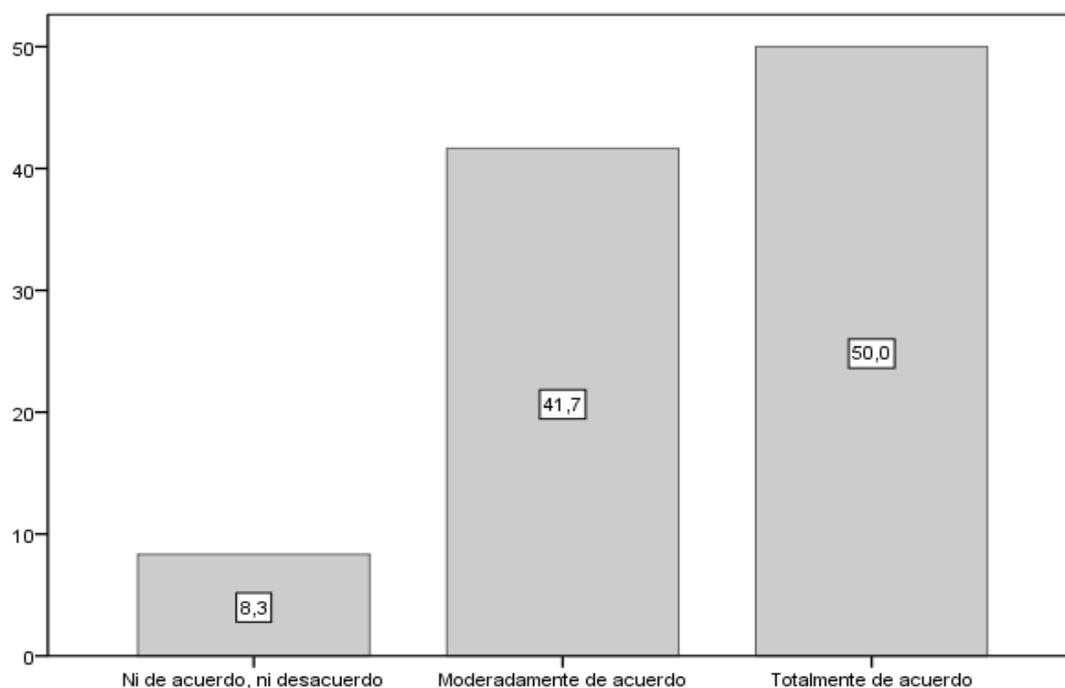
Análisis:

El 66.7% del personal se encuentra totalmente de acuerdo que de darse reuniones de trabajo previamente establecida ,se presentan puntualmente y un 8.3% ni de acuerdo ,ni desacuerdo.

Interpretación:

Cuando se dan reuniones previamente coordinadas, un 66.7% de encuestados se presenta de manera puntual,un 25% esra moderadamente de acuerdo con esta afirmacion y un 8.3% se encuentra indeciso.

Gráfico N°27

Mantiene adecuadas relaciones interpersonales con su equipo de trabajo

Elaboración: propia

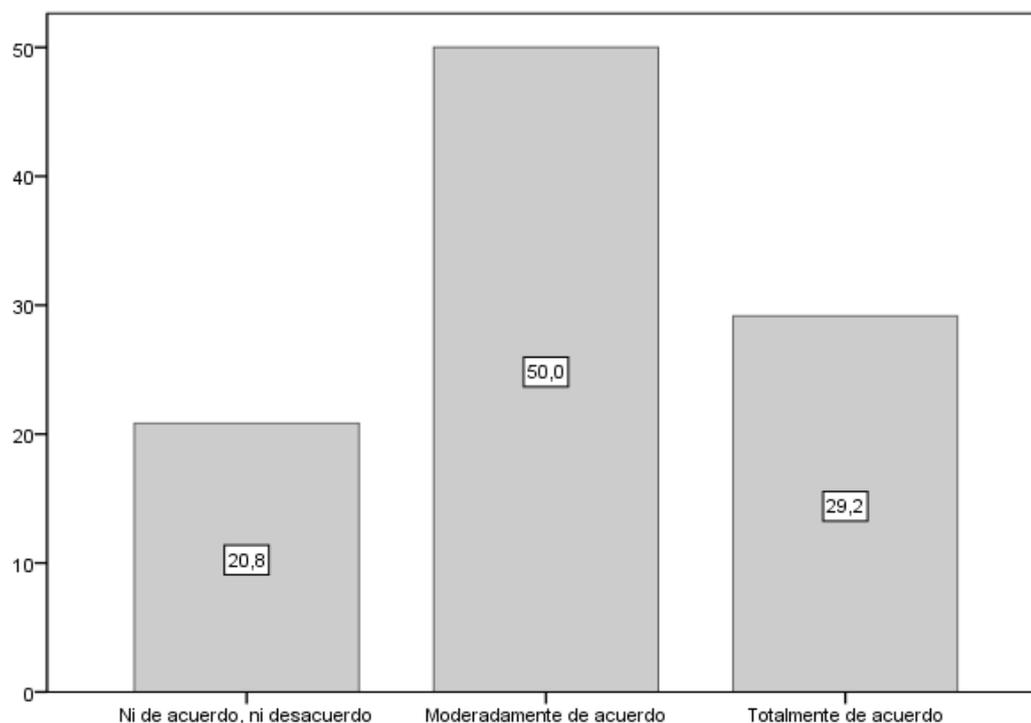
Análisis:

El 50% de los encuestados esta totalmente de acuerdo con que mantienen adecuadas relaciones interpersonales con su equipo de trabajo y el 8.3% ni de acuerdo, ni desacuerdo.

Interpretación:

El 50% de encuestados considera que mantiene buenas relaciones interpersonales con todo el personal, un 41.7% esta moderadamente de acuerdo y un 8.3% esta indeciso.

Gráfico N°28
Antepone el beneficio de grupo al individual



Elaboración: propia

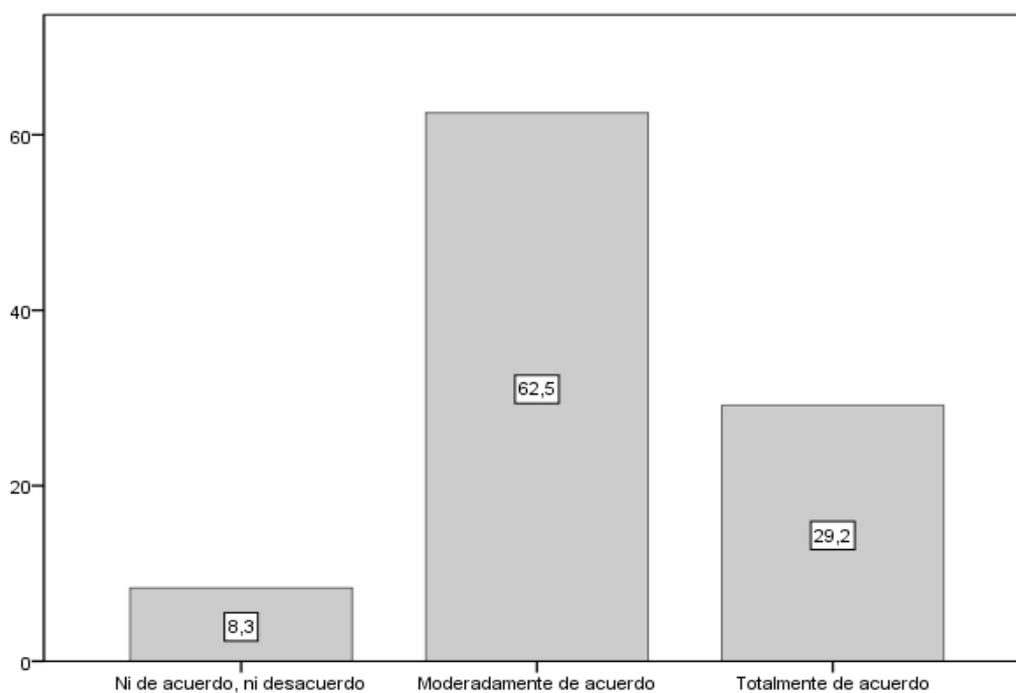
Análisis:

El 50% de los encuestados indica que esta moderadamente de acuerdo con anteponer el beneficio del grupo al individual y el 20.8% ni de acuerdo,ni desacuerdo.

Interpretación:

El 79.2% del personal encuestado prefiere el beneficio de todo el grupo de compañeros en vez del individual.El 20.8% de encuestados esta indeciso frente a esta afirmacion,lo cual nos indica que podrian anteponer el beneficio individual al grupal.

Gráfico N°29
Ayuda y apoyo para resolver problemas



Elaboración: propia

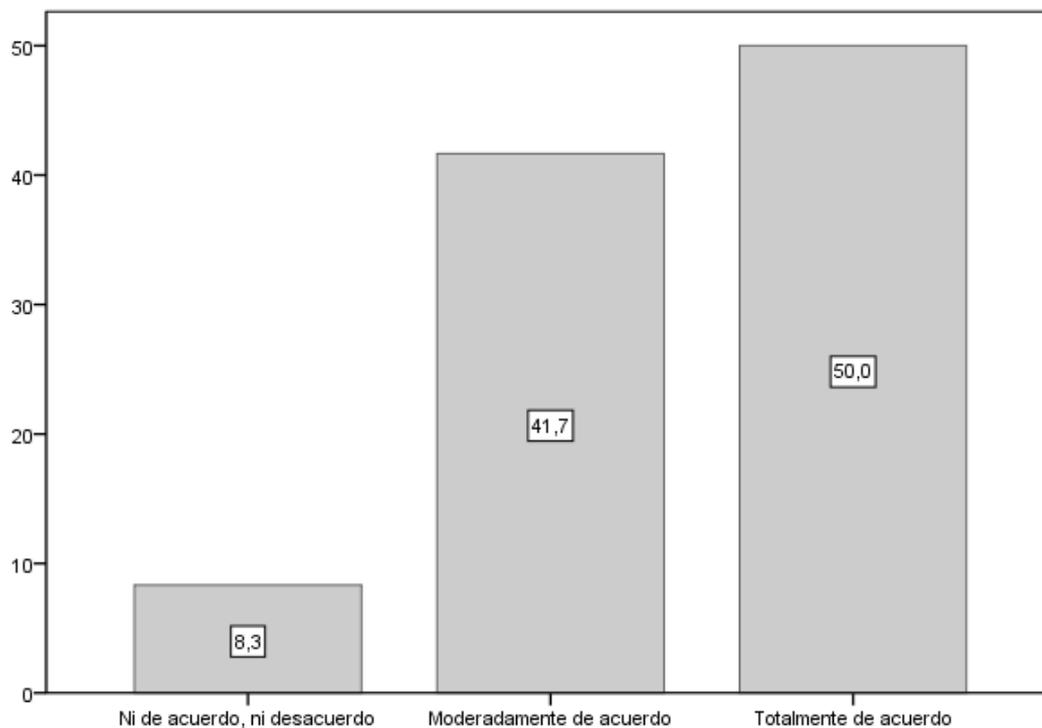
Análisis:

El 62.5% está moderadamente de acuerdo que se ayudan y apoyan para resolver problemas y un 8.3% está ni de acuerdo, ni desacuerdo.

Interpretación:

El 91.7% del personal, cuando se presenta algún problema en la entidad, el personal ayuda y coopera para resolver el inconveniente.

Gráfico N°30
Comparte sus conocimientos y experiencia con los nuevo integrantes



Elaboración: propia

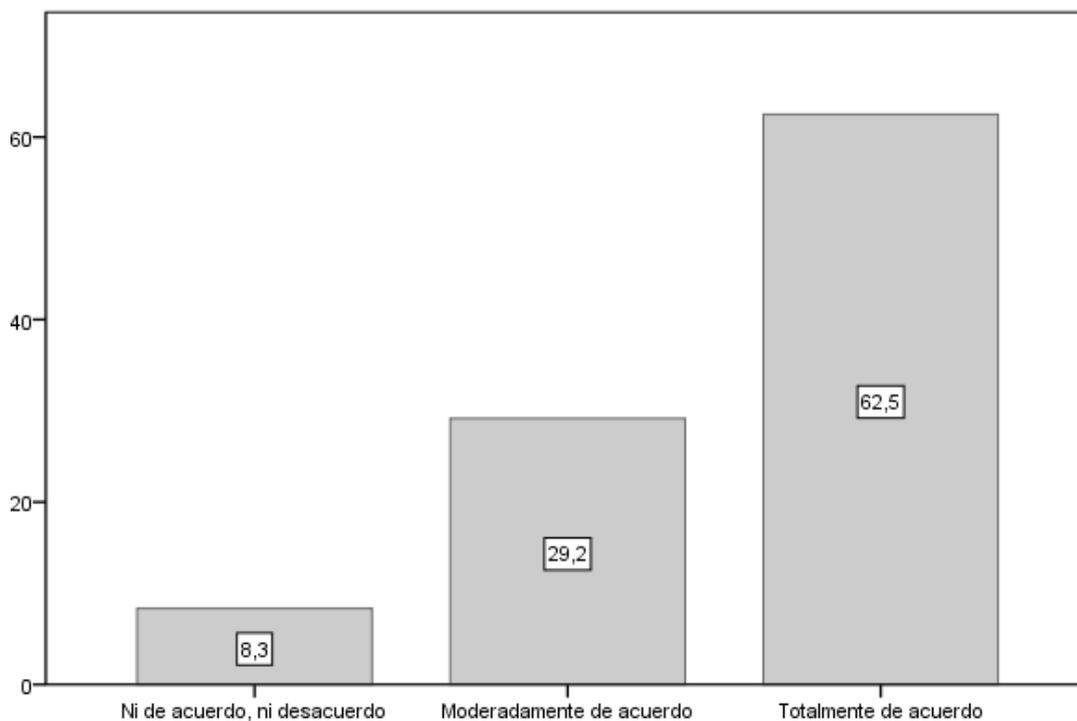
Análisis:

El 50% del personal esta totalmente de acuerdo con que comparten sus conocimientos y experiencia con los nuevos integrantes y un 8.3% ni de acuerdo,ni desacuerdo.

Interpretación:

El 91.7% de encuestados nos indican que cuando alguien se incorpora a la entidad bancaria recibe todo el conocimiento y apoyo por parte de los compañeros de trabajo.

Gráfico N°31
Coopera con sus compañeros, en lo que sea necesario, aunque no esté dentro de sus funciones



Elaboración: propia

Análisis:

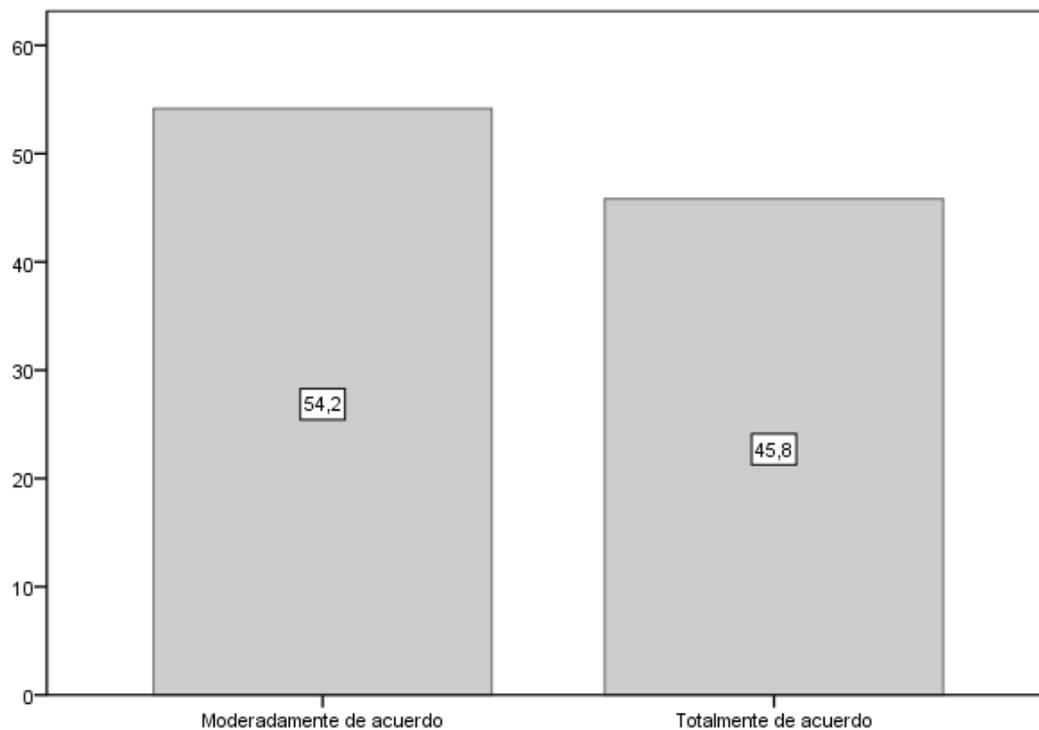
El 62.5% del personal está totalmente de acuerdo que cooperan con sus compañeros en lo que sea necesario, aunque no esté dentro de sus funciones y un 8.3% ni de acuerdo, ni desacuerdo.

Interpretación:

El 91.7% de los encuestados en la situación en la que algún personal de la entidad no pueda resolver algún inconveniente, tiene el respaldo de sus compañeros, aunque no esté dentro de sus funciones.

Gráfico N°32

Se esfuerza por superar los objetivos deseados por la empresa



Elaboración: propia

Análisis:

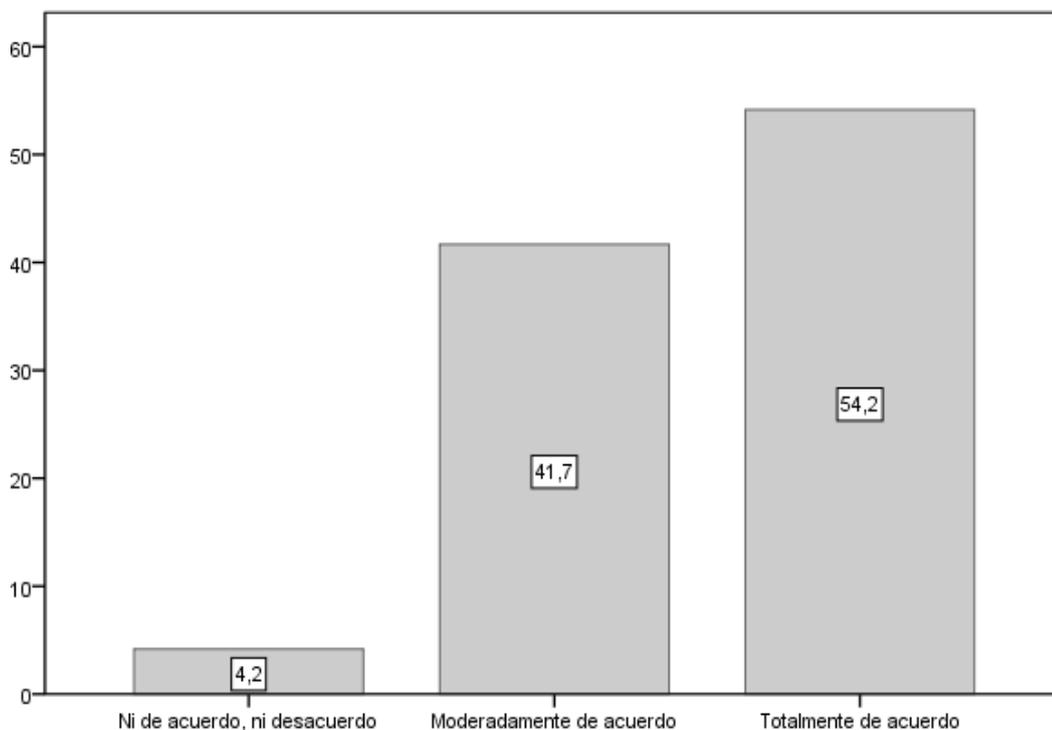
El 54.2% se encuentra moderadamente de acuerdo con que se esfuerzan por superar los objetivos deseados por la empresa y un 45.8% totalmente de acuerdo con esta afirmación.

Interpretación:

Todo el personal de la entidad bancaria se esfuerza por superar las metas y objetivos planteados por la entidad.

Gráfico N°33

Prioriza de forma adecuada sus actividades para cumplir con las metas asignadas



Elaboración: propia

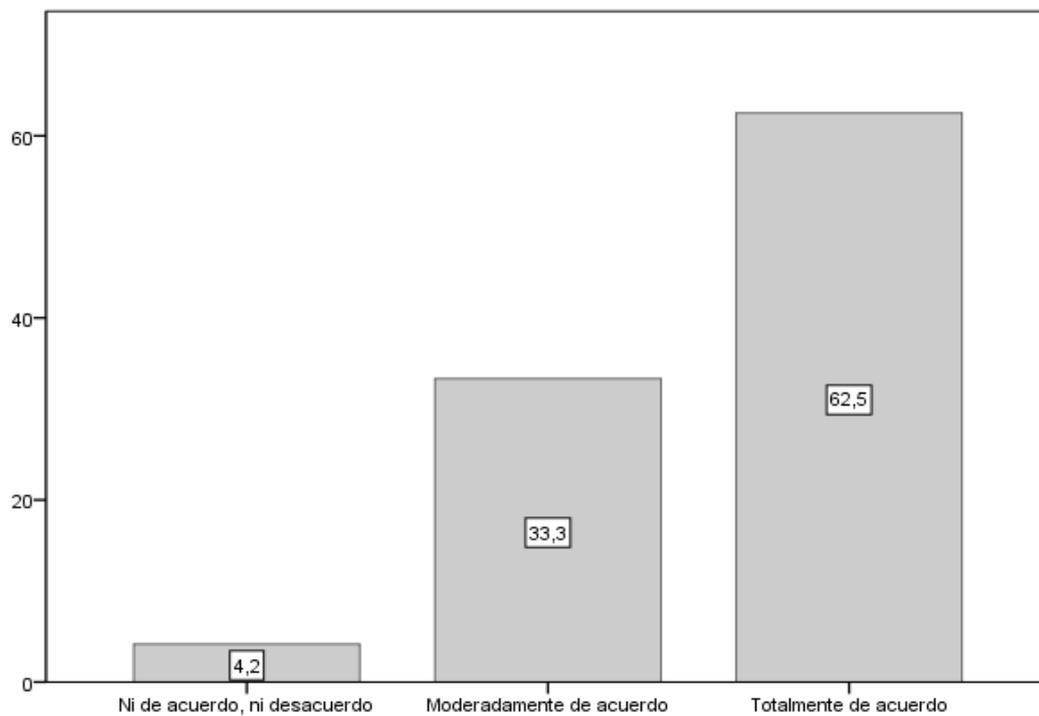
Análisis:

El 54.2% del personal esta totalmente de acuerdo con que priorizan de forma adecuada sus actividades para cumplir con las metas asignadas y un 4.2% ni de acuerdo, ni desacuerdo.

Interpretación:

La mayoría del personal para cumplir sus metas asignadas prioriza sus actividades. Entre las metas se encuentran afiliar a los clientes al seguro de protección de tarjetas. Estas metas son planteadas de forma anual, principalmente en el área de créditos.

Gráfico N°34
Realiza su trabajo sin necesidad de supervisión constante



Elaboración: propia

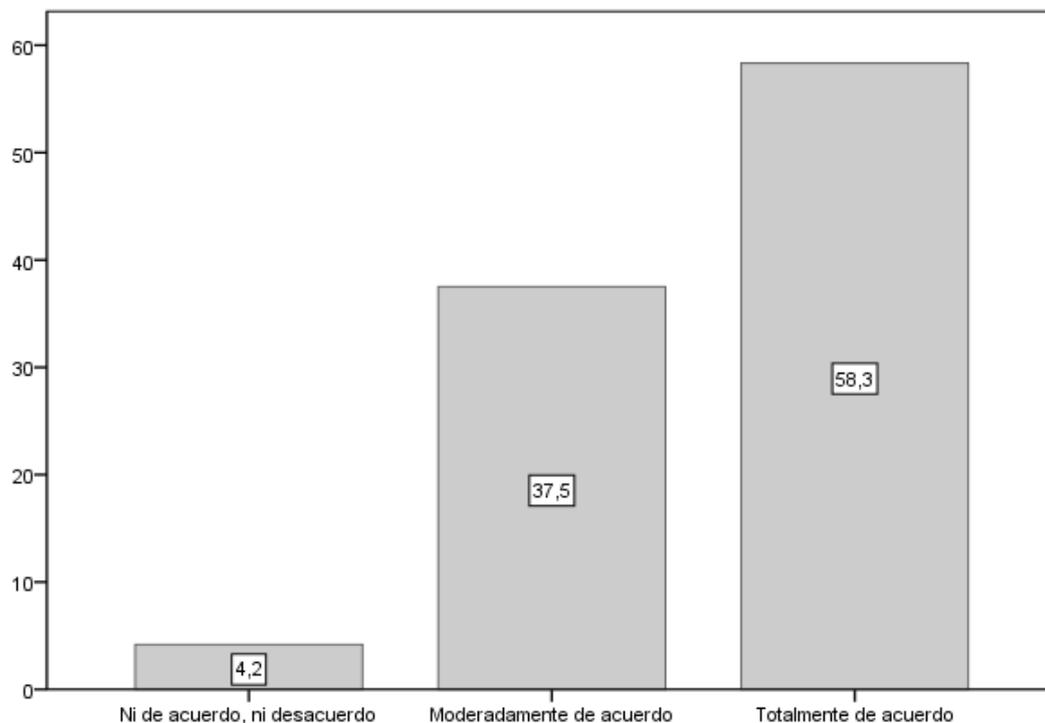
Análisis:

El 62.5% del personal está totalmente de acuerdo que desarrollan su trabajo sin necesidad de supervisión constante y el 4.2% ni de acuerdo, ni desacuerdo.

Interpretación:

El 95.8% del personal puede realizar su trabajo sin necesidad de la presencia del supervisor de la agencia.

Gráfico N°35
Demuestra interés en alcanzar los objetivos que le son asignados



Elaboración: propia

Análisis:

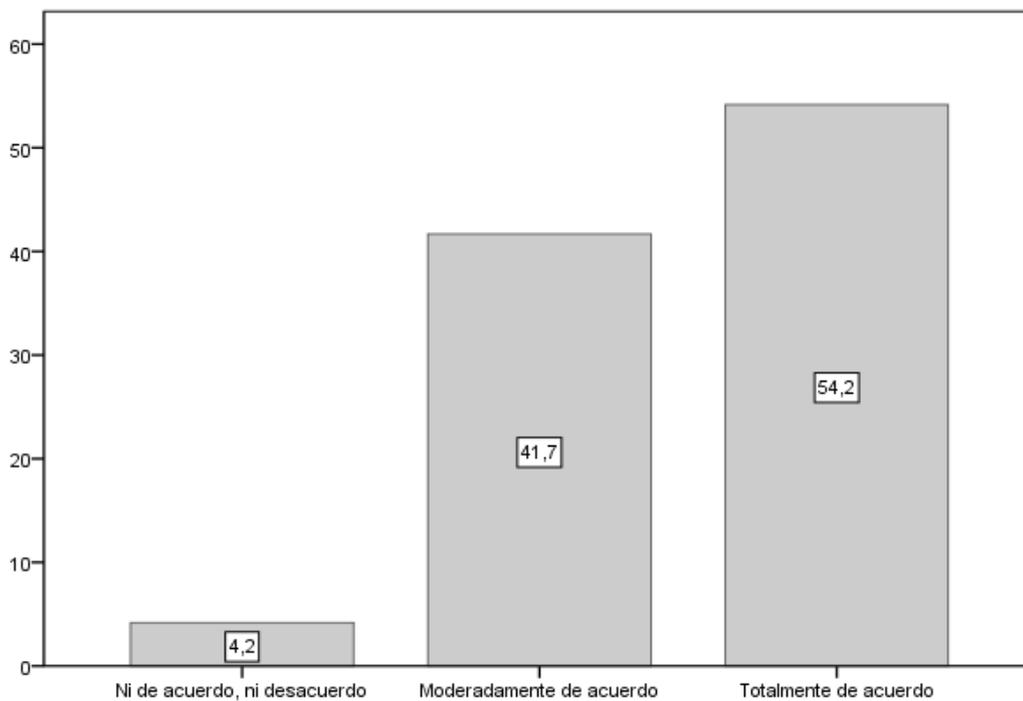
El 58.3% de los encuestados están totalmente de acuerdo en que demuestran interés en alcanzar los objetivos que le son asignados y un 4.2% ni de acuerdo, ni desacuerdo.

Interpretación:

El 58.3% demuestra interés en alcanzar los objetivos que le son asignados, un 37.5% de los encuestados demuestra moderadamente el interés por los objetivos y el 4.2% del personal es indiferente ante esta afirmación.

Gráfico N°36

El servicio que brinda, cumple los procesos establecidos por la empresa



Elaboración: propia

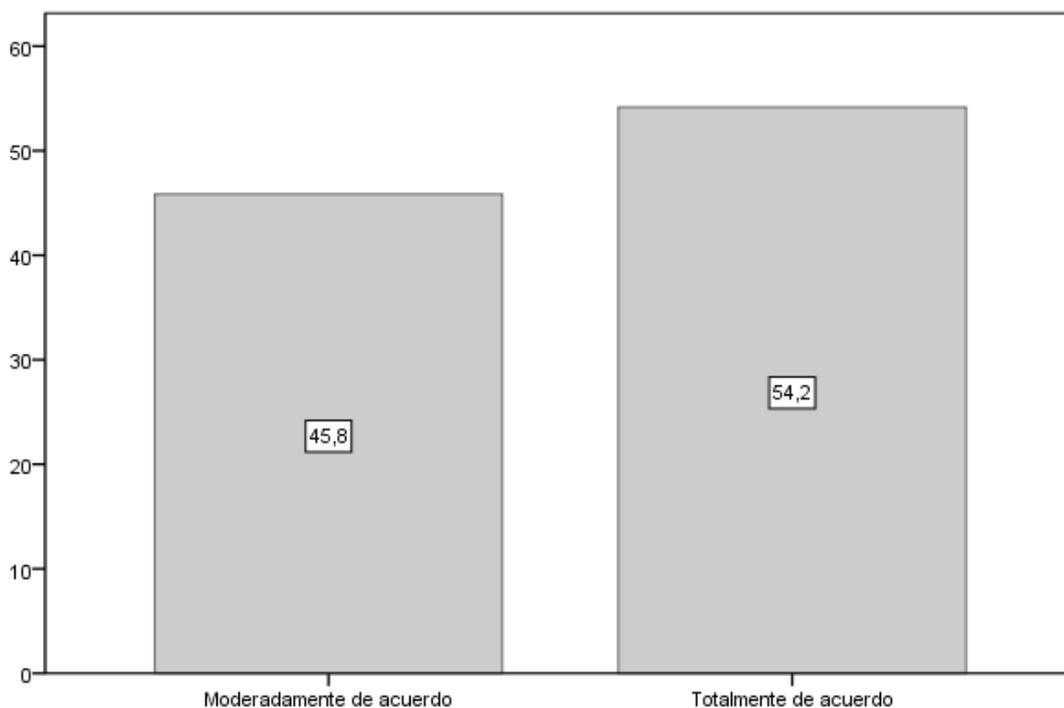
Análisis:

El 54.2% de los encuestados está totalmente de acuerdo con que el servicio que brindan cumple con los procesos establecidos por la empresa y ni de acuerdo, ni desacuerdo un 4.2%.

Interpretación:

El 54.2% de encuestados cumple de manera correcta los procesos establecidos por la empresa, el 41.7% moderadamente y el 4.2% está indeciso.

Gráfico N°37
Corrige oportunamente los errores con la finalidad de que su servicio sea el requerido



Elaboración: propia

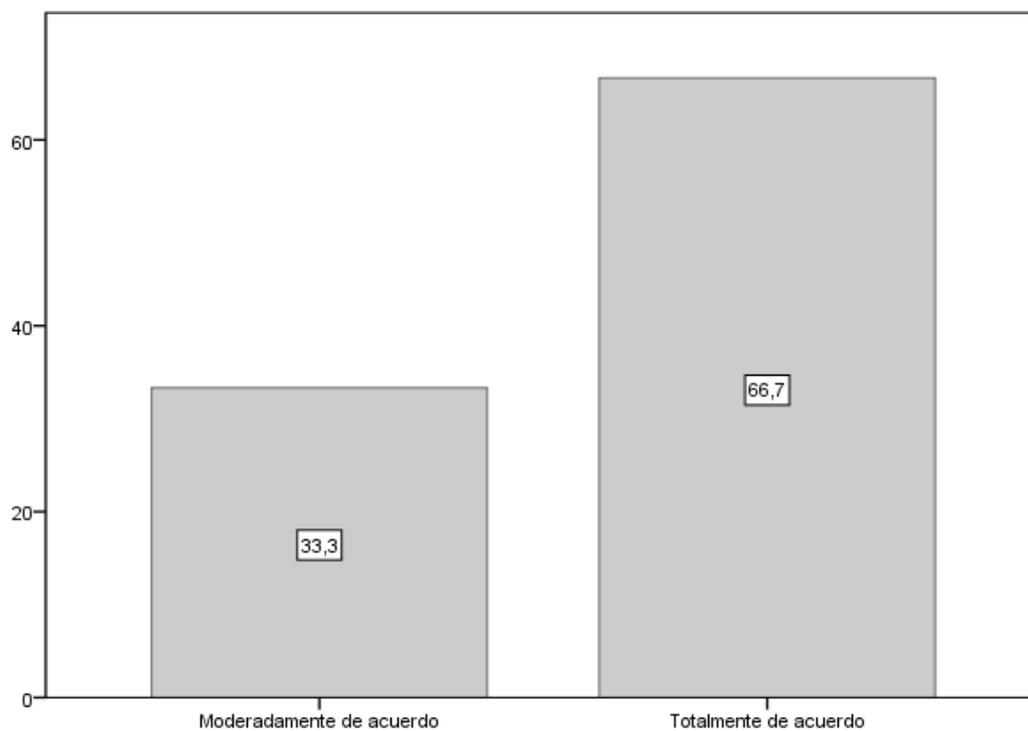
Análisis:

El 54.2% de los encuestados corrige oportunamente los errores con la finalidad de que su servicio sea requerido y un 45.8% están moderadamente de acuerdo.

Interpretación:

Más de la mitad de los encuestados corrigen sus errores de manera oportuna de tal manera que el servicio que ofrecen sea el necesario y establecido por la entidad bancaria, ya que ellos son capacitados antes de ingresar y evaluados constantemente.

Gráfico N°38
Demuestra interés en mejorar constantemente su trabajo



Elaboración: propia

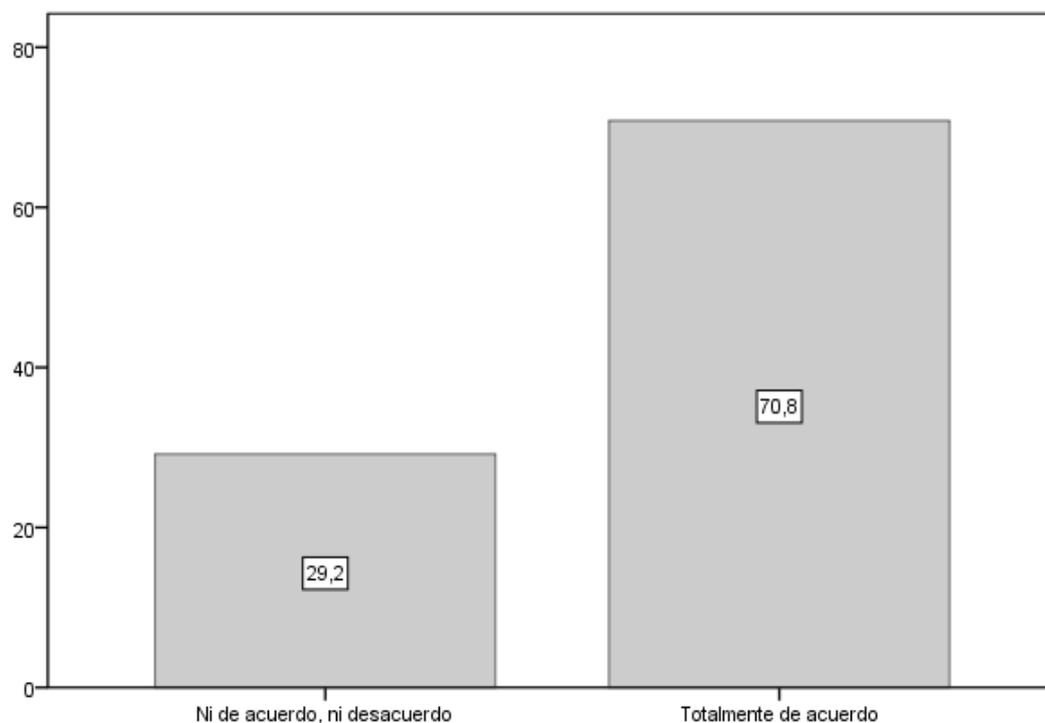
Análisis:

El 66.7% de los encuestados esta totalmente de acuerdo con que demuestran interes en mejorar constantemente su trabajo y un 33.3% moderadamente de acuerdo.

Interpretación:

El 100% de los encuestados muestra interés en mejorar su trabajo.

Gráfico N°39
Pone en práctica los conocimientos adquiridos en el cumplimiento de sus funciones



Elaboración: propia

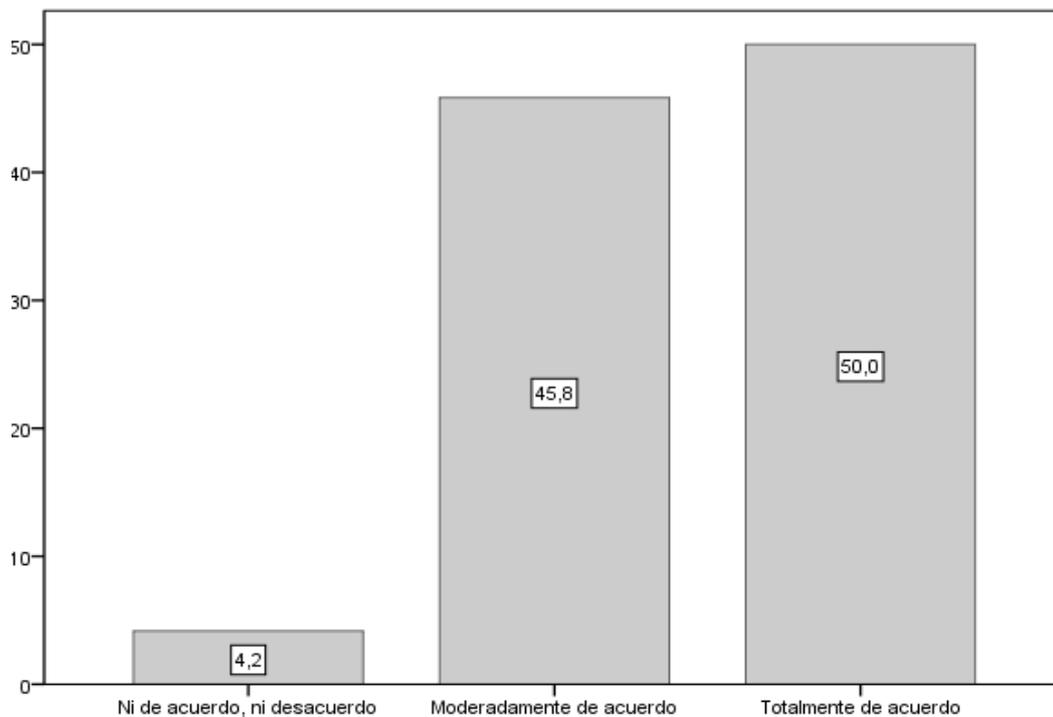
Análisis:

El 70.8% de los encuestados está totalmente de acuerdo con que **ponen** en práctica los conocimientos adquiridos en el cumplimiento de sus funciones y un 29.2% ni de acuerdo, ni desacuerdo.

Interpretación:

El 70.8% de los encuestados realiza su trabajo a cabalidad, cumpliendo todas sus funciones.

Gráfico N°40
Acata órdenes y respetan a su jefe inmediato



Elaboración: propia

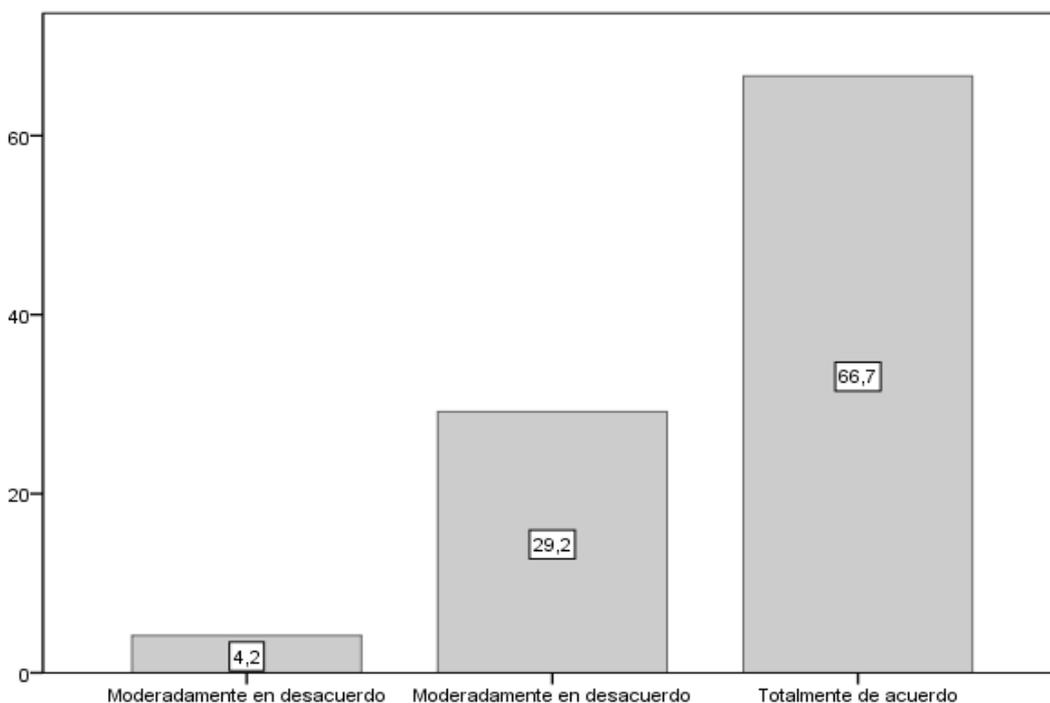
Análisis:

El 50% de los encuestados está totalmente de acuerdo con respecto a que acatan órdenes y respetan a su jefe inmediato y un 4.2% ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

Interpretación:

El 95.8% del personal cumple y acatan las órdenes de los jefes inmediatos

Gráfico N°41
Cumple con las políticas internas del departamento



Elaboración: propia

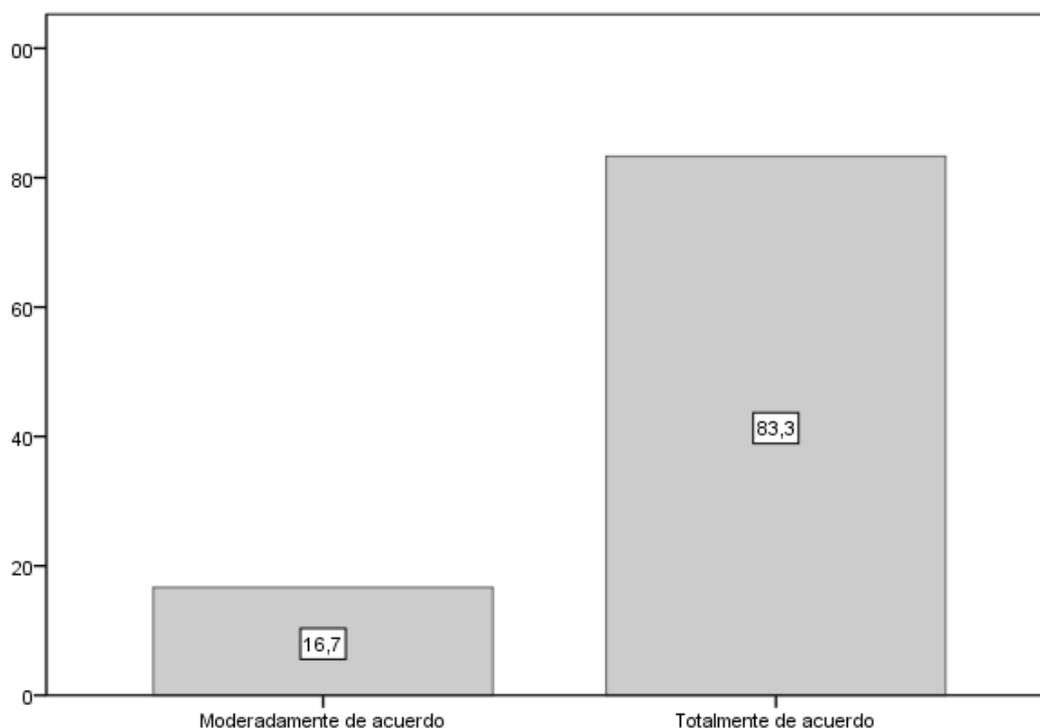
Análisis:

El 66.7% de los encuestados está totalmente de acuerdo con el cumplimiento de las políticas internas del departamento, un 29.2% moderadamente en desacuerdo y un 4.2% moderadamente en desacuerdo.

Interpretación:

El 66.7% del personal cumple con las políticas o normas dadas por la organización y un 33.4% no cumple en su totalidad todas las políticas implantadas.

Gráfico N°42
Demuestra una conducta adecuada en el trato hacia sus compañeros



Elaboración: propia

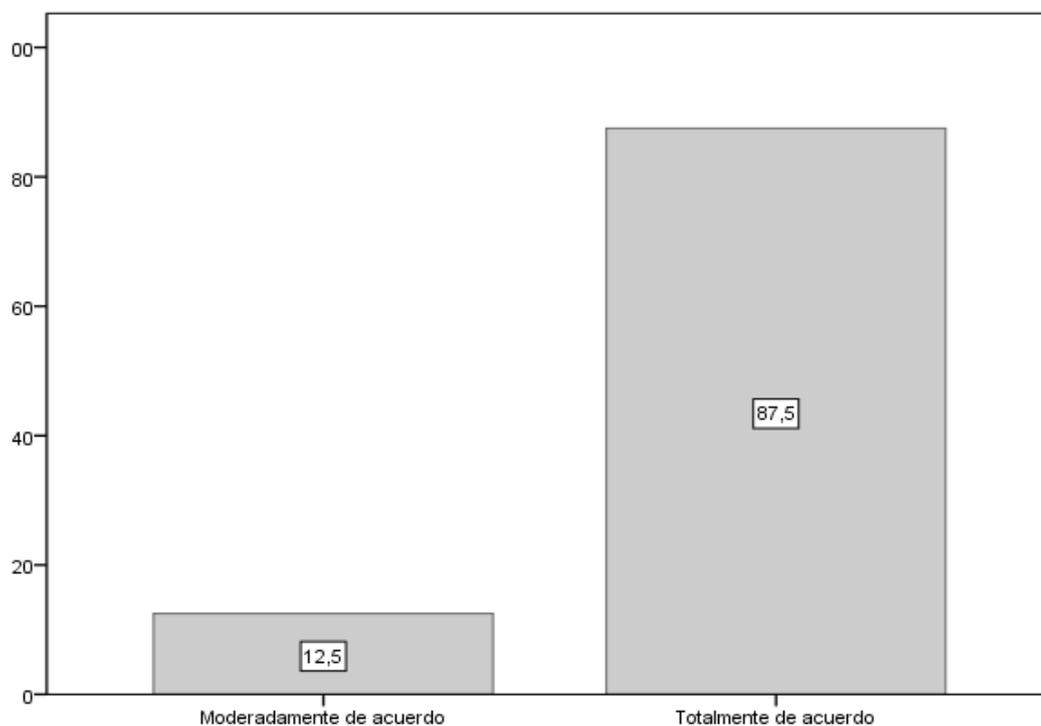
Análisis:

Los datos estadísticos señalan que el 83.3% está totalmente de acuerdo que demuestran una conducta adecuada en el trato a sus compañeros y moderadamente de acuerdo un 16.7%.

Interpretación:

Todo el personal encuestado demuestra una conducta adecuada con sus compañeros. Debido a que no existen problemas, ni diferencias entre todo el personal.

Gráfico N°43
Cuida y usa adecuadamente el equipo de trabajo que le brinda la empresa



Elaboración: propia

Análisis:

Del total de encuestados, el 87.5% cuidan y usan adecuadamente el equipo de trabajo que le brinda la empresa y un 12.5% están moderadamente de acuerdo.

Interpretación:

Todo el personal de la entidad financiera cuida y usa adecuadamente el equipo de trabajo que se le brinda.

Tabla N°7. Estadísticos descriptivos de los indicadores del desempeño laboral

	N	Mínimo	Máximo	Media
Asistencia	24	3,25	5,00	4,6458
Trabajo	24	3,00	5,00	4,3333
Productividad	24	3,75	5,00	4,5208
Calidad	24	4,00	5,00	4,6042
Respeto	24	3,75	5,00	4,6979
N válido (según lista)	24			

Elaboración: propia

Análisis:

En la tabla N°7, se observa que el menor puntaje se dio en el indicador del trabajo en equipo, seguido por el de asistencia y puntualidad y el más alto entre los mínimos obtenidos fue el de calidad en el trabajo. A diferencia de la tabla N°6 del compromiso organizacional, esta tabla muestra que hubieron respuestas que alcanzaron el máximo puntaje en todos los indicadores

Interpretación:

En cuanto al análisis por dimensión a nivel general de la variable del desempeño laboral, se puede apreciar que el indicador predominante del desempeño laboral es el respeto entre el personal, seguido por el indicador de asistencia y puntualidad y el indicador de menor puntaje fue el trabajo en equipo.

4.2. Contrastación de las hipótesis

4.2.1 Hipótesis general

El compromiso organizacional influye significativamente en el desempeño laboral del personal en el Banco de la Nación Agencia Tacna, durante el año 2014.

Tabla N°8. Correlación del compromiso organizacional y el desempeño laboral

		Compromiso	Desempeño
Compromiso	Correlación de Pearson	1	,059
	Sig. (bilateral)		,785
		24	24
Desempeño	Correlación de Pearson	,059	1
	Sig. (bilateral)	,785	
	N	24	24

Elaboración: propia

Se procedió a establecer la correlación de las variables, donde se obtuvo que el coeficiente de correlación de Pearson arrojó un resultado de 0.059, el cual nos indica que no existe correlación entre la variable independiente y dependiente, pues el valor no se acerca a la unidad.

4.2.2 Hipótesis específicas

- a) El compromiso organizacional del personal en el Banco de la Nación Agencia Tacna, durante el año 2014, es regular.

H_0 : El compromiso organizacional del personal en el Banco de la Nación Agencia Tacna, durante el año 2014, no es regular.

H_1 : El compromiso organizacional del personal en el Banco de la Nación Agencia Tacna, durante el año 2014, es regular.

Si PV (Valor de la probabilidad) $> 0.05 \Rightarrow H_0$ se acepta, H_1 se rechaza

Tabla N°9. Prueba para una muestra compromiso organizacional

	Valor de prueba = 3					
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
					Inferior	Superior
V.C	5,133	23	,000	,71065	,4243	,9970

Elaboración: propia

Como el PValor obtenido es $0.00 < 0.05 \Rightarrow H_0$ se rechaza y H_1 se acepta. Es decir se acepta la hipótesis planteada al inicio de la investigación: El compromiso organizacional del personal en el Banco de la Nación Agencia Tacna, durante el año 2014, es regular.

b) El desempeño laboral del personal en el Banco de la Nación Agencia Tacna, durante el año 2014, es bueno.

H_0 : El desempeño laboral del personal en el Banco de la Nación Agencia Tacna, durante el año 2014, no es bueno.

H_1 : El desempeño laboral del personal en el Banco de la Nación Agencia Tacna, durante el año 2014, es bueno.

Si PV (Valor de la probabilidad) $>0.05 \Rightarrow H_0$ se acepta, H_1 se rechaza

Tabla N°10. Prueba para una muestra desempeño laboral

	Valor de prueba = 3					
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
					Inferior	Superior
V.D.	28,376	23	,000	1,54960	1,4366	1,6626

Elaboración: propia

Como el PValor que se obtuvo es $0.00 < 0.05 \Rightarrow H_0$ se rechaza y H_1 se acepta. Es decir se acepta la hipótesis planteada al inicio de la investigación: El desempeño laboral del personal en el Banco de la Nación Agencia Tacna, durante el año 2014, es bueno

4.3. Discusión de los resultados

De acuerdo a los resultados obtenidos en los procesos estadísticos, se concluyó que el compromiso organizacional no influye en el desempeño laboral del personal que labora en la Agencia Tacna del Banco de la Nación.

La hipótesis general planteada inicialmente expone que el compromiso organizacional influye significativamente en el desempeño laboral del personal en el Banco de la Nación Agencia Tacna. Se procedió a establecer la correlación de las variables a nivel general, donde se obtuvo que el coeficiente de correlación de Pearson arrojó un resultado de 0.059, el cual nos indica que no existe correlación entre la variable independiente y dependiente, pues el valor no se acerca a la unidad. Es por ello, que mediante la investigación se pudo comprobar que el compromiso organizacional no está correlacionado con el desempeño laboral del personal del Banco de la Nación Agencia Tacna, rechazando de esta manera la hipótesis general planteada al inicio de la investigación.

Este resultado difiere al obtenido en el estudio desarrollado por (Ramos, 2005) en el que se determinó la relación que existe entre el Compromiso Organizacional y el desempeño docente de los profesores del Programa Universitario de Inglés de la Universidad de Colima con una correlación positiva de 0.258. En este estudio se aplicaron dos instrumentos donde se manifestó que existía relación entre ambas variables. El instrumento para medir el compromiso organizacional fue el desarrollado por (Allen & Meyer, 1997) y para medir el desempeño de los docentes se aplicó un cuestionario a los estudiantes con preguntas como la asistencia del profesor a clases, cumplimiento de horarios, accesibilidad, si cubre todo el programa y si los alumnos pueden

comentar los exámenes con el profesor, si explica bien su materia, aclara dudas, promueve la discusión en clase, entre otros temas.

Al igual que el estudio antes comentado, en este la dimensión más baja del Compromiso Organizacional del modelo de Allen y Meyer, es la de continuidad. En él se encuentran: la indiferencia, la conveniencia económica, las consecuencias, costos económicos al abandonar la organización, la necesidad económica, la comodidad y los beneficios.

CONCLUSIONES

1. De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación, se puede determinar que el compromiso organizacional no influye en el desempeño laboral del personal en el Banco de la Nación Agencia Tacna, durante el año 2014, debido a que no existe correlación entre ambas variables, con una muestra de 24 sujetos.
2. El grado de compromiso organizacional del personal del Banco de la Nación Agencia Tacna, objeto de estudio, es regular. 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 normativo son actitudes mostradas por el personal en mayor grado que el compromiso de continuidad.
3. El nivel del desempeño laboral del personal en el Banco de la Nación Agencia Tacna, es bueno. Los indicadores de desempeño que predominan son el respeto entre el personal y la asistencia y puntualidad y el indicador de menor puntaje fue el trabajo en equipo.

SUGERENCIAS

Para otras investigaciones:

1. Profundizar en el estudio del compromiso organizacional, pero con otras determinantes tales como: la edad, el sexo, la antigüedad en el trabajo, el salario, la capacitación, jornada laboral, mismos que tomarían el papel de variables independientes.
2. Aplicar la evaluación de 360° en estudios del desempeño laboral, pudiendo obtener las perspectivas de todos los involucrados.

Para la entidad financiera:

3. Implementar el sistema de registro de asistencia por huella digital para mejorar el indicador de asistencia y puntualidad del desempeño laboral. Debido a que actualmente la forma de registro es por medio de fotosheks, que en algunas ocasiones no son utilizados de la manera correcta.
4. Desarrollar un Plan de Endomarketing como estrategia competitiva bien diseñada e implementada para incrementar el grado de compromiso y lealtad que los trabajadores, mejorando la motivación de los empleados y disminuyendo la rotación de los trabajadores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Allen, N., & Meyer, J. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. En *Journal of Occupational Psychology* (págs. 1-18).
- Allen, N., & Meyer, J. (1997). *Commitment in the workplace, (theory research and application)*. London.
- Allport. (1943). *Revista de Psicología Social*.
- Arciniega, L. (2002). Compromiso organizacional México¿ Cómo hacer que la gente se ponga la camiseta? . *Dirección estratégica*, 21-23.
- Benavides, O. (2002). *Competencias y Competitividad*. Bogotá: McGraw – Hill.
- Blum, M., & Naylor, J. (1982). *Psicología Industrial*. México: Editorial Trillas.
- Camara, S. (2012). *Conflicto, Cultura y Compromiso Organizacional*. Cádiz, España: Universidad de Cádiz.
- Catacora, N. (2009). *Influencia del Clima Laboral en el compromiso organizacional del Personal Administrativo de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac*, 2008. Tacna, Perú: Universidad Privada de Tacna.
- Chiavenato. (2000). *Gestión del Talento Humano*. Colombia: Mc Graw-Hill Latinoam.
- Chiavenato, I. (1992). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México D.F: Editorial Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones*. McGraw-Hill-Interamericana de México.
- Davis, K., & Newstrom, J. (1999). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. Mexico: McGraw-Hill.
- Dessler, G. (1996). *Administración de Personal*. . México: Ed. Prentice - Hall Hispanoamericana, S.A.
- Dolan, S., Cabrera, R., Jackson, S., & Schuler, R. (2007). *La gestión de los recursos humanos*. Madrid: McGraw- Hill.

- Gonzales, E. (2009). La Satisfacción del usuario interno y el compromiso laboral en la Agencia Aduanera Santa Rosa de la Intendencia de Aduana de Tacna, entre 2008 - 2009. Tacna, Perú: Unniversidad Privada de Tacna.
- Gutiérrez, A. (2008). El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Tacna año 2008. Tacna, Perú: Universidad Privada de Tacna.
- Herrera, L. (2012). Relación del estrés con el desempeño del trabajador según su edad, en el departamento de ventas de una embotelladora de bebidas carbonatadas. Guatemala: Universidad Rafael Landivar.
- Iturralde, J. (2011). La Evaluación del Desempeño Laboral y su incidencia en los resultados del Rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OscusLtda de la ciudad de Ambato en el año 2010. Ambato, Ecuador: Carrera de Contabilidad y Auditoría. Universidad Técnica de Ambato.
- Jaros, S., Jermier, J., Koehler, J., & Sincich, T. (1 de Octubre de 1993). *Academy of Management*. Recuperado el 25 de Mayo de 2014, de Effects of Continuance, Affective, and Moral Commitment on the Withdrawal Process: an Evaluation of Eight Structural Equation Models: <http://amj.aom.org/content/36/5/951>
- Jimenez, J. (7 de Octubre de 2007). *El pais*. Recuperado el 10 de Abril de 2014, de El compromiso laboral: http://elpais.com/diario/2007/10/07/negocio/1191762867_850215.html
- Luthans, F. (2008). Comportamiento Organizacional. España: McGraw-Hill Interamericana de España S.L.
- Mora, C. (17 de Diciembre de 2007). *Rendimiento, desempeño, alcance*. Recuperado el 27 de Mayo de 2014, de GestioPolis: <http://www.gestiopolis.com/canales8/ger/alcance-del-rendimiento-y-desempeno-laboral-en-la-organizacion.htm>
- Naval, K. (2010). Análisis de las Competencias Laborales y su Relación con el Compromiso del Personal de la Institución Financiera MiBanco - Agencia Tacna, en el 2009. Tacna, Perú: Universidad Privada de Tacna.
- O'Reilly, C., & Chatman, J. (1986). Organizational commitment and psychological attachment: The effects of compliance, identification, and internalization on prosocial behavior.
- Penley, L., & Gould, S. (1988). Etzioni's model of organizational involvement: A perspective for understanding commitment to organizations. *Journal of Organizational Behavior*, 43-59.

- Porter, L., Steers, R., Mowday, R., & Boulian, P. (1974). Organizational commitment, job satisfaction and turnover among psychiatric technicians.
- Ramos, A. (2005). El compromiso organizacional y su relacion con el desempeño docente de los profesores del Programa Universitario de Ingles de la Universidad de Colima. Colima.
- Rivera, O. (2010). Compromiso organizacional de los docentes de una Institución Educativa Privada de lima Metropolitana y su correlación con variables Demográficas. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica Del Perú.
- Robbins. (1999). Comportamiento Organizacional. México: Editorial Prentice Hall.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Pretince Hall.
- Rochetti, F. (2006). El Clima Organizacional y la Evaluación del Desempeño Laboral de los trabajadores de EDPYME CREAR Tacna, en el Período 2006. Tacna, Perú: Universidad Privada de Tacna.
- Rodríguez, J. (2002). *Administración Moderna de Personal*. México : Thomson.
- Werther, W., & Davis, K. (2000). *Administración de personal y recursos humanos*. McGraw-Hill.

ANEXOS

9.1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	SUB INDICADORES
<p><u>Problema general</u> ¿De qué manera influye el compromiso organizacional en el desempeño laboral del personal en el Banco de la Nación Agencia Tacna, durante el año 2014?</p>	<p><u>Objetivo general</u> Determinar de qué manera influye el compromiso organizacional en el desempeño laboral del personal en el Banco de la Nación Agencia Tacna, durante el año 2014.</p>	<p><u>Hipótesis general</u> El compromiso organizacional influye significativamente en el desempeño laboral del personal en el Banco de la Nación Agencia Tacna, durante el año 2014.</p>	<p><u>Variable independiente</u> Compromiso organizacional</p>	De continuidad	Absentismo Rotación
				Afectivo	Aceptación del Cambio Iniciativa Espíritu cooperativo Deseo de permanencia
				Normativo	Ayuda al desarrollo de otras personas Contribución a los objetivos
<p><u>Problemas específicos</u> a.- ¿Cuál es el nivel del compromiso organizacional del personal en el Banco de la Nación</p>	<p><u>Objetivos específicos</u> a.- Determinar el nivel del compromiso organizacional del personal en el Banco de la Nación</p>	<p><u>Hipótesis específicas</u> a.- El compromiso organizacional del personal en el Banco de la Nación Agencia Tacna, durante el año 2014, es</p>	<p><u>Variable dependiente</u> Desempeño laboral</p>	Asistencia y Puntualidad	Cumple con los horarios
				Trabajo en equipo	Relaciones interpersonales Comparte conocimientos
				Productividad	Interés Objetivos
				Respeto y Responsabilidad	Acata órdenes Cumple políticas

<p>Agencia Tacna, durante el año 2014? b.- ¿Cuál es el nivel del desempeño laboral del personal en el Banco de la Nación Agencia Tacna, durante el año 2014?</p>	<p>Agencia Tacna, durante el año 2014. b.- Determinar el nivel del desempeño laboral del personal en el Banco de la Nación Agencia Tacna, durante el año 2014.</p>	<p>regular. b.- El desempeño laboral del personal en el Banco de la Nación Agencia Tacna, durante el año 2014, es bueno.</p>		<p>Calidad en el Trabajo</p>	<p>Conocimiento y cumplimiento del trabajo</p>
MÉTODO Y DISEÑO		POBLACIÓN Y MUESTRA		TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
<p><u>Tipo de investigación</u> <u>Nivel de investigación</u> <u>Diseño de investigación</u></p>	<p>Investigación aplicada Descriptivo-correlacional No experimental – transversal</p>	<p><u>Universo</u> <u>Muestra</u></p>	<p>24 colaboradores 24 colaboradores</p>	<p><u>Método</u> <u>Técnica</u> <u>Instrumentos</u> <u>Tratamiento estadístico</u></p>	<p>Correlacional Encuesta Cuestionario Correlación de Pearson</p>

9.2 INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

CUESTIONARIO: COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Estimado Sr., Srta., Sra.

Se ha elaborado el presente Cuestionario con el objetivo de determinar de qué manera influye el compromiso organizacional en el desempeño laboral del personal en el Banco de la Nación Agencia Tacna, durante el año 2014.

INSTRUCCIONES:

La información recolectada es confidencial, teniendo un fin estrictamente académico, por lo cual el instrumento es anónimo.

Datos Generales					
A	Sexo:	Masculino		Femenino	
B	Edad:	18 – 25	26 - 33	34 - 41	41 a más
C	Jornada Laboral	Tiempo Completo		Part-time	
D	Nivel de ingreso:	750 a 1000	1000 a 1500	1500 a 2000	Más de 2000

A continuación, se presentan una serie de preguntas sobre el Compromiso Organizacional. Deberá leer cada ítem y marcar con una cruz(X) eligiendo una de las cinco opciones posibles de cada escala.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	Moderadamente en desacuerdo	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	Moderadamente de acuerdo	Totalmente de acuerdo

	ÍTEMS	1	2	3	4	5
	Componente Afectivo					
1	Sería feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización					
2	Realmente siento los problemas de mi organización propios.					
3	Esta organización tiene para mí un alto grado de significación personal					
4	Me siento como “parte de la familia” en esta organización					
5	Tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.					
6	Me siento “emocionalmente vinculado” con esta organización					

	Componente Normativo					
7	Aunque fuera ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.					
8	Me sentiría culpable si renunciaría a mi organización en este momento					
9	Esta organización merece mi lealtad					
10	No siento ninguna obligación de permanecer con mi empleador actual.					
11	Yo no renunciaría a mi organización ahora porque me siento obligado con la gente en ella.					
12	Le debo muchísimo a mi organización					
	Componente de Continuidad					
13	Si yo no hubiera invertido tanto de mí en esta organización, yo consideraría trabajar en otra parte					
14	Si deseara renunciar a la organización en este momento muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas					
15	Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo					
16	Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy poca opciones alternativas.					
17	Una de las pocas consecuencia importantes de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas					
18	Sería muy difícil para mí en este momento dejar mi organización incluso si lo deseara.					

**CUESTIONARIO:
DESEMPEÑO LABORAL**

A continuación, se presentan una serie de preguntas sobre el Compromiso Organizacional. Deberá leer cada ítem y marcar con una cruz(X) eligiendo una de las cinco opciones posibles de cada escala.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	Moderadamente en desacuerdo	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	Moderadamente de acuerdo	Totalmente de acuerdo

	ÍTEMS	1	2	3	4	5
	Asistencia y Puntualidad					
1	Si se ausentan de sus labores, es por una causa justificada					
2	Cumplen con el horario establecido para el ingreso a su labores					
3	Cumplen con los horarios de alimentación establecidos					
4	Se presentan puntualmente a las reuniones de trabajo previamente establecidas					
	Trabajo en equipo					
5	Mantienen adecuadas relaciones interpersonales con su equipo de trabajo					
6	Anteponen el beneficio de grupo al individual					
7	Se ayudan y apoyan para resolver problemas					
8	Comparten sus conocimientos y experiencia con los nuevo integrantes del departamento					
9	Coopera con sus compañeros, en lo que sea necesario, aunque no esté dentro de sus funciones					
	Productividad					
10	Se esfuerzan por superar los objetivos deseados por la empresa					
11	Priorizan de forma adecuada sus actividades para cumplir con las metas asignadas					
12	Realizan su trabajo sin necesidad de supervisión constante					
13	Demuestran interés en alcanzar los objetivos que le son asignados					
	Calidad en el Trabajo					
14	El servicio que brindan, cumple los procesos establecidos por la empresa.					
15	Corrige oportunamente los errores con la finalidad de que su servicio sea el requerido					

16	Demuestran interés en mejorar constantemente su trabajo					
17	Ponen en práctica los conocimientos adquiridos en el cumplimiento de sus funciones					
	Respeto y Responsabilidad					
18	Acatan órdenes y respetan a su jefe inmediato					
19	Cumplen con las políticas internas del departamento					
20	Demuestran una conducta adecuada en el trato hacia sus compañeros					
21	Cuidan y usan adecuadamente el equipo de trabajo que le brinda la empresa					