

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**NIVEL DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS
EGRESADOS DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS (2013-2015)
USAT EN UNA EMPRESA FINANCIERA ESTUDIO DE CASO:
AGENCIAS BCP EN EL DISTRITO DE CHICLAYO**

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

GABRIELA ANDREA SECLÉN CAMPOS

ASESOR

Mgtr. RAFAEL CAMILO GIRÓN CÓRDOVA

Chiclayo, 2019

Dedicatoria

A Dios por haberme permitido llevar con éxito esta etapa de mi vida profesional, y a mis padres por apoyarme con sus consejos, valores y compañía incondicional.

Agradecimiento

A mi asesor Camilo Girón Córdova por haberme brindado sus conocimientos, su tiempo, humildad y confianza a lo largo del proceso de investigación para la culminación de esta tesis.

Resumen

Propósito: Consistió en realizar el estudio sobre el compromiso organizacional de egresados en una institución financiera. **Objetivo General:** Determinar el nivel de compromiso organizacional de los egresados de administración de empresas de los años 2013 al 2015 de la USAT en una empresa financiera. **Objetivos Específicos:** Determinar el grado de Compromiso Afectivo de los egresados de administración de empresas (2013-2015) USAT en una empresa financiera estudio de caso: Agencias BCP en el distrito de Chiclayo, determinar el grado de Compromiso Continuo de los egresados de administración de empresas (2013-2015) USAT en una empresa financiera estudio de caso: Agencias BCP en el distrito de Chiclayo, y por último determinar el grado de Compromiso Normativo de los egresados de administración de empresas (2013-2015) USAT en una empresa financiera estudio de caso: Agencias BCP en el distrito de Chiclayo. **Material y método:** La población está constituida por 241 trabajadores de las oficinas del BCP en el distrito de Chiclayo, la muestra lo conforman 33 empleados que son egresados de la USAT y que han cursado la carrera de administración de empresas. Para la medición de la variable Compromiso Organizacional se tomó la teoría de Meyer y Allen (1997) utilizando el instrumento propuesto en su obra Commitment in the workplace, el cual divide a la variable en tres dimensiones (afectivo, continuo y normativo) cada una con 6 ítems, siendo en total 18 ítems. Se respondió con una escala de tipo Likert cuya categoría de respuestas fue en escalamiento numérico de 7 valores. Se adicionó a esto, variables demográficas aplicadas a los trabajadores del BCP. **Resultados:** Se encontró un mayor compromiso organizacional en la dimensión afectivo (68,19%), le sigue la dimensión normativa con un acuerdo del (36,87%) y en la dimensión continuó sólo el 29,3%. **Conclusión.** El nivel de compromiso organizacional general de los egresados de administración de empresas que laboran en el BCP es de una media general de 4.1, en la cual se puede señalar las tres dimensiones en donde resalta el dominio del compromiso afectivo por ser de un nivel medio alto, siendo la más valiosa porque contribuye a una mejor relación entre el egresado y la entidad financiera, y además es la más difícil de conseguir.

Palabras claves: Compromiso organizacional, Compromiso afectivo, Compromiso continuo y Compromiso normativo

Abstract

Purpose: consisted in carrying out the study on the organizational commitment of graduates in a financial institution. **General Objective:** Determine the level of organizational commitment of the graduates of business administration from 2013 to 2015 of the USAT in a financial company. **Specific Objectives:** Determine the degree of Affective Commitment of graduates of business administration (2013-2015) USAT in a financial company case study: BCP agencies in the district of Chiclayo, determine the degree of Continuous Commitment of graduates of business administration (2013 -2015) USAT in a financial company case study: BCP agencies in the district of Chiclayo and finally determine the degree of Regulatory Commitment of graduates of business administration (2013-2015) USAT in a financial company case study: BCP agencies in the district of Chiclayo. **Material and method:** The population is constituted by 241 workers from the offices of the BCP in the district of Chiclayo, the sample consists of 33 employees who are graduates of the USAT and who have completed the career of business administration. For the measurement of the Organizational Commitment variable, the theory of Meyer and Allen (1997) was taken using the instrument proposed in his work Commitment in the workplace, which divides the variable into three dimensions (affective, continuous and normative), each with 6 items, with a total of 18 items. It was answered with a scale Likert type whose response category was in numerical scaling of 7 values. Added to this, demographic variables applied to BCP workers. **Results:** A greater organizational commitment was engendered in the affective dimension (68.19%), followed by the normative dimension with an agreement of (36.87%) and in the dimension it continued only 29.3%. **Conclusion.** The level of general organizational commitment of the graduates of business administration working in the BCP is a general average of 4.1, in which it is possible to point out the three dimensions in which the domain of the affective commitment stands out because it is of a high average level, being the most valuable because it contributes to a better relationship between the graduate and the financial institution, and is also the most difficult to achieve.

Keywords: Organizational Commitment, Affective commitment, Continuous commitment and Normative commitment

ÍNDICE

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Resumen.....	iv
Abstract.....	v
I. INTRODUCCIÓN.....	10
II. MARCO TEÓRICO.....	13
2.1. Antecedentes.....	13
2.2. Bases Teóricas.....	15
2.2.1. Compromiso organizacional.....	15
2.2.2. Dimensiones del Compromiso Organizacional.....	16
2.2.3. Factores que influyen en el desarrollo del compromiso organizacional.....	18
III. DISEÑO METODOLÓGICO.....	20
3.1. Tipo y nivel de investigación.....	20
3.2. Diseño de investigación.....	20
3.3. Población, muestra y muestreo.....	20
3.5. Operacionalización de Variables.....	20
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	24
3.7. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	25
3.8. Matriz de consistencia.....	26
3.9. Consideraciones éticas.....	27
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	28
4.1. RESULTADOS.....	28
4.2. DISCUSIÓN.....	52
V. CONCLUSIONES.....	54
VI. RECOMENDACIONES.....	55
VII. LISTA DE REFERENCIAS.....	56
VIII. ANEXOS.....	59

Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización	23
Tabla 2: Matriz de consistencia	26
Tabla 3: Niveles de compromiso organizacional en egresados de administración de empresas de la USAT en una empresa financiera. Estudio de caso: agencias BCP en el distrito de Chiclayo	51

Índice de Figuras

Figura 1: Egresados de la escuela de administración de empresas-USAT, según sexo	28
Figura 2: Egresados de la escuela de administración de empresas-USAT, según edad	29
Figura 3: Distribución porcentual de la variable antigüedad. Egresados de la escuela de administración de empresas-USAT	30
Figura 4: Distribución porcentual de la variable nivel educativo egresados de la escuela de administración de empresas-USAT	31
Figura 5: Distribución porcentual de la variable personal a cargo. Egresados de la escuela de administración de empresas-USAT	32
Figura 6: Distribución porcentual en relación al compromiso afectivo, sobre si le sería fácil trabajar por el resto de su vida en la organización	33
Figura 7: Distribución porcentual en relación al compromiso afectivo, sobre si realmente siente los problemas de la organización como propios.....	34
Figura 8: Distribución porcentual en relación al compromiso afectivo, concerniente al grado de significancia personal con respecto a la organización	35
Figura 9: Distribución porcentual en relación al compromiso afectivo, en lo referente a que no se siente como parte de la familia en la organización	36
Figura 10: Distribución porcentual en relación al compromiso afectivo, sobre no presentar un lazo de pertenencia hacia la organización	37
Figura 11: Distribución porcentual en relación al compromiso afectivo, referente al no sentirse emocionalmente vinculado con la organización	38
Figura 12: Distribución y porcentual en relación al compromiso continuo, en lo referente a la permanencia en la organización según lo invertido por el trabajador	39
Figura 13: Distribución porcentual en relación al compromiso continuo, sobre las cosas que cambiarían si abandonara a la organización	40
Figura 14: Distribución porcentual en relación al compromiso continuo, sobre si el estar en la organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo	41
Figura 15: Distribución porcentual en relación al compromiso continuo, concerniente a tener muy pocas alternativas si renunciara a la organización	42
Figura 16: Distribución porcentual en relación al compromiso continuo, referente a una de las pocas consecuencias importantes de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas	43

Figura 17: Distribución porcentual en relación al compromiso continuo, referente a la dificultad que tiene el trabajador de abandonar a la organización incluso si lo deseara.....	44
Figura 18: Distribución porcentual en relación al compromiso normativo, sobre si no es apropiado renunciar a la organización en la actualidad aunque fuera ventajoso.....	45
Figura 19: Distribución porcentual en relación al compromiso normativo, referente a la culpabilidad que sentiría el trabajador al abandonar a su organización.....	46
Figura 20: Distribución porcentual en relación al compromiso normativo, sobre la lealtad que merece la organización de parte del trabajador.....	47
Figura 21: Distribución porcentual en relación al compromiso normativo, acerca de la ausencia de obligación de permanecer con su empleador actual.....	48
Figura 22: Distribución porcentual en relación al compromiso normativo, referente a no abandonar a la organización porque se siente obligado con los demás trabajadores.....	49
Figura 23: Distribución porcentual en relación al compromiso normativo, acerca del deber y agradecimiento de parte del trabajador hacia su organización.....	50
Figura 24: Niveles de compromiso organizacional en egresados de administración de empresas de la USAT en una empresa financiera. Estudio de caso: agencias BCP en el distrito de Chiclayo.	52

I. INTRODUCCIÓN

A medida que pasan los años, los directivos de las empresas están valorando más a las personas con las que trabajan, porque se han dado cuenta que para lograr ventajas competitivas sostenibles en una economía global es imperativo contar con recursos humanos capacitados y comprometidos con los objetivos organizacionales. Un trabajador comprometido es un trabajador creativo, más productivo, tiene un alto rendimiento en su trabajo y en la organización, asegurando la optimización de los resultados para la misma.

En los últimos años, los trabajadores se han convertido en el principal activo para la empresa, los cuales han sido formados profesionalmente en distintos institutos y universidades, públicas o privadas; y son altamente calificados en temas técnicos y prácticos; sin embargo, no ha sido nada fácil formarlos en temas éticos y de valores ya que las actitudes positivas vienen desde el seno familiar.

La Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo tiene la responsabilidad de formar profesionalmente a sus futuros egresados para el bien de la sociedad, desarrollando sus aptitudes y fortaleciendo sus valores hasta ver crecer virtudes en ellos. Además, se encarga de hacer un seguimiento a los egresados en su vida profesional mediante el programa de Alumni que localiza a los egresados para facilitarles el empleo y/o compartir su experiencia laboral, por medio de charlas a los alumnos de diversas escuelas.

Por otro lado, la Escuela de Administración de Empresas requiere información actualizada para realizar un diagnóstico del nivel de compromiso que tienen sus egresados, quienes trabajan en las agencias BCP en la ciudad de Chiclayo. Sin embargo, la base de datos que posee la oficina de Alumni (Egresados) no se encuentra actualizada.

Por otra parte, en la entidad financiera BCP no se ha hecho un diagnóstico del nivel de compromiso organizacional que tienen los egresados de la USAT con esta organización, la información será compartida tanto para las dos entidades interesadas.

Por tal motivo, se planteó el siguiente problema: ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional de los egresados de administración de empresas (2013-2015) USAT en una empresa financiera estudio de caso: Agencias BCP en el distrito de Chiclayo?, siendo el objetivo general, determinar

el nivel de compromiso organizacional de los egresados de administración de empresas (2013-2015) USAT en una empresa financiera estudio de caso: Agencias BCP en el distrito de Chiclayo; para lo cual se establecieron tres objetivos específicos, el primero es determinar el grado de Compromiso Afectivo de los egresados de administración de empresas (2013-2015) USAT en una empresa financiera estudio de caso: Agencias BCP en el distrito de Chiclayo, el segundo es determinar el grado de Compromiso Continuo de los egresados de administración de empresas (2013-2015) USAT en una empresa financiera estudio de caso: Agencias BCP en el distrito de Chiclayo, y por último determinar el grado de Compromiso Normativo de los egresados de administración de empresas (2013-2015) USAT en una empresa financiera estudio de caso: Agencias BCP en el distrito de Chiclayo.

La presente investigación está estructurada en ocho capítulos, tal como se presenta a continuación:

En el capítulo I. El problema se basa en conocer el nivel de compromiso organizacional que poseen los egresados de administración de empresas (2013-2015) en las financieras BCP en el distrito de Chiclayo, este estudio de investigación cuenta con un objetivo general y tres objetivos específicos que ayudarán a dar respuesta al problema planteado. Se presentó en este capítulo a las partes beneficiadas quienes son la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo y la financiera BCP que desean conocer en qué nivel se encuentran comprometidos los egresados (colaboradores). En primer lugar, la USAT porque es la responsable de formar a los profesionales de acuerdo a los requerimientos de las empresas hoy en día, específicamente para saber si los ex alumnos están poniendo en práctica los conocimientos adquiridos en dicha casa de estudios, pueden optar por emplear estrategias de valores/aptitudes o alguna recomendación plasmada en este estudio siempre y cuando sea necesario. A la financiera BCP le servirá para desarrollar programas preventivos, incentivos, campañas de involucramientos, full Day; dirigidos a sus trabajadores con la finalidad de optimizar su calidad de trabajo y generar más productividad en el mercado.

En el capítulo II. El marco teórico presenta los antecedentes nacionales y locales relacionados con la investigación. También se describen las bases teóricas de la variable Compromiso organizacional, como es la definición del término, ver su evolución a lo largo de los años, las diferentes dimensiones o tipos de compromisos que existen, además de otros factores que influyen en el desarrollo de dicha variable.

En el capítulo III. Se describe el diseño metodológico del estudio, el cual corresponde a un enfoque cuantitativo de nivel descriptivo, así como a un diseño experimental – transversal. Porque no se realizó la manipulación deliberada de las variables, sólo se recopiló los datos tal como se encontró en la realidad, es transversal porque se realizó la recopilación de los datos en un momento único.

Siendo la población los 241 trabajadores de las oficinas del BCP del distrito de Chiclayo, mientras la muestra lo conformaron los 33 trabajadores egresados de la USAT. Para la recolección de los datos se utilizó el instrumento de Meyer y Allen, el cual está formado por 18 ítems en total, cada 6 ítem pertenece a una dimensión; en este caso dicho modelo cuenta con tres dimensiones (Afectivas, de continuidad y normativas). Se emplearon factores sociodemográficos para el recojo y análisis de información.

En el capítulo IV. Se presentó los resultados de la recopilación de datos, mostrando primero las características de los egresados en base a las variables sexo, edad, antigüedad laboral, nivel educativo, personal a cargo, posteriormente se mostró cada una de las preguntas del cuestionario de compromiso organizacional. Al final se mostró los resultados de las tres dimensiones: afectivo, normativo y continuo (ver tabla 3).

En el capítulo V. Las conclusiones del estudio, con respecto al nivel de compromiso organizacional de los egresados de la escuela de administración de empresas de la USAT que laboran en el BCP se encontró una media de 4.1, en la cual se puede señalar las tres dimensiones donde destaca la dimensión afectiva por ser de un nivel medio alto, siendo la más valiosa porque contribuye a una mejor relación entre el trabajador y la organización, y además es la más difícil de conseguir.

En el capítulo VI. Se especifican las recomendaciones para las dos partes interesadas en el estudio.

En el capítulo VII. Se exponen las referencias bibliográficas, según el lineamiento del protocolo establecido por la universidad para futuras investigaciones.

En el capítulo VIII. Los anexos recogidos y trabajados en la investigación son finalmente expuestos.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Nacional

Hurtado (2017) en el estudio “Bases conceptuales del compromiso organizacional. Una visión de implicación, según Meyer y Allen, y su medición en dos empresas del Sector Retail de Piura”, planteó como objetivo identificar qué es lo que motiva al colaborador a permanecer por tanto tiempo en una organización. El enfoque de esta investigación es de tipo cuantitativo no experimental transaccional correlacional, se trabajó con una muestra significativa de 36 trabajadores a tiempo completo en Saga Falabella; y con 39 en Ripley. Se obtuvieron como resultados al 10%, sí existen diferencias significativas entre la variable ‘área a la que pertenece’ y la variable dependiente Compromiso de continuidad. Concluye el compromiso que desarrollan se ve influenciado por el salario, bonos e incentivos que les ofrece la empresa, de manera que mayor será su compromiso con los objetivos y metas de la organización.

Chirinos y Vela (2017) en la tesis “Compromiso Organizacional en Colaboradores de Empresas Nacionales y Transnacionales de Lima Metropolitana”, con el objetivo de describir el compromiso laboral y la influencia que sobre el ejercen las variables: grado de instrucción, jornada laboral, tipo de contratación y tipo de empresa. Para ello se ha utilizado una muestra de 209 colaboradores de empresas nacionales y transnacionales, de ambos sexos y distintas edades. El estudio es descriptivo simple y permitió identificar el tipo de compromiso más y menos predominante en el que se ubican los sujetos. Se ha utilizado para la recolección de datos el instrumento de Meyer y Allen (1991). El análisis de la confiabilidad (ver Tabla 3) por consistencia interna mostró que los puntajes tienen más del 70% de varianza al constructo. Este nivel puede tomarse como bueno, dado que el instrumento se usa para investigación y descripción de grupos, como en el presente estudio. La presente investigación concluye que en el grupo de colaboradores de empresas nacionales y transnacionales de Lima Metropolitana existe un nivel alto de vinculación afectiva, por otro lado, existe un nivel promedio de vinculación normativa y de continuidad. Finalmente, los resultados muestran que las diferencias según variable sociodemográficas no son significativas, por el contrario, son pequeñas y posiblemente no tienen importancia para la interpretación y significancia estadística.

Carrasco (2017) en el estudio “Reconocimiento Laboral y Compromiso Organizacional en el Banco de la Nación - Agencia 1 Trujillo, 2017”, tuvo como finalidad determinar la relación entre el reconocimiento laboral y compromiso organizacional en el Banco de la Nación Agencia 1 Trujillo, 2017. La población estuvo conformada por los 40 trabajadores de la Agencia 1 Trujillo; de otro lado, esta investigación fue descriptiva porque determinó e identificó el nivel de reconocimiento laboral y el nivel de compromiso organizacional. Las técnicas utilizadas en esta investigación fueron, para la variable reconocimiento laboral se aplicó una encuesta y el instrumento fue el cuestionario y para la variable compromiso organizacional, se aplicó una ficha de evaluación. Por lo tanto, se determinó que reconocimiento laboral no se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de los empleados del Banco de la Nación-Agencia 1 Trujillo, 2017. Al analizar las variables con respecto al reconocimiento laboral se obtuvo un 95% al nivel medio y el 5% en nivel bajo en los colaboradores; en cuanto a la variable compromiso organizacional, los resultados arrojaron que el 57% se sitúa en el nivel alto y el 43% en el nivel medio en los colaboradores. Por otro lado, al relacionar la variable reconocimiento laboral con la variable compromiso organizacional en la dimensión compromiso afectivo se acepta la hipótesis en esta correlación; asimismo al relacionar la variable reconocimiento laboral con la variable compromiso organizacional en las dimensiones compromiso normativo y compromiso de continuidad se terminó aceptando la hipótesis nula en ambos casos.

Local

Suarez (2018) en el estudio “Compromiso organizacional en colaboradores de una entidad pública de la Ciudad de Chiclayo, agosto - Diciembre 2016”, planteó como objetivo general determinar el nivel de compromiso organizacional en los colaboradores de una entidad pública de la ciudad de Chiclayo. Se trabajó con 79 colaboradores de ambos sexos de dicha entidad, a quienes se les aplicó el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991). Con un método no experimental – descriptivo, los resultados evidenciaron que el 66% de los colaboradores se sienten comprometidos con el trabajo que desempeñan. Se concluye según las dimensiones de compromiso organizacional, los colaboradores se encuentran en un nivel alto de compromiso afectivo, seguido de las dimensiones de compromiso normativo y de continuidad.

Gomez (2018) en el estudio “Compromiso organizacional en colaboradores de una empresa privada, Chiclayo 2017”, con el objetivo general de esta investigación fue determinar los niveles

de compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa privada – Chiclayo 2017; dedicada al rubro de fabricaciones metálicas, así mismo, se planteó como objetivos específicos identificar los niveles de compromiso organizacional según dimensiones, sexo y tiempo de servicio. La población estuvo conformada por 70 colaboradores. Se utilizó el cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer, Allen & Smith (1993). La investigación fue de tipo descriptiva- no experimental. Los resultados señalaron que el nivel de compromiso organizacional en los colaboradores es baja con un 49%. Se concluye que en los grupos de 3m-12m y 37m+, el mayor porcentaje se ubica en los niveles medio y bajo, sin embargo, en el grupo de 13m-36m el mayor porcentaje se evidencia en el nivel bajo, mientras que en los tres grupos el nivel alto presente los menores porcentajes.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Compromiso organizacional

El compromiso organizacional según Porter y Lawer (citado en Hurtado, 2017) define como “el deseo de realizar elevados esfuerzos por el bien de la institución, el anhelo de permanecer en la misma y aceptar sus principales objetivos y valores” (p. 13).

El compromiso organizacional fue estudiado por primera vez por Lodhal y Kejner en 1965 aunque, el término se popularizó en la década de los 70 en el ámbito norteamericano y posteriormente en otros países occidentales. Desde aquel entonces el compromiso organizacional se ha visto como una actitud positiva, que está asociado al sentido de pertenencia y a las teorías de motivación.

Montoya (2014) cita a Lodhal y Kejner (1965) quienes definieron el compromiso organizacional como “el grado en el que el desempeño del trabajo de una persona afecta a su autoestima, tomando en cuenta la motivación intrínseca como un factor determinante. Existen otros autores que han aportado con sus conceptualizaciones como Meyer y Allen (1991) que lo definen como un estado psicológico que refleja un enlace emocional con la empresa y en ocasiones hasta visto como un sentimiento de obligación hacia la organización. Posteriormente, Meyer y Herscovitch (2001), citado por Ayensa y Gonzáles (S.N), consideraron que el compromiso organizativo es “la fuerza con la que un individuo se siente vinculado a una organización y que implica el seguimiento de un curso de acción relevante para la organización.

Amorós (2007) nos dice que es un “grado en que un empleado se identifica con una organización específica y con sus metas, además su deseo por quedarse en ella como integrante.

Por otro lado, Rodríguez y Villalobos (1999) reafirman que “los individuos entran a las organizaciones con capacidades, deseos, metas y esperan satisfacer sus deseos y conseguir sus metas; si la organización logra que esto suceda se incrementará el compromiso de los individuos hacia ella, por ende ganará el aumento de la lealtad de sus empleados, la disminución del ausentismo y el incremento de su desempeño laboral”.

En síntesis, el compromiso organizacional es el grado o nivel de vinculación del trabajador con los objetivos y metas de la organización en la que trabaja y de la cual se siente parte de ella; el trabajador presentará un estado emocional muy fuerte hacia la organización hasta el punto de no dejarla y de seguir trabajando para ella.

Meyer y Allen (1997), propusieron el modelo de compromisos múltiples o más conocido como el modelo de los tres componentes. Estos autores plantearon que cuando el trabajador está comprometido, habían ciertos factores que reflejaban que si lo estaba. Según la prevalencia de la dimensión del compromiso afectivo, de continuidad o normativo, el trabajador experimenta procesos a nivel cognitivo, emocional y conductual que determinan su relación y su desempeño en la empresa.

2.2.2. Dimensiones del Compromiso Organizacional

Desde un enfoque multidimensional, los autores Meyer y Allen (1991) han dividido a la variable Compromiso organizacional en tres componentes: afectivo, de continuidad y normativo; de esta manera la naturaleza del compromiso es, respectivamente, el deseo, la necesidad o el deber de permanecer en la organización. A continuación, se detalla cada tipo de compromiso organizacional propuesto por estos autores.

Meyer y Allen pasan a definir el compromiso afectivo como el reflejo del apego emocional al percibir la satisfacción de necesidades (especialmente las psicológicas) y expectativas, los empleados disfrutaban de su permanencia en la organización.

Los trabajadores con este tipo de compromiso se sienten orgullosos de pertenecer a la organización; además, Johnson y Chang (2006) establecieron que los empleados que posean este tipo de compromiso están inclinados a trabajar para el beneficio de la organización.

La motivación intrínseca está vinculado con el tipo de compromiso Afectivo, debido que el trabajador cuando opte por realizar una actividad laboral lo hará por placer aunque no le den ningún tipo de incentivo externo, además el trabajador entra en un estado de emoción al mencionar la organización en reuniones de familiares o amigos, se siente orgulloso de su empresa cuando ésta obtiene óptimos resultados y refleja una preocupación cuando la ve en situación de crisis.

Porque el colaborador se identifica con la organización por la congruencia de los valores humanos y objetivos comunes. Está relacionado con la percepción personal de las características objetivas y subjetivas de la organización, siendo fundamental para su satisfacción, motivación profesional y éxito organizacional (Neves, Graveto, Rodrigues, Marôco, & Parreira, 2018).

Además, se mide con la fuerza de la identificación de un individuo con una organización en particular y de su participación en la misma. En el cual se Mowday, Steer y Portes (citado por Fernández, 2017) “considera tres factores:

- a) fuerte convicción y aceptación de los objetivos y valores de la organización
- b) Disposición a ejercer un esfuerzo considerable en beneficio de la organización,
- c) fuerte deseo de permanencia como miembro de la organización". (p.34)

En el segundo componente, el compromiso de continuidad o de permanencia señala el reconocimiento de la persona, con respecto a los costos (financieros, físicos, psicológicos) y las pocas oportunidades de encontrar otro empleo, si decidiera renunciar a la organización.

Según Meyer y Allen, (1991) indicaron que un empleado con alto compromiso de permanencia, mantiene un nivel bajo laboral dentro de la organización, limitándose estrictamente hacer lo necesario para seguir dentro de la empresa. Además, está consciente de los costos implicados al dejar la organización, por lo cual prefiere permanecer. Tal es el caso de las inversiones de tiempo, dinero, y esfuerzo, entre otros. Estos mismos autores, señalan que la persona, reconoce la limitación de la disponibilidad, comparables con el empleo actual.

Desde otro aspecto, Marín (2003) considera esta variable como la oportunidad que tiene el empleado para conseguir otro trabajo de condiciones similares al que tiene su empresa actual; luego entonces, en la medida en que percibe que sus oportunidades fuera de la compañía son reducidas, se incrementa su apego para la empresa para la cual trabaja. Torres y Díaz (2012) refieren que esta dimensión refleja una faceta calculadora, pues se refiere a la persecución de

inversiones (pensión, seguros, aprendizaje, etc.) acumuladas y resultante de la pertenencia a la organización.

Por último, el compromiso normativo consiste en el desarrollo de un fuerte sentimiento de permanencia en la institución, como efecto de experimentar una sensación de deuda hacia la organización por haberle dado una oportunidad o recompensa que fue valorada por el empleado. Entonces el compromiso normativo es emocional porque el empleado siente la obligación de no dejar la organización por estar en “deuda” con la misma. Meyer y Allen (1991).

Meyer y Allen (1997) señalan que las prácticas de recursos humanos podrían influir en el compromiso de continuidad y normativo. A modo de ejemplo, señalan que los trabajadores que reciben beneficios de parte de la organización aumentan su compromiso afectivo (percepción de que la organización los apoya y se preocupa por ellos), su compromiso normativo (percepción de que se siente en deuda con la organización) y de continuidad (percepción de que perder el beneficio sería un costo importante). Según estos autores, las organizaciones que quieren aumentar su compromiso organizacional a través de prácticas de recursos humanos, buscan aumentar el compromiso afectivo y normativo principalmente.

2.2.3. Factores que influyen en el desarrollo del compromiso organizacional

Baron y Greenberg (1995), señalaron que el compromiso organizacional es afectado por las características personales:

- **Antigüedad:** Según Baron y Greenberg (1995), las personas que tienen más tiempo en la organización están más comprometidas que aquellos que tienen poco tiempo en la misma.
- **Edad:** Esta variable demográfica está relacionada con el componente afectivo y con el calculador por las siguientes razones, en primer lugar, en la medida que los individuos tienen más años tienen a ver reducidas sus posibilidades de empleo y se incrementa para estos el costo de dejar la organización. March y Simon (1958); adicionalmente los trabajadores de más edad tienden a comprometerse más efectivamente con la empresa en la medida que reciben mejores posiciones y desarrollan a través del tiempo una mayor compenetración con lo que hacen. Allen y Meyer (1984).

- **Sexo:** Las mujeres tienden a estar más comprometidas que los hombres, ya que estas usualmente consiguen más limitantes o barreras para obtener su membresía en una organización. Grusky (1996).
- **Nivel educativo:** Las personas que tienen una preparación académica mayor, tiene menores niveles de compromiso, ya que percibe mayores oportunidades de crecer profesionalmente en diversas empresas.
- **Nivel del Cargo:** Los trabajadores que ocupan cargos de mayor nivel tienden a estar más comprometidos con la organización; ya que poseen más recompensas, beneficios y sus actividades son más enriquecedoras, además la posición brinda autoridad y autonomía, lo que genera en el trabajador satisfacción y agradecimiento hacia la organización.
- **Centro superior de estudios:** Las instituciones además de formar académicamente, inculca valores y actitudes solicitados por el mercado laboral. Algunas de ellas cuentan con rasgos que las hacen diferentes a las demás.
- **Estudios realizados:** El perfil de cada profesional exige actitudes según la carrera elegida. Esto refleja una relación con un cierto tipo de compromiso.

III. DISEÑO METODOLOGICO

3.1. Tipo y nivel de investigación

El tipo de investigación según el enfoque es cuantitativa, porque se utilizó la estadística descriptiva, para mostrar los resultados.

Según el nivel de investigación es descriptiva, porque se realizó el estudio de las características y atributos de las variables de estudio.

3.2. Diseño de investigación

El diseño de investigación es de tipo no experimental, transversal, de manera que en el estudio no se realiza la manipulación de las variables, asimismo se realiza la recopilación de los datos en un solo momento. A continuación se muestra el diseño del estudio:

M: x

M: Personal de las oficinas del BCP

X: compromiso organizacional

3.3. Población, muestra y muestreo

Para el estudio, se ha encuestado al personal de las oficinas del BCP en el distrito de Chiclayo, donde se han recogido 241 encuestas, con el fin de seleccionar la muestra, la cual la conforman 33 trabajadores que solamente son egresados de la USAT, que han cursado la carrera de administración de empresas y que hayan pasado los tres meses de prueba en la organización.

3.4. Criterios de selección

Personal han cursado la carrera de administración de empresas y que hayan pasado los tres meses de prueba en la organización.

3.5. Operacionalización de Variables

Variables Demográficas

Sexo:

Diferencia biológica dada por los atributos sexuales.

Las codificaciones a utilizar son:

- Femenino (F)
- Masculino (M)

Edad:

Número de años de vida de una persona.

Se registró intervalos de años.

Antigüedad en la Empresa:

Es el tiempo en que un individuo ha trabajado en la compañía.

Se registrará el ítem sobre la cantidad de tiempo que el empleado ha trabajado en la empresa, tomando en cuenta el número de meses (...).

Nivel Educativo:

Son los estudios realizados por un individuo dentro del sistema educativo formal del Perú.

La respuesta al ítem de nivel educativo se colocará en las siguientes categorías: Bachiller (1), Licenciado (2), Estudios de Postgrado (3)

Nivel del Cargo:

Es la posición que tiene un empleado de acuerdo a la estructura organizacional existente en la compañía.

La categoría del nivel de cargo que ocupa, será codificada de la siguiente manera:

- (1) Gerencial - Maneja personal
- (2) No Gerencial - No maneja personal.

Centro superior de estudios:

Es una institución académica, donde los egresados decidieron formarse profesionalmente obteniendo el mayor conocimiento para su desempeño laboral.

Se registrará el nombre de la institución en la cual han culminado sus estudios.

Estudios realizados (carrera):

Se refiere a los estudios de formación académica que una persona ha cursado durante un determinado tiempo.

Se obliga el registro del nombre de la carrera estudiada por el egresado.

Variables del Compromiso Organizacional

Tabla 1: Operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Compromiso organizacional	Estado psicológico que refleja un enlace emocional con la empresa y en ocasiones hasta visto como un sentimiento de obligación hacia la organización. Meyer y Allen (1991)	Compromiso Afectivo	Identificación con la organización	6. Sería muy fácil si trabajara el resto de mi vida en esta organización.
				9. Realmente siento los problemas de mi organización como propios.
				14. No me siento como parte de la familia en mi organización.
			Involucramiento con la organización	12. Esta organización tiene para mi, un alto grado de significancia personal.
				15. No tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.
				18. No me siento emocionalmente vinculado con esta organización.
		Compromiso Continuo	Percepción de alternativas	4. Pertenecer en mi organización actualmente, es un asunto tanto de necesidad como de deseo.
				5. Si renunciara a esta organización, pienso que tendría muy pocas alternativas.
				16. Una de las pocas consecuencias importantes de renunciar a esta organización sería la escasez de alternarivas.
			Inversion	1. Si yo no hubiese invertido tanto de mi mismo (a) en la organización, yo consideraría trabajar en otra parte.
				3. Si deseara renunciar a la organización en este momento, muchas de mi vida se verían interrumpidas
				17. Sería muy difícil para mi en este momento dejar a mi organización, incluso si lo deseara.
		Compromiso Normativo	Lealtad	2. Aunque resultara ventajoso para mi, yo no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.
				8. Esta organización merece mi lealtad.
				13. Le debo muchísimo a mi organización.
Sentido de obligación	7. Me sentiría culpable si renunciara a mi organización			
	10. Yo no siento ninguna obligación de permanecer con mi empleador actual.			
	11. Yo no renunciaría a mi organización ahora porque me siento obligado con la gente en ella.			

Fuente: Cedeño y Pirela (2002) citado por León y Piña

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos de esta investigación se han utilizado los siguientes instrumentos:

Ficha de datos

Permitirá registrar información sobre las siguientes características de la población: sexo, edad, antigüedad en la empresa, nivel educativo, cargo, centro superior de estudios y estudios realizados (carrera).

Cuestionario de Compromiso Organizacional

Para determinar el nivel de compromiso que presentan los empleados en el BCP, se ha aplicado el instrumento de medición de Allen y Meyer (1997), el cual está integrado por tres escalas de compromiso: afectivo, continuidad y normativo. Cada escala está compuesta por 6 ítems, siendo 18 en total.

Cada ítem está construido en escala de Lickert cuya categoría de respuestas fue en escalamiento numérico de 7 valores, que van desde totalmente de acuerdo(7), muy de acuerdo(6), de acuerdo(5), ni de acuerdo ni en desacuerdo(4), en desacuerdo(3), muy en desacuerdo(2), totalmente en desacuerdo(1). La suma de los puntajes dará el total que medirá los tres niveles del compromiso. A su vez el cuestionario, cuenta con cuatro ítems negativos los cuales para el efecto del análisis se invertirá el valor proporcionalmente contrario en la escala.

Los Items positivos del cuestionario que mide la variable Compromiso Organizacional son: 1;2;3;4;5;6;7;8;9;11;12;13;16;17 y los items negativos: 10;14;15;18.

Este cuestionario fue aplicado por Cedeño y Pirela en el año 2002, en el que obtuvieron como nivel de confiabilidad (0.80). Igualmente en un estudio de Marín (2003), obtuvieron un coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach (0.81). En la investigación realizada por Alemán y Gonzáles (1997) afirmó un coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach de (0.81), de la misma manera en el estudio realizado por Márquez (1998), arroja un coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach de (0.81).

En Perú este inventario fue validado también en la ciudad de Trujillo por López y Rugel (2012), en una población de 145 personas que conformaban parte de una empresa distribuidora de abarrotes.

La validez de este cuestionario se obtuvo a través del criterio de jueces. Se consultaron 4 expertos en el área de Compromiso Organizacional y Metodología, los cuales señalaron su validez, basándose en la pertinencia, redacción y claridad de cada ítem.

El instrumento presentado a los trabajadores, está presentado en dos hojas, donde la primera parte se refiere a las variables demográficas y la segunda hoja al instrumento de Compromiso Organizacional.

Ver: (anexo A)

3.7. Plan de procesamiento y análisis de datos

A los trabajadores del BPC, egresados de la escuela de Administración de Empresas de la USAT, se les aplicó la encuesta sobre compromiso organizacional de manera individual en su centro de trabajo.

Los cuestionarios han sido entregados a los supervisores/jefaturas de cada grupo, quienes a su vez, verificarán que fueran contestados por su grupo de empleados.

Se solicitó también a los supervisores/jefaturas que indiquen a los empleados la importancia de anotar los datos demográficos requeridos en el cuestionario. Los supervisores/jefaturas tuvieron un tiempo máximo de cuatro días para contestar los cuestionarios de manera online y anónimo.

En el análisis se utilizará el paquete estadístico SPSS para Windows, versión 16.0. La calidad de la medida de la escala se realizará valorando su consistencia interna y validez de constructo, primero se realizará un análisis de frecuencias de las respuestas de los cuestionarios, obteniendo cómo están distribuidas porcentualmente las respuestas.

Para analizar la estructura empírica del cuestionario primero se aplicará un análisis de componentes principales con rotación para cada una de las tres dimensiones, tomando aquellas respuestas o reactivos que demostraron ser más significativos.

Cabe mencionar que los resultados obtenidos estarán presentados a través de representaciones y figuras que permiten un mejor entendimiento del lector.

3.9. Matriz de consistencia

Tabla 2: Matriz de consistencia

Problema Principal	Objetivo Principal	Hipótesis	Dimensiones	Indicadores
¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional de los egresados de administración de empresas (2013-2015) USAT en una empresa financiera estudio de caso: Agencias BCP en el distrito de Chiclayo?	Determinar el nivel de compromiso organizacional de los egresados de administración de empresas (2013-2015) USAT en una empresa financiera estudio de caso: Agencias BCP en el distrito de Chiclayo.	El nivel de compromiso organizacional de los egresados de la escuela de administración de empresas (2013-2015) USAT en una empresa financiera: BCP es Afectiva con un nivel Alto.	Compromiso afectivo	Identificación con la organización
	Involucramiento con la organización			
	Compromiso continuo		Percepción de alternativas	
			Inversión	
<p style="text-align: center;">Objetivo específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Determinar el grado de Compromiso Afectivo de los egresados de administración de empresas (2013-2015) USAT en una empresa financiera estudio de caso: Agencias BCP en el distrito de Chiclayo. -Determinar el grado de Compromiso de Continuidad de los egresados de administración de empresas (2013-2015) USAT en una empresa financiera estudio de caso: Agencias BCP en el distrito de Chiclayo. -Determinar el grado de Compromiso Normativo de los egresados de administración de empresas (2013-2015) USAT en una empresa financiera estudio de caso: Agencias BCP en el distrito de Chiclayo 	El grado de compromiso Afectivo es de nivel Alto. El grado de compromiso Continuo es de nivel Bajo. El grado de compromiso Normativo es de nivel Medio	Compromiso normativo	Lealtad	
Sentido de obligación				

3.10. Consideraciones éticas

Dentro de los aspectos éticos que se han considerado fueron:

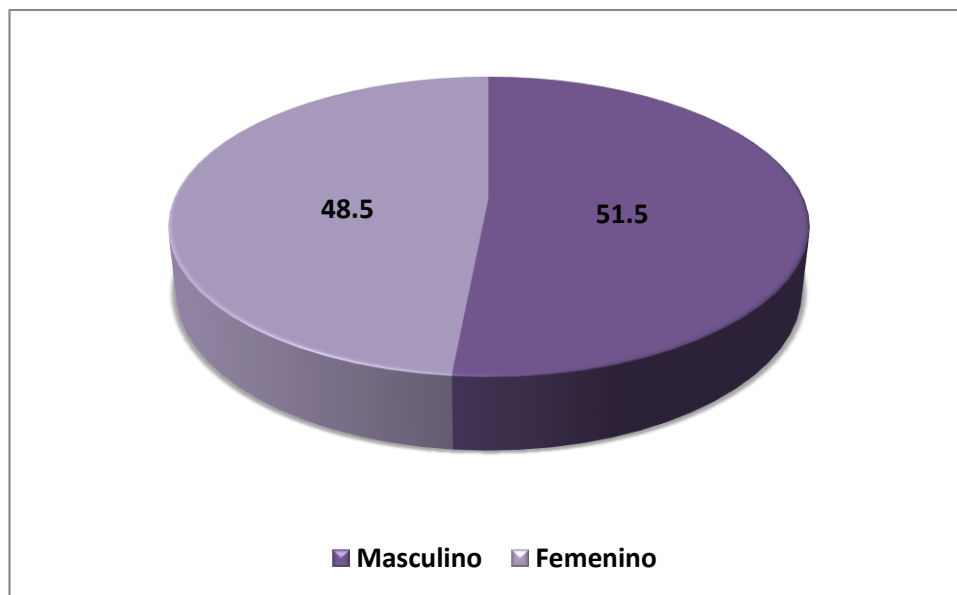
El resguardo de la información, puesto que el investigador se comprometió a utilizar la información sólo para fines de esta investigación.

Justicia; tratar a todas las personas por igual sin discriminar y tratar con respeto.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

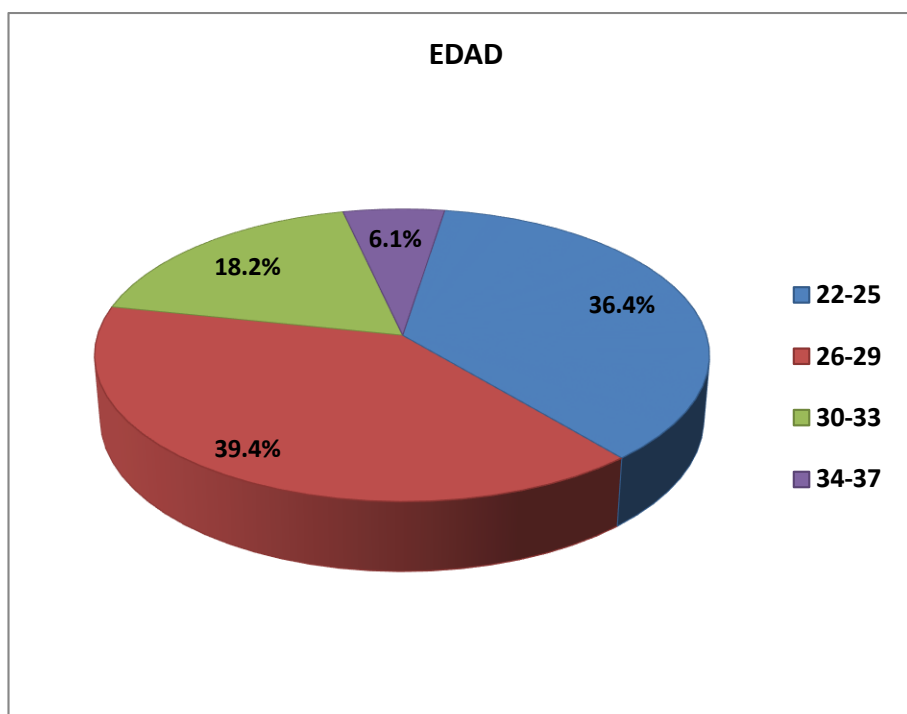
4.1. RESULTADOS

Figura 1: Egresados de la escuela de administración de empresas-USAT, según sexo



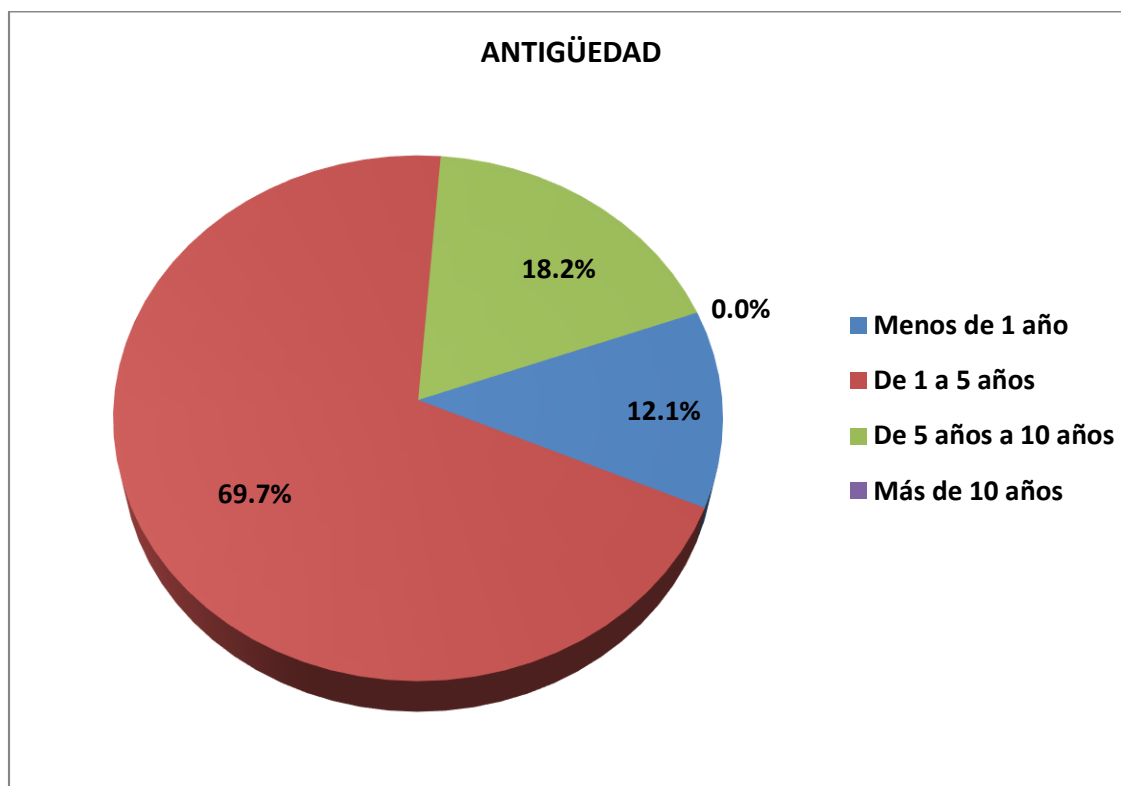
Se puede apreciar en esta figura N°1, que la repartición de los dos géneros es casi uniforme, debido a la poca diferencia de 3.04, que existe entre varones y mujeres.

Esto quiere decir, teniendo una porcentanje mayor los trabajadores de sexo masculino, donde se evidencia que la entidad financiera no presenta un criterio marcado de selección de personal relacionado con el sexo.

Figura 2: Egresados de la escuela de administración de empresas-USAT, según edad

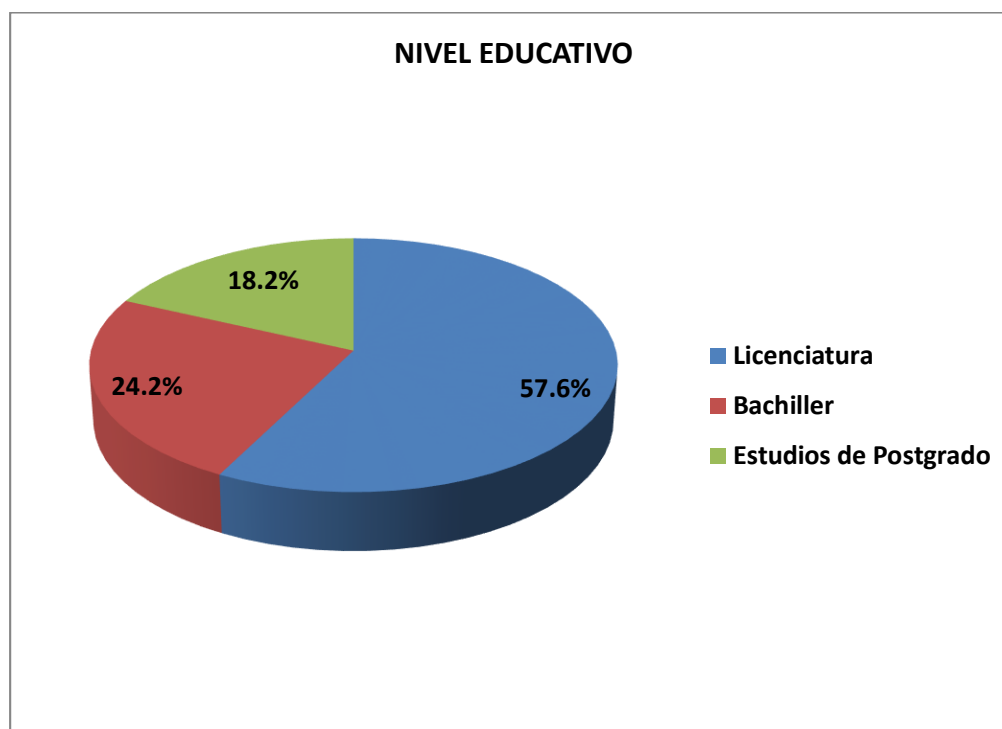
Por lo que se observa en la figura N°2, predominó los egresados de la USAT de 26 y 29 años, y el los trabajadores de las edades de 22 a 25 años. Mientras se encontró una menor cantidad de egresados de 34 a 37 años. Donde más de la mitad de trabajadores son menores de 30 años. Podemos concluir que la empresa recluta gente joven, que cada vez están adquiriendo más actitudes y aptitudes consideradas juveniles en el trabajo.

Figura 3: Distribución porcentual de la variable antigüedad. Egresados de la escuela de administración de empresas-USAT



En la figura N° 3, se observa que el rango del tiempo de antigüedad en la que se encuentra la mayoría de egresados está entre los 12 meses a 60 meses, seguido de los que poseen de 61 meses a 120 meses. Esto refleja que los trabajadores poseen un período estable en la entidad bancaria debido a que ésta ofrece al empleado un crecimiento profesional, dándoles oportunidades para que puedan demostrar sus capacidades y aprender de los procesos de la organización por un largo tiempo tiempo.

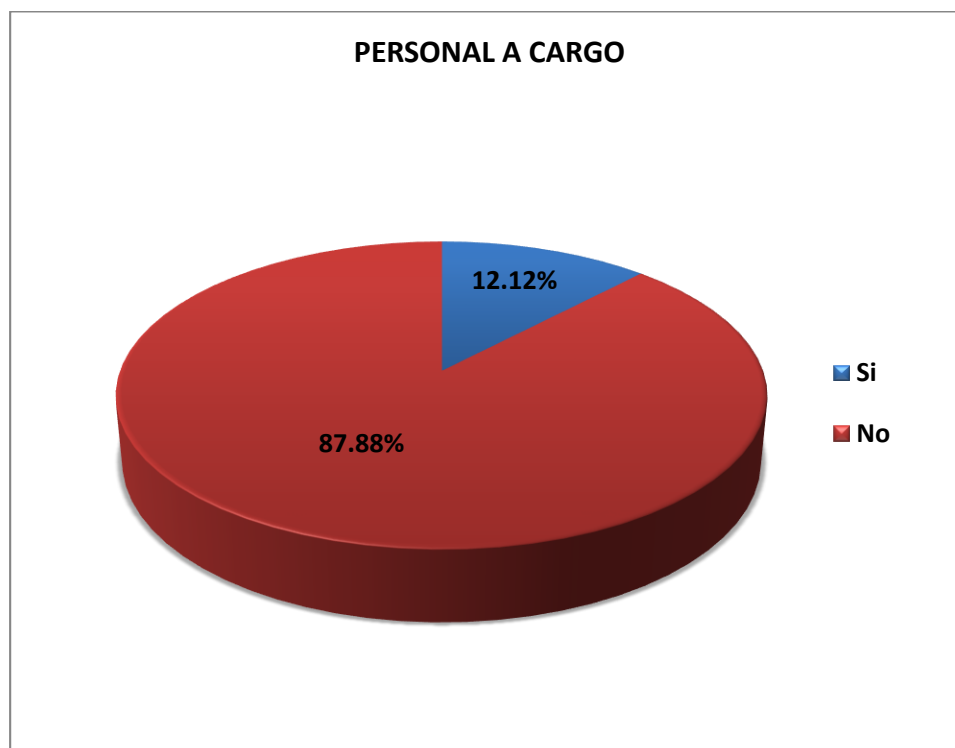
Figura 4: Distribución porcentual de la variable nivel educativo egresados de la escuela de administración de empresas-USAT



En la figura N°4, indica que la mayoría de los trabajadores son licenciados, también se encontró egresados bachilleres y con grados de postgrado, esto puede deberse a la edad con la que cuenta el personal en la organización.

Según el levantamiento de información, puedo concluir además que la financiera establece criterios amplios en las condiciones laborales y crecimiento educacional que ofrecen a sus futuros trabajadores.

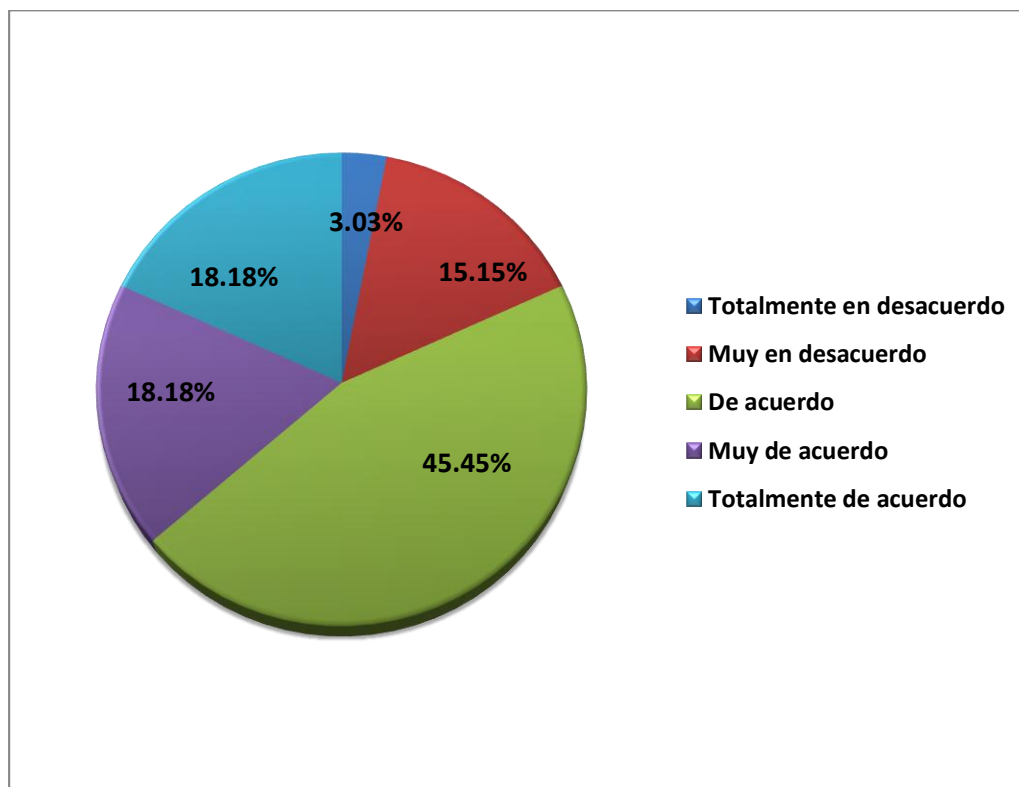
Figura 5: Distribución porcentual de la variable personal a cargo. Egresados de la escuela de administración de empresas-USAT



En la figura N°5 se puede apreciar que la mayor parte del talento humano de la financiera no tiene personal a cargo. Las razones por las que aún no se les otorga esa responsabilidad están relacionadas principalmente con la experiencia en el sector, formación de habilidades blandas, y compromiso con la organización.

Por otro lado, un pequeño porcentaje tiene personas a su cargo, lo cual se debe a que han tenido mayor tiempo de permanencia en la financiera, son personas de confianza que han experimentado situaciones relacionadas con cargos superiores, comprometidas con los objetivos, metas y mantienen el interés su crecimiento dentro de la organización.

Figura 6: Distribución porcentual en relación al compromiso afectivo, sobre si le sería fácil trabajar por el resto de su vida en la organización

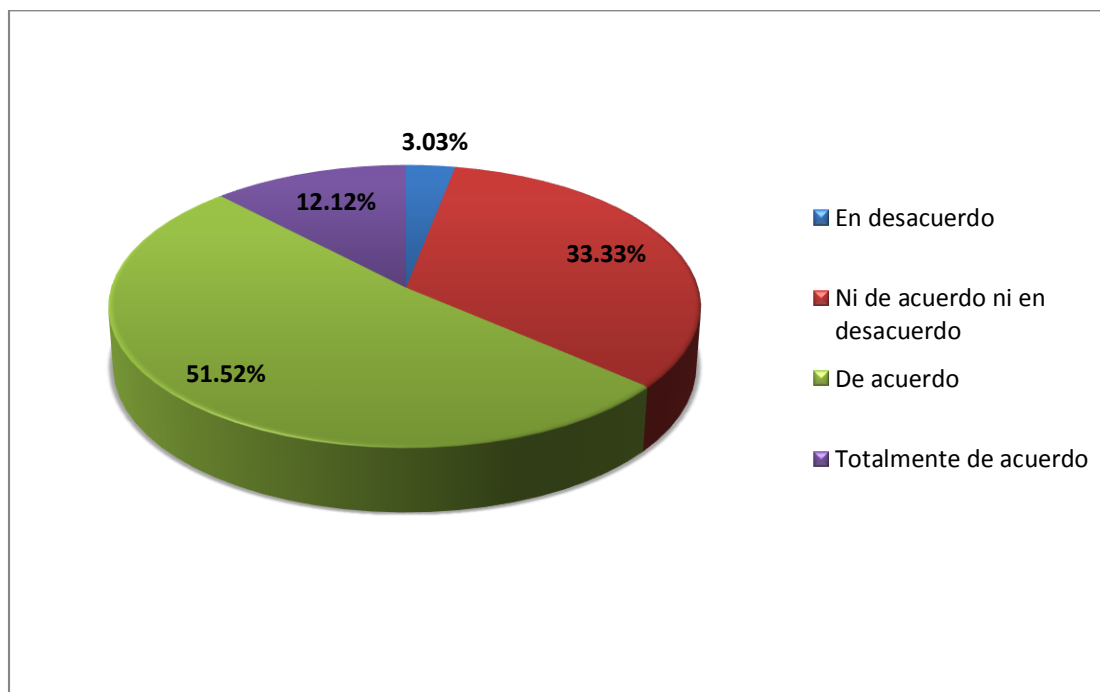


En la siguiente figura N°6 se puede apreciar un mayor acuerdo en el personal ya que sí se le haría muy fácil trabajar en la financiera por el resto de su vida. Una misma cantidad de encuestados se encuentran de acuerdo con dicha afirmación. Mientras menos del 20% se encuentran en desacuerdo.

Se puede deducir que la mayoría de trabajadores poseen un tipo de compromiso afectivo, eso quiere decir que se identifican totalmente con la organización. Los trabajadores reflejan el buen trato de la empresa por medio de su actitud hacia ella.

El compromiso afectivo es aquel que atribuye un alto valor a la organización y a la vez es el más complicado de conseguir entre las personas.

Figura 7: Distribución porcentual en relación al compromiso afectivo, sobre si realmente sienten los problemas de la organización como propios



En lo que respecta a la figura N°7, mas de la mitad de los encuestados señaló estar de acuerdo que sienten los problemas de la organización como propios. Y un importante cantidad de encuestados se inclinó por afirmar que no estaban de acuerdo ni en desacuerdo y menos del 5% se encuentra en desacuerdo.

Como podemos observar, las personas que están totalmente de acuerdo y de acuerdo pertenecen al a los trabajadores que sienten los problemas de la entidad financiera como propios ya que les afectan directamente, ellos se encuentran dispuestos a solucionar todo tipo de problema o percance que se suscite dentro de la organización con el fin de crear un ambiente de unidad, solidaridad y cooperación entre todos los compañeros de trabajo.

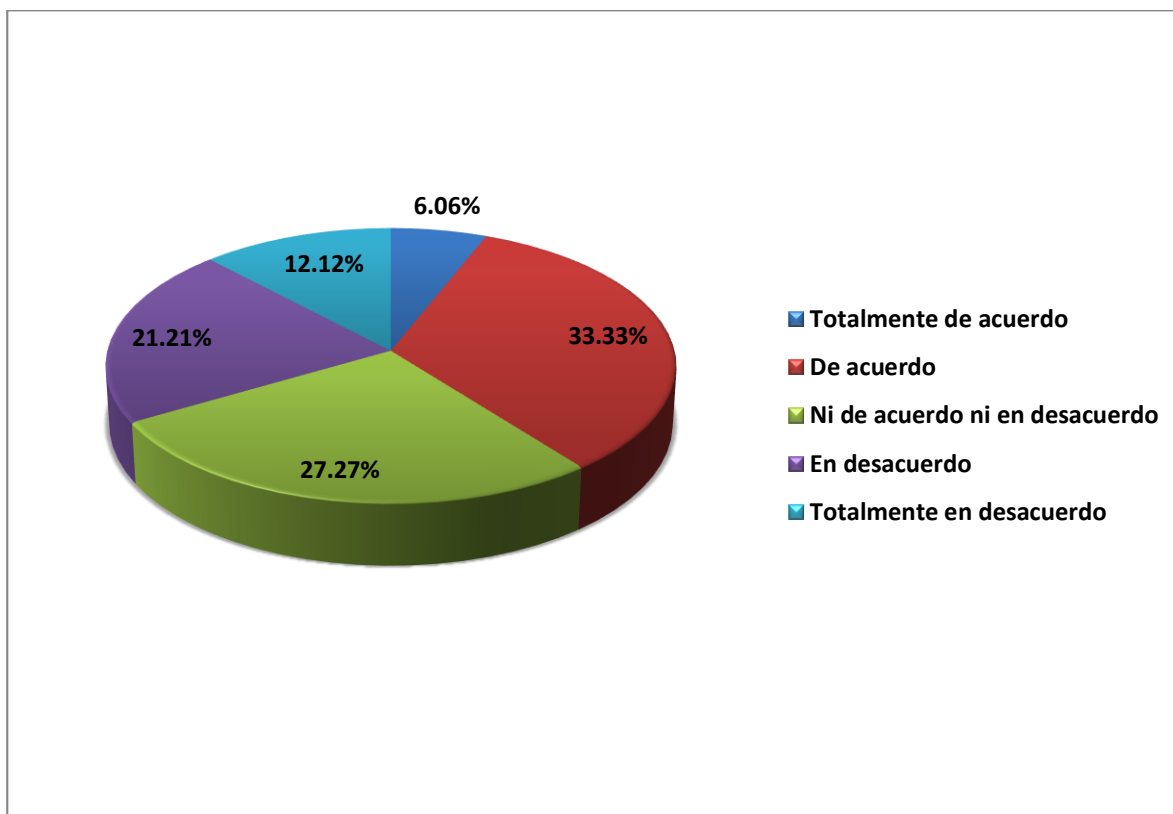
Por otro lado, el personal que no escoge un bando, que manifiestan ni acuerdo ni desacuerdo con la premisa, es decir no saben si sentir o no como propios los problemas de la organización, debido que les parece de manera igual si se identifican o no con los problemas ya que ellos se sienten agusto con realizar simplemente sus labores y recibir sus pagos por las prestaciones de sus servicios.

Figura 8: Distribución porcentual en relación al compromiso afectivo, concerniente al grado de significancia personal con respecto a la organización



En la figura N°8, se puede observar un alto acuerdo ya que aceptan que tienen un grado de significancia hacia la empresa. Aquellos poseen lazos afectivos que se han desarrollado a lo largo del tiempo en la organización con mucha dedicación y esfuerzo.

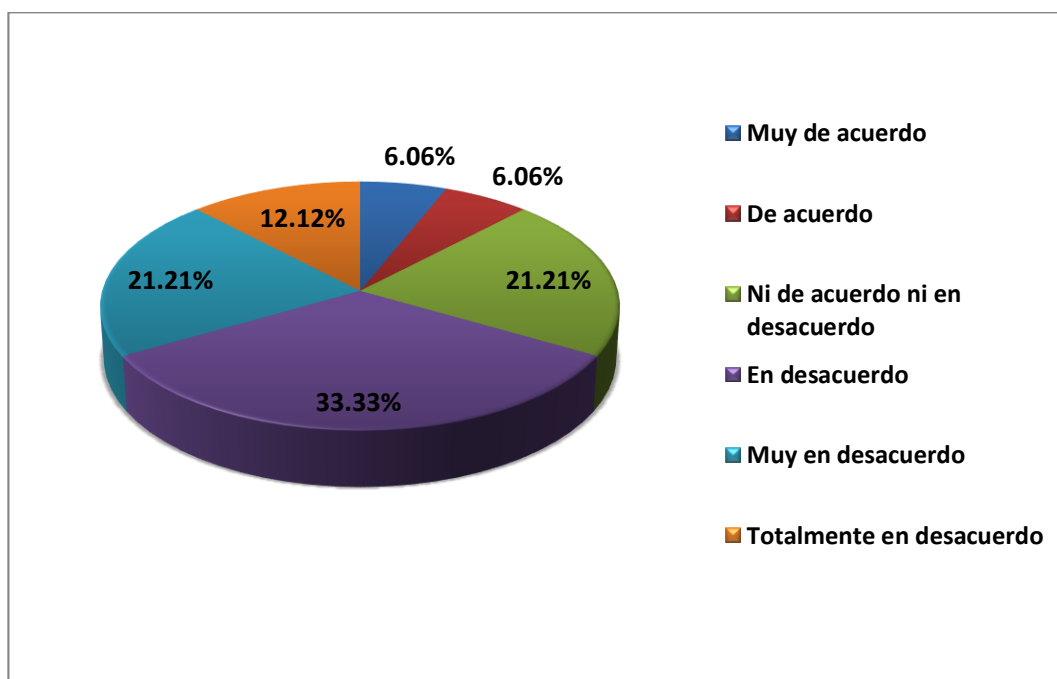
Figura 9: Distribución porcentual en relación al compromiso afectivo, en lo referente a que no se siente como parte de la familia en la organización



En la figura N°9, se puede apreciar que la suma de los que están totalmente de acuerdo, los cuales son aquellos que no se sienten como parte de la familia en la organización, debido a la falta de integración.

Esto puede estar ligado al tiempo de estadía dentro de la organización, ya que se tiene un 42.42% de trabajadores que tienen entre 5 meses a 2 años de pertenecer a la entidad financiera BCP.

Figura 10: Distribución porcentual en relación al compromiso afectivo, sobre no presentar un lazo de pertenencia hacia la organización



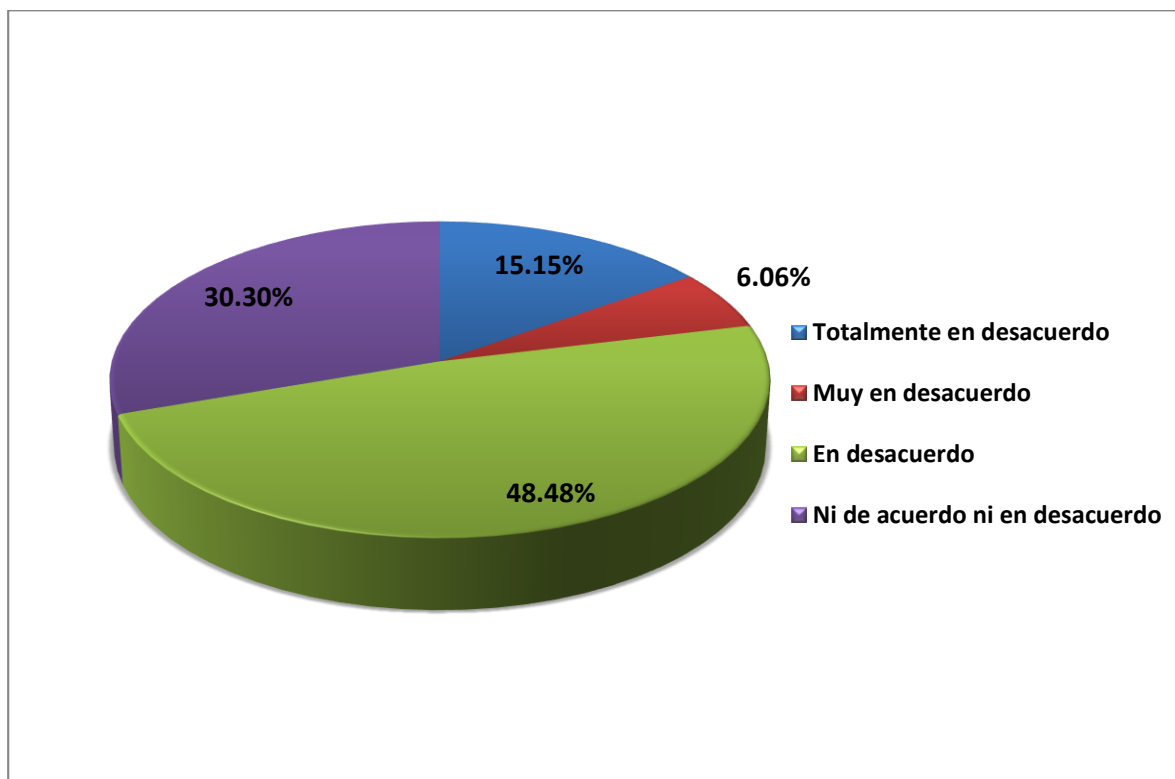
En la figura N°10, se aprecia un importante porcentaje de encuestados que no poseen un fuerte sentimiento de pertenencia hacia la organización en la que laboran. Pero más de la mitad de trabajadores poseen un fuerte sentimiento de pertenencia, la cual se fundamenta por medio de diversos incentivos, beneficios, clases motivadoras, capacitaciones, etc.

Figura 11: Distribución porcentual en relación al compromiso afectivo, referente al no sentirse emocionalmente vinculado con la organización



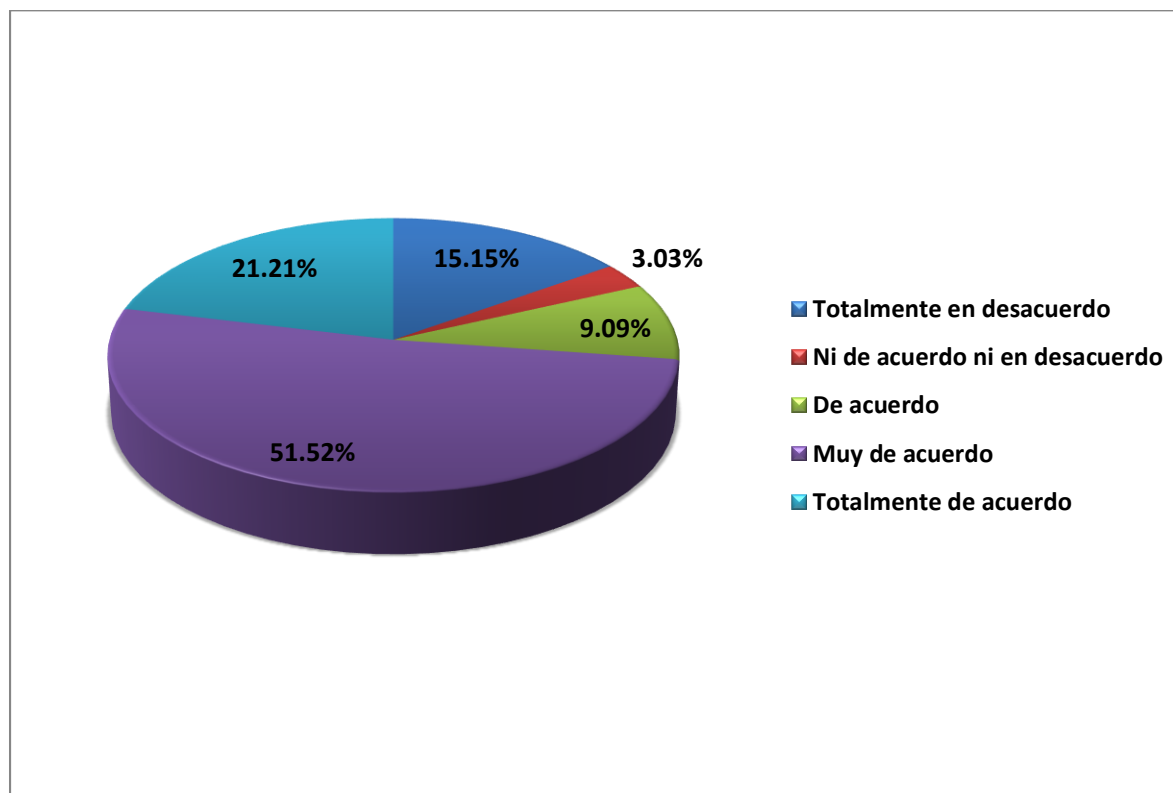
En lo referente a la figura N°11, cerca del 40% de los encuestados no tienen ningún vínculo emocional con la organización. Por otro lado, un menor porcentaje de los trabajadores que están en desacuerdo, y los que están muy en desacuerdo con un porcentaje igual al anterior; los cuales están emocionalmente vinculados con su organización.

Figura 12: Distribución y porcentual en relación al compromiso continuo, en lo referente a la permanencia en la organización según lo invertido por el trabajador



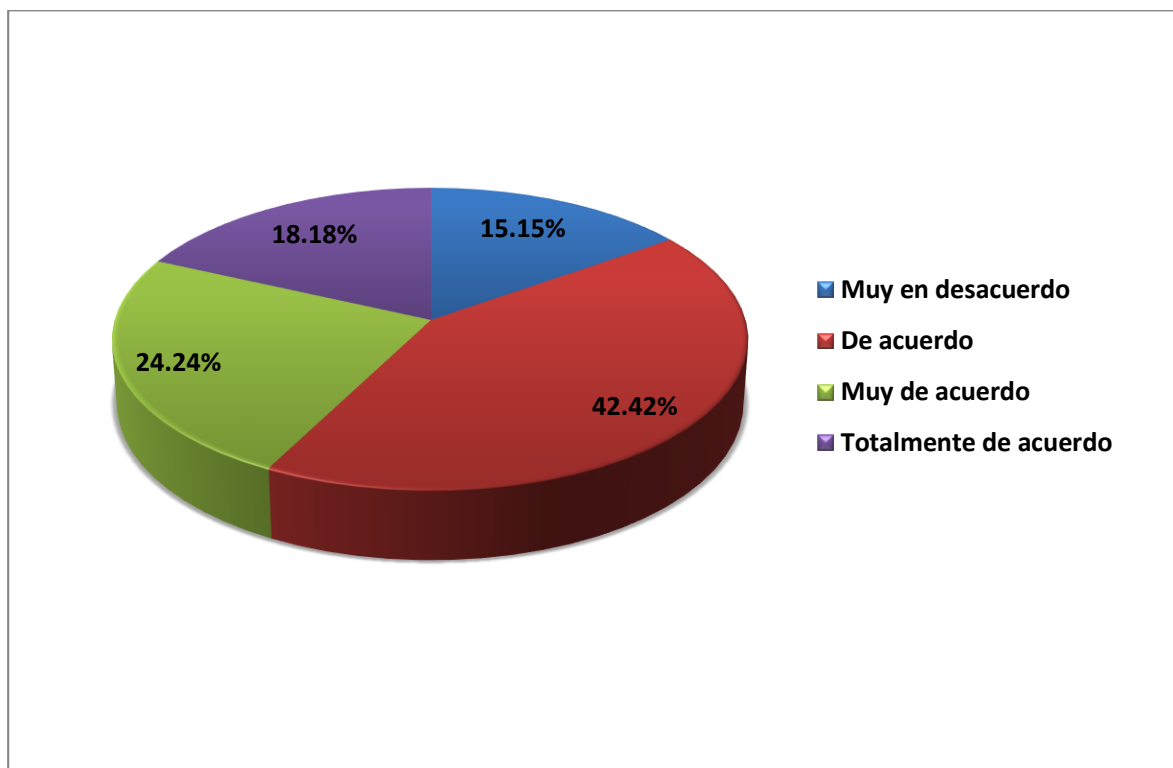
En la figura N°12, se aprecia que el personal están en desacuerdo a permanecer en la empresa de acuerdo a lo que han invertido, con el cual se genera mayores probabilidades de que el personal renuncie a la empresa, porque no considera que le ha costado estar en la empresa.

Figura 13: Distribución porcentual en relación al compromiso continuo, sobre las cosas que cambiarían si abandonara a la organización



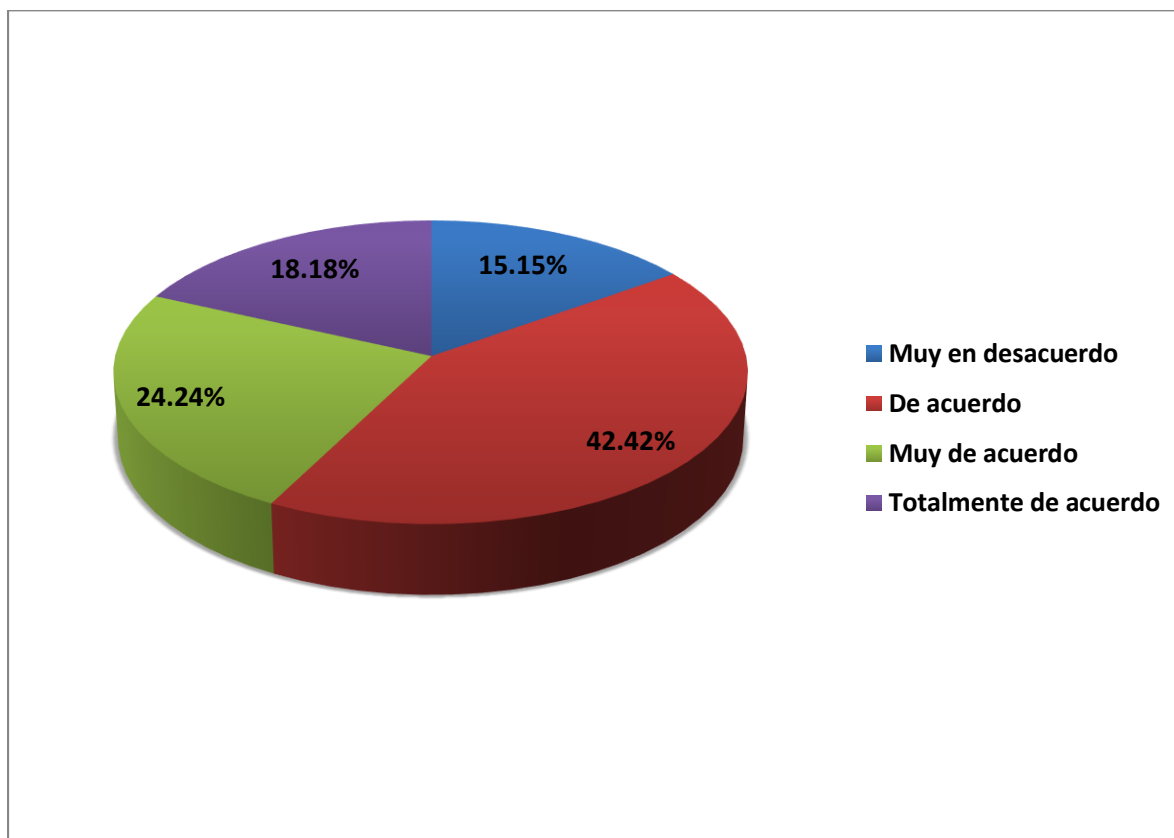
En relación a la figura N°13, se puede apreciar que gran parte de los encuestados han contestado positivamente. Porque si los trabajadores abandonaran la entidad financiera, probablemente perderían algunos beneficios como por ejemplo: convenios educativos, bonos, comisiones, planes de salud, capacitaciones virtuales organizados por el BCR y el BCP, descuentos en toda la familia Credicorp, eventos de integración, movilidad y asignación familiar.

Figura 14: Distribución porcentual en relación al compromiso continuo, sobre si el estar en la organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo



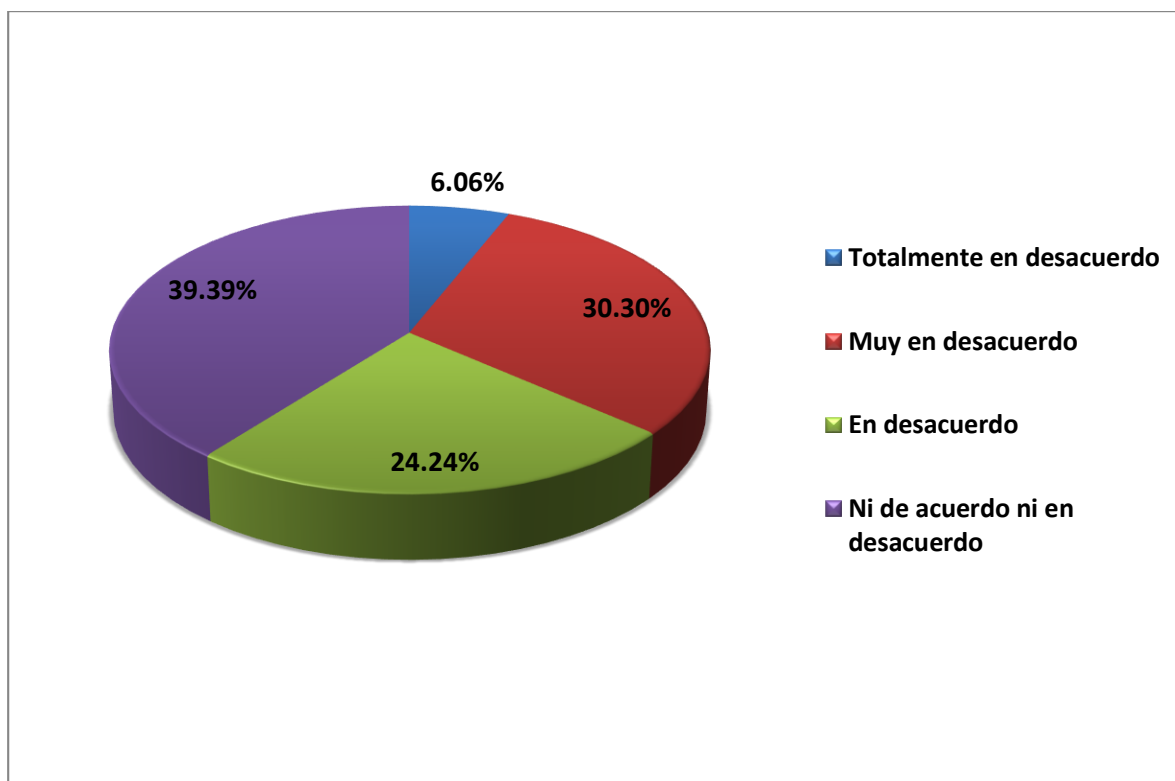
En la figura N°14, se aprecia que los trabajadores encuestados están más por necesidad que por deseo en la financiera, que evidencia que buscan satisfacer sus necesidades mediante la remuneración y los beneficios que reciben, pero no porque es el trabajo al que aspiran quedarse. Por lo tanto, si tienen mejores beneficios no demoraran en renunciar a la empresa, la misma que debe evaluar en que aspectos está fallando en el personal, ya que no considera un sitio como para quedarse por deseo.

Figura 15: Distribución porcentual en relación al compromiso continuo, concerniente a tener muy pocas alternativas si renunciara a la organización



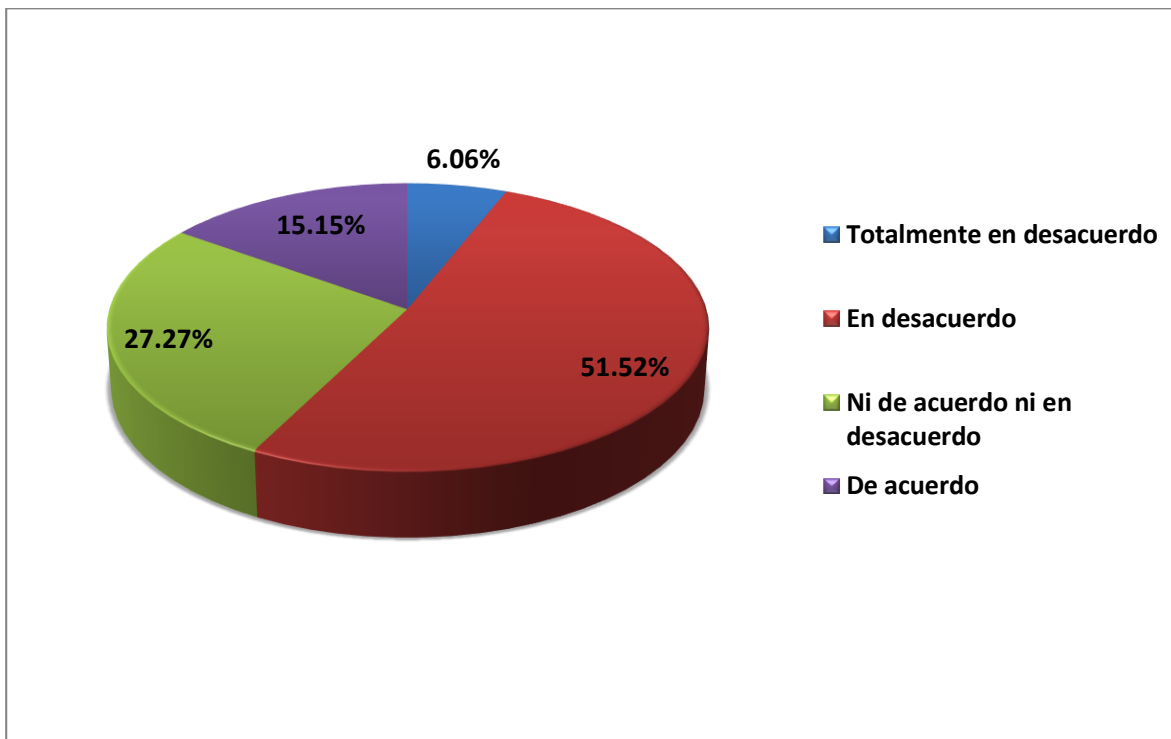
Sobre los datos que se presentan en la figura N°15, el personal acepta que tiene menos alternativas si renuncia a la organización, ya que con ello se asegura la permanencia del trabajador, ya que no renunciaría por algo mejor, sino que es consciente que afuera de la organización hay menos oportunidades y beneficios.

Figura 16: Distribución porcentual en relación al compromiso continuo, referente a una de las pocas consecuencias importantes de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas



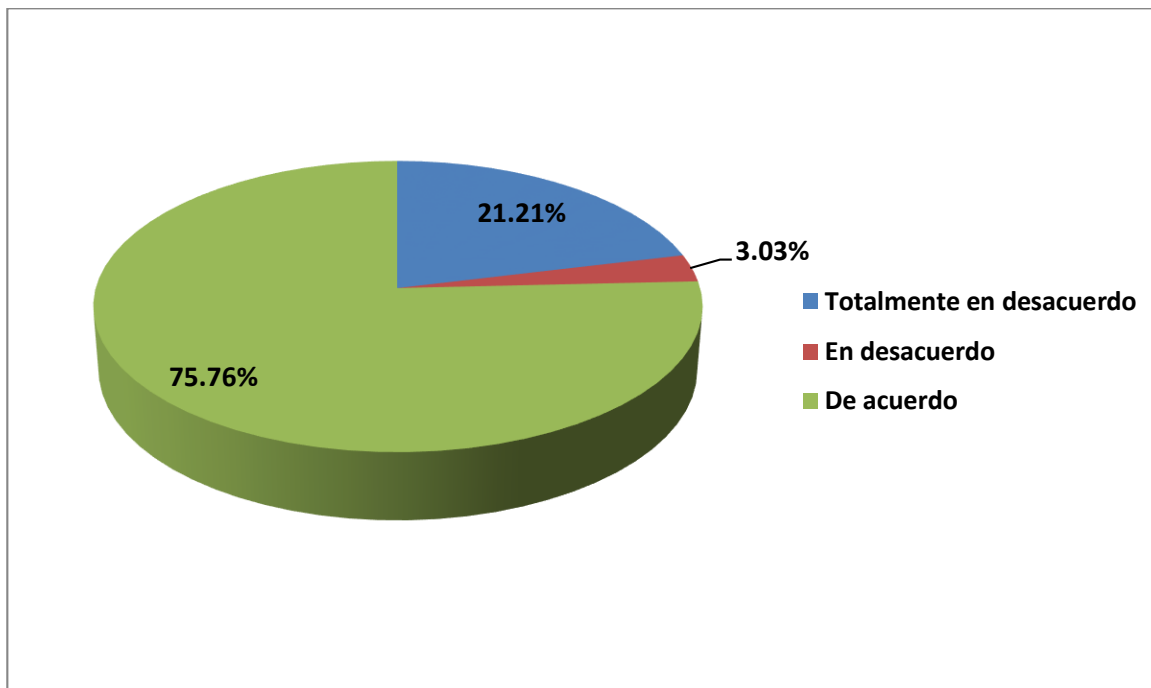
En la figura N°16, se evidenció que el personal no trabaja por necesidad, ya que manifiestan desacuerdo que la falta de alternativas no es lo que le obliga a permanecer en la organización. Porque indica que no sería una consecuencia importante al renunciar a la empresa la falta de alternativas.

Figura 17: Distribución porcentual en relación al compromiso continuo, referente a la dificultad que tiene el trabajador de abandonar a la organización incluso si lo deseara



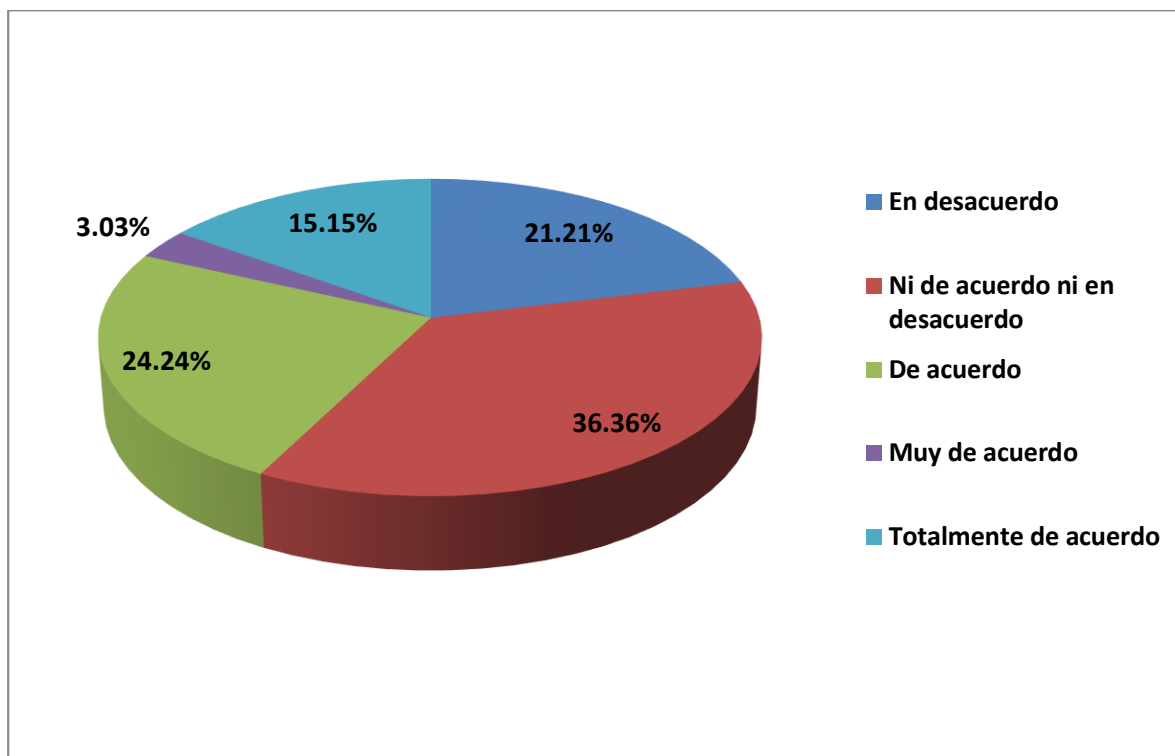
En la figura N° 17, se confirma que no sería nada difícil dejar a la organización en la actualidad. Ya que el trabajador no se encuentra atado a ningún tipo de acontecimientos.

Figura 18: Distribución porcentual en relación al compromiso normativo, sobre si no es apropiado renunciar a la organización en la actualidad aunque fuera ventajoso



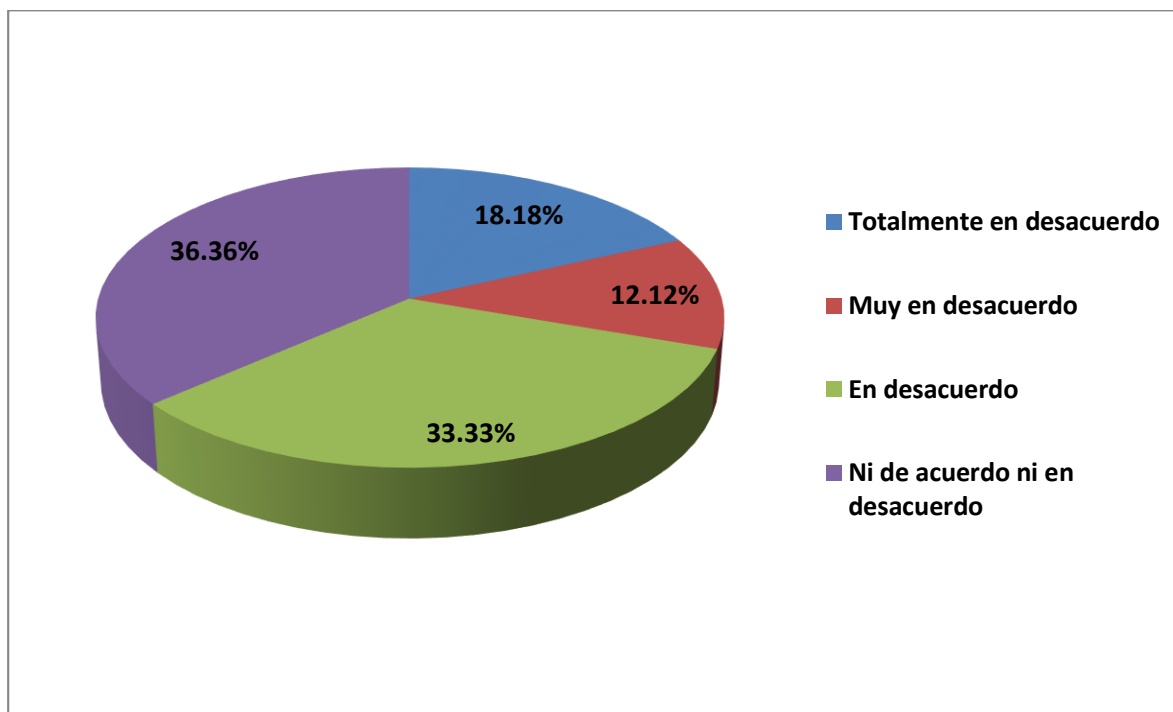
En la figura N° 18, se aprecia que existe un gran número de personas que tienen consideración con la organización.

Figura 19: Distribución porcentual en relación al compromiso normativo, referente a la culpabilidad que sentiría el trabajador al abandonar a su organización



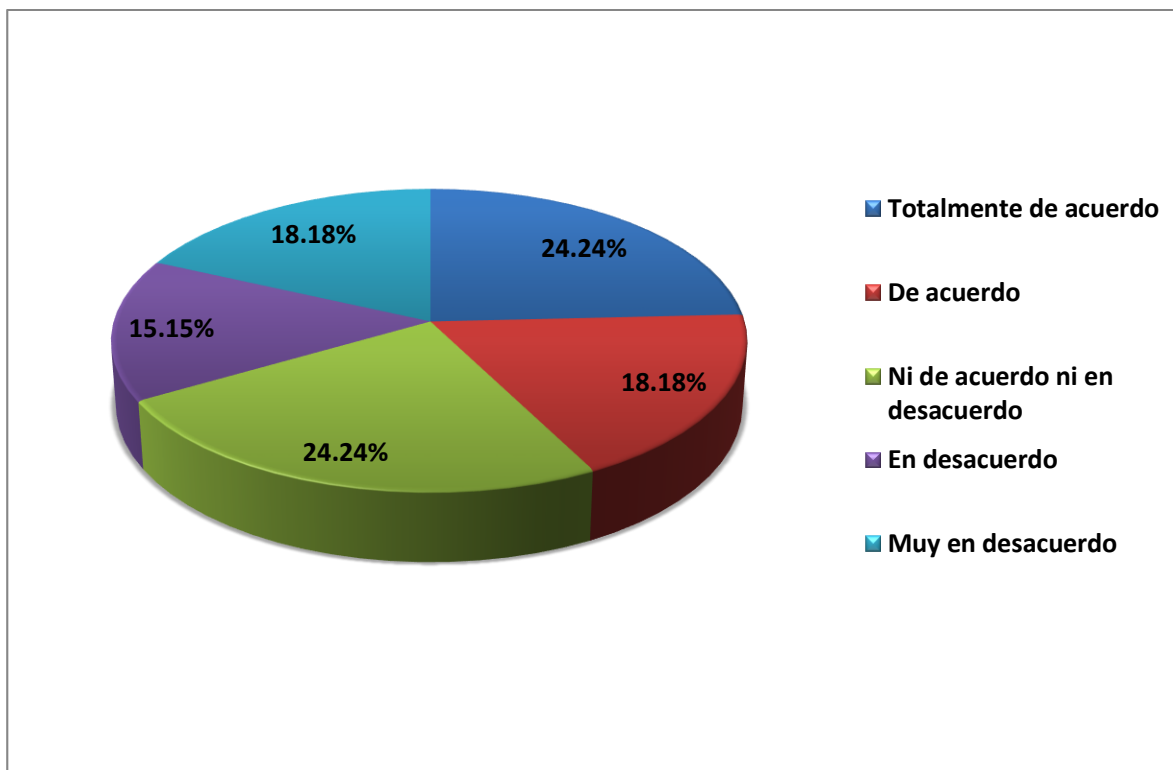
Se refleja en la figura N° 19, que un 21.21% de las personas están en desacuerdo con sentirse culpables de renunciar a la organización. El 36,36% de los que están ni de acuerdo ni en desacuerdo no saben si sentirse culpables en el momento de renunciar a la organización.

Figura 20: Distribución porcentual en relación al compromiso normativo, sobre la lealtad que merece la organización de parte del trabajador



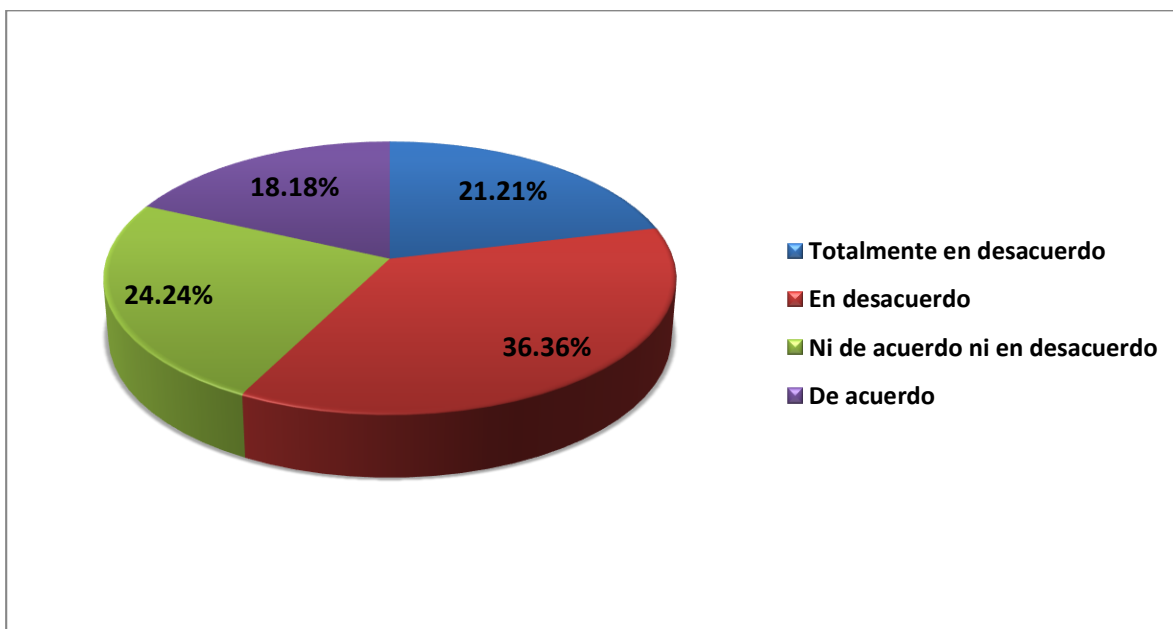
En la figura N°20, se observa un porcentaje importante de encuestados que se inclinaron por estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con ofrecerle su lealtad a la entidad financiera. Así mismo existe un grupo que contestaron negativamente conformado. Esto quiere decir que la mayoría está disconforme con brindarle lealtad a la organización debido a la elevada rotación, una de las razones por la cual los colaboradores no reflejan una lealtad a la organización probablemente sea por la alta rotación de personal.

Figura 21: Distribución porcentual en relación al compromiso normativo, acerca de la ausencia de obligación de permanecer con su empleador actual



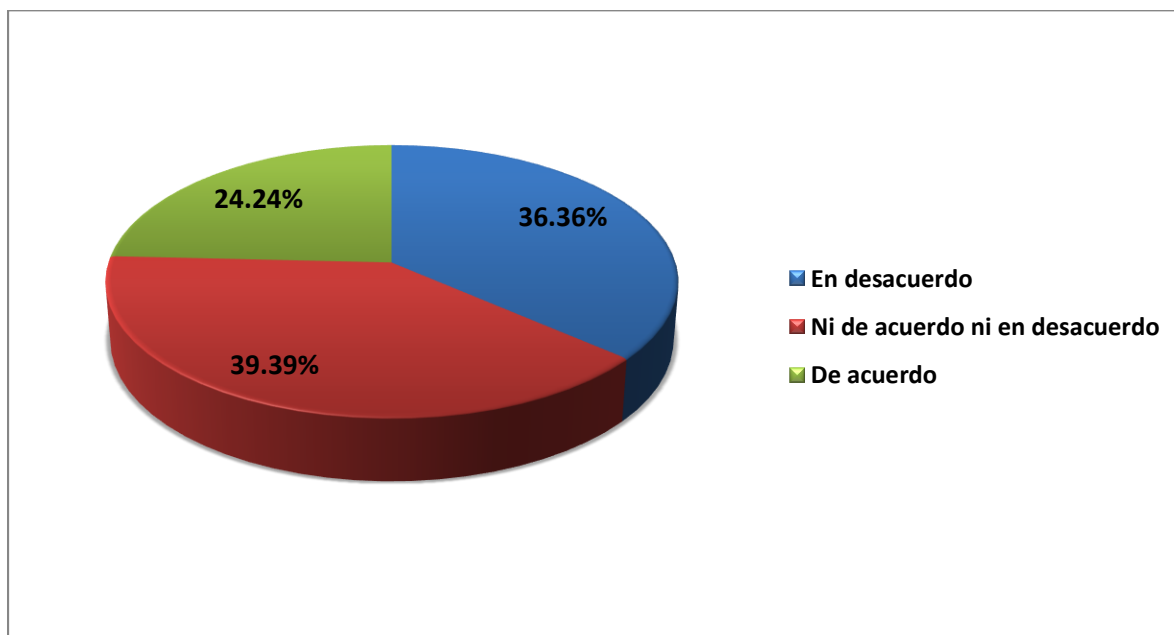
En la figura N°21, se evidencia una importante cantidad de trabajadores que no se sienten obligados de estar cerca del nuevo empleador, el cual también va de la mano de la baja lealtad que siente hacia la organización.

Figura 22: Distribución porcentual en relación al compromiso normativo, referente a no abandonar a la organización porque se siente obligado con los demás trabajadores



Se puede identificar en la figura N°22, a los trabajadores que están en desacuerdo, son más de la mitad de trabajadores quienes renunciarían a la organización porque no están obligados con la gente en ella. Y un bajo porcentaje no renunciarían a la organización ahora porque se sienten obligados con la gente en ella. En el cual se puede evidenciar el bajo nivel de las relaciones interpersonales entre los trabajadores.

Figura 23: Distribución porcentual en relación al compromiso normativo, acerca del deber y agradecimiento de parte del trabajador hacia su organización



En la figura N°23, se muestra un bajo deber y agradecimiento del personal, ya que no sienten que le deben a la organización. Sino que más bien consideran que todo lo que han logrado es por su propio esfuerzo. Y que más bien la empresa es la que se encuentra en el deber hacia ellos.

Tabla 3

Niveles de compromiso organizacional en egresados de administración de empresas de la USAT en una empresa financiera. Estudio de caso: agencias BCP en el distrito de Chiclayo

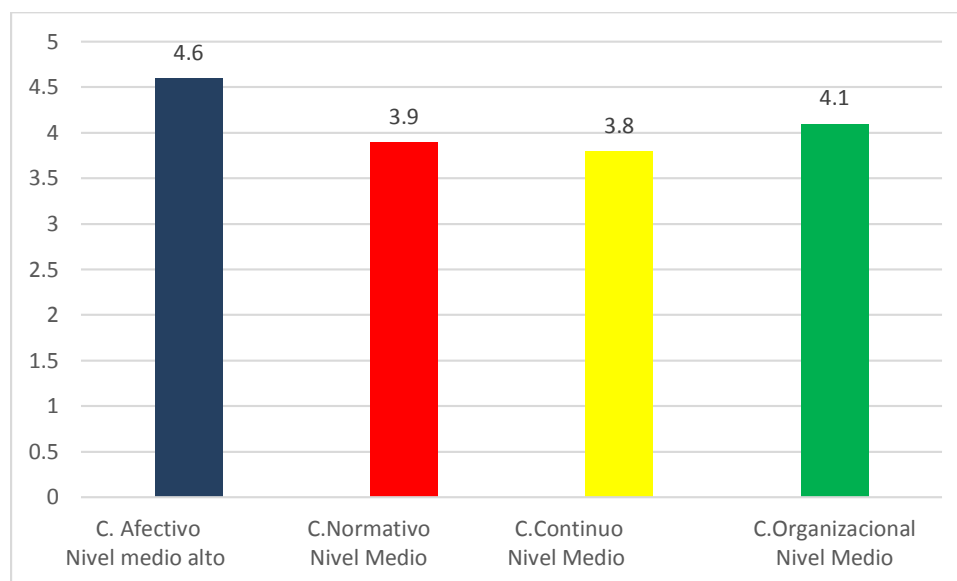
	Afectivo	Normativo	Continuo
Totalmente en desacuerdo	9.09%	13.13%	6.06%
Muy en desacuerdo	8.59%	2.02%	6.06%
En desacuerdo	8.59%	18.69%	28.79%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5.56%	29.29%	29.80%
De acuerdo	35.86%	23.23%	18.69%
Muy de acuerdo	19.70%	8.08%	6.57%
Totalmente de acuerdo	12.63%	5.56%	4.04%

En la tabla N°3, se muestra los resultados del compromiso organizacional, agrupados en sus tres dimensiones, donde la dimensión afectivo fue la que obtuvo el mayor acuerdo en (68,12%), mientras 26,7% no tiene un compromiso afectivo con la empresa, en la dimensión normativo, los trabajadores tienen un compromiso diverso, ya que menos de la mitad de trabajadores (36,87%) están de acuerdo con el compromiso normativo, resultado muy similar al desacuerdo (33,84%), y un 29,29% se encuentre indeciso, en la dimensión compromiso continuo, es la dimensión más desfavorable para la empresa ya que el 40,91% está en desacuerdo que continuará en la empresa y sólo el 29,3% indica que si continuará en la empresa.

En el cual se aprecia, que el trabajador presenta un sentimiento psicológico afectivo con la empresa, genera que se sienta más comprometido con las metas institucionales, lo realiza no por necesidad ni por obligación.

4.2. DISCUSIÓN

Figura 24: Niveles de compromiso organizacional en egresados de administración de empresas de la USAT en una empresa financiera. Estudio de caso: agencias BCP en el distrito de Chiclayo



En la figura 24 se encuentran los tres tipos de compromiso planteados por Meyer y Allen (1997) cada uno con su respectivo indicador de nivel según su dimensión. Se puede señalar que de las tres dimensiones, la afectiva es la que posee más tendencia en la escala, debido a que la mayoría de trabajadores presentan un promedio alto de identificación e involucramiento, cumpliendo de esta manera los indicadores propuestos por la dimensión afectiva.

A continuación se presentan los resultados obtenidos en la empresa financiera sobre el nivel de compromiso organizacional por cada dimensión aplicada.

Compromiso Afectivo: Se aprecia que los egresados de administración de empresas que laboran en el BCP presentan un nivel medio alto en comparación a los tres tipos de compromiso, existiendo así un compromiso favorable entre la financiera y el trabajador. Lo cual indica que no se ha alcanzado de todo el compromiso hacia la organización desde el punto de vista afectivo. Resultado que difiere al encontrado por Chirinos y Vela (2017), donde el personal si tienen un alto compromiso afectivo. Al igual que Suarez (2018) que también tiene un nivel alto de compromiso Afectivo.

Compromiso Normativo: Se encontró resultados en ambos extremos, en los cuales no existe posibilidades de afirmar que hay tendencia marcada a lo positivo o a lo negativo, además se encontró que la dimensión señala una media menor a la afectiva ya que muestra un nivel de compromiso normativo medio. Pero coincide con el resultado de Chirinos y Vela (2017), que de igual manera obtuvo un nivel medio del compromiso normativo. Además, en el estudio se encontró también que no hay asociación significativa entre los factores sociodemográficos.

Compromiso Continuo. Es el compromiso con una menor media de 3.8 menor a las anteriores, el compromiso continuo es muy débil. Con el cual, existe mayor probabilidad de que trabajador abandone la empresa, ya que hay un facilidad para renunciar. Al igual que el estudio Hurtado (2017), el personal ve influenciado por el salario, bonos e incentivos que les ofrece la empresa. Porque no tienen el deseo de estar en la empresa, sino que permanecen por necesidad.

V. CONCLUSIONES

- El nivel de compromiso organizacional de los egresados de la escuela de administración de empresas de la USAT que laboran en el BCP presenta una media general de 4.1, en la cual se puede señalar las tres dimensiones donde destaca la dimensión afectiva por ser de un nivel medio alto, siendo la más valiosa porque contribuye a una mejor relación entre el trabajador y la organización, y además es la más difícil de conseguir.
- El nivel de compromiso afectivo de los egresados de la escuela de administración de empresas de la USAT que laboran en el BCP es de una media 4.6 siendo ésta la de mayor promedio.
- El nivel de compromiso continuo de los egresados de la escuela de administración de empresas de la USAT que laboran en el BCP es de una media 3.8 siendo ésta el de menor promedio en comparación a las demás dimensiones.
- El nivel de compromiso normativo de los egresados de la escuela de administración de empresas de la USAT que laboran en el BCP es de una media 3.9 representando ésta un nivel medio.

VI. RECOMENDACIONES

- Se debería evaluar la misma muestra antes y después de aplicar algún incentivo financiero, psicológico, fisiológico, educativo, ya que es posible que una de las consecuencias de dejar la entidad financiera sería por los beneficios recibidos.
- En el BCP se evaluaría el nivel de eficacia de las campañas de involucramiento entre el personal y la organización, ya que aplicando esa medida es probable que el compromiso organizacional mejore.
- Con respecto a la universidad Santo Toribio de Mogrovejo, podría seguir contribuyendo a la formación de mejores personas según las exigencias del mercado laboral en cuanto a actitudes y valores, a través de medidas como la formación pedagógica en valores, donde se priorice las estrategias didácticas con enfoque sociohumanistas. Por lo tanto, tiene que ser parte del diseño curricular; que tiene que ver con la fe, epistemología y la ética.

VII. LISTA DE REFERENCIAS

- Amorós, E. (2007). *Comportamiento Organizacional: en busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Lambayeque, Perú.
- Blanco, M. & Castro, P. (2011). *Análisis comparativo del compromiso organizacional manifestado por madres y mujeres sin hijos*. Universidad Católica Boliviana “San Pablo”. La Paz, Bolivia.
- Carrasco, R. J. (2017). *Reconocimiento Laboral y Compromiso Organizacional en el Banco de la Nación - Agencia I Trujillo, 2017*. Tesis de licenciamiento, Universidad César Vallejo, Trujillo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/11572>
- Chiavenato. I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Chirinos, D., & Vela, J. (2017). *Compromiso Organizacional en Colaboradores de Empresas Nacionales y Trasnacionales de Lima Metropolitana*. Tesis de Licenciamiento, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2856/1/2017_Chirinos_Compromiso-organizacional-en-colaboradores.pdf
- Davis, K. & Newstrom, J. (1999). *Comportamiento humano en el trabajo*. (11ª Ed.). México: Mc Graw Hill-Interamericana.
- Fernández, Á. (2017). *El compromiso organizacional*. tesis de maestria, Universidad de valladolid, Soria.
- Gomez, D. L. (2018). *Compromiso organizacional en colaboradores de una empresa privada, Chiclayo 2017*. Tesis de Licenciamiento, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Obtenido de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/1152>
- Greenberg, J. & Baron., R. (1995). Entender y gestionar el lado humano del trabajo.
- Grusky, D. (1996). Movilidad profesional y compromiso organizacional. *Science Quarterly*. 10,488- 503.

- Hurtado, M. F. (2017). *Bases conceptuales del compromiso organizacional. Una visión de implicación, según Meyer y Allen, y su medición en dos empresas del Sector Retail de Piura*. Tesis de Licenciatura, Universidad de Piura, Piura. Obtenido de <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/2883>
- Johnson, R & Chang, C.(2006). It is to continuance as we is to affective: the relevance of the self-concept for organizational commitment. *Journal of organizational Behavior*, Vol 27, No 5. Pp.549-570
- Maldonado, S., Ramírez, M., García, B., Chairez, A. (2007). *Compromiso Organizacional de los Profesores de una Universidad Pública*. Universidad Autónoma de Baja California.
- Marín, M. (2003). *Relación entre el clima y el compromiso organizacional en una empresa del sector petroquímico*. Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAP9923.p-df>
- Márquez, M. (1998). *Tipos de compromiso organizacional y su predominio en empresas privadas y en organizaciones públicas*. Tesis de grado para optar el título de Relaciones Industriales. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.
- Meyer, J., Allen, N., & Gellatly, I. (1990). *Affective and continuance commitment to the organization: Evaluation of measures and analysis of concurrent and time-lagged relations*. *Journal of Applied Psychology*, 75, 710-720.
- Meyer, J.P. & Allen, N.J. (1991). *A three-component conceptualization of organizational commitment*. *Human Resource Management Review*, 1, 61-89.
- Meyer, J., & Allen, N. (1997). *Commitment in the workplace*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Mowday, R.T. (1999). *Reflections on the study and relevance of organizational commitment*. *Human Resource Management Review*, Vol. 8, N°4, pp.387-401

- Neves, T., Graveto, J., Rodrigues, V., Marôco, J., & Parreira, P. (2018). Compromiso organizacional, cualidades psicométricas e invarianza del cuestionario de Meyer y Allen para enfermeros portugueses. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*, 1-11.
- Pérez, R. (2014). *Motivación y Compromiso Organizacional en Personal Administrativo de Universidades Limeñas*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.
- Ramos, A. (2005). *El compromiso organizacional y su relación con el desempeño docente de los profesores del programa universitario de inglés de la universidad de Colima*. Universidad de Colima. Villa de Álvarez, Colombia.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración*. (8a ed.). México: Prentice Hall.
- Rodríguez, R. & Villalobos, D. (1999). *Naturaleza del compromiso organizacional y el desempeño individual (en empleados de atención al cliente en el sector telecomunicaciones)*. Tesis de grado para optar el título de Relaciones Industriales. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.
- Suarez, M. E. (2018). *Compromiso organizacional en colaboradores de una entidad pública de la Ciudad de Chiclayo, Agosto - Diciembre 2016*. Tesis de Licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Chiclayo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/1045/1/TL_SuarezMuroMariaEmilia.pdf.pdf
- Torres, L. & Díaz, J. (2012). *Compromiso organizacional: actitud laboral asertiva para la competitividad de las organizaciones*. Recuperado de http://biblioteca.universia.net/html_bura/ficha/params/title/compromiso-organizacional-actitud-laboral-asertiva-competitividad-organizaciones/id/55484986.html
- Vila, M. (2005). *Relación entre compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral en una empresa del sector financiero*. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela.

	Totalmente de acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1. Si yo no hubiese invertido tanto de mí mismo (a) en la organización, yo consideraría trabajar en otra parte.							
2. Aunque resultara ventajoso para mi, yo no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.							
3. Si deseara renunciar a la organización en este momento, muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas.							
4. Permanecer en mi organización actualmente, es un asunto tanto de necesidad como de deseo							
5. Si renunciara a esta organización, pienso que tendría muy pocas alternativas.							
6. Sería muy fácil si trabajara el resto de mi vida en esta organización.							
7. Me sentiría culpable si renunciara a mi organización							
8. Esta organización merece mi lealtad.							
9. Realmente siento los problemas de mi organización como propios.							
10. Yo no siento ninguna obligación de permanecer con mi empleador actual.							
11. Yo no renunciaría a mi organización ahora porque me siento obligado con la gente en ella.							
12. Esta organización tiene para mí, un alto grado de significancia personal.							
13. Le debo muchísimo a mi organización.							
14. No me siento como parte de la familia en mi organización.							
15. No tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.							
16. Una de las pocas consecuencias importantes de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.							
17. Sería muy difícil para mi en este momento dejar a mi organización, incluso si lo deseara.							
18. No me siento emocionalmente vinculado con esta organización.							

ANEXO B: Matriz de respuesta de la base de datos

Sujeto	Centro superior de estudios	Estudios re:	P6	P9	P12	P14	P15	P18	P2	P7	P8	P10	P11	P13	P1	P3	P4	P5	P16	P17
1	USAT	Administrativa	3	5	7	7	7	7	7	2	5	5	5	6	3	7	7	2	3	1
2	USAT	Administrativa	3	5	6	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	2	4	6
3	USAT	Administrativa	4	5	4	5	5	5	6	3	7	5	4	5	5	4	6	4	4	4
4	USAT	Administrativa	3	5	6	6	6	6	3	1	5	6	3	5	3	5	5	3	3	5
5	USAT	Administrativa	1	1	1	2	2	2	4	3	4	3	1	1	5	3	4	4	5	4
6	USAT	Administrativa	1	1	1	2	2	2	4	3	4	3	1	1	5	3	4	4	5	4
7	USAT	Administrativa	3	5	6	6	6	6	3	1	5	6	3	5	3	5	5	3	3	5
8	USAT	Administrativa	3	5	6	5	5	5	4	4	5	4	4	6	4	4	5	2	4	6
9	USAT	Administrativa	2	5	5	6	6	5	5	3	5	1	5	5	5	4	4	4	4	4
10	USAT	Administrativa	4	3	5	6	6	6	4	1	3	6	4	5	4	5	5	4	3	5
11	USAT	Administrativa	4	5	6	5	5	5	5	4	4	1	3	4	4	3	6	4	3	3
12	USAT	Administrativa	3	5	6	6	6	6	3	1	5	6	3	5	3	5	5	3	3	5
13	USAT	Administrativa	4	1	7	7	7	7	3	3	7	4	1	7	3	1	7	1	1	1
14	USAT	Administrativa	4	5	6	5	5	5	5	4	4	1	3	4	4	3	6	4	3	3
15	USAT	Administrativa	3	5	7	5	5	5	7	3	7	3	3	5	3	5	3	3	3	3
16	USAT	Administrativa	4	5	6	5	5	5	5	4	4	1	3	4	4	3	6	4	3	3
17	USAT	Administrativa	4	1	7	7	7	7	3	3	7	4	1	7	3	1	7	1	1	1
18	USAT	Administrativa	3	5	6	6	6	6	3	1	5	6	3	5	3	5	3	3	3	5
19	USAT	Administrativa	3	5	6	5	5	5	4	4	5	4	4	6	4	4	5	2	4	6
20	USAT	Administrativa	3	5	6	5	5	1	4	4	5	4	4	6	4	4	5	2	4	6
21	USAT	Administrativa	1	1	1	2	2	2	4	3	4	3	1	1	5	3	4	3	5	4
22	USAT	Administrativa	4	5	6	5	5	5	5	4	4	1	3	4	4	3	6	3	3	3
23	USAT	Administrativa	3	5	7	7	7	7	7	2	5	5	5	6	3	7	7	2	3	1
24	USAT	Administrativa	3	5	6	6	6	6	3	1	5	6	3	5	3	5	5	3	3	5
25	USAT	Administrativa	3	5	7	7	7	7	7	2	5	5	5	6	3	7	2	2	3	1
26	USAT	Administrativa	2	5	5	6	6	5	5	3	5	1	5	5	5	4	4	4	4	4
27	USAT	Administrativa	4	5	6	5	5	5	5	4	4	1	3	4	4	3	6	4	3	3
28	USAT	Administrativa	4	5	6	5	5	5	5	4	4	1	3	4	4	3	6	4	3	3
29	USAT	Administrativa	3	5	7	7	7	7	7	2	5	5	5	6	3	7	2	2	3	1
30	USAT	Administrativa	3	5	6	5	5	5	4	4	5	4	4	6	4	4	5	2	4	6
31	USAT	Administrativa	1	1	1	2	2	2	4	3	4	3	1	1	5	3	4	4	5	4
32	USAT	Administrativa	3	5	6	5	5	5	4	4	5	4	4	6	4	4	5	2	4	6
33	USAT	Administrativa	1	1	1	2	2	2	4	3	4	3	1	1	5	3	4	4	5	4