

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



Compromiso organizacional de los colaboradores de las sucursales de una entidad financiera en la ciudad de Chiclayo, 2022

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

AUTOR

Alan Eric Pinella Cajan

ASESOR

Yesenia Aylen Serruto Perea

<https://orcid.org/0000-0002-7030-7345>

Chiclayo, 2023

**Compromiso organizacional de los colaboradores de las
sucursales de una entidad financiera en la ciudad de Chiclayo,
2022**

PRESENTADA POR:
Alan Eric Pinella Cajan

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:

Diogenes Jesus Diaz Rios
PRESIDENTE

Liliana Milagros Portilla Capuñay
SECRETARIO

Yesenia Aylen Serruto Perea
VOCAL

Dedicatoria

A mis padres, por haberme formado en valores y principios inquebrantables; y por darme la fortaleza y animo de seguir adelante ante cualquier adversidad.

Agradecimientos

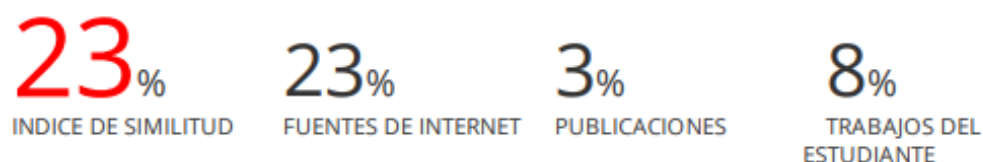
Agradezco a Dios, por acompañarme cada minuto de vida y permitirme terminar con éxito mi etapa universitaria.

A mis padres, por su coraje y buenos consejos.

A mi asesora de tesis, Mg. Aylene Serruto, por su tiempo y dedicación en mi investigación.

Compromiso organizacional de los colaboradores de las sucursales de una entidad financiera en la ciudad de Chiclayo

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	6%
2	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Colegio Champagnat Trabajo del estudiante	2%
5	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
7	1library.co Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Universidad Católica San Pablo Trabajo del estudiante	<1%
9	repositorio.utn.edu.ec Fuente de Internet	

Índice

Resumen	6
Abstract	7
Introducción.....	8
Revisión de literatura	10
Materiales y métodos	14
Resultados y discusión	17
Conclusiones	20
Recomendaciones	26
Referencias.....	27
Anexos	30

Resumen

La presente investigación determina el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores en sucursales de entidades financieras en Chiclayo al 2022. En esta investigación se emplearon métodos de nivel cuantitativo y descriptivo y un diseño no experimental. Se estableció como muestra a los empleados de una sucursal de una entidad financiera en la ciudad de Chiclayo en el año 2022, la cual es de tipo censal, por lo que no se requiere muestreo. Se utilizó como técnica de investigación una encuesta utilizando un instrumento cuestionario validado por los autores Meyer y Allen, que contiene 3 componentes sobre factores sociodemográficos y 18 componentes sobre compromiso organizacional. El nivel de compromiso organizacional de los colaboradores emocionales fue de 4,71 (levemente de acuerdo), un compromiso organizacional normativo de 4,92 (levemente de acuerdo) y un compromiso organizacional de continuidad de 5,21 (alto). En conclusión, se evidenció que el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de las sucursales de una entidad financiera en la ciudad de Chiclayo 2022 es levemente de acuerdo con un valor de 4,94 en la escala de Likert del 1 al 7.

Palabras clave: Compromiso organizacional, banco, sector financiero.

Abstract

The present investigation determines the level of organizational commitment of the collaborators of the branches of a financial entity in the city of Chiclayo 2022. For this investigation, a quantitative and descriptive level approach was used with a non-experimental design. The employees of the branches of a financial institution in the city of Chiclayo 2022 were established as a sample, with a census-type sample, so sampling is not required. The survey with the questionnaire instrument validated by the authors Meyer and Allen was used as a research technique, with three components on sociodemographic factors and 18 components on organizational commitment. A level of organizational commitment of affective collaborators of 4.71 (slightly agree), a normative organizational commitment of 4.92 (slightly agree) and an organizational commitment to continuity of 5.21 (high) were evidenced. In conclusion, it was evidenced that the level of organizational commitment of the employees of the branches of a financial institution in the city of Chiclayo 2022 is slightly in agreement with a value of 4.94 on the Likert scale from 1 to 7.

Keywords: Organizational Commitment, bank financial sector.

Introducción

Desde el comienzo de la pandemia de Covid-19 en el año 2020, las organizaciones experimentaron cambios respecto a sus estrategias de actividades y productividad, el distanciamiento social como medida de protección para evitar la propagación del virus ocasionó el cierre temporal de todas las industrias a nivel mundial, entre ellas las entidades bancarias, donde miles de trabajadores abandonaron sus puestos laborales sin posibilidad de asistir diariamente a las oficinas comerciales. (Cifuentes y Londoño, 2020).

Es por ello, que en muchos casos las actividades laborales se empezaron a desarrollar de forma remota, en el plano internacional, en un estudio realizado en Argentina, Olivia et al, (2022) determinaron que los colaboradores de las entidades bancarias debieron adaptarse rápido a los nuevos cambios, áreas como TI, centrales comerciales y operaciones y así como los call center, iniciaron nuevos esquemas de trabajo donde enfrentaron nuevos desafíos como el uso de dispositivos electrónicos propios, los cuales no siempre son aptos para cumplir con las actividades diarias así como también la barrera de conexión a internet, es por ello que se evidenciaron bajos niveles de cumplimiento de objetivos, motivado principalmente a la falta de compromiso organizacional, fallas en la comunicación con supervisores y equipos de trabajo.

Así mismo, Monterrosa et al (2020), afirma que el estrés y ansiedad experimentado por los colaboradores incide en sus desempeños, compromisos y satisfacciones laboral; por esto las comunicacionales organizacionales adecuadas influirán en positivo, manejando los estados emocionales de los trabajadores. De esta forma, es analizado para entender bajas productividades del trabajador en la organización. Así mismo, Jiménez (2019) indica que en un estudio realizado determinó que los trabajadores comprometidos lograban alcanzar en un 50% más clientela fidelizada. reflejando las necesidades en manejar el compromiso organizacional con seriedad en la empresa e institución de los estados.

Una empresa debe velar por el compromiso y motivación de sus empleados y para ello es necesario implantar estrategias como el marketing interno para aumentar el compromiso de los empleados. Por otro lado, Hidalgo (2018) indicó en su investigación que reducir el error en los trabajos se vinculan con los grados de identificaciones que manifiesta el trabajador con sus centros laborales.

En el ámbito local, según entrevistas realizadas a los Gerentes de las sucursales de una entidad financiera de Chiclayo, en el 2022, en el área de operaciones-comerciales, manifiestan que se encuentran afectada por el rendimiento de determinados colaboradores, al no cumplir con la colocación de los productos financieros que se exigen mensualmente. Como resultado de ello, a corto plazo las sucursales no llegan a cumplir las metas de algunos productos

financieros tales como colocación de créditos hipotecarios, créditos por convenio y tarjetas de crédito, lo que produce una menor rentabilidad, que la convierte en una entidad que no se ajusta al objetivo que tienen, de querer ser la entidad financiera número uno de la región en la colocación de estos productos financieros.

Ante esto, Manzaneda (2016) destaca que el nivel de compromiso organizacional de cada colaborador incide decisivamente en el desarrollo de sus operaciones, lo que conduce a mayores niveles de eficiencia. En Perú, esta tasa es probablemente la más alta, aunque las tasas varían de 85% a 86% en diferentes países, ya que el principal factor que impulsa el nivel de compromiso organizacional es el desarrollo y las oportunidades de capacitación, la compensación y el reconocimiento que reciben, etc.

Teniendo en cuenta, que el funcionamiento adecuado de una organización requiere de las actividades de innovación y cargadas de espontaneidad de cada empleado y que estas trascienden las exigencias de sus funciones, así como de personas comprometidas con los objetivos de la organización. Se ha decidido determinar el compromiso que demuestran los colaboradores de una entidad financiera.

Hoy en día, en las organizaciones es importante evaluar el compromiso organizacional de cada colaborador porque este indicador es fundamental para medir el logro de los propósitos operativos de negocio de la empresa. Por lo tanto, la razón de este estudio fue determinar el nivel de compromiso organizacional dentro de las sucursales de las entidades financieras de la ciudad de Chiclayo.

Por lo expuesto anteriormente surge la siguiente pregunta: ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de las sucursales de una entidad financiera en la ciudad de Chiclayo?

Luego de expuesta la información y planteada la problemática, esta investigación se justifica en el hecho de que, es muy importante poder determinar el nivel de compromiso de los colaboradores, los resultados y conclusiones obtenidos ayudarán a gerentes, jefes y administradores de distintas instituciones financieras a fijar estrategias de trabajo más apropiadas.

La importancia del compromiso organizacional se ha demostrado en numerosos estudios que han encontrado que los empleados comprometidos son más productivos, tienen una mayor satisfacción laboral y es menos probable que abandonen la organización. Además, el compromiso organizacional puede ser un indicador importante del rendimiento y la retención de los empleados, lo que puede tener un impacto positivo en la rentabilidad y la competitividad de la organización.

Metodológicamente, sirve como plataforma y material de apoyo para otras investigaciones similares por tratarse de un estudio realizado sistemáticamente. Los instrumentos utilizados en esta investigación han sido validados – comportamiento organizacional.

Revisión de la literatura

A la fecha se cuentan con diversas investigaciones relacionadas al compromiso organizacional, como es el caso de Paredes et al. 2021, donde describieron un nivel de compromiso organizacional de sus colaboradores de las instituciones financieras de la región Junín, a una muestra de 210 colaboradores. Concluyeron que las respuestas de los encuestados fluctuaron en valor de escala Likert; existiendo un nivel moderado de compromiso organizacional; en la misma línea Gamarra (2021) menciona que los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima - Agencia Quillabamba indica que la variable compromiso organizacional tuvo un bajo promedio y muy bajo la dimensión del compromiso emocional y bajo la dimensión del compromiso normativo. Finalmente concluyó que el compromiso organizacional de la institución Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco-Quillabamba era bajo. Por otro lado, Ferrando y Ferrando (2022) realizó su investigación en la entidad financiera con sede en Matriz-Tacna a 35 trabajadores, determinando un bajo compromiso organizacional, principalmente por el agotamiento físico, emocional y mental del trabajador.

En la investigación de Acuña y Macedo (2021) tuvieron el objetivo de establecer el impacto del compromiso organizacional en el desempeño de las habilidades de 55 empleados, con base a resultados, se concluyó que los empleados tienen niveles moderados y altos de compromiso organizacional, ya que las actividades y tareas son asignadas en base a habilidades que demuestran durante la jornada. Asimismo, Nuñez y Díaz (2021) tomaron la muestra de 60 empleados de banco y aplicaron el cuestionario

Con base en la teoría de Meyer y Allen (1997), que incluye 18 ítems y 03 dimensiones: compromiso afectivo, de continuidad y normativo, también se aplicó la misma teoría a esta encuesta, se encontró que la continuidad y el compromiso normativo son percibidos por los colaboradores de Mibanco. De igual forma, García y Vásquez (2022) mencionaron que su propósito fue analizar la relación entre la dimensión marca empleadora y el compromiso organizacional de los colaboradores de los mandos medios en una empresa bancaria “XYZ” ubicada en el área metropolitana de Lima. Marca y Compromiso Organizacional (2017). Se llegó a la conclusión de que el compromiso organizacional de los empleados puede explicarse

parcialmente por el beneficio económico percibido. Por ello, Carrasco (2021) tuvo como propósito establecer la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Banco de Crédito del Perú Chimbote. Además, los resultados señalaron que el 90% de la población se encontraba dentro del nivel normal. Sin embargo, según sus dimensiones, la dimensión emocional, de continuidad y normativa presentan un nivel de déficit del 57%, 59% y 55%, respectivamente.

Así mismo, en el trabajo de investigación de Estela (2021) su objetivo fue determinar la relación entre el marketing interno y el compromiso organizacional de los 22 socios que integran la Caja de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán de Moyobamba, dando como resultado que el 40,91% de los colaboradores presenta un nivel moderado de compromiso organizacional. De igual forma, Torres (2021) tuvo como objetivo identificar una relación entre la dirección operativa y el compromiso organizacional del Banco Interamericano de Finanzas - Región Norte 2020, para ello se aplicó la técnica de la encuesta a 88 colaboradores por 2 cuestionarios. Aquí se encontró el 0%, es decir, ninguna persona tenía bajo compromiso organizacional, mientras que la mayoría de los empleados de la región norte tenían nivel fijo de compromiso organizacional, equivalente a 70 trabajadores, que eran el 79,50%, y el 20,50% tenían niveles altos de compromiso organizacional. compromiso organizacional, 88 18 de los encuestados tenían un alto nivel de compromiso.

Bases teóricas

Con relación a la teoría del compromiso organizacional, Chino (2017) indica como concepto que es el nivel de participación del personal en su trabajo considerando sus necesidades más importantes, la autoestima, su prestigio, su autoimagen y su autonomía. Asimismo, se considera como el reconocimiento del trabajador sobre los sentimientos, la comprensión de la historia de la organización y del comportamiento de los objetivos organizacionales por todos sus elementos, dejando de lado la alineación del empleado y enfocando los esfuerzos en el compromiso de este.

De igual forma, indica que el compromiso es considerado un reto contemporáneo, por el persistente temor de recorte de colaboradores, la inseguridad laboral, los cambios tecnológicos y la necesidad de lograr mayores metas con menos esfuerzos, por ello, los administradores o encargados de la organización, deben generar un estimulante ambiente laboral para incrementar el compromiso; a pesar de los miedos, se debe desempeñar un inmejorable trabajo con diversas tácticas organizacionales que animen la organización.

Por otro lado Lee et al., (2019) manifiesta que el compromiso organizacional se

describe al apego emocional y cognitivo de un empleado a una organización, que se manifiesta como la voluntad de dedicar tiempo y energía adicional para contribuir al éxito de la organización; en ese mismo contexto, Hakanen et al., (2020) y Kulshrestha et al., (2022) Llegaron a la conclusión de que el compromiso organizacional se refiere al grado en que los empleados se sienten psicológicamente conectados con su trabajo y la organización y están dispuestos a hacer un esfuerzo adicional para ayudar a la organización a alcanzar su finalidad y muy similar a lo que menciona Wang et al., (2021) donde define al compromiso organizacional como un estado mental positivo de los empleados hacia su trabajo y su organización, caracterizado por la dedicación, la implicación y la energía que ponen en su trabajo.

Colectivamente, estas definiciones concuerdan en que el compromiso organizacional tiene referencia a la conexión emocional y cognitiva que los empleados tienen con su trabajo y organización, y su voluntad de dedicar más tiempo y energía para contribuir al éxito de la organización. Asimismo, destacar la importancia del compromiso organizacional con el desempeño y la retención de los empleados, así como con el éxito general de la organización.

Por su parte Meyer y Allen, (1991) propone la teoría de los tres componentes del compromiso organizacional: 1. Compromiso afectivo, que se refiere a la conexión emocional que los individuos establecen con una organización al satisfacer sus requerimientos y expectativas, 2. Compromiso continuo o de continuidad, donde el individuo se da cuenta del tiempo y la energía que perderá al dejar la empresa, conciencia de implicación y 3. Compromiso normativo, que implica permanecer por cumplir un deber moral de reciprocidad con la organización, demostrando lealtad y apego con la institución. Cabe mencionar que este reconocido modelo de compromiso organizacional ha sido aplicado a la presente investigación. Asimismo, Huaman y Maradiegue (2018) en su estudio mencionan que el compromiso organizacional puede influir en diversos aspectos del comportamiento de los trabajadores, por ejemplo, su desempeño y satisfacción laboral e intención de dejar la organización. En este sentido, los autores recomiendan promover un compromiso organizacional con prácticas efectivas de la gestión en recursos humanos (GRH), comunicarse con claridad, recibir retroalimentación frecuente, desarrollar habilidades y participación en la toma de decisiones, y promover un ambiente de trabajo positivo y una cultura de apoyo y reconocimiento.

Tabla 1.

Las tres dimensiones del compromiso en relación con otros elementos.

Tipos de Compromiso	Características	El individuo	Tipo de contrato psicológico	Valores	Resultados
Continuidad	Se siente obligado, por ejemplo, por el sueldo que percibe.	"tiene" que estar en la organización. Juicios más racionales (coste personal de abandono).	Transaccional (coste de oportunidad ligado a pertenencia).	Mera aceptación o sometimiento a los valores de la empresa (incluso pueden ser contrarios, pero se "aceptan" a cambio de salario.	Desempeño al mínimo. Absentismo físico o psicológico). Rotación (o intención de abandono).
Afectivo	Aparecen sentimientos de pertenencia, afecto, alegría.	"quiere" estar en la organización. Enfoque más emocional.	Relación (vínculo emocional).	Identificación y congruencia entre valores de la persona y de la organización.	Aceptación del cambio. Satisfacción laboral. Iniciativa. Espíritu cooperativo. Deseo de permanencia.
Normativo	Lealtad, sentirse de fondo obligado	El individuo está "determinado" a contribuir a los fines de la organización. Se desarrolla la firme determinación de ser leal. Deber moral (no hace falta que esté presente lo afectivo, aunque si está es de ayuda).	Relacional (fidelización) (vínculo racional).	Se produce el compromiso moral mediante la identificación con los fines y objetivos de la organización (se interiorizan los valores y misión de la organización).	Contribución a los objetivos. Implicación con la misión. Ayuda al desarrollo de otras personas (más allá de la mera cooperación). Prescriptor de la empresa (deseo que otros vengan a la empresa).

Nota: Ruiz (2013)

Según la Tabla 1: Modelo de Meyer & Allen (1997) se establecen tres dimensiones del compromiso organizacional, cada una con sus múltiples causas y consecuencias. De igual manera otros autores explican las dimensiones del compromiso organizacional de la siguiente manera:

En relación con el compromiso afectivo, Zavala (2017), conceptualiza que es la conexión emocional construido por los mismos colaboradores con su empresa, cuando logra primero satisfacer sus necesidades más apremiantes: principalmente psicológicas y la culminación de sus expectativas. Es el vínculo afectivo, que identifica, que implica e integra al trabajador con su empresa; así mismo Espejo (2017) manifiesta que el compromiso afectivo promueve que el trabajador disfrute y sienta placer de trabajar en su organización. Los empleados que logran poseer este compromiso afectivo se inclinan a trabajar más para lograr mayores beneficios y bienestar del mismo.

Con relación al compromiso normativo, Zavala (2017) señala que los trabajadores sienten la obligación moral de permanecer leales a la empresa como contraprestación para acceder a beneficios como capacitación, facilidades para el aprendizaje; esto se caracteriza

por el sentimiento fuerte de pertinencia, como un efecto sentimental de estar en deuda con su empresa por la oportunidad o recompensa puesta en él. De igual manera, Espejo (2017) lo define como la emoción de obligación del trabajador para establecerse en su organización; se refiere a la creencia de lealtad a la empresa en un sentido ético porque despierta un sentido de reciprocidad

con esta, ya que los trabajadores reciben diferentes beneficios tales como: capacitación, honorarios de estudios, etc. Empresa, comprométete con tu organización durante la permanencia.

Por otro lado, Zavala (2017) manifiesta un compromiso continuo o de continuidad aparece cuando el empleado considera que no existe la oportunidad de adquirir algún trabajo con mejores o semejantes características al actual, desde ese momento se acrecienta el apego a la organización. Otros factores involucrados en el compromiso continuo son: el nivel de la formación académica, la edad y el tiempo laboral. Finalmente, Espejo (2017) concluye el compromiso de continuidad está subdividido en 02 dimensiones: El sacrificio personal (relativo a dejar el empleo), y sus limitadas alternativas (asociado a ubicar otras instancias laborales).

En la investigación de Arias (2001) menciona que el compromiso organizacional está muy ligado a la satisfacción laboral lo que sugiere que los trabajadores se sientan comprometidos con su organización también tienden a estar más satisfechos con su trabajo, además el autor también identificó que algunos factores como el apoyo del supervisor y la oportunidad de desarrollo personal y profesional influyen en el aumento del compromiso, estos resultados hacen que se desarrollen en un ambiente laboral justo y apoyador, a su vez Cañarte (2018) identificó los factores que influyen en el compromiso organizacional, como la comunicación efectiva y la percepción de justicia en la empresa, estos resultados muestran que las empresas pueden proporcionar un ambiente justo y participativo.

Materiales y métodos

De acuerdo con lo revelado por Hernández et al. (2014), se emplea un enfoque cuantitativo, ya que la información numérica se utiliza para probar teorías a través de la recopilación de datos y la investigación estadística, cuyo propósito es establecer patrones de comportamiento destinados a validar conceptos y realidades problemáticas.

Además, la investigación es de tipo aplicada, porque su objetivo es proponer posibles soluciones al problema existente a partir del conocimiento teórico y profesional sobre el tema

Hernández y Mendoza, (2018). Respecto al nivel del estudio se basó en ser descriptivo, debido a que especifica características importantes del objetivo en análisis sobre el compromiso organizacional de los colaboradores de las sucursales de una entidad financiera en la ciudad de Chiclayo, 2022.

Por lo tanto, el diseño del estudio es no experimental ya que se efectuó sin manipulación de variables. Asimismo, no fue necesario modificar los indicadores o niveles de compromiso organizacional de los participantes de las sucursales de una entidad financiera en la ciudad de Chiclayo, 2022 y las observaciones de los indicadores se realizaron tal y como se muestran en la realidad. En tal sentido, la investigación es transversal porque se basó en recolectar los datos en un momento único. Además, la toma de datos de la investigación fue realizada en un instante de tiempo, momento en el cual se evaluó y registró los datos correspondientes del compromiso organizacional de los colaboradores de las sucursales de una entidad financiera en la ciudad de Chiclayo, 2022. Hernández et al, (2014)

Igualmente, la población está compuesta por 80 colaboradores de una sucursal de la entidad financiera en la ciudad de Chiclayo en el año 2022. Mencionado por Hernández et al. (2014) que la muestra de una investigación es un subconjunto de sujetos de investigación con características de población iguales o similares, personas que reflejan o representan a toda la población. En base a esto, se tomó a toda la población existente, lo cual es una población pequeña de menos de 100 personas y no se requiere fórmula de muestreo.

Con el fin de obtener información cuantitativa sobre las variables de compromiso organizacional de los empleados de una sucursal de una entidad financiera de la ciudad de Chiclayo, se utilizó como técnica la encuesta, utilizando un instrumento cuestionario con estructura de ítems cerrados, utilizando un cuestionario de 7 puntos. Escala de Likert: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Levemente en desacuerdo (3), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4), Levemente de acuerdo (5), De acuerdo (6) y Totalmente de acuerdo (7); permite combinando áreas de estudio Escala de información sobre la variable en estudio

De igual manera, el cuestionario de compromiso organizacional utilizado es el de Meyer y Allen (1991), el cual consta de 3 factores sociodemográficos y 18 componentes de compromiso organizacional de los socios, con el propósito de determinar el nivel de compromiso organizacional de los encuestados. También, los instrumentos de recolección de datos (encuesta) validado por el índice alfa de Cronbach para confiabilidad a nivel de variable y en cada dimensión; con base en respuestas promedio de los empleados de una sucursal de una entidad financiera en Chiclayo en el año 2022, excepto las escalas que se muestran a continuación, medido en tres niveles.

Tabla 3.*Confiabilidad del instrumento.*

Variable / Dimensión	Alfa de Cronbach	Interpretación
Compromiso organizacional	0.721	Respetable
Compromiso Afectivo	0.644	Mínimamente aceptable
Compromiso Normativo	0.529	Mínimamente aceptable
Compromiso de Continuidad	0.680	Moderada

Nota. Extraído del dato estadístico SPSS demostrando la confiabilidad del instrumento.

Tabla 4.*Baremo de niveles para el compromiso organizacional*

Nivel	Valores
Bajo	1,00 - 2,99
Medio	3,00 - 4,99
Alto	5,00 - 7,00

Nota. Extraído del dato estadístico SPSS.

Posteriormente, en el mes de junio del 2022, la encuesta fue aplicada al total de la muestra, que a su vez es la misma de la población, los 80 colaboradores del área operativa-comercial de las sucursales de una entidad financiera en Chiclayo 2022. Esta se llevó a cabo virtualmente utilizando el formulario de Google Drive sin ningún contratiempo.

Dentro de los criterios de inclusión se tomaron en cuenta a todos los colaboradores de las áreas operativas y comerciales de las sucursales de una entidad financiera en Chiclayo 2022, con más de un año de antigüedad, con jornadas laborales de tiempo parcial y completo. Por otro lado, los criterios de exclusión considerados fueron, empleados con tiempo de servicio menor a un año.

Al obtener los resultados, se analizaron mediante SPSS, un programa estadístico especializado que sistematiza los datos y aplica estadística descriptiva e inferencial a los resultados.

Resultados y discusión

En cuanto a, el compromiso organizacional se refiere a la medida de dedicación del personal están comprometidos con su trabajo y con su organización. Los resultados y discusión del comportamiento organizacional se centran en datos cuantitativos que determinaron el nivel de compromiso de los colaboradores; en base a estos resultados proporcionaron información valiosa para los líderes y gerentes de la organización ya que les permitieron tomar medidas para mejorar el compromiso de los empleados y por lo tanto mejorar aspectos ligados al compromiso como mejorar el rendimiento y la eficacia en la empresa.

De igual manera, el perfil de la población se muestran datos socio demográficos como edad, estado civil, sexo y antigüedad en la empresa, los cuales se visualizan en la tabla 3.

Tabla 5.

Distribución según sexo, estado civil, edad y antigüedad en la empresa de los colaboradores de las sucursales de una entidad financiera de Chiclayo, 2022

		Edad				Estado civil				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado					
Válido	18 a 19 años	13	7.1	7.1	7.1	Soltero	45	56.3	56.3	56.3
	20 a 29 años	27	47.6	47.6	54.8	Casado	27	33.8	33.8	90.0
	30 a 39 años	29	42.9	42.9	97.6	Divorciado	8	10.0	10.0	100.0
	40 a 49 años	11	2.4	2.4	100.0	Total	80	100.0	100.0	
		Sexo				Antigüedad en la empresa				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado					
Válido	Varón	36	45.00	45.0	45.0	1 a 5 años	45	7.1	7.1	7.1
	Mujer	44	55.00	55.0	100.0	6 a 10 años	20	7.1	7.1	14.30
	Total	80	100.00	100.0		11 a 20 años	15	19.0	19.0	33.3
						Total	80	100.0	100.0	

Nota. Extraído del programa SPSS demostrando datos sociodemográficos de la muestra.

En la tabla 5 muestra que la distribución de los colaboradores de las sucursales de una entidad financiera de Chiclayo, en el 2022 es bastante simétrica, teniendo que el 55% son mujeres y el 45% varones, la mayoría de los colaboradores posee estado civil de soltero, siendo estos el 56,3%, mientras que el 33,8% están casados y solo el 10% restante divorciados.

Asimismo, la edad promedio del colaborador de las sucursales de una entidad financiera de Chiclayo, en el 2022 es de aproximadamente 29 años con una desviación típica de 6,71; mientras que promedian aproximadamente 10 años de servicio con una desviación estándar de 14,33.

- **Objetivo General: Determinar el nivel de compromiso organizacional**

Con respecto al propósito general de determinar los niveles de compromiso de los empleados de las entidad financiera de Chiclayo, 2022, esta es una pregunta muy importante ya que el compromiso de los empleados es un factor clave de éxito para cualquier compañía. Citando a Chino (2017) el compromiso del colaborador se define como “la voluntad de los empleados de actuar de manera proactiva y diligente en interés de la organización más allá de lo que se espera que hagan en su trabajo diario”. Por lo tanto, al determinar ese nivel de dedecación del personal es fundamental para comprender el nivel de compromiso y esfuerzo que están dispuestos a poner en su trabajo.

Tabla 5

Nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de las sucursales de una entidad financiera de Chiclayo, 2022

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Compromiso organizacional	80	3,72	6,00		,4961
N válido (según lista)	80				

Nota. Extraído del programa SPSS

En la tabla 5 se muestra que la media obtenida en las respuestas de Compromiso Organizacional de los colaboradores de las sucursales de una entidad financiera de Chiclayo, en el 2022 mediante estadística descriptiva fueron de 4,95 puntos (Levemente de acuerdo) en una escala del 1 al 7; claramente se identifica que existe una oportunidad de mejora ya que el resultado esperado debería ser entre 6 y 7 puntos de compromiso organizacional. En contraste con los resultados obtenidos Toledo (2018) evidenció un nivel de compromiso alto en los colaboradores del BCP en la Agencia de Huaraz en el año 2016 donde se utilizó el mismo modelo de Meyer y Allen para su medición.

Complementando, el estudio de Lee et al. (2019) brinda una perspectiva interesante sobre el compromiso de los empleados. Su estudio se centró el papel de la cultura organizacional en el compromiso de los empleados en una empresa coreana de tecnología de la información. Los autores encontraron que la cultura organizacional afecta significativamente el compromiso de los empleados y que los empleados que sienten que su trabajo es valorado y reconocido tienen más probabilidades de estar comprometidos con la organización. Por lo tanto, para determinar el nivel de compromiso de los empleados, es importante considerar tanto los factores internos (como la cultura organizacional) como los factores externos (como el reconocimiento y las recompensas). Además, es importante tener en cuenta que el compromiso

de los empleados no es un estado fijo, sino que cambia con el tiempo en función de una serie de factores. Es por ello la importancia de monitorear continuamente el nivel de compromiso de los colaboradores y tomar medidas para mejorar el compromiso cuando sea necesario.

Tabla 6

Nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de las sucursales de una entidad financiera de Chiclayo, en el 2022 por dimensiones

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Compromiso afectivo	80	2,00	6,00	4,71	,7783
Compromiso normativo	80	3,67	6,33	4,93	,6113
Compromiso de continuidad	80	3,67	6,50	5,21	,6774
N válido (según lista)	80				

Nota. Extraído del programa SPSS

Al medir las dimensiones según las medias obtenidas basándose en el baremo, resulta que el compromiso afectivo muestra un resultado de nivel medio con 4,71 puntos, algo similar con el compromiso normativo donde se obtiene un nivel medio de 4,92 puntos y por último el compromiso de continuidad con una media de 5,21 puntos ubicándose en el nivel medio-alto.

Claramente se observa que el nivel de compromiso de continuidad tiene una tendencia más alta, donde el colaborador siente una necesidad de pertenecer a la organización por los beneficios que este otorga en cuanto a retribución económica y lo difícil que sería en esta coyuntura conseguir otro empleo.

Objetivo Específico 1: Nivel de Compromiso Afectivo

En la investigación de Hakanen et al. (2020) los autores refieren al nivel de conexión emocional entre empleados y las organizaciones, además mencionan que dicho compromiso es especialmente importante en tiempos de cambio y crisis, ya que ayuda a los empleados a mantenerse comprometidos y motivados incluso en circunstancias difíciles. Además, encontraron que el compromiso organizacional afectivo está asociado positivamente con varios resultados laborales, como la satisfacción laboral, la productividad y el bienestar. Por otro lado, Wang et al. (2021), se centra en el papel del compromiso afectivo en la relación entre liderazgo transformacional y el rendimiento laboral, los resultados de su estudio afirman que este tipo de liderazgo influye en el compromiso afectivo de los empleados y a su vez es un predictor significativo del rendimiento laboral.

Tabla 7

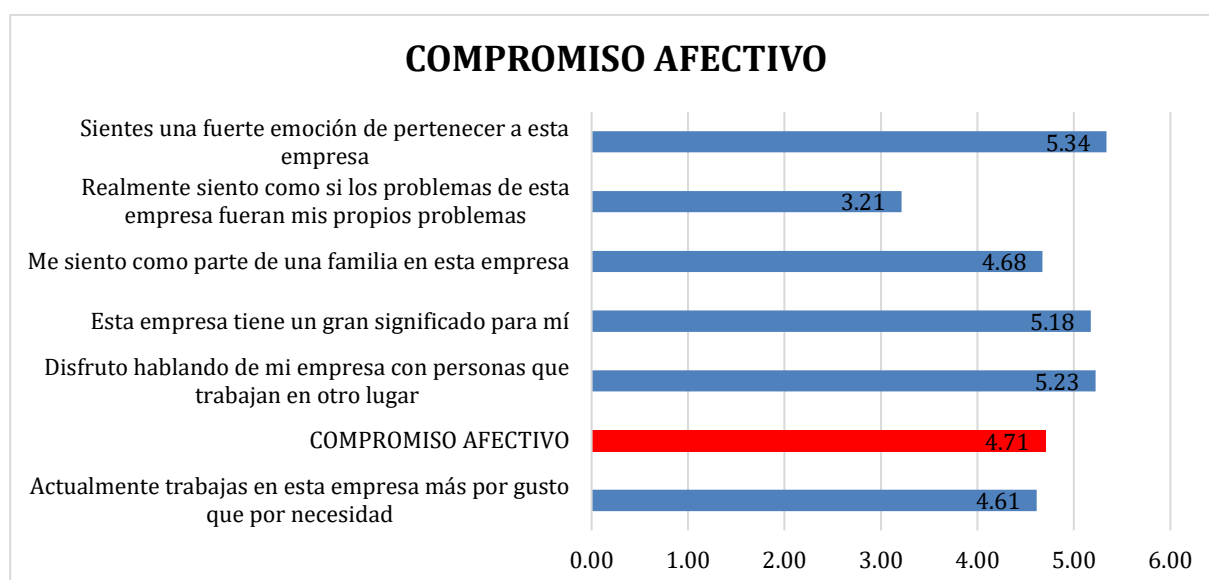
Nivel de compromiso afectivo de los colaboradores de las sucursales de una entidad financiera de Chiclayo, en el 2022 según preguntas individuales.

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
P1	80	2,00	7,00	4,61	1,23
P2	80	2,00	7,00	5,34	1,17
P3	80	1,00	7,00	5,18	1,28
P4	80	2,00	7,00	4,68	1,43
P5	80	1,00	6,00	3,21	1,55
P6	80	3,00	7,00	5,23	1,01
N válido (según lista)	80				

Nota. Extraído del programa SPSS

Figura 1

Nivel de compromiso afectivo de los colaboradores de las sucursales de una entidad financiera de Chiclayo, en el 2022 según preguntas individuales.



Nota. Resultado del nivel de compromiso afectivo general y específico por pregunta

Para la dimensión de compromiso afectivo se obtuvo respuestas con valores más altos en las preguntas 1, 4 y 5, lo cual refleja el apego afectivo que tienen los colaboradores con la empresa en la que se desempeñan, arrojando un resultado del compromiso afectivo de 4.71.

Según el objetivo específico determinar el compromiso afectivo de los colaboradores de las sucursales de una entidad financiera de Chiclayo, en el 2022, los resultados de la Tabla 7 y la Figura 1 demostraron mediante estadística descriptiva que el promedio de Compromiso afectivo de los colaboradores de las sucursales de una entidad financiera de Chiclayo, en el 2022, fue de 4.71, en una escala de 1 al 7, percibido como nivel medio, siendo la dimensión del Compromiso organizacional con menor media. Este resultado concuerda levemente con los

obtenidos por Bornas (2016), quien determinó que, en colaboradores del sector financiero el Compromiso afectivo obtuvo niveles regulares en los analistas de Crédito Consumo y Crédito Mype de la cooperativa de ahorro y crédito Santo Domingo de Guzmán; por su parte Bornas (2016) destaca la importancia del compromiso afectivo en el bienestar psicológico de los trabajadores y su capacidad para actuar como un amortiguador del estrés laboral y sugiere trabajar a las organizaciones en ese aspecto tan importante. Asimismo, Zavala (2017) explicó que es necesario generar un vínculo afectivo con los colaboradores, esto debido a que el compromiso afectivo impacta significativamente en la satisfacción y desempeño laboral, es por ello por lo que el objetivo fundamental de la organización será lograr la conexión emocional con el colaborador concretando el sentido de pertenencia con la compañía.

Objetivo Específico 2: Nivel de Compromiso Normativo

El compromiso normativo es una dimensión del compromiso organizacional que se refiere a la obligación percibida por parte de los empleados de cumplir con las normas y regulaciones de la organización. Asimismo, el estudio de Lee et al. (2019) examina la participación normativa en la relación entre la justicia organizacional de los empleados y el comportamiento de ciudadanía organizacional (OCB). La justicia organizacional se refiere a la percepción que tienen los empleados de la equidad y la justicia en las políticas y prácticas organizacionales. Los resultados muestran que la justicia organizacional se relaciona positivamente con el compromiso normativo, que a su vez se relaciona positivamente con BCC. Además, se encontró que el compromiso normativo modera la relación entre la justicia organizacional y la OCC. Así lo mencionaba también Hakanen et al. (2020), donde refiere que sus hallazgos muestran que el liderazgo transformacional se asocia positivamente con su bienestar laboral positivamente con el compromiso normativo de los empleados, que a su vez se asocia positivamente con su bienestar laboral. Además, se encontró que el compromiso normativo modera la relación entre el liderazgo transformacional y el bienestar en el lugar de trabajo. Estos hallazgos sugieren que el liderazgo transformacional puede ser una estrategia eficaz para fomentar el compromiso normativo de los empleados, mejorando así su bienestar en el lugar de trabajo. Los autores sugieren que los líderes pueden fomentar el compromiso normativo estableciendo normas y expectativas claras y brindando apoyo y recursos para ayudar a los empleados a cumplir con esas normas.

Tabla 8

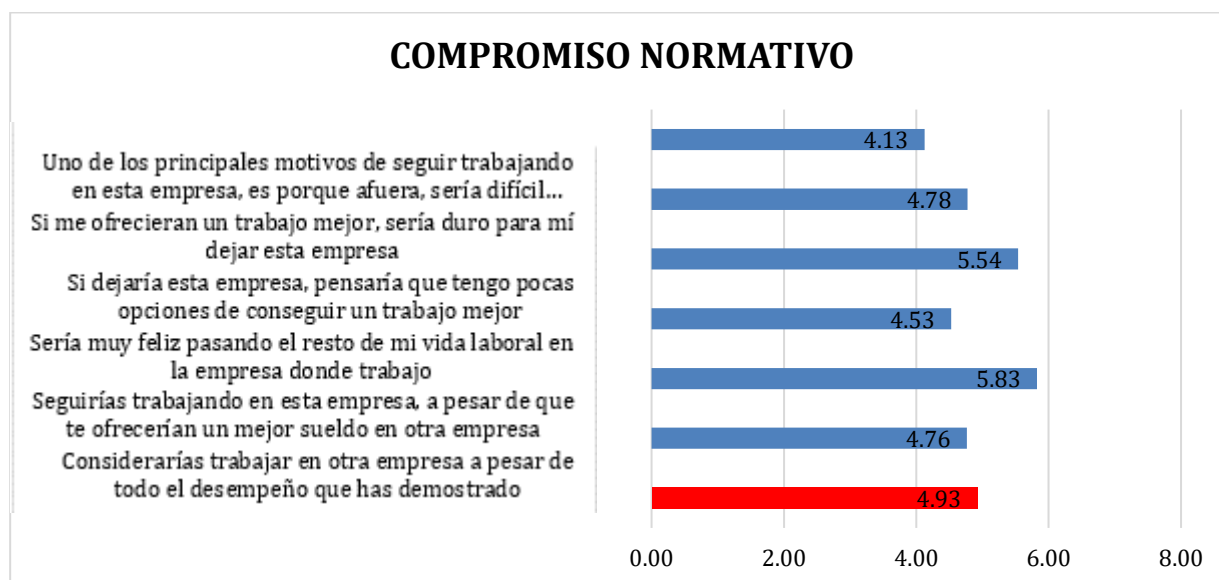
Nivel de compromiso normativo de los colaboradores de las sucursales de una entidad financiera de Chiclayo, en el 2022 según preguntas individuales.

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
P7	80	1,00	7,00	4,53	1,5176
P8	80	4,00	7,00	5,83	,7920
P9	80	3,00	7,00	4,76	1,0094
P10	80	1,00	6,00	4,13	1,3814
P11	80	3,00	7,00	4,78	,9543
P12	80	4,00	7,00	5,54	,8560
N válido (según lista)	80				

Nota. Extraído del programa SPSS

Figura 2

Nivel de compromiso normativo de los colaboradores de las sucursales de una entidad financiera de Chiclayo, en el 2022 según preguntas individuales



Nota. Resultado del nivel de compromiso afectivo general y específico por pregunta

Para la dimensión de compromiso normativo se obtuvo respuestas con valores más altos en las preguntas 3 y 5, lo cual corresponde con el nivel medio-alto de compromiso y ética profesional que demuestran los colaboradores respecto a la empresa en la que se desempeñan, arrojando como resultado un compromiso normativo de 4.92.

Como propósito específico Determinar el compromiso normativo de los colaboradores de las sucursales de una entidad financiera en Chiclayo, los resultados de la Tabla 8 y la Figura 2 demostraron mediante estadística descriptiva que el promedio de Compromiso normativo de los colaboradores de las sucursales de una entidad financiera en Chiclayo en el 2022, fue de 4.92, en una escala de 1 al 7, percibido como nivel medio. Los resultados concuerdan levemente

con los obtenidos por Huamán y Maradiegue (2018), quien observó que, en colaboradores de las Agencias La Esperanza, El Porvenir y Unión de una Entidad Financiera, Trujillo, en el 2017, el Compromiso normativo fue muy de acuerdo y de acuerdo en los colaboradores; sin embargo, en las sucursales de una entidad financiera en Chiclayo en el 2022, no se logró estos niveles de compromiso organizacional normativo porque una parte de los colaboradores consideran que existen otras empresas que podrían brindarles similares condiciones económico-sociales a las que actualmente reciben por la entidad financiera. En esa misma línea los autores manifiestan que los colaboradores buscan la identificación con la organización, la percepción de justicia y equidad en las políticas y prácticas de la compañía, además del respeto y confianza con los líderes de la organización. Ante esto, Zavala (2017) indica que estos resultados son reflejo de la lealtad de los colaboradores según las prestaciones recibidas por la empresa, tales como, capacitaciones, estudios y pagos, por lo cual, es necesario mejorar estos aspectos para incrementar los niveles de compromiso normativo de los colaboradores.

Objetivo Específico 3: Nivel de Compromiso de Continuidad

De acuerdo con la teoría de compromiso de continuidad de Meyer y Allen (1991), refiere en cómo los empleados deciden quedarse o irse de una organización, esto debido a la inversión que el empleado ha realizado en su trabajo, como la formación y la experiencia laboral acumulada y como esto afecta su decisión de quedarse o irse. Además, esta teoría ha sido ampliamente estudiada en el área de recursos humanos para entender los factores que influyen en la retención de empleados y en el desarrollo de estrategias de retención de talentos

Tabla 9

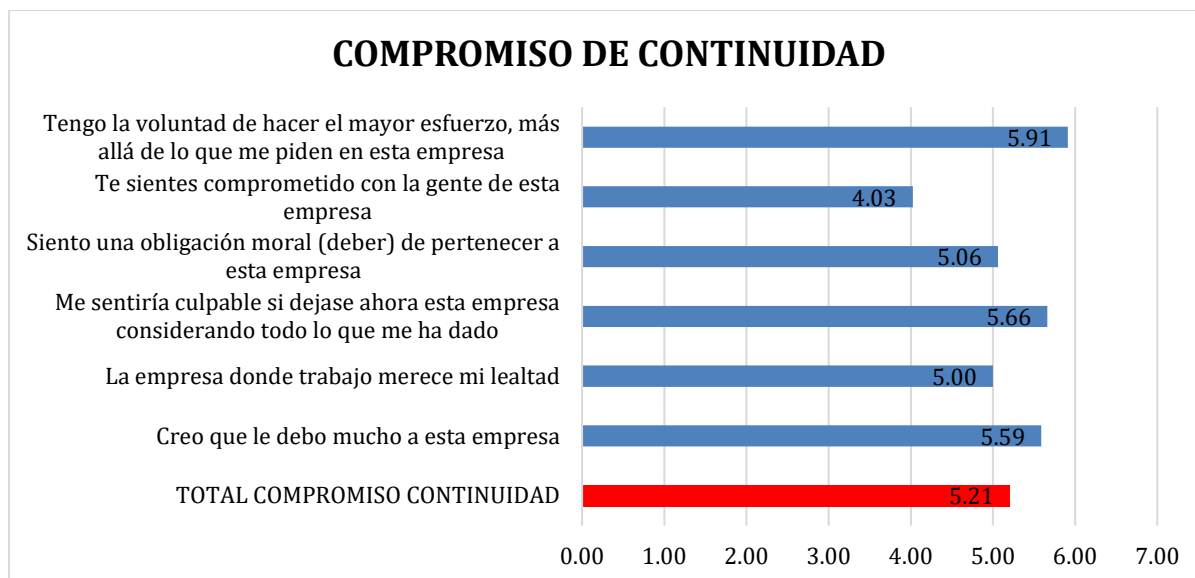
Nivel de compromiso de continuidad de los colaboradores de las sucursales de una entidad financiera de Chiclayo, en el 2022 según preguntas individuales.

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. tít.
P13	80	3,00	7,00	5,06	,9049
P14	80	4,00	7,00	5,91	,8297
P15	80	4,00	7,00	5,66	,8560
P16	80	1,00	6,00	4,03	1,4667
P17	80	2,00	7,00	5,00	1,3871
P18	80	4,00	7,00	5,59	,8523
N válido (según lista)	80				

Nota. Extraído del programa SPSS

Figura 3

Nivel de compromiso de continuidad de los colaboradores de las sucursales de una entidad financiera de Chiclayo, en el 2022 según preguntas individuales



Nota. Resultado del nivel de compromiso afectivo general y específico por pregunta

En cuanto a, la dimensión Compromiso de Continuidad, las Preguntas 1, 3 y 6 recibieron respuestas altas, lo que correspondió a un alto nivel de compromiso de los empleados de permanecer en la empresa para realizar sus labores, lo que arrojó los siguientes resultados: 5.20 Compromiso de Continuidad.

Según el objetivo específico determinar el compromiso de continuidad de los colaboradores de las sucursales de una entidad financiera en la ciudad de Chiclayo, los resultados de la Tabla 9 y la Figura 3 demostraron mediante estadística descriptiva que el promedio de Compromiso de continuidad de los colaboradores de las sucursales de una entidad financiera en la ciudad de Chiclayo en el 2022, fue de 5.21, en una escala de 1 al 7, percibido como de nivel alto, que se puede entender como un Compromiso organizacional de continuidad fuerte. Existe coincidencia con los resultados de Cañarte (2018), quien registró un nivel de compromiso de continuidad alto en los colaboradores del área administrativa de la empresa familiar Oleana al 2018, destacando la importancia del compromiso de los empleados ya que tienen un papel crucial en la transmisión de los valores y la cultura de la organización a las siguientes generaciones, además señala que este compromiso influye en la capacidad de la empresa para adaptarse a los cambios del entorno y mantener su competitividad a largo plazo, de tal manera se podría lograr mayor nivel de compromiso organizacional de continuidad si en los colaboradores de las sucursales de una entidad financiera de Chiclayo, en el 2022, se eleva el nivel de solidaridad entre colaboradores de las diversas áreas, más allá del vínculo afectivo registrado entre ellos además de una solidad cultura de trabajo en equipo con metas y expectativas claras de los empleados. Según Arias (2001), los colaboradores tendrían mayor nivel de compromiso de continuidad a medida que la empresa ofrezca a los colaboradores

beneficios que el empleado no podría conseguir en otras instituciones o a que es poco probable que se consiga un empleo igual.

Conclusiones

Entre los colaboradores de las sucursales de la entidad bancaria en la ciudad de Chiclayo, 2022, el Compromiso Organizacional registró un promedio de 4.94 en una escala de 1 a 7, y su nivel de Compromiso Organizacional percibido como Levemente de acuerdo, siendo la dimensión Compromiso de continuidad el que registró mayor media con 5.20 (Levemente de acuerdo), seguido de la dimensión Compromiso normativo con 4.89 (Levemente de acuerdo) y con menor media en la dimensión Compromiso afectivo con 4.71 (Levemente de acuerdo).

Igualmente, el nivel de Compromiso afectivo entre los colaboradores de las sucursales de una entidad bancaria en Chiclayo 2022, obtuvo una media de 4.71 en una escala de 1 al 7, interpretado como Levemente de acuerdo. También, un 64.29 % de respuestas de los colaboradores determinaron un nivel de Compromiso Organizacional Afectivo de Levemente de acuerdo hasta Totalmente de acuerdo.

En cuanto a el nivel de Compromiso normativo entre los colaboradores de las sucursales de una entidad bancaria en Chiclayo 2022, registró un promedio de 4.89 interpretado como Levemente de acuerdo. Además, el 67.86 % de respuestas a los colaboradores registraron un Compromiso Organizacional Normativo de Levemente de acuerdo a Totalmente de acuerdo y 13.09 % de Totalmente en desacuerdo a Levemente en desacuerdo.

El nivel de Compromiso de continuidad entre los colaboradores de las sucursales de una entidad bancaria en Chiclayo 2022, obtuvo una media de 5.20 interpretado como Levemente de acuerdo. Además, el 77.77 % de respuestas de los colaboradores registraron un Compromiso Organizacional de Continuidad desde Levemente de acuerdo a Totalmente de acuerdo y 9.92 % de Totalmente en desacuerdo a Levemente en desacuerdo.

Recomendaciones

Se recomienda emplear las evidencias obtenidas mediante la investigación para implementar un programa de mejoramiento del comportamiento organizacional en los colaboradores de la sucursal de una entidad bancaria en Chiclayo, sobre todo, en aquellos componentes que han evidenciado bajos niveles de compromiso organizacional.

De tal forma, será necesario incrementar el compromiso afectivo de los colaboradores de la sucursal de una entidad bancaria en Chiclayo, teniendo en cuenta que, es necesario crear un ambiente de familiaridad entre los colaboradores y entre colaboradores y jefaturas. Una forma efectiva y poco costosa es crear un día a la semana donde, se comprometa a los colaboradores a realizar actividades deportivas y que estas actividades se vuelvan costumbre y cultura en las sucursales de una entidad bancaria en Chiclayo. De esta forma también se logrará que los colaboradores sientan gusto de trabajar en la institución.

Además, debido a que, existen instituciones que, por temas de competitividad, ofrecen similares o mayores beneficios laborales a sus colaboradores, es necesario implementar una política de retribuciones económicas que diferencie a los colaboradores según su experiencia y cumplimiento de objetivos operativos y comerciales, premiando a los colaboradores más productivos.

Finalmente, es necesario crear una cultura de fidelidad entre los colaboradores y la empresa, implementando un programa de reconocimientos por las actividades que realicen los colaboradores y evitando el ataque cuando las metas no se logran. Para lograr esta situación, es necesario que, los gerentes y líderes tengan una mejor comunicación con los colaboradores y se promuevan actividades que afinen los lazos entre empresa y colaborador, dentro de ello se recomienda la formación de equipos para realizar dinámicas al iniciar las labores, donde todos los colaboradores se involucren y se genere un ambiente de compañerismo, positivismo y energía.

Referencias

- Acuña, J.M., & Macedo, A.N. (2021). Compromiso organizacional y desempeño por competencias de los trabajadores del Banco Continental, Chimbote 2021. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/73758>
- Arias, D. A. (2001). El compromiso organizacional y el compromiso de continuidad: dos dimensiones del compromiso en la organización. *Revista de Psicología del trabajo y de las organizaciones*, 17(3), 221-240.
- Bornas, C. (2016). El compromiso organizacional en el área crediticia de la cooperativa de ahorro y crédito de Santo Domingo de Guzmán, sede Cusco – 2016 (tesis de grado). Universidad de San Antonio de Abad de Cusco, Perú.
- Cañarte, E.V. (2018). Incidencia del estrés laboral en el compromiso organizacional de los colaboradores del área administrativa perteneciente a la empresa Oleana durante el periodo 2018 (tesis de grado). Universidad Católica del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Carrasco Rodríguez, G. E. (2021). Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los funcionarios del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/63776>
- Chino, L.S. (2017). Endomarketing e sua influência no comprometimento organizacional na equipe do Banco de Crédito del Perú - agência Bolognesi, ano 2016 (tese de graduação). Universidade Privada de Tacna, Tacna, Perú.
- Cifuentes-Leiton, D. M., & Londoño-Cardozo, J. (2020). Teletrabalho: o problema da institucionalização *Aibi Journal of Research, Administration and Engineering*, 8(1), 12-20. <https://dx.doi.org/10.15649/2346030X.749> [Links]
- Espejo, TR. (2017). Relación entre marketing interno y compromiso organizacional del equipo del sur de Caja Piura, 2017 (tesis de maestría). Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú.
- Estela Mantilla, E.S. (2021). Endomarketing e compromisso organizacional na cooperativa de poupança e crédito Santo Cristo de Bagazán, Moyobamba-2020. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/18212>
- Ferrando, A.D., & Ferrando, S.M. (2022). Síndrome de burnout e comprometimento organizacional dos trabalhadores de uma entidade financeira sede-Tacna, 2021. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/93878>
- Gamarra, J.G. (2021). Compromisso organizacional dos colaboradores da Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima – Agência Quillabamba-2019. <https://hdl.handle.net/20.500.12557/4123>
- García, J. C., & Vásquez, A. Y. (2022) Relação entre a Marca do Empregador e o Compromisso Organizacional dos funcionários de nível médio do setor bancário na região metropolitana de Lima. Estudo de Caso: Empresa Bancária XYZ. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/23288>
- Hakanen, JJ, Bakker, AB y Schaufeli, W.B. (2020). Burnout y engagement en el trabajo: acerca de las diferencias y similitudes interculturales. En L. F. García- Cabrera, J.L. Fuentes – Merino, & P.L. Gonzales-Romá (Eds.), *New Trends in cross-cultural management: The 21st ICICKM Conference Proceedings* (pp.201-208). Conferencias Académicas y Publishing International Limited.

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación (6° ed.). McGraw-Hill.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., Baptista Lucio, P., & Mendoza Torres, C. (2018). Metodología de la investigación (7° ed.). McGraw-Hill.
- Hidalgo, M. (2018). Importancia del endomarketing en una empresa. PR radio. (Revisado el 12 de marzo de 2020). Recuperado de: <https://rpp.pe/economia/empresas/la-importancia-del-Marketing-interno-en-una-empresa-noticia-992593>
- Huaman, J.M., & Maradiegue, A. (2018). Una revisión sistemática de la literatura sobre el compromiso organizacional: definición, antecedentes y resultados. Revista de investigación de gestión, 10(3), 19-35.
- Jiménez, J. (2019). El Compromiso Laboral. El Diario De Padres. España. (Revisado El 10 De Marzo De 2020) Obtenido De: <https://diariocorreo.pe/peru/los-changes-fracasan-por-falta-de-compromiso-de-los-trabajos-167864/>
- Kulshrestha, R., Kooti, F. y Mehta, M. (2022). Una encuesta de técnicas de aprendizaje automático para el análisis de redes sociales. Revisión de inteligencia artificial, 1-31.
- Lee, S.H., Kim, H.J., Kim, M.S., & Kim, S.H. (2019). El papel del compromiso normativo en la relación entre justicia organizacional y comportamiento de ciudadanía organizacional. Sostenibilidad, 11(21), 6017. <https://doi.org/10.3390/su11216017>
- Manzaneda, M. (01 de 07 de 2016). Quão comprometidos estão os peruanos com a empresa para a qual trabalham? Gestão de jornais, p. 12 par. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/comprometen-peruanos-empresa108397>
- Meyer, J.P. y Allen, N.J. (1991). Tres componentes , Conceptualización del compromiso organizacional. Human Resource Management Review, 1, 61-98.
- Monterrosa A., Dávila R., Mejía A., Contreras J., Mercado M., & Florez C. (2020). Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos. MedUNAB, 23(2), 195-213. <https://dx.doi.org/10.29375/01237047.3890> [Enlaces]
- Nuñez, D.C., & Diaz, J.J. (2021). Clima organizacional e comprometimento organizacional na área de assessoria empresarial do mibanco, lima 2019. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/4668>
- Paredes, M., Palomino A, Cárdenas, V., & Gonzales, C. (2021). Comprometimento organizacional nos colaboradores de instituições financeiras da região de Junín. Revista Scientific Gazette, ISSN: 2617-4332 (Versão Digital)
- Ruiz, J. L. (2013). Comprometimento organizacional: um valor pessoal e empresarial no endomarketing. Journal of Business Studies, 1, 67-68.
- Toledo, M. M. (2018). Gestão da mudança e comprometimento organizacional dos funcionários do BCP, agência Huaraz, 2016 (dissertação de mestrado). Universidade Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz, Peru.
- Wang, T., Liu, Y., Wang, J., Fei, L., Li, Y. y Li, J. (2021). Una revisión exhaustiva de los sistemas de detección de intrusiones basados en el aprendizaje automático para la computación en la nube. Revista de computación en la nube, 10(1), 1-25.
- Zavala, S. Y. (2017). El compromiso organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los empleados de una Universidad privada. Lima- Perú. 2016 (tesis de licenciatura). Universidad Privada Tyelesup. Lima-Perú.

Cuestionario.


ENCUESTA PARA DETERMINAR EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DE LAS SUCURSALES DE UNA ENTIDAD FINANCIERA EN LA CIUDAD DE CHICLAYO, 2022.

Como estudiante de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo estoy realizando una encuesta para mi trabajo de tesis sobre Compromiso Organizacional. Le solicito su colaboración y se lo agradezco de antemano, asegurándole el anonimato de sus respuestas.

Para comenzar, marque con una X las casillas o complete según corresponda.

1. Edad: _____
2. Sexo: () Varón () Mujer
3. ¿Cuál es su estado civil?
() Soltero () Casado () Viudo () Divorciado
4. ¿Cuántos años de antigüedad en la empresa? _____

Compromiso Organizacional

Primero, marque con una X la casilla que usted considere sobre los aspectos del Compromiso Organizacional en la institución en la que desempeña su trabajo, considerando que:

1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Levemente en desacuerdo
4	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
5	Levemente de acuerdo
6	De acuerdo
7	Totalmente de acuerdo

¿Qué tan de acuerdo estás con...?		1	2	3	4	5	6	7
Compromiso Afectivo								
1	Actualmente trabajas en esta empresa más por gusto que por necesidad.							
2	Sientes una fuerte emoción de pertenecer a esta empresa.							
3	Esta empresa tiene un gran significado para mí							
4	Me siento como parte de una familia en esta empresa							
5	Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas.							
6	Disfruto hablando de mi empresa con personas que trabajan en otro lugar.							
Compromiso Normativo								
7	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la empresa donde trabajo.							
8	Seguirías trabajando en esta empresa, a pesar de que te ofrecerían un mejor sueldo en otra empresa.							
9	Considerarías trabajar en otra empresa a pesar de todo el desempeño que has demostrado.							
10	Uno de los principales motivos de seguir trabajando en esta empresa, es porque afuera, sería difícil encontrar otro trabajo igual.							
11	Si me ofrecieran un trabajo mejor, sería duro para mí dejar esta empresa.							
12	Si dejaría esta empresa, pensaría que tengo pocas opciones de conseguir un trabajo mejor.							
¿Qué tan de acuerdo estás con...?		1	2	3	4	5	6	7
Compromiso de Continuidad								
13	Siento una obligación moral (deber) de pertenecer a esta empresa							
14	Tengo la voluntad de hacer el mayor esfuerzo, más allá de lo que me piden en esta empresa							
15	Me sentiría culpable si dejase ahora esta empresa considerando todo lo que me ha dado							
16	Te sientes comprometido con la gente de esta empresa							
17	La empresa donde trabajo merece mi lealtad							
18	Creo que le debo mucho a esta empresa							

Muchas gracias por su participación.