



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# ESCUELA DE POSTGRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y  
DESEMPEÑO LABORAL EN LOS DOCENTES  
DE UN CENTRO DE IDIOMAS EN CAJAMARCA,  
2020

Tesis para optar el grado de **MAESTRO** en:

DIRECCIÓN Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

**Autor:**

CARLOS ENRIQUE LABAN ALCALDE

**Asesor:**

Maestro. Llaque Quiroz, Juan Carlos

Cajamarca – Perú

2021

## **Resumen**

El presente trabajo intitulado: “Compromiso organizacional y desempeño laboral en los docentes de un centro de idiomas en Cajamarca, 2020” tuvo como objetivo determinar si el compromiso organizacional se relaciona con el desempeño laboral en los docentes de un centro de idiomas en Cajamarca, 2020.

El enfoque metodológico utilizado para este estudio fue cuantitativo, de tipo correlacional, de diseño transversal, y consideró la aplicación de una encuesta, tomando como instrumento dos cuestionarios en escala de Likert. Para la variable compromiso organizacional se consideró 30 ítems y el cuestionario fue aplicado a 15 docentes de un centro de idiomas en Cajamarca. Tomó en cuenta tres dimensiones: compromiso organizacional afectivo, compromiso organizacional de continuidad, y compromiso organizacional normativo. En tanto que para la variable desempeño laboral se consideró 30 ítems y el cuestionario fue aplicado a la misma muestra y tomó en cuenta tres dimensiones: desempeño de tareas, civismo, y falta de productividad. Tras la aplicación de los cuestionarios, se procedió a la tabulación y la elaboración de tablas estadísticas correspondientes.

Los resultados obtenidos evidenciaron que el compromiso organizacional se relaciona directamente con el desempeño laboral con un nivel de significancia aproximada de 0.016, es decir menor que el nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ ) por lo tanto genera evidencia para afirmar que el compromiso organizacional se relaciona directamente con el desempeño laboral en los docentes de un centro de idiomas en Cajamarca, 2020.

Palabras claves: compromiso organizacional, desempeño laboral.

## **Abstract**

The present work entitled: "Organizational commitment and job performance in teachers of a language center in Cajamarca, 2020" had the purpose to determine to what extent the organizational commitment variable is related to the job performance variable.

The methodological approach used for this study was quantitative, correlational, cross-sectional, and considered the application of a survey, using two Likert-scale questionnaires as an instrument. For the variable organizational commitment 30 items were considered and the questionnaire was applied to the 15 teachers of a language center in Cajamarca. It took into account three dimensions: affective organizational commitment, continuity organizational commitment, and regulatory organizational commitment. While for the variable work performance 30 items were considered and the questionnaire was applied to the same sample and took into account three dimensions: performance of tasks, civility, and lack of productivity. After applying the questionnaires, we proceeded to tabulate and prepare the statistical tables.

The field study and its corresponding analysis answered the question: How is organizational commitment related to job performance in teachers of a language center in Cajamarca, 2020? The results obtained showed that organizational commitment is directly related to job performance.

Keywords: organizational commitment, job performance.

## Tabla de contenidos

Resumen.....	ii
Abstract .....	iii
Dedicatoria y agradecimiento .....	iv
Tabla de contenidos .....	v
Índice de figuras .....	vii
Índice de tablas .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	9
I.1. Realidad problemática .....	9
I.2. Pregunta de investigación .....	10
I.3. Objetivos de la investigación.....	11
I.3.1. Objetivo general .....	11
I.3.2. Objetivos específicos .....	11
I.4. Justificación de la investigación .....	11
I.4.1. Justificación teórica .....	11
I.4.2. Justificación práctica .....	11
I.5. Alcance de la investigación .....	12
II. MARCO TEÓRICO .....	13
II.1. Antecedentes .....	13
II.2. Bases Teóricas .....	15
II.2.1. Compromiso Organizacional .....	15
II.2.2. Desempeño Laboral .....	30
III. HIPÓTESIS .....	38
III.1. Declaración de hipótesis .....	38
III.1.1. Hipótesis general.....	38
III.1.2. Hipótesis específicas .....	38
III.2. Operacionalización de variables.....	38
III.3. Propuesta de solución .....	40
IV. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS.....	45
IV.1. Diseño de la investigación .....	45
IV.2. Unidad de análisis.....	45
IV.3. Población .....	45

IV.4. Muestra .....	45
IV.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	45
IV.6. Método y procedimientos de análisis de datos .....	48
V. RESULTADOS.....	52
VI. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	56
VI.1. Discusión .....	56
VI.2. Conclusiones.....	58
VI.3. Recomendaciones .....	59
VII. REFERENCIAS .....	60
VIII. ANEXOS.....	64

## Índice de figuras

Figura 1. La Mano de la Organización .....	10
Figura 2. Nivel de compromiso organizacional .....	53
Figura 3. Nivel de desempeño laboral .....	54
Figura 4. Análisis de las dimensiones de la variable compromiso organizacional .....	55

## Índice de tablas

Tabla 1. Qué se debe dar y qué se puede esperar recibir.....	25
Tabla 2. Dimensiones del compromiso organizacional.....	25
Tabla 3. Beneficios de la evaluación del desempeño laboral .....	35
Tabla 4. Métodos de evaluación del desempeño.....	33
Tabla 5. Métodos de evaluación del desempeño.....	34
Tabla 6. Dimensiones del desempeño laboral.....	34
Tabla 7. Operacionalización de variables .....	39
Tabla 8. Matriz de marco lógico .....	40
Tabla 9. Cronograma de actividades: propuesta de mejora .....	41
Tabla 10. Presupuesto .....	44
Tabla 11. Confiabilidad de la Variable 1: Compromiso Organizacional.....	46
Tabla 12. Confiabilidad de la Variable 2: Desempeño Laboral.....	46
Tabla 13. Ficha técnica: compromiso organizacional .....	47
Tabla 14. Ficha técnica: desempeño laboral .....	48
Tabla 15. Escala de Likert.....	49
Tabla 16. Escala valorativa: Nivel Valores.....	49
Tabla 17. Dimensión: Compromiso Organizacional Afectivo.....	50
Tabla 18. Dimensión: Compromiso Organizacional de Continuidad .....	50
Tabla 19. Dimensión: Compromiso Organizacional Normativo .....	51
Tabla 20. Dimensión: Desempeño de Tareas.....	51
Tabla 21. Dimensión: Civismo.....	51
Tabla 22. Dimensión: Obstáculos a la Productividad .....	51
Tabla 23. Prueba de Hipótesis - Coeficiente de Pearson .....	52

## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales**



## VII. REFERENCIAS

- Arias Galicia, F. & Heredia Espinoza, V. (2006). *Administración de recursos humanos para el alto desempeño*. México D.F. Trillas.
- Atencio, et Al (2020). *Compromiso organizacional desde la perspectiva del personal docente*. In *Crescendo: Revista Científica de la Universidad Católica de Los Angeles de Chimbote*. 11(1), pág. 27-50.
- Bayona Cristina, Goñi Salomé y Madorrán Cristina, (2000). *Compromiso Organizacional: Implicaciones para la gestión estratégica de los Recursos Humanos*. Documentos de trabajo de la Universidad Pública de Navarra, disponible en URL: <http://www.unavarra.es/organiza/gempresa/wkpaper/dt33-99.pdf> (recuperado en Setiembre 2019).
- Betanzos Díaz, N. & Paz Rodríguez, F. (2007). *Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal*. España: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Murcia.
- Buchanan, B. (1974). *Building organizational commitment: The socialization of managers in work organizations*. *Administrative Science Quarterly*, N° 19.
- Cámara, S. (2012). *Conflicto, Cultura y Compromiso Organizacional: Un estudio en profesorado de las instituciones educativas de la Región Autónoma de Madeira*. Universidad de Cádiz. Cádiz. España.
- Cerna Rodríguez, Katherine (2015). *El estilo de liderazgo de los gerentes y su influencia en el desempeño laboral del personal de una empresa de almacenes generales de la ciudad de Cajamarca*. (Tesis para optar el grado de magíster en dirección y gestión del talento humano). Escuela de Posgrado. Universidad Privada del Norte, Perú.
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. (Tercera Edición). México D.F. Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2011), *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. Novena edición. México. Editorial Mc Graw Hill.
- Cohen, A., Lowenberg, G. (1990): *A re-examination of the Side-Bet theory as applied to Organizational Commitment: a meta-analysis*. *Human Relations*, Vol. 43, N° 10, pág. 1,015-1,050.
- Cook, T. & Reichardt, Ch. (2005). *Métodos cualitativos y cuantitativos en investigación evaluativa*. Quinta edición. Madrid, España. Morata.
- Cotton, J. L. (1993). *Employee involvement: Methods for improving performance and work attitudes*. Thousand Oaks, CA, US: Sage Publications, Inc.
- Ferreiro, P. & Alcázar, M. (2017). *Personas y Organizaciones: gobierno de personas en le empresa*. Tomo 3. Primera edición. Lima, Perú. PAD Escuela de Dirección - Universidad de Piura.

- Gasia C., María (2015). *El compromiso organizacional y su incidencia en el desempeño de los trabajadores del sector alimenticio de la zona industrial de Cagua Cagua-Estado Aragua*. (Tesis de Maestría). Área de Estudios de Postgrado. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Universidad de Carabobo, Venezuela.
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Córdoba, Argentina. Editorial Brujas.
- González Moreno, A. (2002). *El ajuste entre la estrategia competitiva y la estrategia de innovación tecnológica: Su implicación en el resultado de la empresa*. (Tesis doctoral). Escuela de Post Grado. Universidad de Castilla – La Mancha, España.
- Hellriegel, D., Slocum, J. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Décima edición. México. Editorial Thomson.
- Hernández, B. et Al (2018). *Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional*. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo. Vol. 8, Núm. 16 Enero–Junio 2018. DOI: <https://doi.org/10.23913/ride.v8i16.370>
- Hernández, R., Fernández C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México. McGraw Hill.
- Juscamayta Ramírez, L. (2017). *El Compromiso Organizacional y el Desempeño Laboral en el Área Administrativa de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle - año 2016*. (Tesis para optar al grado académico de maestro en Administración). Escuela de Posgrado. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Lima, Perú.
- Mathis, R. & Jackson J. (2011). *Human Resource Management*. Thirteen edition. United States of America. South-Western CENGAGE Learning.
- Meyer J. & Allen N. (1991), *A three-component conceptualization of Organizational Commitment*. Human Resource Management Review, Vol.1, Nº 1, pág. 61-89. Dept. of Psychology, Ohio University.
- Minaya, M. (2014). *El liderazgo transformacional directivo y las actitudes de los docentes hacia el compromiso organizacional en la institución educativa N° 5084 "Philips Carlos Previ" Callao 2010-2011*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Montoya, E. (2014). *Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un contact center*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Perú.
- Morrow, P. (1993). *The Theory and Measurement of Work Commitment*. Greenwich. JAI Press.
- Mowday, R.T., Steers, R.M. & Porter L.W. (1979). *The measurement of organizational commitment*. Journal of Vocacional Behaviour, No. 14.
- Prieto, J. & Martorell, J. (2013). *Fundamentos de psicología*. Undécima reimpresión. Madrid, España. Editorial universitaria Ramón Areces
- Porter, L.W. & Lawler E.E. (1965). *Properties of organization structure in relation to job attitudes and job behavior*. Psychological Bulletin. Jul 01: 23-51.

- Rich, B.L. (2006). *Job engagement: construct validation and relationships with job satisfaction, job involvement, and intrinsic motivation*. (Tesis doctoral). Graduate School. University of Florida. Florida, United States.
- Rivera, O. (2010). *Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de lima metropolitana y su correlación con variables demográficas*. (Tesis para optar el título de magíster en Educación con mención en Gestión de la Educación). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.
- Robbins, S. & Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional*. Decimoséptima edición. México. Editorial Pearson.
- Rodríguez Catalán, L. (2015). *Valor del capital humano: Cómo las prácticas estratégicas de recursos humanos maximizan la contribución del capital humano al desempeño organizacional*. (Tesis doctoral). Escuela de Negocios y Empresarismo. Universidad del Turabo, Puerto Rico.
- Rubió, T. (2016). *Recursos Humanos: Dirección y gestión de personas en las organizaciones*. Primera edición. Barcelona, España. Editorial Octaedro.
- Santiago Ortega, R. (2013). *Impacto de la gestión estratégica e integración de los recursos humanos con la planificación estratégica de la organización*. (Tesis doctoral). Escuela de Negocios y Empresarismo. Universidad del Turabo, Puerto Rico.
- Sauco, F. (2014). *Satisfacción laboral y compromiso institucional en los docentes de las instituciones educativas adventistas de la misión ecuatoriana del sur*. (Tesis de maestría). Universidad Peruana Unión. Lima, Perú.
- Soria Piña, Mariano (2019). *Compromiso organizacional y motivación laboral en docentes de tres instituciones educativas por convenio del distrito de San Juan de Lurigancho*. (Tesis para optar el grado académico de maestro en Educación, mención en Gestión Educativa). Escuela de Posgrado. Universidad Marcelino Champagnat. Lima, Perú.
- Tamayo, M. (2000). *El proceso de la investigación científica*. Tercera edición. México. Grupo Noriega.
- Tasayco Ruiz, Mercy (2017). *Compromiso organizacional y desempeño laboral del personal del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables Lima, 2016*. (Tesis para optar el grado académico de maestra en gestión pública). Escuela de Posgrado. Universidad César Vallejo, Perú.
- Tena, J. y Villanueva, R. (2010). *Satisfacción laboral y compromiso institucional de docentes de posgrado*. Revista Electrónica de Diálogos Educativa, 19 (1), 1-12. Dialnet-SatisfaccionLaboralYCompromisoInstitucionalDeLosDo-3294739.pdf
- Tirado Ríos, Edith (2018). *La motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de construcción civil de la provincia de Cajabamba, 2018*. Escuela de Posgrado. Universidad Privada del Norte, Perú.
- Urcola, J. (2010). *Dirigir personas: fondo y formas*. Sexta edición. Madrid, España. ESIC Editorial.

- Werther, W. & Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las empresas*. Sexta edición. México. Editorial Mc Graw Hill.
- Zamora, P. (2009). *Compromisos organizacionales de los profesores chilenos y su relación con la intención de permanecer en sus escuelas*. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 41 (3), 445-460. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rlps/v41n3/v41n3a05.pdf>