



UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA
EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS ASESORES DE
NEGOCIO DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y
CREDITO DE TRUJILLO AÑO 2013

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:
SABY YODALIA CALDERÓN BURGOS

ASESORA:
DR. CALVANAPON ALVA FLOR ALICIA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

TRUJILLO- PERÚ
2013

PÁGINA DEL JURADO

Dra. Flor Alicia Calvanapón Alva
Presidente

Dr. Luz Alicia BaltodanoNontol
Secretario

Dr. Alan García Gutti
Vocal

DEDICATORIA

A Dios

Por darme la vida, la fortaleza necesaria para lograr mis metas y ser ese compañero fiel.

A mis padres

Que son la razón de mi vida, porque son el mejor ejemplo de profesionales, padres y de amigos, porque todo lo que soy y voy construyo en esta vida es por ellos.

Gracias por ese apoyo incondicional y por ser quienes incentivaron mí caminar, el amor al estudio y el respeto por los valores.

A mi Lochi

Que es el más grande amor de mi vida, por ser ese ejemplo de mujer, madre, abuelita, amiga y mi fiel confidente. Eres El núcleo de esta familia.

A mi familia Calderón Burgos, quienes comprendieron el esfuerzo y el tiempo que dediqué para la realización de este trabajo de investigación.

Saby

AGRADECIMIENTO

Primero y antes que nada, dar gracias a Dios, por estar en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido un soporte, ejemplo y compañía durante todo el periodo de estudio.

Mi gratitud a los directivos y docentes de la Escuela de Administración, por el interés que pusieron en nuestra formación y por el aliento que recibimos para superar cualquier obstáculo que se presentó en el camino.

Un especial reconocimiento a los directivos y asesores de la Caja Municipal que participaron voluntariamente en el estudio, generando entusiasmo, esfuerzo y buena voluntad durante el desarrollo de la investigación.

Sin dejar de lado mi más grande agradecimiento:

Mis padres son la razón de mi vida, la fuerza que necesito cada día, mi fuente de inspiración y representan en mí esa paz en mi alma. Todos mis logros son por su apoyo incondicional y la fe que depositaron en mí.

SABY: Tú eres la mujer a quien admiro y mi más grande ejemplo a seguir porque me enseñaste que todo es posible, que todo es decisión y que cada uno escoge como sentirse, Todo ello es la clave para el éxito.

DAVID: Eres el hombre más maravilloso del mundo, a tu lado aprendí a tener un gran corazón, a soñar siempre en grande y que con esfuerzo y dedicación todo es posible. Siempre serás mi Gran Arreglor.

Muchas gracias Dios por permitirme tener 4 Madres; Saby, Yodalia, Yonni que son ejemplo de mujer, garra, esfuerzo y éxito y mi más grande amor Mi lochita linda, mi fiel confidente.

A mis abuelitos en el cielo, que desde lo alto están velando y cuidan de nosotros, Mamita Rita, Papá Beto y Papá Fernando.

GRACIAS

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

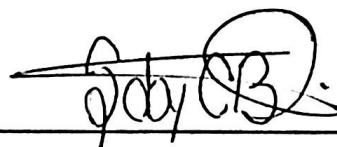
Yo, Saby Calderón Burgos, estudiante de la Escuela de Administración, de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 71989153 me presento con la tesis titulada: **“COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS ASESORES DE NEGOCIO DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE TRUJILLO AÑO 2013”**.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría: Saby Calderón Burgos.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya haya sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, Diciembre del 2013



Saby Calderón Burgos

DNI: 71989153

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

De conformidad con lo dispuesto en el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Administración de la Universidad César Vallejo, me es honroso presentar a consideración de vuestro elevado criterio el presente trabajo titulado “COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS ASESORES DE NEGOCIO DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE TRUJILLO AÑO 2013”, con el propósito de obtener el grado de Licenciado en Administración de Empresas.

El objetivo de este trabajo es determinar de qué manera el compromiso organizacional influye en el desempeño laboral de los Asesores de Negocios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo – 2013.

Espero, estimados miembros del jurado, haber dado cumplimiento a lo dispuesto por el reglamento referido ya que el tiempo dedicado y esfuerzo realizado me hacen sentir muy segura de haber desarrollado un trabajo a la altura de la formación universitaria recibida en esta casa de estudios.

Trujillo, Diciembre del 2013.

ÍNDICE

	PAG.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación	vi
Índice.....	vii
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
I. INTRODUCCIÓN	10
II. MARCO METODOLÓGICO.....	41
2.1 Variables.....	41
2.2 Operacionalización de variables.....	42
2.3 Metodología.....	41
2.4 Tipos de estudio	41
2.5 Diseño	46
2.6 Población, muestra y muestreo	46
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
2.8 Métodos de análisis de datos	48
2.9 Aspectos Éticos.....	49
III. RESULTADOS	50
IV. PROPUESTA.....	71
V. DISCUSIÓN	87
VI. CONCLUSIONES	89
VII. RECOMENDACIONES.....	92
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	94
ANEXOS.....	97

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene el propósito de determinar de qué manera el compromiso organizacional influye en el desempeño laboral de los asesores de negocios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo-2013.

Es una investigación descriptiva, diseño No experimental, de acuerdo a la temporalidad de corte transversal.

La población está conformada por 296 trabajadores, siendo la muestra de 167 trabajadores, a quienes se les aplicó los instrumentos de medición, llegando a las siguientes conclusiones.

Se obtuvo que el 74.3 % de los asesores de negocios tienen un compromiso organizacional bajo, que el 90.4% de ellos tienen un compromiso afectivo bajo, que el 55.7% de ellos tienen un compromiso normativo bajo y que el 71.3% de ellos tienen un compromiso continuidad bajo. El 81.4% de los asesores de negocios cumplen con los requerimientos del desempeño laboral, el 69.5% de los asesores de negocios cumplen con los requerimientos de las competencias organizacionales, el 82.0% de los asesores de negocios cumplen con los requerimientos de las competencias específicas. También se ha encontrado que el compromiso organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral ($p < 0.05$). Así mismo, el compromiso afectivo, normativo y continuidad se relaciona con el desempeño laboral ($p < 0.05$).

Se concluyó que el compromiso organizacional influye significativamente de manera positiva en el desempeño laboral de los asesores de negocios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo-2013.

PALABRAS CLAVE:

Compromiso Organizacional, Compromiso Afectivo, Compromiso Normativo, Compromiso de Continuidad, Desempeño laboral, Evaluación de Desempeño.

ABSTRACT

This research aims to determine how organizational commitment affects the job performance of business advisors Municipal Savings and Credit Trujillo - 2013.

It is a descriptive, not experimental design, according to the timing of cross section.

The population consists of 296 employees, with the sample of 167 workers was applied to measuring instruments, reaching the following conclusions.

It was found that 74.3% of business advisors have a low organizational commitment, which 90.4 % of them have a low affective commitment, which 55.7% of them have low normative commitment and that 71.3 % of them are committed low continuity. 81.4 % of business advisors meet the requirements of job performance, the 69.5 % of business advisors meet the requirements of organizational skills, 82.0 % of business advisors meet the requirements of specific skills. It has also been found that organizational commitment is significantly related to job performance ($p < 0.05$). Likewise, affective , normative and continuity commitment is related to job performance ($p < 0.05$).

It was concluded that organizational commitment significantly influences positively on the work performance of business advisors Municipal Savings and Credit Trujillo - 2013.

KEYWORDS :

Organizational Commitment, Affective Commitment, Normative Commitment, Continuity commitment, work performance, Performance Evaluation .