

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO

FACULTAD DE MEDICINA

ESCUELA DE PSICOLOGÍA



**COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN COLABORADORES DE UNA
ENTIDAD FINANCIERA EN EL CONTEXTO DE TELETRABAJO –
CHICLAYO, 2021**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

AUTOR

ANGELA GUISETTY MEDINA ZEÑA

ASESOR

ANALI MILAGROS RAMOS DIAZ

<https://orcid.org/0000-0003-1581-929X>

Chiclayo, 2022

**COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN COLABORADORES
DE UNA ENTIDAD FINANCIERA EN EL CONTEXTO DE
TELETRABAJO – CHICLAYO, 2021**

PRESENTADA POR
ANGELA GUISETTY MEDINA ZEÑA

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

LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

APROBADA POR

Rony Edinson Prada Chapoñan
PRESIDENTE

Nelly Patricia Becerra Escate
SECRETARIO

Anali Milagros Ramos Diaz
VOCAL

Dedicatoria

A mis padres y hermanos.

Agradecimientos

En primer lugar, agradezco a Dios porque me ha permitido lograr una de mis mayores metas, a través de las personas que puso en mi camino quienes aportaron con sus enseñanzas al desarrollo de mi investigación.

También agradezco a mis padres por motivarme y por la confianza depositada en mí que es aquello que me ha guiado siempre hacia el logro de mis objetivos.

Y a mi excelente asesora de tesis, la Mg. Analí Milagros Ramos Díaz, quien a través de su experiencia y conocimientos aportó a mi investigación y también, por su motivación constante.

Índice

Resumen	5
Abstract	6
Introducción.....	7
Revisión de Literatura	8
Materiales y Métodos	13
Resultados y Discusión.....	15
Conclusiones	18
Recomendaciones	18
Referencias.....	18
Anexos	22

Resumen

Últimamente el sector empresarial tiene interés en variables de gestión interna que ayuden a tener mejores resultados, así tenemos al compromiso organizacional entendido como un vínculo afectivo, una sensación de necesidad o una obligación de los colaboradores, evidenciando conductas como un fuerte sentido de pertenencia, lealtad e identificación con la organización. Cuya baja manifestación impacta en el desarrollo de la empresa. La presente investigación tuvo como objetivo general determinar el nivel de compromiso organizacional en el contexto de teletrabajo en colaboradores de una entidad financiera; como objetivos específicos, identificar el nivel de compromiso organizacional según sus dimensiones y comparar el nivel de compromiso organizacional según edad y sexo en los colaboradores. El diseño fue no experimental y de tipo descriptiva, la población estuvo conformada por 102 colaboradores con edades comprendidas entre 23 y 49 años, en su mayoría de sexo masculino. El instrumento utilizado para la recolección de datos fue la adaptación del Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen, realizada por Figueroa en la ciudad de Trujillo en el año 2016. Los resultados evidenciaron que tanto a nivel general como por dimensiones predominó el nivel medio, los colaboradores de 40 años a más poseen un nivel alto de compromiso y en cuanto al sexo no existen diferencias significativas. Se concluyó que el nivel de compromiso organizacional general y en cada dimensión fue medio, además, las personas mayores tienen más presencia de la variable y tanto hombres como mujeres poseen el mismo nivel de compromiso.

Palabras clave: Compromiso organizacional, compromiso afectivo, compromiso de continuidad, compromiso normativo, entidad financiera y teletrabajo.

Abstract

Lately the business sector has an interest in internal management variables that help to have better results, thus we have the organizational commitment understood as an affective bond, a sense of need or an obligation of the collaborators evidencing behaviors such as a strong sense of belonging, loyalty and identification with the organization. Whose low manifestation impacts on the development of the company. The general objective of this research will be to determine the level of organizational commitment in the context of teleworking in collaborators of a financial institution and as specific objectives, to identify the level of organizational commitment according to its dimensions and to compare the level of organizational commitment according to age and sex in collaborators. The research design is non-experimental and descriptive and the population will be made up of 102 collaborators with age between 23 and 49 and mostly male, from a financial institution. The instrument used for data collection was the adaption of the Meyer and Allen Organizational Commitment Questionnaire made by Figueroa in the city of Trujillo in 2016. The results showed that both at a general level and by dimensions the average level predominated, employees from 40 years older have a high level of commitment and in terms of sex are no significant differences. It was concluded that the level of general organizational commitment and in each dimension was medium, it was also concluded that, the older the variable increases and both men and woman have the same level of commitment.

Keywords: Organizational commitment, affective commitment, continuity commitment and normative commitment, financial institution and teleworking.

Introducción

El compromiso organizacional es considerado un constructo importante dentro del área de recursos humanos de las instituciones, debido a que crea un vínculo estrecho entre los colaboradores y su empresa, facilitando su desenvolvimiento profesional y la consecución de objetivos, tanto personales como laborales. Además, fortalece el sentido de pertenencia hacia el puesto actual de los trabajadores, con lo cual, se logra un ambiente de trabajo que favorece el cumplimiento correcto de sus funciones y responsabilidades asignadas por los jefes (Ávila y Pascual, 2020).

Frente a la coyuntura actual ocasionada por la enfermedad COVID – 19, las empresas tuvieron que actualizar su estructura organizacional basándose en un modelo digital que optimice el cumplimiento de los objetivos y lograr su adaptación, esto generó cambios abruptos en todos los aspectos de nuestras vidas, así como en el contexto laboral. Las empresas, tanto del sector público como privado, se vieron en la necesidad de adaptarse a la nueva normalidad en el mundo laboral la cual implicó la implementación de medidas de bioseguridad. Entre enero y marzo del 2020, conforme iban incrementándose los casos de personas contagiadas por COVID – 19, se dictaron normas para que las organizaciones cesen sus labores presenciales, y efectuarlas mediante la modalidad de teletrabajo (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2020).

Dentro de este contexto, el teletrabajo es una realidad inevitable de la transición hacia la normalidad laboral post – COVID- 19, ya que, a pesar de que en un comienzo fue difícil la adaptación a esta nueva normalidad, ahora gracias a las tecnologías de información y comunicación, y las herramientas digitales, los líderes de las organizaciones perciben el teletrabajo como una ventaja favorable que facilitará el ahorro de gastos en mantenimiento e infraestructura y les permitirá agilizar sus jornadas de trabajo (Santillán, 2020).

En el Perú, la pandemia generó que un 98% de las empresas nacionales adopten esta modalidad laboral cuando ésta estaba en su periodo de inicio, pero según el estudio Benchmarking de Recursos Humanos – COVID – 19 de PwC un 89% de empresas considera que se mantendrá laborando en esta modalidad adaptándose a las medidas reglamentarias actuales. Asimismo, en cuanto a las estrategias de cambio adoptadas por las empresas para innovar y sobrellevar los desafíos sujetos a esta modalidad de trabajo, el 53% de las empresas pensaba rediseñar su estructura organizacional, mientras que un 41% optó por reestructurar las funciones del Manual de Organización y Funciones de algunos puestos dentro de sus organizaciones (PricewaterhouseCoopers [PwC], 2020).

Frente a la incertidumbre ocasionada en los colaboradores que se adaptaron a la crisis sanitaria, muchos de ellos han disminuido su rendimiento, lo cual ha conllevado al incumplimiento de sus tareas y responsabilidades, algunos presentan a destiempo sus informes laborales, otros han disminuido su participación en las reuniones de trabajo y se redujo su comportamiento proactivo, lo cual nos hace pensar que se conectan a las reuniones, pero no están presentes en ellas. Es por esta razón, que el área de recursos humanos se esfuerza para implementar políticas que permitan contribuir al fortalecimiento del compromiso organizacional a través de la generación de un adecuado clima laboral con la finalidad de mantener esa conexión con los colaboradores.

Existen variables sociodemográficas que se asocian al compromiso organizacional, dentro de ellas podemos encontrar el sexo y la edad; en cuanto al sexo, las mujeres son aquellas que poseen un mayor nivel en relación a los hombres; mientras que, al referirnos a la edad, los colaboradores más jóvenes son los que poseen más alto nivel de compromiso en su organización (Arias et al., 2003).

En virtud de lo que se expresa previamente, el escenario de la entidad financiera descrito por el jefe de servicios demuestra comportamientos en los colaboradores como inasistencia a

las reuniones programadas, falta de participación activa. Aún si se conectan, se comprueba que no toman en cuenta las indicaciones facilitadas durante dichas reuniones. Además de incumplimiento de objetivos mensuales tanto en indicadores como en presentación de informes dentro de los plazos establecidos. Se asume que una de las variables que está influyendo en esta problemática es el teletrabajo y que posiblemente este afectando el nivel de compromiso organizacional perjudicando el desempeño laboral y por consiguiente el cumplimiento de las metas estratégicas.

Frente a la problemática previamente mencionada, se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿cuál es el nivel de compromiso organizacional en colaboradores de una entidad financiera en el contexto de teletrabajo – Chiclayo, 2021?

Por dicho motivo, se estableció como objetivo general de la investigación determinar el nivel de compromiso organizacional en el contexto de teletrabajo en colaboradores de una entidad financiera – Chiclayo, 2021. Y como objetivos específicos, identificar el nivel de compromiso organizacional según dimensiones en el contexto de teletrabajo en colaboradores de una entidad financiera – Chiclayo, 2021; comparar el compromiso organizacional según la edad en colaboradores de una entidad financiera en el contexto de teletrabajo – Chiclayo, 2021, y finalmente, comparar el compromiso organizacional según el sexo en colaboradores de una entidad financiera en el contexto de teletrabajo – Chiclayo, 2021

Ahora bien, la presente investigación es importante porque aportará a las futuras investigaciones respecto a este constructo, ya que existe una escasez de estudios relacionados en el contexto de teletrabajo, debido a que es uno de los contextos donde todas las organizaciones tienen que adaptarse para que se mantengan competitivas en un entorno cada vez más versátil que requiere cambios organizacionales. Además, servirá de aporte a las organizaciones ya que incrementará el interés por la implementación de nuevas políticas de recursos humanos a través de propuestas creativas e innovadoras que fortalezcan el nivel de compromiso organizacional de sus colaboradores.

Revisión de Literatura

Antecedentes

Respecto al estudio de la variable, se han realizado diversas investigaciones a lo largo del tiempo; sin embargo, ha cobrado mayor significancia actualmente. A continuación, se explorará en la bibliografía, diversos estudios internacionales y nacionales que brinden resultados relacionados al constructo.

El año pasado, se realizó una investigación de tipo transversal en Ilorin, Nigeria respecto al nivel de compromiso organizacional de Bancos de antigua y nueva generación. La población estuvo conformada por 945 colaboradores de Bancos de dinero de depósito, en donde se aplicó una técnica de muestreo aleatoria simple, seleccionándose a 281 participantes, los cuales representaron el 30% de la población. El objetivo de este estudio fue identificar el nivel existente de la variable entre los colaboradores de bancos de antigua generación y aquellos pertenecientes a los bancos de nueva generación. Asimismo, el instrumento que se utilizó para la recolección de datos fue un cuestionario cerrado con una valoración de respuesta tipo Likert tal como lo sugiere Meyer y Allen en su instrumento de medición de la variable. Esta investigación tuvo como resultados que no existe diferencia significativa entre el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de bancos de ambas generaciones, ya que, ambos grupos generacionales arrojaron estar comprometidos a un nivel medio con sus Bancos, además, se evidenció que, aquellos pertenecientes a bancos de antigua generación poseen un nivel de CO bajo en cuanto a las dimensiones de continuidad y normativo, en comparación a los de nueva generación. Mientras que, los niveles de compromiso afectivo de aquellos colaboradores de bancos de nueva generación son más altos que los de la antigua (Abubakar y Toun, 2020).

Affum- Osei et al., (2015) realizaron un estudio de la relación entre el compromiso organizacional y las variables sociodemográficas en el sector financiero en Ghana, África. Fue una investigación cuantitativa de tipo descriptiva correlacional con una muestra de 206 colaboradores de 10 sedes de un banco comercial, en donde el instrumento utilizado para la recolección de datos fue diseñado específicamente para esta investigación. Se obtuvo como resultados importantes que, en cuanto al género, las mujeres obtuvieron 48.2% de compromiso organizacional en un nivel moderado, 27.2% un nivel alto y 24.6% un nivel bajo; mientras que, los varones obtuvieron un 38% de compromiso moderado, 34.8% un nivel alto y 27.2% un nivel bajo; coincidiendo en que ambos géneros obtuvieron un nivel moderado. Por otro lado, en cuanto a la edad, la población fue dividida en 3 grupos de edades, el primero oscila entre las edades de 21 a 28, el segundo oscila entre 29 a 39 años y el tercero de 40 en adelante; el primer grupo obtuvo 39.1% en un nivel moderado y alto, y 21.8% un nivel bajo, el segundo grupo obtuvo 48.4% un nivel moderado, 31.9% un nivel bajo y 19.7% un nivel alto, y, por último, el tercer grupo obtuvo 40.6% en un nivel alto, 39.1% un nivel moderado y 20.3% un nivel bajo.

En el contexto Nacional se realizó una investigación del compromiso organizacional en colaboradores de instituciones financieras en Junín, Perú. Fue un estudio cualitativo y descriptivo, con una muestra de 210 colaboradores, donde se aplicó el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen. Se obtuvieron como resultados importantes, que el 51% tuvo un nivel medio de compromiso organizacional general, el 33.8% nivel bajo y el 15.2% nivel alto; con respecto a las dimensiones, en afectivo, el 46.7% obtuvo nivel alto, 27.6% bajo y 25.7% medio, en normativo, el 56.7% obtuvo el nivel medio, 21.9% nivel alto y 21.4% bajo; y en continuidad el 56.7% obtuvo el nivel medio, 21.9% alto y 21.4% bajo. Continuando con la idea, según el sexo, tanto varones como mujeres, predomina el nivel medio, con 44.3% y 6.7% respectivamente; según la edad, el grupo de mayor prevalencia son los que se encuentran entre los 18 y 30 años, donde, resalta el nivel medio con 42.9% (Paredes-Pérez et al., 2021).

Aliaga (2017) realizó un estudio de síndrome de burnout y compromiso organizacional en los empleados de una entidad financiera en Lima, Perú. Fue un estudio descriptivo – correlacional, no experimental, con una población de 140 trabajadores de las agencias de Banco de la Nación de la zona Lima Este, donde para valorar el nivel del constructo utilizaron el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen. Dicha investigación reveló que el 49.3% de los colaboradores tuvo un nivel alto de compromiso organizacional a nivel general, el 43.6% un nivel medio y el 7.1% un nivel bajo. En cuanto a las dimensiones de la variable, el 58.6% obtuvo un nivel alto de compromiso afectivo, el 39.3% un nivel medio y el 2.1% un nivel bajo del mismo. En relación al compromiso de continuidad, el 55.7% obtuvo un nivel medio, el 32.9% un nivel alto y el 11.4% un nivel bajo. Y, en cuanto al compromiso normativo, el 65.7% obtuvo un nivel medio y un 17.1% un nivel alto y bajo.

Por otro lado, en el año 2019 se realizó una investigación de tipo descriptivo – correlacional, en Lima, cuyo objetivo fue describir la felicidad y compromiso organizacional de millenials de una entidad financiera. La población estuvo conformada por 94 colaboradores de ambos sexos, y se utilizó la Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen, adaptada en nuestro país por Montoya en el año 2014. Dicha investigación dio como resultados que 84% de los colaboradores obtuvo un nivel alto de compromiso organizacional a nivel general y 16% tuvo un nivel bajo. Por otro lado, en cuanto a las dimensiones del constructo, el 78% de colaboradores obtuvo un nivel alto de compromiso afectivo, 13% un nivel muy alto y 10% un nivel bajo. En cuanto al compromiso normativo, el 90% obtuvo un nivel bajo, 6% un nivel alto, 2% un nivel muy bajo y 1% un nivel muy alto. Y, respecto al compromiso de continuidad, el 71% obtuvo un nivel alto, 23% un nivel muy alto y 5% un nivel bajo (Cornejo et al., 2019).

Bases teóricas

Definición

El compromiso organizacional es una variable psicológica de gran interés en el ámbito organizacional ya que permite la creación y fortalecimiento del vínculo entre el colaborador y la empresa, además, mientras mayor sea el nivel del compromiso organizacional de los colaboradores, mayor será su rendimiento y productividad laboral.

Existen muchos autores que han contextualizado el constructo, pero la definición más popular es aquella establecida por Meyer y Allen (1991) quienes lo conceptualizan como el estado psicológico que se forma entre una persona con su sede de trabajo y que influye en su decisión respecto a seguir siendo parte de la organización o no.

También, es considerado como una variable muy importante en el ámbito laboral, ya que permite conocer que tan identificado se siente el colaborador con su sede laboral, y también, se ve reflejado en su desempeño y cumplimiento de los objetivos estratégicos empresariales (Minaya, 2014).

El compromiso organizacional es importante porque es el grado en que el colaborador se identifica con su empresa, y también, va a permitir que dirija sus esfuerzos en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades con la finalidad de aportar significativamente a los objetivos de la empresa y seguir formando parte de ella. Es por ello que, usualmente los colaboradores con más tiempo de permanencia en la empresa son aquellos que poseen un mayor índice de compromiso organizacional con la misma, lo cual se evidencia en el desarrollo de sus tareas eficientemente (Robbins y Judge, 2009).

Perspectivas teóricas

Perspectiva del intercambio social. La idea central de esta perspectiva es que el compromiso se forma debido a la interacción entre el colaborador y la sociedad. Cuando los colaboradores llegan a comprometerse con la empresa, significa que ellos han tomado esa decisión por voluntad propia, el pertenecer a la empresa les aporta beneficios tales como un seguro de vida, bonos remunerativos, entre otros. Si la persona decide dejar de trabajar, entonces sabe que, perdería todos estos beneficios, es por ello que continúa laborando en la empresa, se compromete con su desempeño y orienta todos sus esfuerzos hacia el logro de los objetivos organizacionales (Betanzos et al., 2006).

Lo mencionado anteriormente es conocido como una persistencia conductual, porque el nivel de compromiso organizacional del colaborador se fortalece o disminuye de acuerdo a las condiciones que reciba en su entorno laboral. Esta perspectiva teórica guarda una estrecha relación con la dimensión del compromiso de continuidad (Betanzos et al., 2006).

Perspectiva de la atribución. Está relacionada con la dimensión del compromiso normativo, porque se centra en que el compromiso desarrollado por el colaborador se debe a una obligación moral, la cual puede ser explicada como el sentimiento de responsabilidad que se forma en el interior del colaborador y que lo orienta hacia la óptima realización de sus funciones y responsabilidades laborales (Varona, 1993).

Esta perspectiva sugiere que el colaborador decide continuar laborando en la empresa porque lo percibe como aquello que es lo correcto y mejor para él, lo cual evidencia la lealtad del colaborador para con la empresa; sin embargo Swailes (2002) señala que el desarrollo del compromiso normativo será debido a que realmente el colaborador se identifica con su empresa o simplemente, porque sabe que si decide renunciar, perderá todos los beneficios brindados y, esto, representará un desbalance económico ya que carece de otras ofertas laborales.

El compromiso normativo refleja un sentimiento de reciprocidad que se da entre el empleado y la empresa, ya que, al pertenecer a la empresa, esta les brinda diversos beneficios lo cual origina en ellos una obligación por querer retribuir a esto, lo cual sirve de motivación para realizar sus tareas y cumplir adecuadamente sus funciones (Eisenberger et al., 2001).

Perspectiva psicológica. Dentro de esta perspectiva del compromiso organizacional se tiene como pilar el vínculo emocional del colaborador para con la empresa, ese sentimiento de identificación con ella, puede ser por los reconocimientos o incentivos recibidos, o también, porque está satisfecho con el trato recibido por parte de sus jefes y sus compañeros de trabajo (Mathieu y Zajac, 1990).

Esta perspectiva se relaciona estrechamente con la dimensión del compromiso afectivo propuesta por Meyer y Allen quienes la contextualizaron como el vínculo afectivo de los colaboradores con la organización, es por ello que, esta dimensión hace referencia al sentido de pertenencia del colaborador para con su empresa (Vega y Garrido, 1998).

Modelo de Meyer y Allen

Aunque este constructo fue estudiado desde los años sesenta y diversos autores intentaron contextualizarlo, Meyer y Allen fueron quienes lograron brindar la definición más utilizada en la actualidad, así como, en el año 1984 propusieron el Modelo Tridimensional del Compromiso Organizacional dentro del cual proponen que este constructo está compuesto por las dimensiones de compromiso afectivo, de continuidad y normativo. Éstas hacen referencia a las diversas percepciones de lealtad de los colaboradores con su organización.

Este modelo propone el nivel de identificación del colaborador con la empresa a la cual pertenece, alineándose con los objetivos organizacionales de la misma, indistintamente del tipo de compromiso que desarrollen en un nivel más alto, este servirá como herramienta para evaluar y dar seguimiento a la decisión del colaborador de permanecer o no en la empresa (Meyer y Allen, 1997).

Dimensiones

Compromiso afectivo. Hace referencia al vínculo emocional que el colaborador desarrolla para con su organización, puede depender de las características personales de los colaboradores (Mowday et al., 1982). Asimismo, este se fortalece cuando el colaborador se siente satisfecho con su organización, mediante el cumplimiento de sus expectativas personales respecto a su entorno laboral, esto conlleva a que se comprometan y se sientan identificados con la empresa.

También es relacionado con el deseo que tiene el colaborador de permanecer en la empresa, y conocido también como el motor que lo impulsa hacia su involucramiento con la misma, Meyer y Allen (1991) propusieron que esta dimensión está compuesta por cuatro categorías, la primera son las características personales, las cuales comprenden variables sociodemográficas de las personas y su nivel de educación; la segunda son las características estructurales que se refieren al vínculo entre el colaborador y su jefe; la tercera son las características orientadas al trabajo, las cuales hacen referencia a la participación que tiene el colaborador en la toma de decisiones dentro de su equipo de trabajo que beneficiará a la empresa en general; y finalmente, la cuarta categoría son las experiencias profesionales que se relacionan con la capacidad del colaborador para adaptarse al entorno laboral.

La capacidad de cooperación entre un colaborador, sus superiores y viceversa, la línea de carrera y la reciprocidad entre el óptimo desempeño del colaborador y los incentivos brindados, son elementos que potenciarán el desarrollo del compromiso afectivo dentro de la organización (Bhat y Maheshwari, 2005).

Compromiso de continuidad. Esta dimensión hace alusión a la necesidad que tiene el colaborador de seguir siendo parte de la empresa porque ‘no le queda de otra’, es decir, decide continuar laborando porque si renuncia traerá como consecuencias un desbalance económico que afectará su estabilidad financiera. Es esta la razón que motiva a los colaboradores a continuar laborando (Abubakar y Toun, 2020).

En el caso de que el colaborador continúe en su organización es porque ya ha evaluado las posibilidades de cambiar de trabajo y, los riesgos percibidos son mayores, es por ello que

esta dimensión sugiere que la decisión de mantenerse en la empresa está sujeta a la percepción de perderlo todo al salir (Singh y Gupta, 2015).

Además, la relación que mantiene el individuo con la organización se fundamenta en la evaluación constante de los beneficios remunerativos obtenidos por ser parte de la empresa, más que porque este se sienta identificado con la cultura organizacional de la misma (Faloye, 2014).

Compromiso normativo. Está más relacionado con la dimensión moral de las personas, se refiere al vínculo que conlleva a que el colaborador sea leal y dedicado a la empresa (Meyer y Allen, 1997); sin embargo, es aquel en donde el colaborador decide continuar laborando sólo por obligación pese a que tenga variedad de ofertas laborales con mejores condiciones. El colaborador que desarrolla un mayor compromiso normativo con su organización permanecerá ahí por su lealtad y se esforzará para contribuir al logro de los objetivos organizacionales de la misma. Además, los trabajadores pueden ser influenciados por sus familias u otras normas sociales para que continúen en el trabajo (Abubakar y Toun, 2020).

Este hace referencia al deber que el colaborador ejerce de forma obligatoria para continuar en la empresa sin darle importancia a su nivel de satisfacción dentro de ella en la ejecución de sus funciones y responsabilidades asignadas. Lo más probable es que la lealtad sea un concepto erróneo desarrollado por el hecho del sentido de retribuir todos los beneficios otorgados por la organización, predisponiéndolo a la generación de sentimientos de frustración originando comportamientos inapropiados, influenciando en el cómo realiza sus funciones y como esto podría afectar la productividad de la empresa (Bayona et al., 2000; Meyer y Allen, 1997).

Compromiso organizacional relacionado a la edad

Muchas investigaciones se han realizado con la finalidad de identificar si la edad se relaciona con el desarrollo del compromiso organizacional y a raíz de estas, se determinó que influye significativamente en el nivel del constructo de los colaboradores. En un estudio realizado se evidenció que los colaboradores cuyas edades oscilan entre los 21 y 28 años, poseen un mayor nivel de compromiso afectivo en comparación con aquellos colaboradores de 29 años a más (Pourghaz, et al., 2011). Sin embargo, Amangala (2013) señalan que el compromiso va incrementando conforme a la edad.

Compromiso organizacional relacionado al sexo

Algunos autores consideran que esta variable no influye en el desarrollo del compromiso organizacional de los colaboradores; sin embargo, Mathieu y Zajac identificaron como resultados de su estudio que las mujeres presentan mayor índice de compromiso afectivo, mientras que el índice de compromiso normativo es más elevado en los hombres (Jiménez et al., 2009).

Contexto de Teletrabajo

Definición del Teletrabajo. El teletrabajo es considerado una modalidad de trabajo virtual que a raíz de la pandemia se instauró como modalidad laboral para muchas empresas, la cual trajo consigo una serie de consecuencias, tanto positivas como negativas, en las empresas y los colaboradores.

La característica principal del teletrabajo es que, para su ejecución se requiere el uso de las tecnologías de la información y telecomunicaciones (TIC's), en donde el colaborador desempeña sus funciones y responsabilidades laborales desde un ambiente que no es su centro de labores, además, el uso de estas tecnologías también permite que los líderes o jefes de las empresas puedan hacer seguimiento a sus colaboradores durante su horario laboral (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2015).

Ventajas. El teletrabajo no solo beneficia a los colaboradores, sino también a la empresa y a la sociedad. A continuación, revisaremos aquellas que nos brinda tanto la Oficina

Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (2020) como el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2015).

A todos los trabajadores que se encuentran laborando desde la modalidad de teletrabajo los beneficia porque les permite tener flexibilidad de horarios, permite que puedan enfocarse en encontrar el equilibrio entre su vida laboral y personal, reduce los gastos económicos en movilidad y tiempo en el traslado hasta tu empresa. Además, reduce los niveles de estrés y agotamiento físico, y debido a que se encuentra laborando desde casa, esto, le permite llevar el control de sus tiempos contribuyendo a su productividad y eficiencia. También, mejora la alimentación y salud, así como los lazos familiares.

En cuanto a las ventajas que aporta el teletrabajo a las organizaciones es que reduce los índices de ausentismo, las renunciaciones de los colaboradores, los gastos en mantenimiento de las instalaciones y también, reduce los niveles de intención de rotación del personal. Sin embargo, permite el incremento de la productividad y satisfacción laboral, lo cual beneficiará a nivel de rendimiento general de la organización. Además, incrementa la posibilidad de implementar una dimensión de responsabilidad social empresarial, y también, permite promover y fortalecer la cultura organizacional en los colaboradores, así como el estilo de liderazgo y dirección en los directivos y jefes. Otra gran ventaja es que optimiza los procesos de selección debido a que podemos reclutar a los profesionales más calificados sin importar su ubicación o disponibilidad para movilizarse hasta la sede de trabajo.

Y finalmente, también, aporta a la sociedad ya que permite la disminución de la contaminación ambiental y del tiempo que invertimos caminando por la ciudad para dirigirnos hacia nuestra sede laboral. Además, facilita la inclusión social, ya que, al estar laborando desde casa, las personas que tienen alguna discapacidad pueden tener la oportunidad de adquirir un empleo en este contexto.

Competencias requeridas frente al contexto de teletrabajo

Dado que el contexto de teletrabajo es el posible futuro del mundo empresarial después de la pandemia, es necesario que tanto los jefes como los colaboradores estén preparados para adaptarse a este nuevo entorno laboral, es por ello que es de suma importancia que conozcamos cuales son las competencias que deben desarrollar los colaboradores para desempeñarse satisfactoriamente en su entorno laboral. Alles (2020) propone las siguientes competencias:

Colaboración. Es la capacidad de brindar apoyo a los demás solucionando las posibles inquietudes existentes, sin distinción de rango jerárquico. Dentro del contexto del teletrabajo, los comportamientos esperados para esta competencia son, cooperar y apoyar a su entorno laboral ante requerimientos o inquietudes, estar pendiente y mostrar preocupación ante las necesidades de los demás fomentando un adecuado clima laboral de cooperación.

Fortaleza. Es la habilidad para actuar encontrando el equilibrio ante cualquier problemática que se presente en el trabajo. No hace referencia a la fortaleza física sino a algo más intrínseco que denota prudencia en el colaborador para evitar actuar optando por beneficiarse del poder otorgado por el puesto que ocupa.

Es importante que las competencias anteriormente mencionadas sean tomadas como competencias transversales en las organizaciones que aún se mantengan trabajando bajo el contexto de teletrabajo, ya que, todos los colaboradores sin distinciones jerárquicas deberán desarrollarlas para optimizar su desempeño laboral bajo este contexto.

Materiales y Métodos

Diseño de investigación.

El diseño es no experimental y de tipo descriptiva, debido a que no se influenció en la variable estudiada de ninguna forma y se presentaron los resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento (Hernández et al., 2014).

Participantes.

La población estuvo conformada por colaboradores de una entidad financiera, de ambos sexos, con diferentes cargos y que se encuentren laborando bajo el contexto de teletrabajo. En total fueron 102 colaboradores participantes en la presente investigación.

Asimismo, dentro de los criterios de selección, tuvimos a los colaboradores de la entidad financiera, de ambos sexos, que se encuentran laborando bajo la modalidad de teletrabajo, no se consideraron aquellos que tengan tiempo menor a tres meses laborando en la empresa y aquellos que se encuentran de vacaciones o con descanso médico. Los cuestionarios que no se completaron en su totalidad, es decir, aquellos en donde los participantes hayan omitido responder alguna pregunta, fueron excluidos del procesamiento de datos.

Técnicas e instrumentos.

La técnica que se utilizó en la recolección de datos es la encuesta. Se aplicó inicialmente una ficha sociodemográfica (ver anexo A) y posteriormente el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1991). En este estudio se ha utilizado la versión adaptada de Figueroa (2016) en la ciudad de Trujillo (ver anexo B), la cual está compuesta por 18 ítems, donde cada dimensión consta de 6 ítems, la escala de respuesta es tipo Likert con un rango del 1 al 7 donde 1 es “totalmente en desacuerdo” y 7 es “totalmente de acuerdo”, dicho instrumento cuenta con 4 ítems negativos, los cuales son el 3,4,5 y 13. Para hallar el puntaje general se realiza la suma de los 18 ítems, al igual que el puntaje de cada dimensión se suman los 6 ítems correspondientes, posteriormente se categorizan los resultados en tres niveles bajo, medio y alto. La versión propuesta por Figueroa (2016) halló la validez del instrumento a través de la relación ítem – test de las tres dimensiones del compromiso organizacional, donde se evidenció una correlación directa y significativa entre los ítems de cada factor, con puntaje entre 0.17 y 0.63. Además, obtuvo una confiabilidad general de 0.80 y según cada dimensión, afectivo = 0.75, de continuidad = 0.75 y normativo = 0.70 los cuales son adecuados para la presente investigación.

Procedimientos.

Para llevar a cabo la primera etapa de la presente investigación se realizaron las coordinaciones correspondientes con la persona encargada de gestionar el permiso en la Institución, se estableció contacto telefónico con el jefe de servicios de la sede con la finalidad de que nos brinde información respecto a la población.

También, se envió a través de un correo electrónico la carta de presentación (ver Anexo C) emitida por la Universidad, con la finalidad de obtener la aprobación formal para la aplicación de la investigación.

Para la recolección de datos se usó un cuestionario de Google Forms, que estuvo compuesto por la ficha sociodemográfica y el instrumento. Sin embargo, previo a la aplicación del instrumento, se realizó una reunión con los participantes con la finalidad de tener un contacto previo y realizar la presentación correspondiente. Seguido de esto, se envió el enlace de este archivo a través del chat de la reunión y de esta manera todos pudieron completar los formularios.

Aspectos éticos.

La presente investigación ha sido previamente evaluada y aprobada por el Comité de Ética de Investigación de la Facultad de Medicina de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Además, esta ha sido analizada mediante el programa Turnitin con la finalidad de validar su originalidad e identificar el nivel de similitud con otras investigaciones, el porcentaje esperado debe ser menor a 30% (ver Anexo D).

La investigación vela por el cumplimiento de los principios éticos con la finalidad de proteger a la población del estudio, se tuvo en cuenta el respeto a las personas y los principios de beneficencia y justicia, los cuales se encuentran mencionados en el informe Belmont (National Health Institute, 1979).

Los principios éticos previamente mencionados están detallados en el Consentimiento Informado (ver Anexo E) en donde se especifican los datos de la investigación, tales como la finalidad de la misma, los procedimientos, beneficios y posibles riesgos, incentivos, también, se explicó la forma en que se la procesó la información obtenida en la investigación y, por ende, la confidencialidad de la misma.

En cuanto al respeto a la persona, se evidenció a través de la autonomía de cada participante para indicar si desea o no participar de la investigación a través del consentimiento informado. También, se respeta el principio de beneficencia, ya que se explica que no existen riesgos ni daños por su participación en la investigación y se le entregará los resultados obtenidos a la Institución, todo esto con la finalidad de velar por su bienestar. Y finalmente, se respetó el principio de justicia debido a que se les trata de la misma manera a todos, sin distinciones o tratos especiales.

Procesamiento y análisis de datos.

Los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento fueron recolectados a través de la plataforma digital Formulario Google, luego se procedió a organizar los datos en el programa Microsoft Excel versión 2019 consolidándose la base de datos. Posteriormente, se exportó la base de datos al programa estadístico Jamovi 1.6.23 donde se realizó la obtención de puntajes directos y fiabilidad, a nivel general y por dimensión.

Para responder a los objetivos descriptivos se asignó a cada puntuación directa una categoría según los baremos identificados y se realizaron las tablas de frecuencia y porcentaje.

Mientras que, para responder a los objetivos específicos de comparación, se realizó la prueba de normalidad y homogeneidad dando como resultados una distribución de datos no normal. Es por ello que, en el caso de la variable edad, se utilizó el estadístico Kruskal-Wallis (χ^2) debido a que no cumplió con esta prueba; mientras que, para la variable sexo se utilizó la prueba de Mann - Whitney U.

Finalmente, los resultados obtenidos fueron organizados en tablas, con la finalidad de facilitar la lectura e interpretación de los mismos para los futuros investigadores del tema.

Resultados y Discusión

Nivel de compromiso organizacional

Los resultados evidencian que la mayor parte de los participantes presentan un nivel medio de compromiso evidenciando que poseen la capacidad de crear y fortalecer su vínculo laboral con la organización.

Tabla 1

Nivel de compromiso organizacional en el contexto de teletrabajo en colaboradores de una entidad financiera – Chiclayo, 2021

Niveles	f	%
Bajo	30	29.4 %
Medio	46	45.1 %
Alto	26	25.5 %

Esto coincide con los hallazgos de Paredes-Pérez et al. (2021) quienes también identificaron la predominancia del nivel medio en el sector financiero sugiriendo que, estos colaboradores mantienen un vínculo afectivo que evidencia comportamientos como asumir los problemas de la empresa como si fueran suyos, demostrando este sentido de pertenencia en un nivel medio. Es decir, no se sienten ni identificados ni tan desligados de la empresa, pudiendo desvincularse de esta en el momento que consideren pertinente.

No obstante, se evidencia una diferencia en el nivel de compromiso organizacional con lo encontrado por Aliaga (2017) y Cornejo et al. (2019) en donde la mayor parte de su población

perteneciente al sector financiero evidenció un nivel alto, lo que sugiere que sus colaboradores se sienten vinculados con la empresa donde trabajan orientando todos sus esfuerzos hacia el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Sin embargo, estos resultados arrojan que existe un porcentaje de los colaboradores que tiene un nivel bajo de compromiso con la organización, lo que sugiere que estos colaboradores no se sienten identificados con la empresa, lo cual puede repercutir en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades afectando la rentabilidad de la organización (Robbins y Judge, 2009).

Es importante resaltar que lo evidenciado en la tabla fue aplicado en el contexto de teletrabajo, modalidad que se instauró en el sector empresarial desde que empezó la pandemia, lo que sugiere que este entorno tuvo un impacto en la variable estudiada.

Nivel de compromiso organizacional según dimensiones

En cuanto al nivel de compromiso organizacional según dimensiones, se evidenció que el nivel que prevalece es el medio. En la dimensión afectiva este nivel sugiere que el vínculo emocional que ha desarrollado el colaborador con la empresa es medio. En la dimensión de continuidad este nivel señala que el colaborador se mantiene en la empresa porque no tiene otras opciones, pero no en el extremo de abandonar todo e irse. Mientras que, en la dimensión normativa evidencia que los colaboradores son leales y dedicados a la empresa en un nivel medio.

Tabla 2

Nivel de compromiso organizacional según dimensiones en colaboradores de una entidad financiera en el contexto de teletrabajo – Chiclayo, 2021

Nivel	Afectiva		De continuidad		Normativa	
	f	%	f	%	f	%
Bajo	27	26.5 %	27	26.5 %	28	27.5 %
Medio	55	53.9 %	46	45.1 %	46	45.1 %
Alto	20	19.6 %	29	28.4 %	28	27.5 %

Los datos obtenidos en la tabla son similares con los de Paredes – Pérez et al. (2021) y Aliaga (2017) quienes encontraron que tanto en las dimensiones de continuidad y normativa predominó el nivel medio sugiriendo que la mayoría de la población continúa en la empresa porque carece de otras opciones y dejar la compañía traería consecuencias negativas como desbalances económicos; así como, también sugiere que estos colaboradores permanecen en la empresa porque se sienten obligados a continuar retribuyendo los beneficios otorgados por la empresa, lo que los predispone a desarrollar sentimientos de frustración que pueden afectar el cumplimiento de sus responsabilidades y por consiguiente, el crecimiento de la organización.

Sin embargo, lo encontrado difiere de los hallazgos obtenidos por Cornejo et al. (2019) afirmando que los colaboradores tienen alta disposición de mantenerse dentro de la organización porque no tienen otras opciones y porque el nivel de lealtad que tienen hacia la misma, es mucho más fuerte como para tomar la decisión de desvincularse laboralmente.

En cuanto a la dimensión afectiva, observamos la predominancia del nivel medio evidenciando que los colaboradores se sienten felices e identificados con la empresa; sin embargo, cierto porcentaje de los colaboradores poseen un nivel bajo en esta dimensión, es decir, no se sienten emocionalmente ligados a la empresa.

Compromiso organizacional según la edad

Se identificó que existen diferencias significativas en el compromiso organizacional según edad, evidenciándose que, el grupo de colaboradores de 40 años a más poseen un mayor nivel de compromiso organizacional en comparación con los colaboradores de los grupos de edades de 21 a 28 y de 29 a 39 años.

Tabla 3

Compromiso organizacional según la edad en colaboradores de una entidad financiera en el contexto de teletrabajo – Chiclayo, 2021

Edad	N	M	ME	DE	χ^2	df	p
21 - 28	44	73.7	71.5	12.1			
29 - 39	44	87.7	88	18.9	29.8	2	< .001
40 a más	14	104.6	110	15.7			

Los resultados coinciden con otros estudios que han identificado que a mayor edad existe un mejor compromiso organizacional (Amangala, 2013). Es así que los colaboradores de mayor edad se sienten más identificados con la organización y esto se ve reflejado en el cumplimiento de sus objetivos organizacionales, con la intención de contribuir a la rentabilidad de la misma (Minaya, 2014).

Affum - Osei et al. (2015), encontraron que colaboradores de 40 años a más se ubicaron en un nivel alto de compromiso organizacional, quienes sugieren que estos colaboradores se sienten identificados con la organización y lo reflejan en su desempeño y cumplimiento de objetivos, tanto personales, como organizacionales, con la intención de contribuir a la rentabilidad de la misma (Minaya, 2014). Estos hallazgos coinciden con el aporte de Amangala (2013) quien señala que a mayor edad aumenta el compromiso.

Por otro lado, difieren de los hallazgos de Paredes – Pérez et al. (2021) donde los colaboradores más jóvenes evidenciaron poseer un nivel medio de compromiso organizacional.

Compromiso organizacional según el sexo

Se determinó que no existen diferencias significativas en el compromiso organizacional según sexo.

Tabla 4

Compromiso organizacional según el sexo en colaboradores de una entidad financiera en el contexto de teletrabajo – Chiclayo, 2021

Sexo	N	M	ME	U	p	Principal diferencia
Femenino	45	85.5	85			
Masculino	57	82.7	79	1110	0.246	5

Concuerda con los resultados obtenidos por Affum - Osei et al. (2015) y Paredes-Pérez et al. (2021) evidenciando que ambos sexos tienen un mismo nivel de compromiso organizacional, es decir, tienen un nivel medio de identificación con la empresa y orientan sus esfuerzos hacia el cumplimiento de objetivos empresariales, y a medida que va incrementándose este nivel de compromiso, mayor será el cumplimiento de sus objetivos (Minaya, 2014).

No obstante, resaltar el aporte de Jiménez et al. (2009) quien sugiere que las mujeres presentan un mayor nivel de compromiso afectivo; es decir, ellas tienen tendencia a vincularse emocionalmente con la empresa, lo que fortalecerá su vínculo laboral. Mientras que, en los hombres el compromiso normativo es el más alto, proponiendo que se mantienen en la empresa por el sentido de lealtad que desarrollan a lo largo de su trayectoria laboral, permaneciendo en su lugar de trabajo sólo por retribuir los beneficios brindados, haciendo que desarrollen un sentido de obligación hacia el cumplimiento de objetivos empresariales.

Conclusiones

La prevalencia del nivel medio de compromiso organizacional, tanto a nivel general y por dimensiones, sugiere que los colaboradores de la entidad financiera tienen una relación cercana con su organización, pudiendo ésta, afectar su decisión de continuar en la misma. Asimismo, dentro de este nivel por dimensiones demuestra que los colaboradores sienten un vínculo emocional con la organización. Así también, los colaboradores permanezcan en la empresa por su grado de lealtad y sentido de retribución hacia la misma o porque carecen de ofertas laborales.

Se identificó que los colaboradores de mayor edad mostraron un nivel alto de compromiso organizacional.

Finalmente, se encontró que el sexo no marca diferencia sobre el compromiso organizacional.

Recomendaciones

Se recomienda realizar investigaciones de la variable en organizaciones de otros sectores que se encuentren en el mismo contexto de teletrabajo con la finalidad de identificar los factores que pueden predecir el desarrollo del compromiso organizacional.

Dado que los colaboradores más jóvenes presentaron un nivel bajo de compromiso organizacional, se sugiere realizar estrategias para fortalecer el sentido de pertenencia con su organización, por ejemplo: Fomentar un ambiente laboral cálido que resulte atractivo para ellos, analizar y revisar el plan de incentivos, podría implementarse una política de flexibilidad en el horario de trabajo a medida que encuentren el equilibrio, entre lo personal y lo laboral, para ejecutar sus funciones y responsabilidades dentro de los plazos establecidos. Que también estén orientadas a potenciar el compromiso afectivo que es el más favorable para la organización.

Referencias

- Abubakar, M. & Toun, B. (2020). Comparative analysis of employees' commitment in old and new generation banks in Illorin Metropolis. *KIU Journal of Social Sciences*. 6(4),179–188. <http://www.ijhumas.com/ojs/index.php/kiujoss/article/view/1090/972>
- Affum- Osei, E., Acquah, E. & Acheampong, P. (2015). Relationship between organizational commitment and demographic variables: Evidence from a commercial bank in Ghana. *American Journal of Industrial and Business Management*. 5(12), 769 – 778. 10.4236/ajibm.2015.512074
- Aliaga, O. (2017). Síndrome de burnout y compromiso organizacional en los empleados del Banco de la Nación, Lima Este, año 2016. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/5213>
- Alles, M. A. (2020). Gestionar sin estar: desafíos en tiempos de home office. Ediciones Granica. <https://granicaeditor.com/libro.asp?isbn=9789878358277>
- Amangala, T. (2013) The Effects of Demographic Characteristics on Organizational Commitment: A Study of Salespersons in the Soft Drink Industry in Nigeria. *European*

- Journal of Business and Management, 5, 109-118.
<https://www.iiste.org/Journals/index.php/EJBM/article/view/6649/6793>
- Arias, F., Varela, D., Loli, A. & Quintana, M. (2003). El compromiso organizacional y su relación con algunos factores demográficos y psicológicos. *Revista de Investigación en Psicología*, 6(2), 13–25.
https://www.researchgate.net/publication/313618136_El_compromiso_organizacional_y_su_relacion_con_algunos_factores_demograficos
- Ávila, S. & Pascual, M. (2020). Marco filosófico del compromiso organizacional: Discusión del modelo de Meyer & Allen, y propuesta de un nuevo modelo de estudio. *Revista de Estudios Empresariales*, 1, 201 – 226. <https://doi.org/10.17561//ree.v2020n1.12>
- Bhat, R. & Maheshwari, S. (2005). Human Resource Issues: Implications for Health Sector Reforms. *Journal of Health Management*, 7(1), 1 – 39. [10.1177/097206340400700101](https://doi.org/10.1177/097206340400700101)
- Bayona, C., Goñi, S. & Madorrán, C. (2000). Compromiso organizacional: Implicaciones para la gestión estratégica de los Recursos Humanos. *Revista Europea de Dirección y economía de la empresa*, 9(1), 139 – 149.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=49799723>
- Betanzos, N., Andrade, P. & Paz, F. (2006). Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 22(1), 25 – 43. <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231317045002.pdf>
- Cornejo, M., De la Torre, C., Galindo, E. & Shiroma, R. (2019). Felicidad y compromiso organizacional en millenials de una entidad financiera de Lima Metropolitana. [Tesis de maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/648658>
- Eisenberger, R., Rhoades, L. & Armeli, S. (2001). Affective commitment to the organization: The contribution of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 86(5), 825–836. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.5.825>
- Faloye, D. (2014). Organizational commitment and turnover intentions: Evidence from Nigerian paramilitary organization. *International Journal of Business & Economic Development*, 2(3), 23-34. https://ijbed.org/cdn/article_file/i-6_c-62.pdf

- Figuroa, C. (2016). Propiedades psicométricas del cuestionario de compromiso organizacional en trabajadores públicos de la región La Libertad. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/263>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación (6ª edición). <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación. (2020). Guía sobre el Teletrabajo para organismos del Estado Dominicano. <https://optic.gob.do/wpcontent/uploads/2020/08/Guia-de-Teletrabajo-OPTIC.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo (2020). El teletrabajo durante la pandemia de COVID 19 y después de ella. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf
- Jiménez, A., Acevedo, D., Salgado, A. & Moyano, E. (2019). Cultura trabalho – familia e compromisso organizacional numa empresa de servicios. Scielo Brasil, 14(4) <https://www.scielo.br/j/pe/a/8y8gj9KqNn5kBStC84j3mcy/?lang=es>
- Mathieu, J. & Zajac, D. (1990). A review and meta – analysis of the antecedents, correlates and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 108(2) 171 – 194. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.108.2.171>
- Meyer, J. & Allen, N. (1991). A three – component conceptualization of organizational commitment. *Human Resources Management Review*, 1(1) 61–89. [https://doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z)
- Meyer, J. & Allen, N. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research, and application*. Sage Publications.
- Minaya, M. (2014). El liderazgo transformacional de los directivos y las actitudes de los docentes hacia el compromiso organizacional en la Institución Educativa N°5084 “Carlos Philips Previ” Callao 2010 – 2011. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. 24. <https://bit.ly/3I0nP5d>
- Ministerio de Trabajo y promoción del empleo (2015). Teletrabajo: Todo acerca de esta oportunidad. <http://www.teletrabajo.gob.pe/>
- Mowday, R., Porter, L. & Steers, R. (1982). Employee – organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism and turnover. California Academic Press National

- National Health Institute. (1979). The Belmont Report. Washington, DC: US Government Printing Office. <https://www.hhs.gov/ohrp/regulations-and-policy/belmontreport/index.html>
- Paredes – Pérez, M., Palomino – Crispin, A., Cárdenas – Tapia, V. & Gonzales – Peralta, C. (2021). Compromiso organizacional en los colaboradores de las instituciones financieras en la región Junín. *Gaceta Científica*. 7(1). <https://doi.org/10.46794/gacien.7.1.1062>
- Pourghaz, A., Tamini, K. & Karamad, A. (2011). Do demographic characteristics make a difference to job satisfaction, organizational commitment and burnout among travel agency drivers? (A Case Study in Iran). *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 1(8), 916-923. <https://bit.ly/30WOcYF>
- PricewaterhouseCoopers (2020). Benchmarking de Recursos Humanos COVID – 19. <https://www.pwc.pe/es/assets/document/PwC-Estudio-Benchmark-HR.pdf>
- Robbins, S. & Judge, T. (2009). *Organizational Behavior*. (15th digital ed.). Pearson. <https://bit.ly/3l0HBDp>
- Santillán-Marroquín, W. (2020). El teletrabajo en el COVID-19. *CienciAmérica*. 9(2), 65-76. [10.33210/ca.v9i2.289](https://doi.org/10.33210/ca.v9i2.289)
- Singh, A. & Gupta, B. (2015). Job involvement, organizational commitment, professional commitment, and team commitment. *Benchmarking: An International Journal*, 22(6), 1192-1211. [10.1108/BIJ-01-2014-0007](https://doi.org/10.1108/BIJ-01-2014-0007)
- Swales, S. (2002). Organizational commitment: A critique of the construct and measures. *International Journal of Management Reviews*, 4(2), 155–178. <https://doi.org/10.1111/1468-2370.00082>
- Varona, M. (1993). Conceptualización y Supervisión de la Comunicación y el Compromiso Organizacional. *Diálogos de la Comunicación*, 35, 68-77. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2700637>
- Vega, M. & Garrido, E. (1998). *Psicología de las organizaciones. Procesos de socialización y compromiso a la organización*. Amarú Ediciones

Anexos

Anexo A

Ficha sociodemográfica

A continuación, encontrará una serie de preguntas las cuales responderá conforme a sus datos personales y situación actual dentro de su centro laboral. Evite dejar preguntas sin contestar.

Agradecemos su participación.

Edad: _____

Sexo: _____

Lugar de procedencia: _____

1. Estado civil

- Soltero (a)
- Casado (a)
- Conviviente
- Viudo

2. Nivel de Instrucción

- Secundaria
- Técnico superior
- Superior / Universitario
- Maestría / Doctorado

3. Tiempo laborando en la empresa

- De 3 a 6 meses
- De 6 meses a 1 año
- De 1 a 5 años
- De 5 años a más

4. Rango salarial

- De 500 a 1000
- De 1000 a 3000
- De 3000 a más

Anexo B**CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

Meyer y Allen (1991) versión adaptada por Figueroa (2016)

Instrucciones:

A continuación, se ofrece una serie de afirmaciones que representan los sentimientos que las personas podrían tener acerca de la empresa u organización para la que trabajan.

Por favor indique el grado De Acuerdo o Desacuerdo con cada afirmación que aparece en la parte superior del cuestionario. Marque con un ASPA (X) su número de elección, y trate de contestar sin consultar a otra persona y de acuerdo al enunciado. No existen respuestas correctas o incorrectas. Por favor sea sincero.

La escala de siete puntos es la siguiente:

AFIRMACIONES	PUNTAJE
Totalmente de Acuerdo (TDA)	7
De Acuerdo (DA)	6
Levemente de Acuerdo (LA)	5
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo (NA / ND)	4
Levemente en Desacuerdo (LD)	3
En Desacuerdo (ED)	2
Totalmente en Desacuerdo (ED)	1

	TED	ED	LD	NA ND	LA	DA	TDA
1. Me sentiría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta organización.							
2. En realidad siento como si los problemas de esta organización fueran los míos.							
3. No tengo un fuerte sentido de pertenencia con esta organización.							
4. No me siento emocionalmente ligado a la organización.							
5. No me siento como "parte de la familia" en esta organización.							
6. Esta organización tiene un gran significado personal para mí.							
7. Por ahora, permanecer en esta organización refleja tanto necesidad como deseo.							
8. Sería muy difícil para mí dejar mi organización ahora, incluso si deseara hacerlo.							
9. Gran parte de mi vida sería afectada, si decidiera dejar la organización en la que trabajo ahora.							
10. Siento que tengo muy pocas opciones si considerará dejaresta organización.							
11. Sí no hubiera invertido tanto de mí en esta organización, yo podría considerar trabajar en otro lugar.							
12. Una de las consecuencias negativas de dejar esta organización sería la escasez de otras alternativas disponibles.							
13. No siento ninguna obligación de permanecer en mi trabajo actual.							
14. Incluso si recibiera beneficios, yo siento que dejar la organización ahora no sería lo correcto.							
15. Me sentiría culpable si dejo mi organización ahora.							
16. La organización donde trabajo merece mi lealtad.							
17. No dejaría mi organización ahora porque tengo un sentido de obligación con las personas que trabajan conmigo.							
18. Siento que le debo mucho a esta organización.							

Anexo C

Chiclayo, 28 de mayo de 2021

Carta N° 034-2021-USAT-EPSI

Sr.

Ing. David Arbulú Gonzáles

Jefe de Servicios del Banco Scotiabank de la Agencia J. Balta Chiclayo

Presente.-

Asunto: Proyecto de Investigación

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la señorita **MEDINA ZEÑA ANGELA GUISETTY**, código universitario **161CV65195**, quien cursa el IX ciclo de estudios de la carrera Profesional Psicología, su asesora temática es la Mgtr. Analí Milagros Ramos Díaz, de la Escuela de Psicología y está elaborando el proyecto de investigación del curso de Seminario de Tesis I, titulado: **Compromiso organizacional en colaboradores de una entidad financiera en el contexto del teletrabajo - Chiclayo, 2021**, requisito según el Plan de Estudios de la Escuela.

Por tal motivo recorro a usted para que le brinden facilidades a la estudiante en la aplicación de los instrumentos de dicho tema de investigación para la recolección de datos.

Agradeciéndole por la deferencia que se sirva brindar a la presente le anticipo los sentimientos de mi consideración y estima.

Atentamente,



Una firma manuscrita en tinta que parece decir 'Becerra E'.

Mgtr. Nelly Patricia Becerra Escate
Directora(e) Escuela de Psicología
N° celular 978726646

Anexo D

INFORME DE TESIS_ ANGELA MEDINA

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
2	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
6	es.scribd.com Fuente de Internet	1%
7	archive.org Fuente de Internet	1%
8	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%

10	pesquisa.bvsalud.org Fuente de Internet	<1 %
11	www.iu-ubrique.org Fuente de Internet	<1 %
12	Submitted to Colegio Champagnat Trabajo del estudiante	<1 %
13	Submitted to Universidad de Guadalajara Trabajo del estudiante	<1 %
14	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1 %
15	issuu.com Fuente de Internet	<1 %
16	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	doaj.org Fuente de Internet	<1 %
18	elcomercio.pe Fuente de Internet	<1 %
19	plus-nuk.si.cobiss.net Fuente de Internet	<1 %
20	revistas.usb.edu.co Fuente de Internet	<1 %
21	carib-is.net	

	Fuente de Internet	<1 %
22	www.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
23	observatorio.tec.mx Fuente de Internet	<1 %
24	worldwidescience.org Fuente de Internet	<1 %
25	library.jid.org Fuente de Internet	<1 %
26	www.authorstream.com Fuente de Internet	<1 %
27	www.cea.uba.ar Fuente de Internet	<1 %
28	www.cooperativalegismed.com Fuente de Internet	<1 %
29	www.goconqr.com Fuente de Internet	<1 %
30	www.iadb.org Fuente de Internet	<1 %
31	www.revenfermeria.sld.cu Fuente de Internet	<1 %
32	www.theibfr.com Fuente de Internet	<1 %

33

Ginés Navarro-Carrillo, Ana-María Beltrán-Morillas, Inmaculada Valor-Segura, Francisca Expósito. "What is behind envy? Approach from a psychosocial perspective / ¿Qué se esconde detrás de la envidia? Aproximación desde una perspectiva psicosocial", Revista de Psicología Social, 2017

Publicación

<1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado

Anexo E

Consentimiento para participar en un estudio de Compromiso Organizacional en colaboradores de una entidad financiera en el contexto de Teletrabajo

Institución : Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
 Investigadora : Angela Guissetty Medina Zeña
 Título : Compromiso organizacional en colaboradores de una entidad financiera en el contexto de teletrabajo – Chiclayo, 2021

Fines del Estudio:

Se le invita a participar del estudio con la finalidad de determinar el nivel de compromiso organizacional en el contexto de teletrabajo en colaboradores de una entidad financiera – Chiclayo, 2021, ya que el compromiso organizacional es una variable psicológica de gran interés en el ámbito organizacional porque permite la creación y fortalecimiento del vínculo entre el colaborador y la empresa.

Procedimientos:

Si usted acepta participar del estudio, se le pedirá que responda a las preguntas de un cuestionario virtual, a través de la herramienta de Formularios Google, el tiempo estimado de aplicación será de 30 minutos.

Riesgos:

No se prevén riesgos por participar en este estudio.

Beneficios:

Se informarán los resultados generales a la Institución donde labora, y en caso lo solicite se remitirán los resultados individualmente a través de un correo electrónico de manera confidencial.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por participar en el estudio. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole.

Confidencialidad:

La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas serán codificadas usando un número de identificación que garantiza la confidencialidad. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participaron del mismo. Los archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio sin su consentimiento.

Uso de la información:

La información una vez procesada será eliminada.

Derechos del participante:

Si usted decide participar en el estudio, puede retirarse de éste en cualquier momento, sin perjuicio alguno. Si tiene alguna duda adicional, por favor llamar Angela Guissetty Medina Zeña al celular 945180313.

Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar al Comité de Ética de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo: comiteetica.medicina@usat.edu.pe

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo en que consiste mi participación en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

¿Acepta participar de este estudio?

Si

No

Anexo F*Escala de fiabilidad*

	α
General	0.904
Dimensión afectiva	0.804
Dimensión de continuidad	0.853
Dimensión normativa	0.816
