



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL Y EL  
COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS  
COLABORADORES DE UNA ESTACIÓN DE  
SERVICIOS DEL DISTRITO DE COMAS, 2018”

Trabajo de investigación para optar al grado de:

**Bachiller en Administración**

**Autores:**

Pamela Elizabeth Carrera Cuya

**Asesor:**

Eco. César Augusto Acosta Cashu

Lima - Perú

2018

## ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El asesor Eco. César Augusto Acosta Cashú , docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de Administración, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la investigación del(los) estudiante(s):

- Carrera Cuya, Pamela Elizabeth

Por cuanto, **CONSIDERA** que el trabajo de investigación titulado: “Evaluación del desempeño laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores de una estación de servicios del distrito de Comas, 2018” para optar al grado de bachiller por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** su presentación.

---

Eco. César Augusto Acosta Cashú

Asesor

## ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El Sr(a) Mg. William César Ferrer Jáuregui, ha procedido a realizar la evaluación del trabajo de investigación del (los) estudiante(s): Carrera Cuya, Pamela Elizabeth, para aspirar al grado de bachiller con el trabajo de investigación: “Evaluación del desempeño laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores de una estación de servicios del distrito de Comas, 2018”.

Luego de la revisión del trabajo, en forma y contenido, expresa:

Aprobado

Calificativo:  Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

---

Mg. William César Ferrer Jáuregui

Director

## **DEDICATORIA**

A mi madre por darme la vida, brindarme los mejores consejos, valores y la motivación constante que ha permitido seguir este camino de mi formación profesional.

Y a mis hermanos por ser el apoyo incondicional a cada momento.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por ser mi fortaleza diaria.

## Tabla de contenido

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	2
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE FIGURAS	10
RESUMEN	11
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	12
1.1.    Realidad problemática	12
1.2.    Referencias	12
1.2.1.    Antecedente Internacionales	12
1.2.2.    Antecedentes Nacionales	14
1.2.3.    Antecedentes Locales	15
1.2.4.    Evaluación de desempeño laboral	16
1.2.5.    Factores del desempeño laboral	17
1.2.6.    Importancia de la evaluación de desempeño	17
1.2.7.    Objetivos de la evaluación de desempeño laboral	18
1.2.8.    Proceso de la evaluación de desempeño	18
1.2.9.    Compromiso Organizacional	19
1.2.10.    Componentes del compromiso organizacional: Afectivo	19
1.2.11.    Componentes del compromiso organizacional: Continuo	20
1.2.12.    Componentes del compromiso organizacional: Normativo	20
1.2.13.    Factores que influyen en el desarrollo del compromiso organizacional	21
1.2.14.    Consecuencias del compromiso organizacional	21

<b>1.3. Formulación del problema</b>	<b>22</b>
1.3.1. Problema general	22
1.3.2. Problemas específicos	22
<b>1.4. Objetivos</b>	<b>22</b>
1.4.1. Objetivo general	22
1.4.2. Objetivos específicos	22
<b>1.5. Hipótesis (Supuestos)</b>	<b>23</b>
1.5.1. Hipótesis general	23
1.5.2. Hipótesis nula	23
1.5.3. Hipótesis específicas	23
<b>CAPÍTULO II: METODOLOGÍA</b>	<b>24</b>
2.1. Tipo de Investigación	<b>24</b>
2.2. Población y muestra	<b>24</b>
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	<b>24</b>
2.4. Procedimiento	<b>24</b>
<b>CAPÍTULO III: RESULTADOS</b>	<b>26</b>
3.1. Estadísticas de Fiabilidad	26
3.2. Prueba de Hipótesis	27
3.3. Resultado encuestas	31
<b>CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES</b>	<b>48</b>
4.1. DISCUSIÓN	48
4.2. CONCLUSIONES	49
<b>REFERENCIAS</b>	<b>50</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>53-56</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01: Resumen de procesamiento de datos

Tabla N° 02: Estadísticas de Fiabilidad

Tabla N° 03: Grado de correlación y nivel de significancia: Evaluación del desempeño laboral y compromiso organizacional.

Tabla N° 04: Grado de correlación y nivel de significancia: Evaluación del desempeño laboral y compromiso organizacional afectivo.

Tabla N° 05: Grado de correlación y nivel de significancia: Evaluación del desempeño laboral y compromiso organizacional continuo.

Tabla N° 06: Grado de correlación y nivel de significancia: Evaluación del desempeño laboral y compromiso organizacional normativo.

Tabla N° 07: Distribución de frecuencia en cuanto a las funciones claras de los colaboradores de una estación de servicios del distrito de Comas, 2018.

Tabla N° 08: Distribución de frecuencia de “Siento que mi labor es importante para la estación”

Tabla N° 09: Distribución de frecuencia de “Las metas son acordes a mis funciones”

Tabla N° 10: Distribución de frecuencia de “En la estación evalúan mi desempeño laboral”

Tabla N° 11: Distribución de frecuencia de “Mi trabajo está orientado al logro de la productividad”

Tabla N° 12: Distribución de frecuencia de “Me informan el progreso de mi desempeño”

Tabla N° 13: Distribución de frecuencia de “Siento que soy capaz de poder lograr desafíos”

Tabla N° 14: Distribución de frecuencia de “Significa mucho la estación para mi”

Tabla N° 15: Distribución de frecuencia de “Estoy identificado con la estación”

Tabla N° 16: Distribución de frecuencia de “Estoy orgulloso de pertenecer a la estación”

Tabla N° 17: Distribución de frecuencia de “Estoy comprometido con la estación”

Tabla N° 18: Distribución de frecuencia de “No estoy por obligación en la estación”

Tabla N° 19: Distribución de frecuencia de “Seguir trabajando en la estación no depende de los beneficios que brindan”

Tabla N° 20: Distribución de frecuencia de “Los incentivos no son mi motivación de seguir en la empresa”



Tabla N° 21: Distribución de frecuencia de “La estación merece mi lealtad”

Tabla N° 22: Distribución de frecuencia de “Me siento identificado con los valores de la estación”

Tabla N° 23: Distribución de frecuencia de “La estación es mi inspiración a ser mejor en mi trabajo”

## ÍNDICE DE FIGURAS

- Figura N° 01: Factores de la evaluación del desempeño
- Figura N° 02: Carta de Validez de Expertos
- Figura N° 03: Carta de Validez de Expertos
- Figura N° 04: Cuestionario
- Figura N° 05: Matriz de Operacionalidad de Variables
- Figura N° 06: Mis funciones están claras
- Figura N° 07: Siento que mi labor es importante para la estación
- Figura N° 08: Las metas son acordes a mis funciones
- Figura N° 09: En la estación evalúan mi desempeño laboral
- Figura N° 10: Mi trabajo está orientado al logro de la productividad
- Figura N° 11: Me informan el progreso de mi desempeño
- Figura N° 12: Siento que soy capaz de lograr desafíos
- Figura N° 13: Significa mucho la estación para mí
- Figura N° 14: Estoy identificado con la estación
- Figura N° 15: Estoy orgulloso de pertenecer a la estación
- Figura N° 16: Estoy comprometido con la estación
- Figura N° 17: No estoy por obligación en la estación
- Figura N° 18: Seguir en la estación no depende de los beneficios que brindan
- Figura N° 19: Los incentivos no son mi motivación de seguir en la empresa
- Figura N° 20: La estación merece mi lealtad
- Figura N° 21: Me siento identificado con los valores de la estación
- Figura N° 22: La estación es mi inspiración a ser mejor en mi trabajo

## RESUMEN

La presente investigación titulada “Evaluación del desempeño laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores de una estación de servicios del distrito de Comas, 2018” presentó como objetivo general determinar la relación entre la evaluación del desempeño laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores de una estación de servicios del distrito de Comas, 2018. A lo que la investigación se trabajó bajo un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental de corte transversal contando como muestra a los 52 colaboradores de la estación. Como técnica para la recolección de estos datos se usó la encuesta y usamos como instrumento un cuestionario medida en escala de Likert. Y en el procesamiento de los datos estadísticos con SPSS se observa el análisis de fiabilidad de Alfa de Cronbach de 0.815 interpretado como bueno y por otra parte con respecto a la hipótesis general se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula; en base al coeficiente de correlación de Spearman de 0.661 y una significancia de 0.01; lo que confirma la existencia de relación directa y significativa entre ambas variables.

**PALABRAS CLAVES:** Evaluación del desempeño laboral, Compromiso organizacional, colaboradores.

## **NOTA DE ACCESO**

No se puede acceder al texto completo, contiene datos confidenciales.

## REFERENCIAS

- Alles, M. (2011). *Desempeño por competencias, Evaluación de 360°*. Buenos Aires: Granica.
- Arce Cappelletti, A (2016). Relación entre los resultados de la Evaluación del Desempeño y la Estabilidad Laboral: estudio en una empresa de servicios entre los años 2011 al 2013. (*Tesis de Maestría*). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima
- Baltodano Corea, Ch. y Espino Centeno, H. (2016). “Influencia del comportamiento organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de Importaciones Yelba en la Ciudad de Matagalpa durante el primer semestre del año 2016”. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Nicaragua.
- De la Cruz Ortiz, E. y Huaman Ruiz, A. (2016). “Clima Organizacional y desempeño laboral en el personal del programa nacional cuna más en la provincia de Huancavelica – 2015” (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Nacional de Huancavelica. Perú.
- Espinoza Veramendi, G. (2017). Modelo de evaluación del desempeño laboral en el área de producción de una empresa de fabricación de prendas de vestir. (*Tesis de Título*). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú.
- Fernández Arranz, A. (2017). El Compromiso Organizacional. (*Tesis de Grado*). Universidad de Valladolid. España.
- Fidias G. Arias (2012). El proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica. (6va Edición) Venezuela: Editorial Episteme, C.A.
- Fuentes Jiménez, P. (2015). “Compromiso Organizacional: Contribución de una gestión estratégica de Recurso Humanos sobre una perspectiva de Marketing”. (*Tesis Doctoral*). Universidad de Sevilla. España.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. & Baptista Lucio, M.(2014) Metodología de la Investigación.(Sexta Edición). México: McGraw-Hill / Interamericana Editores S.A.de C.V.

- Hernández Sampieri, R. (2014). Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill / Interamericana Editores S.A.de C.V.
- Hilario Gamboa, J y Rondón Moreno, J. (2017). "Factores motivacionales que influyen en el compromiso laboral de los trabajadores de la empresa ferretera Gamboa S.R.L. Trujillo, 2017". (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Privada del Norte. Perú.
- Johnson, R., & Chang, C. (2006). "I" is to continuance as "we" is to affective: The relevance of the self-concept for organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*.
- Latorre Navarro, F. (2011); "La gestión de los recursos humanos y el desempeño laboral". (*Tesis Doctoral*). Universidad de Valencia, España.
- Louffat, E. (2012). Administración del potencial humano (2a ed.). Buenos Aires: Cengage Learning.
- Montoya Santos, E. (2014). Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un Contac Center. Universidad Pontificia Católica, Lima.
- Montoya Meza, D. (2016). Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: caso PTS Perú 2015". (*Tesis de Licenciatura*). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima
- Pizarro Silva, C. (2017). "Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del colegio particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016". (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Peruana Unión. Perú
- Ríos Manríquez, M., Pérez Rendón, L., & Ferrer Guerra, J. (2015). Impacto de las variables moderadoras en las dimensiones que conforman el compromiso organizacional. *Teoría y Praxis*.
- Ruiz de Alba Robledo, J. L. (2013). El compromiso organizacional: Un valor personal y empresarial en el marketing interno. *Revista de Estudios Empresariales*. Segunda época, 67-86.

Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México D.F.: Pearson.

Saldaña Flores, C. I., & Cornejo Ruiz, F. P. (2016). *Relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal empleado de la (Tesis de Licenciatura)*. Universidad Peruana Unión, Lima.

Solano Reátegui, S. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central – Juanji, año 2017. (Tesis de Maestría)*. Universidad César Vallejo. Perú.

Vallejo Chávez, L.M. (2016). *Gestión del talento humano*. Ecuador: La Caracola Editores.

Yang, S., Worden, S., & Wilson, G. (2004). Sources of organizational commitment: The effects of internal labor markets and worker values. *Sociological Spectrum*.