

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**El efecto del clima ético en el work engagement de los colaboradores de un
banco en la Macro Región II Trujillo**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

Dany Jhamir Gelacio Lizana

ASESOR

Julio Mario Bances Anteparra

<https://orcid.org/0000-0003-3193-1556>

Chiclayo, 2024

**El efecto del clima ético en el work engagement de los
colaboradores de un banco en la Macro Región II Trujillo**

PRESENTADA POR
Dany Jhamir Gelacio Lizana

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR

Carlos Eduardo Montero Flores
PRESIDENTE

Jessica Karin Solano Cavero
SECRETARIO

Julio Mario Bances Anteparra
VOCAL

Dedicatoria

Principalmente a DIOS

A mis padres y esposa porque me ayudaron

mucho para lograr una de mis metas

más anheladas, que con su tiempo

y consejos se pudo concretar.

Agradecimientos

Agradezco a mis docentes, amigos y colegas que con sus opiniones, consejos y sabiduría pudieron guiarme por el buen camino para ir triunfando en la vida.

EL EFECTO DEL CLIMA ETICO EN EL WORK ENGAGEMENT DE LOS COLABORADORES DE UN BANCO EN LA REGION II TRUJILLO, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

21%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

10%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	revistas.usantotomas.edu.co Fuente de Internet	1%
5	docplayer.es Fuente de Internet	1%
6	congreso.investiga.fca.unam.mx Fuente de Internet	1%
7	www.tandfonline.com Fuente de Internet	1%
8	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	1%

Índice

Resumen	6
Abstract	7
Introducción.....	8
Revisión de literatura	10
Materiales y métodos	14
Resultados y discusión	15
Discusión	19
Conclusiones	19
Recomendaciones	20
Referencias.....	21
Anexos	25

Resumen

A medida que las organizaciones evolucionan, también lo hacen las personas que se encuentran dentro de ellas, aunque no al mismo paso que se esperara, se puede encontrar hoy muchas situaciones que requieren seguir investigándose dentro del campo de los recursos humanos; es por ese motivo que el estudio presentó como objetivo determinar el efecto del clima ético y work engagement de los colaboradores de un banco en la región II Trujillo. El estudio fue de enfoque cuantitativo, de nivel explicativo y diseño no experimental, se aplicaron 100 encuestas a los colaboradores de la agencia bancaria y se obtuvo como principal resultado que el nivel del clima ético se basa en el cumplimiento estricto de la normativa de la institución bancaria, las pautas y normas son claras y todos los trabajadores tienen muy en cuenta el sentido de lo correcto o lo incorrecto; sobre el work engagement, el colaborador siente la suficiente energía para dedicar tiempo a su empleo y sus responsabilidades, esto por la alta carga de trabajo que se tiene y por el número de horas que pasa dentro de la organización; finalmente, el hallazgo general ha mostrado que la variable clima ético con la variable work engagement, tiene un efecto positivo.

Palabras clave: clima ético, work engagement, agencia bancaria

Abstract

As organizations evolve, so do the people within them, although not at the same pace as expected. Today, many situations can be found that require further research within the field of human resources; It is for this reason that the study presented the objective of determining the effect of the ethical climate on the work engagement of the employees of a bank in region II Trujillo. The study had a quantitative approach, explanatory level and non-experimental design, 100 surveys were applied to the employees of the banking agency and the main result was that the level of the ethical climate is based on strict compliance with the regulations of the institution. banking, the guidelines and rules are clear and all workers take into account the sense of right or wrong; Regarding work engagement, the employee feels enough energy to dedicate time to their job and their responsibilities, due to the high workload they have and the number of hours they spend within the organization; Finally, the general finding has shown that the ethical climate variable with the work engagement variable is positively associated.

Keywords: ethical climate, work engagement, banking agency

Introducción

Las entidades buscan constantemente una ventaja competitiva en su alrededor que se les pueda permitir desempeñarse mejor con su fuerza laboral, una situación en la que los trabajadores laboran más duro para estar más comprometidos y su participación es mucho más común en cualquier trabajo; estos factores se conducen hoy dentro de un clima ético y un work engagement, dos conceptos de gestión que interactúan de manera constante (Angulo, 2017).

Es, además, importante, saber que la entidad tiene problemas en un panorama comercial competitivo y que cambia rápidamente, y que los individuos en la organización están influenciados por factores que deben enfrentar, como la presión laboral, la competencia, los asuntos internos, el comportamiento poco ético, la ausencia de interés y la frustración con los deberes laborales (Spar et al., 2018). Por otro lado, los lugares de trabajo moderno exigen un alto nivel de flexibilidad de los colaboradores, rápida innovación e implementación rápida de nuevas formas de trabajo, que contribuyen a un compromiso a la labor (work engagement); es por ello que este nuevo entorno requiere de empleados más comprometidos y auto eficaces, y que muestren un mayor grado de desempeño activo en el trabajo (Lisbona y otros, 2018).

Entonces, la participación de los colaboradores denota hoy un comportamiento basado en la ética y la actitud, la competencia hoy en el mercado ha demostrado que los beneficios de tener un personal altamente comprometido para las empresas generan rentabilidad e imagen positiva, es menos probable que abandonen la empresa y su recurrencia a las altas exigencias tendrá una mayor frecuencia. El work engagement es una creencia sobre el apego de una persona a una organización, para ello se requiere de satisfacción, dedicación completa, entrega a la filosofía y cumplimiento de las labores en todo sentido (Abdullah & Anwar, 2021).

La disputa dentro de las entidades puede llegar a ser bastante resistente, los patrones organizacionales son copiados constantemente por compañías más pequeñas, los productos son similares y el servicio cada vez mejor; lo que no se puede duplicar, es el capital intelectual y humano de la organización. Esto hace diferente a cada una de ellas, es ahí cuando el compromiso se vuelve primordial para sacar adelante al negocio, la participación en el trabajo, la intención de permanecer en ella, erradicar el ausentismo y una mayor productividad, sobre todo, es lo que atraviesan las entidades estatales, como es el caso del banco en estudio, es aquí donde se vuelve primordial estudiar a este tipo de organizaciones, que si bien es cierto tienen su existencia asegurada, se contradicen las razones por las que los individuos realmente se identifican con ellas, y no solo el hecho de saber que la condición de nombramiento tiene seguro su participación dentro (Hayes & Buckingham, 2020).

En la realidad local, el banco estatal en estudio pertenece a la Región II – Trujillo, y está compuesta por las agencias en las provincias de Marañón en el departamento de Huánuco y la agencia Caraz que tiene a Corongo, Sihuas, Pomabamba, Piscobamba, Huaylas, Yungay y Huacrachuco), contando con un alto número de personal en puestos de operaciones bancarias y administrativos. En los últimos tiempos, se han encontrado una serie de dificultades dentro de las oficinas bancarias, el primero de ellos es, que muchas de los trabajadores han tenido

comportamientos inadecuados frente a la organización como la falta de cumplimiento a las funciones que realizan, existe también, una notoria baja en la participación de actividades con el equipo de trabajo, el compromiso hacia la institución es muy débil y los trabajadores cumplen sus ocupaciones con desánimo, poca dedicación y voluntad de cambio así como pérdida de vigor a las actividades diarias.

Este problema afecta al ambiente laboral de la institución, el compromiso laboral se ha disminuido, las expectativas de mejora o crecimiento personal y laboral han bajado, y por si fuera poco, se ha detectado que, al ser una dependencia bastante alejada geográficamente, la supervisión es escasa; otro problema encontrado es la lejanía de la oficina, muchos de los trabajadores están constantemente solicitando el cambio de lugar de trabajo, esto conlleva un desinterés en las funciones, bajo compromiso con la institución y poca importancia al bienestar de la organización, todo esto como producto de no ser atendidos sus solicitudes, afectando así el compromiso por responsabilidad del clima ético.

Esta situación nos lleva a formular la siguiente pregunta: ¿Cuál es el efecto del clima ético sobre el work engagement de los colaboradores de un banco en la región II Trujillo 2022? El objetivo general de la investigación fue: determinar el efecto del clima ético sobre el work engagement de los colaboradores de un banco en la región II Trujillo; en tanto los objetivos específicos fueron: identificar el nivel del clima ético, analizar el nivel del work engagement y determinar el efecto de las dimensiones del clima ético y el work engagement de un banco en la región II Trujillo.

Una de las tareas clave de la gestión de RRHH es proporcionar el potencial humano que necesita la organización para desarrollar las habilidades y destrezas en la cual los empleados logren trabajar mejor individualmente y en equipo. Por ese motivo, el estudio se justifica al analizar cada una de las variables para ser contrastadas con la realidad y así encontrar una explicación sobre el problema actual que se vive en la entidad bancaria, con ello contribuir con una serie de recomendaciones que logren el impulso de los valores y convertirlos en una parte fundamental de la filosofía de la organización. Los métodos de investigación permitieron definir el más idóneo para ser aplicado en el estudio, se tomaron los modelos conceptuales con la intención de beneficiar a la institución y a los colaboradores para que entiendan el papel fundamental que tienen, tanto en su trabajo como en la sociedad.

Revisión de literatura

Antecedentes

Los estudios encontrados respecto a la variable clima ético, muestran una serie de resultados que se han podido analizar de acuerdo al campo donde se desarrollaron, es así que, en Brasil, una investigación planteó como objetivo evaluar el clima ético de los servicios laborales, para ello se tomó una medición con la Ethical Climate Survey para la evaluación del clima ético. Luego de una revisión sistemática de treinta y tres artículos, así como un análisis bibliográfico posterior respecto a la variable y algunas entrevistas a expertos en la temática, el estudio demostró que hay una asociación de factores negativos que intervienen en la situación del personal y que no mejoran el clima laboral; y que, además, es importante evaluar el clima ético para garantizar la sostenibilidad y mejorar el ambiente organizacional (Carpes y otros, 2020).

En México, se estudió un grupo de organizaciones con la finalidad de identificar las tendencias acerca del clima ético mediante el análisis bibliométrico, tomando una serie de informes que permitieron encontrar que no había mucha correspondencia entre el comportamiento de las personas en las diferentes organizaciones a las que pertenecen, esto debido a que los autores identificaron como los más activos a Shapira-Lishchinsky, Wang, Suhonen y Rosenblatt, sin embargo que no existía correspondencia con los autores más citados de la literatura como Blackall, Tashchian, Shore y Adams, demostrando que no hay predominancia sobre los otros autores en cuanto a generación e impacto de publicaciones sobre el clima ético en las organizaciones; pero, que hay una tendencia en que la ética se torne como un liderazgo ético y se relacione al clima ético organizacional como un factor nuevo, concluyendo que es posible su integración como concepto en el campo humano (Bermeo y otros, 2018).

Por otro lado, en Chile, una investigación abordó el work engagement junto a la satisfacción laboral y rendimiento de la tarea del trabajador, con el objetivo de conocer la relación entre las variables de estudio. Se usó un diseño transversal con una muestra por conveniencia de 255 personas, el cual el 28% fueron hombres y el 72% fueron mujeres utilizando la escala e work engagement UWES-9, así como la escala de satisfacción laboral genérica. Luego del análisis se encontró que hay una fuerte relación de la satisfacción de las personas con el work engagement con correlaciones consistentemente significativas ($p < .05$), y que el rendimiento de la tarea se ve afecta de una forma u otra dependiendo de lo que resulte la satisfacción, concluyendo que se espera que la cultura organizacional influya entre las variables de estudio para que se mejore el rendimiento de la tarea (Juyumaya, 2018).

Por su parte, Santiago (2023) considera en su estudio el objetivo de identificar las prácticas de crecer y expandirse en el mercado mediante el uso de filtros para los comportamientos éticos del personal, esto evitando conductas irregulares y mejorando el clima ético benevolente asociado a la autonomía laboral y la motivación intrínseca. Mediante un estudio de enfoque cuantitativo, tomó un cuestionario a 150 colaboradores del sector servicios nacionales de energía, buscando conocer la influencia de los comportamientos éticos del personal sobre el compromiso en sus labores. Se encontró que la amplitud de la autonomía laboral no influye en

el comportamiento de los trabajadores, concluyendo así, que, si existe una relación del clima ético sobre el engagement mediante la libertad, flexibilidad laboral, fortaleza de las decisiones, entre otras de importancia organizacional.

Bajo esa misma perspectiva, Osa y Jiménez (2021) plantearon como objetivo identificar la relación entre el engagement y la calidad de vida ética de los funcionarios de un establecimiento estatal, esto luego de comprobar los resultados de más de 241 funcionarios de ocho organizaciones a quienes aplicaron cuestionarios con una escala ordinal; la tendencia de respuestas obtuvo indicadores como la calidad de vida en el trabajo y el compromiso, promoviendo que las instituciones desarrollen políticas de gestión de personas con un enfoque centrado en el equilibrio de las necesidades personales y organizacionales. Ambas variables de estudio permitieron a la organización pública mejorar sus indicadores de atención luego de que se mejoren las acciones con los empleados.

Finalmente, los síntomas de agotamiento laboral son una preocupación profunda en la sociedad moderna porque se producen grandes costos financieros y emocionales para la organización, de acuerdo al estudio de Bakaç et al. (2022), quienes plantearon como objetivo determinar los motivos implícitos y explícitos sobre los efectos del engagement toma la satisfacción laboral como un punto de partida para el desarrollo de la ética en la empresa, mediante un estudio cuantitativo de nivel correlacional, se tomaron 136 participantes logró encontrar motivos implícitos en el agotamiento de las labores, es decir, se reduce el compromiso laboral, concluyendo que los colaboradores necesitan elementos que los motiven constantemente dentro de la organización, caso contrario, se despreocupan de las labores.

Respecto a la primera variable, los postulados teóricos entregan un modelo llamado Teoría del Clima Ético (ETC) que tienen como filosofía el comportamiento ético basado en la sociología de los grupos de referencia, esta apreciación de las relaciones sobre el sitio de laburo posee dominio en la conducta de la organización, siendo efectivo en el momento que facilita a los involucrados para la toma de decisiones que los clasifica dependiendo de la relación de calidad (Martin & Cullen, 2006). Se sabe que ética nace introducida como concepto alrededor de los 80 para ser partícipes de una lista de teorías insertadas en el campo de recursos humanos, sostenida en la idea de que las organizaciones también tienen características y estructuras que forjan un perfil que se relaciona con el clima laboral (Cullen & Víctor, 2001).

Para Schwepker y Hartline (2005) la ética constituye la precepción compartida sobre los aspectos correctos e incorrectos de las personas dentro de una organización, y que, por la variedad de ambientes organizacionales, las normas de conducta que dentro de ella se consideran, permite tener comportamientos deontológicos. Las personas basan su comportamiento en experiencias y conductas definidas a partir de los procedimientos y experiencias en la empresa, buscan construirse con reglas y la moralidad influye en la forma de pensar y actuar de los trabajadores (Hung & Tsai, 2016).

Por tanto, el desarrollo sobre el ambiente ético es significado de propósito de rotación, descontento laboral, estrés moral y sufrimiento del colaborador, siendo necesario que se

identifiquen para mejorar el cumplimiento ético y moral, que de alguna manera se evidencia finalmente en la calidad y estabilidad del empleador. El resultado y transformación de la definición ha ido formando variaciones que se han reducido en las tres dimensiones que han quedado finalmente que son: las responsabilidades sociales, modelos y códigos laborales y la moral personal (Cubillos, 2018).

Las responsabilidades Sociales se definen como el resultado de la dimensión encima de las personas y la clientela, las cuales mantienen conexión con la compañía, con la intención de atender cualquier necesidad y requerimiento que se pueda presentar durante las actividades que efectúan. Respecto a modelos y códigos laborales, se dan en la manera de conducta la cual poseen los colaboradores, regidas por la organización y respaldadas por la ética además de la conducta y las reglas dentro de ella. Finalmente, la moralidad personal e interés se define como la capacidad de tener un sentido de logro basado en la preocupación en el personal y toman los valores y normas sociales que direccionan el trabajo de las personas (Cubillos, 2018).

Según la posición conceptual de Mujdelen et al. (2012), el clima ético es considerado como la situación laboral que tiene involucra aspectos sobre la responsabilidad social, donde se establecen los procedimientos, reglas y códigos organizacionales para velar el comportamiento de los trabajadores teniendo en consideración la moralidad personal e intereses comunes del grupo. Esta está dividida en tres dimensiones que se exponen a continuación:

La responsabilidad social es definida como el efecto de las decisiones sobre los clientes y las personas con las que tiene contacto la empresa, que nace de la preocupación de los responsables y los propios trabajadores atendiendo las necesidades y requerimientos que pudiesen presentarse por la actividad que realizan; es por ese motivo, que el interés tiene que ser mutuo entre los responsables de la organización y los que trabajan dentro de ella. El-Kassar et al. (2022) indican que existen antecedentes y consecuencias que han demostrado que parte trascendente de la responsabilidad para con la sociedad fluye del comportamiento de las personas dentro de la empresa, que son quienes con su actuar son el reflejo de lo que se pretende mostrar y, sobre todo, exponer como cuidado del ambiente en todo el sentido de la palabra, es por ello, que se requiere de colaboradores comprometidos éticamente en la organización.

Así mismo, sobre las reglas y códigos profesionales, son las formas de comportamiento que tienen los trabajadores y que están regidas por la normativa institucional mediante un conjunto de normas de conducta profesional respaldadas por el marco ético para el buen clima y desempeño laboral, sentados en una base de procedimientos de carácter no exhaustivo y que pueden abarcar todas las conductas y sus matices, proveyendo un marco general para las reglas y conductas. Así mismo, Blome y Paulraj (2013) consideran que la ética es parte de la organización desde tiempo remotos, y que todo trabajador tiene conocimiento de ello, y no es nada nuevo que haya una preocupación por su cumplimiento, las personas necesitan directrices que sean capaces de que haya un orden y una lógica dentro de la empresa.

Y, la moralidad personal e interés, es definida como la capacidad de tener el sentido del bien por parte del individuo, y que logra diferenciar lo que está bien de lo que está mal, teniendo

como principal preocupación, el bien de todas las personas en su organización. También, es la referencia a las normas y valores sociales que guían a los individuos respecto al prójimo, la comunidad y el entorno, desarrollando virtudes humanas o capacidad de actuar en consecuencia. En este contexto, Deci et al. (2017) establecen que la teoría de las organizaciones y el trabajo, requieren de personas probas dentro de ella, donde los intereses particulares agrupan un interés por la empresa, pues la imagen que se proyecte mediante ellos, va integrar como un todo a la organización, haciendo que los principios morales y personales sean el sostén de la cultura organizacional.

Por otro lado, para la segunda variable, la satisfacción laboral y rendimiento de la tarea del trabajador, forma parte importante hoy dentro del trabajo y el work engagement que se presenta en la empresa, esto porque las personas suelen verse afectadas cuando no se adaptan a la cultura organizacional que se promueve y que afecta al rendimiento de las tareas encargadas (Juyumaya, 2018). Si se toman en cuenta los comportamientos de los colaboradores, se podrá conocer que diversos factores pueden afectar el rendimiento dentro de sus actividades, la presencia de una conexión efectiva que se da en diferentes variables que se presentan pueden alterar los niveles del clima laboral debido a que son un componente adicional para un mejor desempeño de las organizaciones, teniendo como base la influencia del comportamiento de los líderes para la búsqueda del bienestar general (Cruz, 2017).

La dedicación establecida con el factor de compromiso de un individuo en el empleo que realiza donde lo hace sentirse orgulloso de lo que obtiene, es por lo tanto valioso para que su alrededor muestre que sus metas se pueden alcanzar y superar tantas dificultades como expectativas. Fischer et al. (2019) refieren que la dedicación no solo es la preocupación al trabajo, sino que, además, es la búsqueda de recursos que permitan que las labores sean beneficiosas en primer lugar para el propio trabajador, y luego para la organización, dedicándose de forma íntegra y completa.

En tanto la absorción, es el nivel de manifestación que experimenta un individuo en el trabajo e irradia un afecto de dicha en el desempeño de sus funciones, pero en un estado inusual puede olvidarse de cosas ajenas al laburo y absorber en otro tipo de dificultades. Hayes (2018) establece que la participación de la fuerza laboral se reduce cuando crecen a un ritmo menor de la productividad, esto por las horas de trabajo que demanda el mejorar la productividad y que muchos trabajadores son víctimas cuando no conocen su papel exacto dentro de las labores que realizan.

Otro punto es, el vigor que es un gran nivel de fuerza y deseo en el trabajo diario, donde se destacan el ser entusiasta, ser inspirador y los problemas en el laburo. Significa estar concentrado y conforme en lo que se está haciendo, sintiendo una energía muy constante en una persona. Pattnaik y Sahoo (2021) la denominan como la fuerza de trabajo a la capacidad mental y física de cualquier persona con el fin de llevar a cabo una tarea determinada, esto implica que la persona busque los medios y recursos para que pueda cumplir con sus tareas de forma espontánea.

Según Mújdelen et al. (2012) sus dimensiones que muestran contestan a los objetivos de los individuos y lo que buscan dentro de la organización de forma afectiva y cognitiva, la organización define la forma de actuar de manera caracterizada por el funcionamiento perfecto de la persona, orientado en hallar su fortaleza y virtud para sentirse mejor.

Materiales y métodos

La presente investigación tuvo un enfoque cuantitativo porque se emplearon métricas para las dos variables de estudio, con la intención de aprender sobre fenómenos por medio de la recopilación de los datos para desarrollar una indagación objetiva (Hernández & Mendoza, 2018). El tipo de investigación fue aplicada, porque buscó resolver un determinado problema enfocándose en la búsqueda y consolidación del conocimiento para que sea aplicado, generando enriquecimiento en el tema tratado en el estudio (Murillo, 2008).

Así mismo, fue no experimental y transversal. Finalmente, el estudio fue de nivel causal porque mide el efecto de la variable Clima ético sobre el work engagement, así como las tres dimensiones de la segunda variable.

La población para la investigación fueron los trabajadores de las oficinas del Banco en estudio de todas las agencias que integran la red de la región II Trujillo, que suman en total 100 trabajadores. Debido a la pequeña población, a todos se les aplica el cuestionario mediante una muestra censal (Hernández & Mendoza, 2018), esto se da en casos que la población se convierte en muestra. El instrumento utilizado fue el cuestionario, el cual constó de 25 ítems distribuidos para cada parámetro de investigación y medios en la Escala tipo Likert de 5 puntos, desde el más bajo (uno) completamente falso hasta el más alto (cinco) completamente verdadero.

Por otro lado, la confiabilidad se vio reflejada a través de un análisis de la prueba piloto que se aplicó previamente a 20 trabajadores, luego de ello se realizó en análisis de fiabilidad de mediante el Alpha de Cronbach en el programa SPSS obteniendo para a primera variable de clima ético un valor de 0,806 y para la variable work engagement un valor de 0,861 (Ver Anexo 3), siendo altamente fiable y, por consiguiente, su posterior aplicación al total de la muestra. Para el proceso de aplicar la encuesta, se entregó una carta formal a la Gerencia de la Institución financiera pidiendo un permiso para recopilar informes, después se estableció una fecha y hora acordada de la visita.

La recogida de datos se dio de manera personal en el local de la institución bancaria, para las agencias donde no se pudo llegar, se entregó un enlace virtual al personal responsable de la oficina para que pueda ser enviado al grupo de trabajadores del banco. Se preparo la base de datos para el proceso de información en base a las respuestas del cuestionario en Excel - 2016, después se transfirieron los datos al paquete SPSS V. 25 para su análisis por parte del Software. Se ejecutó la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov; así mismo, se desarrollaron los resultados descriptivos mediante el análisis de promedios estadísticos; y, finalmente se aplicó valuación de rho de Spearman para el análisis inferencial.

Resultados y discusión

En referencia al objetivo específico uno: Identificar el nivel del clima ético de los colaboradores de un banco en la región II Trujillo

Tabla 2
Nivel del clima ético

		Media
Válido	Responsabilidad social	3.85
	Reglas y códigos profesionales	3.77
	Moralidad personal e interés	3.57
	Total	3.75

Nota: Datos obtenidos de la encuesta realizada

Los resultados encontrados mostraron que el promedio más alto se encuentra en la dimensión de responsabilidad social con una media más alta sobre los demás, esto implica que el personal del banco está preocupado por las decisiones que se toman frente a los clientes y a los intereses públicos, entendible al ser prestadores de servicios públicos. Luego, se encontró que la dimensión de reglas y códigos profesionales obtuvo una media esperada que refiere al cumplimiento estricto de la normativa de la institución; finalmente, la dimensión de moralidad personal e intereses que logró una media baja, debido a que el personal se preocupa por todos los intereses, así como el sentido de lo correcto o lo incorrecto.

Este nivel encontrado implica entender que las relaciones interpersonales son compartidas de modos distintos y que se rigen si bien es cierto a las políticas y programas, existen también percepciones particulares sobre la organización respecto a la ética, los individuos afrontan circunstancias en las cuales las consecuencias no son obvias, de esa forma se toman decisiones de manera acertada o incorrecta según cada trabajador y su percepción frente al banco. Los comportamientos del personal en la actualidad no fomentan un trabajo colectivo de equipo debido a que cada trabajador busca sus propios beneficios, se detecta un interés propio y las reglas las “adapta” según su necesidad.

Los resultados hallados permitieron tomar como información primordial, esto implica que el personal del banco está preocupado por las decisiones que se toman frente a los clientes y a los intereses públicos de las decisiones que podrían afectar el clima ético dentro de la institución bancaria. Así mismo, la búsqueda de soluciones eficientes a los problemas ha mostrado que pueden existir factores negativos que conduzcan a un comportamiento inapropiado de los trabajadores, como lo expresaron Carpes et al. (2020), se debe de garantizar el ambiente organizacional estable y con muchas experiencias más bien positivas, debe de lograrse un

ambiente mucho mejor después de cada situación con el fin de que haya una preocupación primordial por lo que pueda pasar dentro de la organización. Queda claro que el comportamiento de las personas tiene una tendencia de cambio, están activos a las diversas situaciones que se presentan y que hay que tomar decisiones; como lo indicaron Bermeo et al. (2018) es posible integrar las actividades con respecto a gestión del talento humano, sin perder el clima ético en la organización.

Los análisis de estadística realizados hasta la fecha han demostrado que las variables tienen un impacto significativo en el cambio del puntaje general a favor del superior, lo que puede expresarse por el poder de decisión de los puestos gerenciales y su impacto en el comportamiento de los empleados (Londres, 2010). A su vez, las conexiones interpersonales igualmente tienen un papel fundamental, ya que el clima de trabajo, que es intuitivo como problemático, hostil e irrespetuoso, tiene un impacto negativo en el ambiente. Por último, las condiciones que hacen posible un buen desempeño son necesario para la realización del trabajo. Por otro lado, el clima ético muestra relación con los comportamientos relacionados con la responsabilidad social dentro del sentido ocupacional, se ha encontrado que el clima favorece de manera positiva las relaciones que demanda en la decisión sobre la acotación de normas, así como la proactividad de las prácticas que se incrementan para la búsqueda de la mejora constante en el banco. Tomando a Carpes et al. (2020), el esfuerzo ético contiene valor y sentido cuando se facilita el lidiar eficazmente con las dificultades de habilidad y estrategia que se desarrollan y se fomentan como parte del accionar de bienestar en la organización; políticas, seguridad, crecimiento del individuo, entre otras cosas, mayor cumplimiento emocional de los trabajadores.

Según el objetivo específico dos: Analizar el nivel del work engagement de los colaboradores de un banco en la región II Trujillo

Tabla 3
Nivel del work engagement

		Media
Válido	Dedicación	3.94
	Absorción	3.78
	Vigor	3.54
Total		3.77

Nota: Datos obtenidos de la encuesta realizada

De acuerdo a lo hallado en la variable de work engagement, se halló que la dimensión de dedicación obtuvo el promedio más alto del análisis, esto significa que el trabajador se siente con la suficiente energía para dedicarle a su empleo y sus responsabilidades; por otro lado, la dimensión de absorción encontró una media, donde el colaborador siente que está muy metido en su trabajo, aunque de forma voluntaria, siente felicidad por los periodos largos de trabajo. Finalmente, el vigor obtuvo la media más baja, que es aquella donde la gente considera que le cuesta despegarse de su trabajo.

Los trabajadores tienen un compromiso personal y laboral con la institución, afrontan problemas similares del propio trabajo y se evidencia un liderazgo proactivo en ciertos momentos, las tecnologías de la información ayudan para la comunicación dentro de la institución y el encontrarse en un nivel medio del compromiso, permite entender que los resultados no hacen más que corroborar que las personas se mueven por intereses económicos o de beneficio personal, y que los cambios que se pretendan obtener de ellos va estar sujeto a las condiciones que se les vaya a planear; esto explica que el colaborador depende de energía adicional a sus labores que desarrolla en la empresa, esta energía extra hace que se identifique el tiempo del trabajo que se toman para conseguir metas, tal y como lo refiere Juyumaya (2018), la tarea del trabajador es importante hoy más allá de su sola presencia, pues si la persona no se adapta a la cultura propia de la organización, se pone en riesgo el compromiso porque afecta al rendimiento de las tareas, su involucramiento y su compromiso dispuesto. Así mismo; (Abdullah & Anwar, 2021) tiene la misma posición que lo hallado, porque el comportamiento de los empleados hace que se relacionen de manera efectiva o negativa, y que se puede alterar el engagement si el desempeño está por debajo de lo acostumbrado respecto a la eficiencia en resultados; por tanto, tomando a este autor, se considera que el compromiso requiere de liderazgo y bienestar para todos los involucrados.

A partir de este punto de vista, el compromiso es uno de los acontecimientos que muchos autores están particularmente interesados en estudiar, el cual es considerado como un estado cognitivo y emocional dado de manera positiva conectado con el trabajo, que se expresa en un elevado grado de vigor, dedicación y absorción del individuo en sus tareas (Juyumaya, 2018). La vinculación del hombre con la tarea que tenía entre manos y todo lo específicamente relacionado con su trabajo daba la vitalidad de un signo de energía y resistencia; la dedicación es entusiasta e inspiradora a actividades desafiantes; y absorción de la concentración es la que se caracteriza por una sensación de “pasar el tiempo” (Salanova, 2000).

Para el tercer objetivo específico: Determinar el efecto de las dimensiones del clima ético y el work engagement de un banco en la región II Trujillo.

Tabla 4

Modelo de influencia de las dimensiones del clima ético en el work engagement

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
Responsabilidad social	,474 ^a	,234	,228	1,309
Reglas y códigos profesionales	,516 ^a	,408	,320	1,314
Moralidad personal e interés	,454 ^a	,224	,226	1,309

a. Predictores: (Constante), WORK ENGAGEMENT

Se obtuvo un valor de 0.516 en el R, lo que significa que la proporción de datos es posible predecir influencia de las reglas y códigos profesionales en el work engagement, siendo un 40.8% del total que explica la dimensión sobre la variable. Seguido de ello, un valor de 0.474 en el R, lo que significa que la proporción de datos es posible predecir influencia de la responsabilidad social en el work engagement, siendo un 23.4% del total que explica la dimensión sobre la variable. Finalmente, se obtuvo un valor de 0.454 en el R, lo que significa que la proporción de datos es posible predecir influencia de la moralidad personal e interés en el work engagement, siendo un 22.4% del total que explica la dimensión sobre la variable.

Tabla 5

Modelo de influencia de las dimensiones del work engagement en el clima ético

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
Dedicación	,682 ^a	,550	,548	1,007
Absorción	,320 ^a	,208	,202	1,122
Vigor	,392 ^a	,216	,200	1,100

a. Predictores: (Constante), CLIMA ETICO

Se obtuvo un valor de 0.682 en el R, lo que significa que la proporción de datos es posible predecir una fuerte influencia de la dedicación en el clima ético, siendo un 55% del total que explica la dimensión sobre la variable. Seguido de ello, un valor de 0.392 en el R, lo que

significa que la proporción de datos es posible predecir baja influencia del vigor sobre el clima ético, siendo un 26.6% del total que explica la dimensión sobre la variable. Finalmente, se obtuvo un valor de 0.320 en el R, lo que significa que la proporción de datos es posible predecir baja influencia de la absorción en el clima ético, siendo un 21.6% del total que explica la dimensión sobre la variable.

Discusión

La manera de aproximación al comportamiento ético en la institución se da mediante la interacción de los propios integrantes, pues entienden la forma en que las acciones impactan sobre los demás y comprenden el comportamiento de la moral y la responsabilidad, derivada de sus decisiones. Esto permite compartir la realidad de la organización, se hace mucho más transparente y, sobre todo, coherente, para los trabajadores, creando así un ambiente de compromiso. Como lo asegura Hung & Tsai (2016), se genera una fuerza motivacional para actuar de la manera más adecuada, así se disminuye la probabilidad de que se presenten conductas no éticas; además, se aumenta el racionamiento ético de los empleados, favorece la interacción entre el grupo de trabajo y se fomenta el apoyo y soporte a los líderes. En consecuencia, lo expuesto por Mújdelen et al. (2012), las organizaciones deben ser percibidas coherentes entre lo que promueven y o que practican, representando una ventaja en el compromiso de sus trabajadores, hay más oportunidades de participación, más compromiso, mayor involucramiento y se identifican con mayor probabilidad los principios éticos.

Conclusiones

Sobre el nivel de clima ético, lo hallado ha mostrado que este se basa en el cumplimiento estricto de la normativa de la institución bancaria, las pautas y normas son claras y todos los trabajadores tienen muy en cuenta el sentido de lo correcto o lo incorrecto; así mismo, al ser una organización estatal, la reglamentación es bastante detallada en cada uno de los niveles jerárquicos, áreas, procesos y toda la gestión en general, esto hace que cada colaborador tenga un comportamiento éticamente aceptable dentro de la institución.

Sobre el work engagement, el colaborador siente la suficiente energía para dedicar tiempo a su empleo y sus responsabilidades, esto por la alta carga de trabajo que se tiene y por el número de horas que pasa dentro de la organización; así mismo, esto trae consigo un involucramiento, voluntario en muchos casos, del personal de la institución bancaria, y por la importancia de las funciones que tienen, le es muy difícil despegarse del mismo.

Finalmente, el hallazgo principal ha mostrado que la variable clima ético con la variable work engagement, se asocia de manera positiva debido a que hay una preocupación más allá de dar soluciones efectivas al usuario, además las responsabilidades que tienen las personas hacen

que entreguen lo mejor de su lado profesional basado en la moralidad de su comportamiento en la institución; por supuesto que ha habido algunos casos que han generado la excepción pero en general, el compromiso es alto en los colaboradores, y el cumplimiento se da por la consecución de objetivos personales así como evitar posibles sanciones que impedirían su crecimiento si fuese lo contrario.

Recomendaciones

Para trabajos en organizaciones estatales se requiere tener acceso completo a la información con el personal, ciertamente esta parte del estudio es complejo, por ello es importante que se gestione con anticipación las acciones requeridas para obtener el permiso necesario. Así mismo, una mejora del work engagement requiere crear una fuerte cultura de trabajo en equipo, que pueda comunicar las metas y expectativas claras a todo el personal, se mantengan niveles éticos dentro y fuera de ella; variables que deben seguir investigándose a profundidad, más aún en entidades estatales. Es importante apoyarse en los modelos conceptuales para profundizar aspectos teóricos que contribuyan a mejorar y proponer otros que se adapten dentro de contexto de estudio, en este caso, en el sector banca estatal.

Referencias

- Abdullah, N., & Anwar, G. (2021). An Empirical Analysis of Natural Gas as an Alternative Fuel for Internal Transportation. *International Journal of English Literature and Social Sciences*, 6(1), 15-26. <https://doi.org/DOI: 10.22161/ijels>
- Angulo, R. (2017). Gestion del conocimiento y aprendizaje organizacional: una visión integral. *Informes Psicológicos*, 17(1), 53-70. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.18566/infpsic.v17n1a03>
- Bakaç, C., Chen, Y., Zyberaj, J., Kehr, H. M., & Quirin, M. (2022). Perceived Intrinsic Motivation Mediates the Effect of Motive Incongruence on Job Burnout and Job Satisfaction. *The Journal of Psychology*, 156(1), 12–32. <https://doi.org/10.1080/00223980.2021.1980758>
- Banco Mundial. (2018). *World Development Indicators*. Banco Mundial. <https://doi.org/https://datacatalog.worldbank.org/dataset/world-developmentindicators>
- Bermeo, M., Monsalve, L., & Rojas, M. (2018). El clima ético en las organizaciones, un estudio bibliométrico. *Revista del Congreso de Contaduría, Administración e Informática*, 1(2), 1-23. <https://doi.org/https://investigacion.fca.unam.mx/docs/memorias/2018/11.01.pdf>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (Tercera ed.). México D.F.: Pearson Education.
- Blome, C., & Paulraj, A. (2013). Ethical Climate and Purchasing Social Responsibility: A Benevolence Focus. *Journal of Business Ethics*, 116(3), 567–585. <https://doi.org/10.1007/s10551-012-1481-5>
- Bulutlar, F. (2009). The effects of ethical climates on bullying behavior in the workplace. *Journal of Business Ethics*, 86(1), 273-295.
- Carpes, T., Souza, A., Costa, T., Suptitiz, A., Morais, B., & De Lima, G. (2020). Evaluación del clima ético en servicios de salud: revisión sistemática. *Rev. Bioét*, 28(4), 1-10. <https://doi.org/https://doi.org/10.1590/1983-80422020284436>
- Chinomona, E., Popoola, A., & Imuezerua, E. (2017). The Influence of Employee Empowerment, Ethical Climate, Organisational Support and Top Management Commitment on Employee Job Satisfaction. A Case of Companies in the Gauteng Province of South Africa. *Journal of Applied Business Research*, 33(1), 27-42.
- Cubillos, C. (2018). Ética organizacional aplicada. Estudio de caso de una organización de servicios sociales en España. *Innovar*, 28(67), 111-121. <https://doi.org/https://doi.org/10.15446/innovar.v28n67.68616>

- Cullen, J., & Víctor, B. (2001). An ethical weather report: Assessing the organization's ethical climate. *Organizational Dynamics*, *1*(1), 50-62. <https://doi.org/https://psycnet.apa.org/record/1990-13530-001>
- Deci, E. L., Olafsen, A. H., & Ryan, R. M. (2017). Self-Determination Theory in Work Organizations: The State of a Science. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, *4*(1), 19–43. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032516-113108>
- Demirgüç, A., & Klapper, D. (2017). Financial inclusion and inclusive growth: a review of recent empirical evidence. *Policy Research Working Paper*, *1*(1), 40-80.
- El-Kassar, A.-N., Dagher, G. K., Lythreathis, S., & Azakir, M. (2022). Antecedents and consequences of knowledge hiding: The roles of HR practices, organizational support for creativity, creativity, innovative work behavior, and task performance. *Journal of Business Research*, *140*, 1–10. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.11.079>
- Fischer, C., Malycha, C. P., & Schafmann, E. (2019). The Influence of Intrinsic Motivation and Synergistic Extrinsic Motivators on Creativity and Innovation. *Frontiers in Psychology*, *10*:137. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.00137>
- Gómez, L. (2017). *Gestión de Recursos Humanos* (Vol. 8). México D.F.: Pearson.
- Hayes, A. F. (2018). Partial, conditional, and moderated moderated mediation: Quantification, inference, and interpretation. *Communication Monographs*, *85*(1), 4–40. <https://doi.org/10.1080/03637751.2017.1352100>
- Hayes, M., & Buckingham, M. (2020). The Definitive Series: Employee. *ADP Research Intitute*, *1*(1), 1-48. https://doi.org/https://www.adpri.org/wp-content/uploads/2020/07/29032921/R0110_0520_v5_DSEE_ResearchReport.pdf
- Hernández, S., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México D.F.: McGraw Hill.
- Hung, Y., & Tsai, T. (2016). Ethical work climate and organizational citizenship behavior in the Taiwanese military. *Military Psychology*, *28*(1), 34-49.
- Juyumaya, J. (2018). work engagement, satisfacción laboral y rendimiento laboral: el rol de la cultura organizacional. *Estudios de Administración*, *1*(1), 32-49.
- Kahn, W. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement. *Academy of Management Journal*, *33*(1), 692-794.
- Lisbona, A., Palaci, F., Salanova, M., & Frese, M. (2018). Los efectos del work engagement y la auto eficacia en la iniciativa personal y el desempeño. *Psicothema*, *30*(1), 1-17. <https://doi.org/https://www.redalyc.org/journal/727/72754594014/72754594014.pdf>

- Martin, K., & Cullen, J. (2006). Continuities and extensions of ethical climate theory: A meta-analytic review. *Journal of Business Ethics*, 69(1), 175-194.
- Maslach, C., & Leiter, M. (1997). *The Truth about Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to Do about It*. Jossey- Bass - San Francisco.
- Mújdelen, Y., Mirai, Y., & Sinem, E. (2012). The Effect Of Ethical Climate On Work Engagement. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 58(2), 724 – 733. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.09.1050>
- Murillo, W. (2008). *La investigación científica*. Mc Graw Hill.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la Investigación cuantitativa - cualitativa y redcción de la tesis* (Vol. 5). Educación. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Ossa, C. y Jiménez, A. (2021). Relationship Between Engagement and Quality of Work Life in Chilean Educational Establishment Officials. *Cuadernos de Administración*, vol. 34, DOI: <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cao34.recvtf>
- Pattnaik, S. C., & Sahoo, R. (2021). Employee engagement, creativity and task performance: role of perceived workplace autonomy. *South Asian Journal of Business Studies*, 10(2), 227–241. <https://doi.org/10.1108/SAJBS-11-2019-0196>
- Pérez, E., & Titelman, D. (2018). *La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo*. CEPAL. https://doi.org/https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44213/1/S1800568_es.pdf
- Santiago, C. (2023). Benevolent ethical climate and creative behavior: The sequential moderating role of work autonomy and intrinsic motivation in the Colombian electricity sector. *Contaduría y Administración* 68 (2), 2023, 199-224. <http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2023.4773>
- Schaufeli, W., & Bakker, A. (2003). *The Utrecht Work Engagement Scale (UWES)*. *Test Manual*. Utrecht: Utrecht University.
- Schneider, B., Bowen, D., Ehrhart, M., & Holcombe, K. (2000). The climate for service: Evolution of a construct. *Handbook of Organizational Culture and Climate*, 1(1), 21-36.
- Schwepker, C., & Hartline, M. (2005). Managing the ethical climate of customer-contact service employees. *Journal of Service Research*, 7(2), 377-397.

- Shafer, W. (2008). Ethical climate in Chinese CPA firms. *Accounting, Organizations and Society*, 33(7), 825-835.
- Spar, B., Pletenuy, L., Reilly, K., & Ignatova, M. (2018). Tendencias Internacionales en selección de personal 2018. *LinkedIn Talent Solution*, 1(1), 2-19. <https://doi.org/https://business.linkedin.com/content/dam/me/business/es-mx/talent-solutions/resources/pdf/global-recruiting-trends-2018-v02.28-es-lataam-final.pdf>
- Weeks, W., & Nantel, J. (1999). Corporate codes of ethics and sales forces behavior: a case study. *Journal of Business Ethics*, 11(2), 753-760.

Anexos

Anexo 1: Encuesta

CUESTIONARIO										
<p>Soy estudiante de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Agradezco su apoyo y colaboración en responder la siguiente encuesta en donde el objetivo principal es determinar el efecto del clima ético en el compromiso laboral de los colaboradores de un Banco en la Región II Trujillo, 2022. La información obtenida en este cuestionario es confidencial y servirá solamente con el propósito del presente estudio. Muchas gracias.</p>										
<p>Instrucciones: esta encuesta consta de 25 preguntas. Marca con una X el número que correspona a la respuesta: 1= Completamente Falso. 2= Bastante Falso. 3= Ni verdadero Ni falso. 4= Bastante Verdadero. 5= Completamente Verdadero.</p>										
<p>EL ITEM REPRESENTA LA REALIDAD A ESTUDIAR - El efecto del clima ético en el work engagement de los colaboradores de un Banco en la Región II Trujillo, 2022</p>					completamente falso	bastante falso	ni verdadero ni falso	bastante verdadero	completamente verdadero	
No.	Item RESONSABILIDAD SOCIAL									
1	El efecto de las políticas de atención sobre el diénte y el público son una preocupación primordial en esta institudon					1	2	3	4	5
2	EN ESTA INSTITUCIÓN siempre se buscan soluciones eficientes a los problemas					1	2	3	4	5
3	Lo que es mejor para cada individuo es una preocupación primordial en esta institucion					1	2	3	4	5
4	Las personas que laboran en este banco están muy preocupadas por lo que es mejor para ellos					1	2	3	4	5
5	El colaborador espera ser atendido en circunstancias de indole laboral e o personal					1	2	3	4	5
6	Las personas en esta institucion están activamente preocupadas por el interés del cliente y del público					1	2	3	4	5
No.	Item REGLAS Y CODIGOS PROFESIONALES									
1	La forma más eficiente es siempre hacer lo correcto en este banco					1	2	3	4	5
2	En esta institucion, se espera que las personas sigan estrictamente las normas legales o profesionales					1	2	3	4	5
3	En el banco los colaboradores entienden que el éxito depende del cumplimiento de las normas					1	2	3	4	5
4	Se espera que todos cumplan con las reglas y procedimientos de la entidad bancaria					1	2	3	4	5
No.	Item MORALIDAD PERSONAL E INTERES									
1	En esta empresa, las personas protegen su propio interés por encima de otras consideraciones					1	2	3	4	5
2	La consideración más importante en esta entidad es el sentido del bien o del mal de cada persona					1	2	3	4	5
3	Cada persona en esta institución bancaria decide por sí mismo lo que está bien y lo que está mal					1	2	3	4	5
4	La preocupación más importante de la institucion es el bienestar de todos sus colaboradores s					1	2	3	4	5
No.	Item DEDICACION									
1	En mi trabajo, me siento lleno de energía					1	2	3	4	5
2	Encuentro el trabajo que hago lleno de significado y propósito					1	2	3	4	5
3	El tiempo vuela cuando estoy trabajando					1	2	3	4	5
4	Estoy entusiasmado (a) con mi trabajo					1	2	3	4	5
No.	Item ABSORCION									
1	Puedo seguir trabajando durante períodos muy largos a la vez					1	2	3	4	5
2	Para mí, mi trabajo es un reto					1	2	3	4	5
3	Estoy inmerso (a) en mi trabajo					1	2	3	4	5
4	Me siento feliz cuando estoy trabajando intensamente					1	2	3	4	5
No.	Item VIGOR									
1	Me cuesta despegarme de mi trabajo					1	2	3	4	5
2	En mi trabajo siempre persevero, incluso cuando las cosas no van bien					1	2	3	4	5
3	En mi trabajo, soy muy resistente, mentalmente					1	2	3	4	5

Anexo 2: Operacionalización de variables

Operacionalización de las Variables

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Escala
Clima ético	El clima ético es considerado como la situación laboral que tiene involucra aspectos sobre la responsabilidad social, donde se establecen los procedimientos, reglas y códigos organizacionales para velar el comportamiento de los trabajadores teniendo en consideración la moralidad personal e intereses comunes del grupo.	Responsabilidad social	Las decisiones sobre el cliente y el público son una preocupación primordial en esta empresa	Ordinal / Likert
			La relación de las decisiones sobre el cliente y el público son una preocupación primordial en esta empresa	
			Aquí siempre se buscan soluciones eficientes a los problemas	
			Lo que es mejor para cada individuo es una preocupación primordial en esta organización	
			Las personas en esta empresa están muy preocupadas por lo que es mejor para ellos	
		Reglas y códigos profesionales	Se espera que cada individuo sea atendido al momento de tomar decisiones aquí	
			Las personas en esta empresa están activamente preocupadas por el interés del cliente y del público	
			La forma más eficiente es siempre la correcta, en esta empresa	
			En esta empresa, se espera que las personas sigan estrictamente las normas legales o profesionales	
			Las personas exitosas en esta empresa se rigen por las reglas	
Moralidad personal e interés	Se espera que todos cumplan con las reglas y procedimientos de la empresa			
	En esta empresa, las personas protegen su propio interés por encima de otras consideraciones			
			La consideración más importante en esta empresa es el sentido del bien o del mal de cada persona	

Work engagement	<p>Estudio del compromiso al trabajo de las personas dentro de la organización, y que busca profundizar en la dedicación de cada persona respecto a sus labores; así como el estudio de la absorción que se genera por la carga laboral y el análisis del comportamiento del vigor basado en sus fortalezas y oportunidades.</p>	<p>Dedicación</p> <p>Absorción</p> <p>Vigor</p>	<p>Cada persona en esta empresa decide por sí mismo lo que está bien y lo que está mal</p> <p>La preocupación más importante es el bien de todas las personas de la empresa</p> <p>En mi trabajo, me siento lleno de energía</p> <p>Encuentro el trabajo que hago lleno de significado y propósito</p> <p>El tiempo vuela cuando estoy trabajando</p> <p>Estoy entusiasmado (a) con mi trabajo</p> <p>Puedo seguir trabajando durante períodos muy largos a la vez</p> <p>Para mí, mi trabajo es un reto</p> <p>Estoy inmerso (a) en mi trabajo</p> <p>Me siento feliz cuando estoy trabajando intensamente</p> <p>Me cuesta despegarme de mi trabajo</p> <p>En mi trabajo siempre persevero, incluso cuando las cosas no van bien</p> <p>En mi trabajo, soy muy resistente, mentalmente</p>	Ordinal / Likert
--------------------	--	---	--	------------------

Anexo 3: Matriz de consistencia

Problema de investigación	Objetivo general	Hipótesis de investigación	Variable	Dimensiones	Indicadores
<p>¿Cuál es el efecto del clima ético y el work engagement de los colaboradores de un banco en la región II Trujillo 2022?</p>	<p>Determinar el efecto del clima ético y el work engagement de los colaboradores de un banco en la región II Trujillo</p> <p>Objetivos específicos</p>	<p>H: Existe efecto del clima sobre el work engagement de los colaboradores de un banco en la región II Trujillo</p> <p>Hipótesis específicas</p>	<p>Clima ético</p>	<p>Responsabilidad social</p>	<p>El efecto de las decisiones sobre el cliente y el público son una preocupación primordial en esta empresa</p> <p>el efecto de las decisiones sobre el cliente y el público son una preocupación primordial en esta empresa</p> <p>Aquí siempre se buscan soluciones eficientes a los problemas</p> <p>Lo que es mejor para cada individuo es una preocupación primordial en esta organización</p> <p>Las personas en esta empresa están muy preocupadas por lo que es mejor para ellos</p> <p>Se espera que cada individuo sea atendido al momento de tomar decisiones aquí</p> <p>Las personas en esta empresa están activamente preocupadas por el interés del cliente y del público</p> <p>La forma más eficiente es siempre la correcta, en esta empresa</p>

<ul style="list-style-type: none"> ○ Identificar el nivel del clima ético de los colaboradores de un banco en la región II Trujillo ○ Identificar el nivel del work engagement de los colaboradores de un banco en la región II Trujillo ○ Determinar el efecto de las dimensiones del clima ético y el work engagement de un banco en la región II Trujillo 	<p style="text-align: center;">Ha: A mayor responsabilidad social mayor dedicación de los colaboradores de un banco en la región II Trujillo</p> <p style="text-align: center;">Hb: A mayor responsabilidad social mayor absorción de los colaboradores de un banco en la región II Trujillo</p> <p style="text-align: center;">Hc: A mayor responsabilidad social mayor vigor de los colaboradores de un banco en la región II Trujillo</p> <p style="text-align: center;">Hd: A mayor reglas y códigos profesionales mayor dedicación de los colaboradores de un banco en la región II Trujillo</p> <p style="text-align: center;">Hb: A mayor reglas y códigos profesionales</p>	<p style="text-align: center;">Reglas y códigos profesionales</p>	<p style="text-align: center;">En esta empresa, se espera que las personas sigan estrictamente las normas legales o profesionales</p> <p style="text-align: center;">Las personas exitosas en esta empresa se rigen por las reglas</p> <p style="text-align: center;">Se espera que todos cumplan con las reglas y procedimientos de la empresa</p> <p style="text-align: center;">En esta empresa, las personas protegen su propio interés por encima de otras consideraciones</p> <p style="text-align: center;">La consideración más importante en esta empresa es el sentido del bien o del mal de cada persona</p> <p style="text-align: center;">Cada persona en esta empresa decide por sí mismo lo que está bien y lo que está mal</p> <p style="text-align: center;">La preocupación más importante es el bien de todas las personas de la empresa</p> <p style="text-align: center;">En mi trabajo, me siento lleno de energía</p> <p style="text-align: center;">Encuentro el trabajo que hago lleno de significado y propósito</p> <p style="text-align: center;">El tiempo vuela cuando estoy trabajando</p> <p style="text-align: center;">Estoy entusiasmado (a) con mi trabajo</p>
	<p style="text-align: center;">Work engagemen t</p>	<p style="text-align: center;">Moralidad personal e interés</p>	<p style="text-align: center;">Dedicación</p>

mayor absorción de los
 colaboradores de un banco
 en la región II Trujillo
 Hc: A mayor reglas y
 códigos profesionales
 mayor vigor de los
 colaboradores de un banco
 en la región II Trujillo
 Ha: A mayor moralidad
 personal e interés mayor
 dedicación de los
 colaboradores de un banco
 en la región II Trujillo
 Hb: A mayor moralidad
 personal e interés mayor
 absorción de los
 colaboradores de un banco
 en la región II Trujillo
 Hc: A mayor moralidad
 personal e interés mayor
 vigor de los colaboradores
 de un banco en la región II
 Trujillo

Absorción

Puedo seguir trabajando durante períodos
 muy largos a la vez
 Para mí, mi trabajo es un reto
 Estoy inmerso (a) en mi trabajo
 Me siento feliz cuando estoy trabajando
 intensamente
 Me cuesta despegarme de mi trabajo
 En mi trabajo siempre persevero, incluso
 cuando las cosas no van bien

Vigor

En mi trabajo, soy muy resistente,
 mentalmente

Población, muestra y muestreo	Instrumentos de recolección de datos	Procedimientos	Técnicas estadísticas	Procesamiento
<p>La población para la investigación serán los trabajadores de las oficinas del Banco en estudio de todas las agencias que integran la red de región norte II, que suman en total 100 trabajadores.</p> <p>Al ser una población reducida para un estudio cuantitativo, se tomarán a todos los colaboradores. La muestra será de tipo censal al ser</p>	<p>La técnica empleada será la encuesta y el instrumento para su uso el cuestionario que constará de 21 ítems divididos por cada una de las dimensiones de estudio y se medirá en una escala de Likert de cinco niveles, desde el más bajo (1) no es importante hasta el más alto (5) si es importante.</p> <p>Se realizó el análisis de fiabilidad mediante el Alpha de Cronbach en el programa SPSS.</p>	<p>El procedimiento de la aplicación de la encuesta será de forma presencial en las instalaciones de la empresa, para eso se presentará una carta formal a la Gerencia de la institución financiera solicitando el permiso respectivo para el levantamiento de información, luego de ello se coordinará el día y la hora de la visita, de preferencia fin de semana que es donde se encuentran la totalidad del personal (sábado y domingo). Estando ya en el proceso de la encuesta, se explicará previamente sobre el llenado y la firma del consentimiento informado, se estima un tiempo de dos horas aproximadamente por cada día para la ejecución de las encuestas.</p>	<p>Estadística Inferencial</p>	<p>Respecto al procesamiento de la información, se elaborará una base de datos con los resultados de la encuesta en el programa Excel 2010, luego de eso se pasará la información al paquete de datos SPSS v.25 para el análisis a través de la prueba R de Pearson mediante el uso de la estadística inferencial.</p>

considerado el
total de la
población de
colaboradores, tal
y como afirman
(Hernández &
Mendoza, 2018),
esto se da en casos
que la población se
convierte en
muestra

Anexo 4: Análisis del Alpha de Cronbach

Variable Clima ético

Alfa de Cronbach	N de elementos
,806	14

Dimensión Responsabilidad social

Alfa de Cronbach	N de elementos
,868	6

Dimensión Reglas y códigos profesionales

Alfa de Cronbach	N de elementos
,847	4

Dimensión Moralidad personal e interés

Alfa de Cronbach	N de elementos
,626	4

Variable Work engagement

Alfa de Cronbach	N de elementos
,861	11

Dimensión Dedicación

Alfa de Cronbach	N de elementos
,703	4

Dimensión Absorción

Alfa de Cronbach	N de elementos
,844	4

Dimensión Vigor

Alfa de Cronbach	N de elementos
,619	3