



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Compromiso organizacional y satisfacción laboral en los  
colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

**AUTORA:**

Carrasco Rodríguez, Gladys Elizabett (ORCID: 0000-0002-9562-8006)

**ASESORES:**

Dr. Espinoza De La Cruz, Manuel Antonio (ORCID: 0000-0001-6290-4484)

Dr. Gutiérrez Ulloa, Cristian Raymound (ORCID: 0000-0001-9791-9627)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

CHIMBOTE – PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

Dedico a Dios por iluminarme y brindarme salud para poder terminar mi carrera con éxito.

A mis padres por su comprensión y dedicación para inculcarme valores, respeto y responsabilidades que han hecho que sea mejor persona, gracias por su amor incondicional.

A los docentes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, por su labor de enseñanza y dedicación en la formación de estudiantes de calidad.

## **Agradecimiento**

A Dios, por permitirnos la vida y la salud de todos los días, para formarnos como los mejores seres humanos y profesionales en la vida

A mis padres y hermanos por su apoyo, amor y sacrificio, demostrados en el día a día y por el profundo cariño que nos demostramos como una familia unida.

A los docentes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, por su labor de enseñanza y dedicación en la formación de estudiantes de calidad y, sobre todo, por haber contribuido al desarrollo de nuestras competencias laborales y profesionales.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2 Variables y operacionalización.....	12
3.3 Población, muestra,muestreo y unidad de análisis.....	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5 Procedimientos .....	15
3.6 Método de análisis de datos.....	16
3.7 Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS .....	17
V. DISCUSIÓN.....	30
VI. CONCLUSIONES.....	34
VII. RECOMENDACIONES .....	36
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS .....	46

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> <i>Coeficiente de correlación entre Compromiso organizacional y Satisfacción laboral.....</i>	17
<b>Tabla 2.</b> <i>Opinión de los colaboradores encuestados sobre el nivel de compromiso organizacional del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019.....</i>	18
<b>Tabla 3.</b> <i>Opinión de los colaboradores encuestados sobre el nivel de la dimensión afectiva del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019.....</i>	20
<b>Tabla 4.</b> <i>Opinión de los colaboradores encuestados sobre el nivel de la dimensión continua del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019.....</i>	21
<b>Tabla 5.</b> <i>Opinión de los colaboradores encuestados sobre el nivel de la dimensión normativa del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019.....</i>	22
<b>Tabla 6.</b> <i>Opinión de los colaboradores encuestados sobre el nivel de satisfacción laboral del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019.....</i>	23
<b>Tabla 7.</b> <i>Opinión de los colaboradores encuestados sobre el nivel de la dimensión condiciones físicas del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019.....</i>	25
<b>Tabla 8.</b> <i>Opinión de los colaboradores encuestados sobre el nivel de la dimensión beneficios laborales del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019.....</i>	26
<b>Tabla 9.</b> <i>Opinión de los colaboradores encuestados sobre el nivel de la dimensión relaciones interpersonales del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019.....</i>	27
<b>Tabla 10.</b> <i>Correlación entre compromiso organizacional con las dimensiones de la satisfacción laboral en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019.....</i>	28
<b>Tabla 11.</b> <i>Correlación entre satisfacción laboral con las dimensiones del compromiso organizacional en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019.....</i>	29

## Índice de gráficos y figuras

<b>Figura 1.</b> <i>Opinión de los colaboradores encuestados sobre el nivel de compromiso organizacional del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019.....</i>	18
<b>Figura 2.</b> <i>Opinión de los colaboradores encuestados sobre el nivel de la dimensión afectiva del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019.....</i>	20
<b>Figura 3.</b> <i>Opinión de los colaboradores encuestados sobre el nivel de la dimensión continua del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019.....</i>	21
<b>Figura 4.</b> <i>Opinión de los colaboradores encuestados sobre el nivel de la dimensión normativa del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019.....</i>	22
<b>Figura 5.</b> <i>Opinión de los colaboradores encuestados sobre el nivel de satisfacción laboral del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019.....</i>	23
<b>Figura 6.</b> <i>Opinión de los colaboradores encuestados sobre el nivel de la dimensión condiciones físicas del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019.....</i>	25
<b>Figura 7.</b> <i>Opinión de los colaboradores encuestados sobre el nivel de la dimensión beneficios laborales del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019.....</i>	26
<b>Figura 8.</b> <i>Opinión de los colaboradores encuestados sobre el nivel de la dimensión relaciones interpersonales del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019.....</i>	27

## Resumen

El compromiso organizacional es un sentimiento necesario en las organizaciones para poder generar una buena satisfacción laboral entre sus colaboradores y alcanzar los objetivos trazados. Por ello el presente trabajo tuvo como propósito, determinar la relación del compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú Chimbote, 2019.

La investigación se basó en un tipo de enfoque cuantitativo, no experimental, con un tipo de estudio descriptivo correlacional. La población lo conformó todos los colaboradores del Banco de Crédito del Perú Chimbote 2019. El estudio utilizó como instrumentos de recolección de datos un “Cuestionario sobre el compromiso organizacional y un “Cuestionario de satisfacción laboral”, siendo ambos cuestionarios validados a juicio de expertos. Los datos fueron procesados haciendo uso del análisis descriptivo e inferencial.

Como resultados, la investigación da cuenta que el compromiso organizacional tiene relación significativa con la satisfacción laboral de los colaboradores del banco de Crédito del Perú Chimbote 2019, detalle obtenido con un valor  $r=0.217$  detectado por la prueba Tau-b de Kendall. Esto nos quiere decir que, a un mejor compromiso organizacional, mejor será la satisfacción laboral de los colaboradores.

**Palabras claves:** Compromiso Organizacional, Satisfacción Laboral, Afectiva, Beneficios laborales y Relaciones Interpersonales.

## **Abstract**

Organizational commitment is a necessary feeling in organizations to generate good job satisfaction among their employees and achieve the objectives set. Therefore, the purpose of this work was to determine the relationship between the organizational commitment and the job satisfaction of the employees of the Banco de Crédito del Perú Chimbote 2019.

The research was based on a type of quantitative approach, not experimental, with a type of correlational descriptive study. The population was made up of all the employees of the Banco de Crédito del Perú Chimbote 2019. The study used as a data collection instrument a "Questionnaire on organizational commitment and a "Job satisfaction questionnaire", both questionnaires being validated in the opinion of experts. Data were processed using descriptive and inferential analysis.

As a result, the investigation shows that the organizational commitment has a significant relationship with the job satisfaction of the employees of the Banco de Crédito del Perú Chimbote 2019, detail obtained with a value  $r = 0.217$  detected by the Kendall Tau-b test. This means that the better organizational commitment, the better the job satisfaction of employees.

**Keywords:** Organizational Commitment, Job Satisfaction, Affective, Labor Benefits and Interpersonal Relations.



## **I. INTRODUCCIÓN**

Para estos tiempos, las organizaciones han mostrado cada vez mayor interés en conocer las necesidades que deben asumir en relación al talento humano, puesto que, es de suma importancia establecer un ambiente adecuado para el personal; asimismo, buscar estrategias que incluyan gestiones de calidad, los cuales permitan que los colaboradores se identifiquen dentro del ambiente laboral, creando así, satisfacción referente a la protección de su calidad de vida y, su salud mental.

Las organizaciones se han interesado por tratar de incorporar nuevos mecanismos que permitan establecer un buen compromiso organizacional y por ende que estimule a una buena satisfacción laboral, como parte de algunos programas para el desarrollo organizacional (Cavalcante, 2004).

Ambas variables pertenecen a un foco de estudio tanto administrativo como también estudiantil. Sin embargo, a pesar de lo mencionado anteriormente se puede evidenciar situaciones negativas como en el trabajo de investigación de Garzes y Lozano (2016), donde se muestra una insatisfacción de 78% en entidades bancarias colombianas.

En nuestro País, se realizaron estudios en los cuales se evaluó si un trabajador se sentía comprometido dentro de su empresa y por ende satisfecho, es por ello que se evaluaron a diversas empresas peruanas, de las cuales el 76% de los trabajadores encuestados dijeron que no se sentían comprometidos en su trabajo debido a factores como la explotación laboral, la falta de capacitación en sus empresas y la falta de reconocimiento (Info Capital Humano, 2016).

Lo expuesto en anteriores líneas, se puede ver evidenciado en los trabajadores del sector bancario, sin embargo, no se han realizado investigaciones referentes a ambas variables, es por ello que es necesario realizarse para poder de esta manera evaluar la situación. En el banco BCP, es necesario conocer y definir las nuevas perspectivas en relación de las variables a estudiar, para poder de esta manera garantizar que se brinde una buena calidad de vida laboral dentro de la organización.

La preocupación dentro de la entidad financiera es la falta de compromiso de los colaboradores frente a la empresa, ya que, en algunas ocasiones, no se esfuerzan lo suficiente por llegar a las metas organizacionales, asimismo, por otorgar mayor desempeño en cuanto al cumplimiento y desarrollo de sus labores. De este modo, esto hace que la satisfacción dentro de la corporación sea baja y, por ende, peligra en una migración laboral hacia otro tipo de organizaciones.

Por lo tanto, el problema general de la investigación fue el siguiente: ¿Cómo es la relación entre el compromiso laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019?

Los problemas específicos: ¿Cómo se relaciona el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019? y, por último ¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral con las dimensiones del compromiso laboral en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019?

La investigación se justificó en el ámbito de conveniencia; debido que permitió conocer la situación en la que se encuentra tanto la variable compromiso organizacional como la satisfacción laboral por parte de la entidad financiera a estudiar, asimismo justificación de relevancia social; ya que, al mejorar la situación encontrada en el compromiso organizacional y la satisfacción laboral a través de estrategias, mejora también la calidad de servicio que se brinda a la sociedad generando un efecto colateral positivo, por otro lado justificación teórica; ya que reúne a autores de ambas variables que permiten compactar las ideas de los mismos para fines investigativos, además posee carácter de implicancias prácticas; ya que permitió la recolección de datos a través de acciones como las encuestas a los colaboradores, realizando así estructura de estudio dentro de la institución bancaria, para finalizar la justificación metodológica; debido a que se siguió un lineamiento de sistema a través del uso dado por el docente y la estructura de la universidad, como por ejemplo la validación de los instrumentos, entre otros.

Del mismo modo para la siguiente investigación se consideró como objetivo general; determinar la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019, y los

objetivos específicos fueron; identificar el nivel de la variable Compromiso organizacional de manera general y específica en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019; identificar el nivel de la variable Satisfacción laboral de manera general y específica en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019; establecer la relación del compromiso organizacional con las dimensiones de la satisfacción laboral en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019 y establecer la relación de la satisfacción laboral con las dimensiones del compromiso organizacional en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019.

Igualmente se consideró como hipótesis general el compromiso organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019. Las hipótesis específicas son, el compromiso organizacional se relaciona significativamente con las dimensiones de la satisfacción laboral en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019 y por último la satisfacción laboral se relaciona significativamente con las dimensiones del compromiso laboral en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019.

## II. MARCO TEÓRICO

Los trabajos previos sobre el presente estudio fueron a nivel internacional y nacional relacionados a las variables de investigación.

Los antecedentes a nivel internacional: en México, Vasquez y Aranda (2020) en su estudio sobre organizaciones justas, con el objetivo de conocer el modo de incluir y desarrollar en los procesos organizacionales con mayor significancia el concepto de justicia; concluyeron que los colaboradores al asumir una percepción de injusticia, su nivel de satisfacción y desempeño laboral son bajas, por lo que, pueden optar por acogerse a comportamientos poco objetivos ( ausencias injustificadas, ineficiencias en el manejo de los recursos organizacionales, cumplimiento deficiente en la ejecución de sus actividades, etc.). En México, Littlewood (2020) en su estudio con una muestra de conveniencia de 192 subordinados, con el objetivo de diseñar una escala de compromiso organizacional; concluyó que los colaboradores que poseen un nivel alto de compromiso de continuación, suelen permanecer en la empresa, pero condicionando a la misma (compañía). En Ecuador, Rueda et al. (2020) en su estudio con el propósito de analizar el aprendizaje organizacional y su vinculación con la comunicación; concluyeron que las organizaciones lideradas por sus dirigentes, deben asumir dentro de sus gestiones administrativas y/o institucionales, el desarrollo del conocimiento, con la finalidad de, alinear la estrategia, cultura y compromiso organizacional, forjando así, una mejora continua integral. En Brasil, Carvalho et al. (2020) en su investigación sobre una muestra de 1,244 colaboradores, con el objetivo de probar empíricamente la percepción de las políticas organizacionales, clima de seguridad psicológica, asimismo, colocar en manifiesto el nivel de compromiso laboral por parte de los empleados; concluyeron que aquellos colaboradores los cuales percibían menor rigidez en relación a las políticas organizacionales, y que en contraste, gozaban de climas de seguridad orientado al resguardo de su salud mental, por parte de sus empleadores, eran los que mostraban mayor participación y compromiso para la mejora de la compañía. En Indonesia, Natigor & Rafiki (2020) en su estudio con el objetivo de examinar la relación entre la ética de trabajo islámico, el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los empleados (220) musulmanes de los cuatro bancos

comerciales islámicos; concluyeron que es de suma importancia crear una relación sustancial entre ambas variables, mediante la aplicación de valores organizacionales, tales como: la confianza, generosidad y justicia. Los cuales atraerían el aprecio y la motivación en el entorno de trabajo, donde finalmente contribuiría al compromiso de los colaboradores y la satisfacción en sus labores. En Brasil, Moreno et al. (2020) en su estudio; concluyeron el hecho de tener en cuenta tres (3) criterios fundamentales que el gerente general debe mantener presente para la ejecución de las buenas prácticas del reforzamiento entre organización/ colaborador, en primer lugar, si se trata de crear un nexo afectivo, el gerente debe emplear estrategias de identificación organizacional, mediante la consolidación de otorgamiento de condiciones laborales seguros, saludable y centrados en los colaboradores. En segundo lugar, si se tratase del compromiso de continuidad, señalan que, los gerentes deben inclinarse en este sentido a los beneficios monetarios e incurrir ante situaciones, como: los costos de abandonar la organización, por parte de los colaboradores. Finalmente, la orientación desde el compromiso normativo, donde, situaron en manifiesto que este vínculo se ve consolidado por recompensas y compensaciones. En Irán, Asgari et al. (2020) en su investigación con una muestra de 250 colaboradores, con el objetivo de explorar el papel mediador de la satisfacción laboral y el apoyo organizacional; concluyeron que las organizaciones deberían apostar en la inversión para el fortalecimiento de la satisfacción laboral de sus colaboradores, asimismo en la selección de gerentes los cuales ostenten liderazgo transformacional, con la finalidad de otorgar a sus subordinados enriquecimiento y mejora continua. En Tailandia, Jermstittiparsert & Urairak (2019) en su estudio con el objetivo de reconocer el vínculo entre la disonancia emocional, liderazgo, compromiso organizacional, satisfacción laboral y la intención de irse; concluyeron que uno de los factores más influyente y determinante del éxito de las compañías, en un entorno altamente competitivo, es el compromiso organizacional, la cual se desarrolla, en dos campos sumamente importantes, donde ambas partes establecen un beneficio común. Por lo que, las compañías deben tener en consideración el trato adecuado hacia sus empleados, donde, a mayor trato considerable y justo, mayor incremento de productividad, rendimiento y eficacia por parte de los subordinados. En Brasil, Trigueiro et al. (2019) en su estudio con el objetivo de mejorar la Escala de Bases de Compromiso

Organizacional, concluyeron que el modelo presentado y/o propuesto presenta características psicométricas fuertemente significativas, las cuales se organizan con los estudios que proponen la simplificación de modelos y de escalas de compromiso al intentar acercar el concepto mucho más que su esencia. En Brasil, Lizote et al. (2019) en su estudio sobre la identificación de la relación entre la base organizativa y el marketing interno con el compromiso; concluyeron que para lograr satisfacción del clientes interno con los colaboradores, es prescindible, que las organizaciones posean subordinados motivados, con la ímpetu de sentirse propios e identificados con la organización, de tal modo, generando un desempeño positivo, manteniendo siempre presente que el activo más importante de una compañía es el capital humano. En Chile, Dávila (2019) en su investigación sobre prácticas de conciliación laboral y el compromiso organizacional; concluye que se determinó una relación significativa y positiva entre el compromiso afectivo y normativo. Asimismo, el compromiso de continuidad se relaciona positiva y significativamente con las medidas de horario flexible y apoyo económico, que otorga la compañía. En Brasil, Gomes & Bittencourt (2019) en su estudio con el objetivo de explicar la variación en el desempeño laboral; concluyeron que, para fomentar un óptimo desempeño organizacional, las empresas deben mantener activas las líneas de comunicación directa, en caso de darse insatisfacción laboral por diversas situaciones, puesto que, es importante se cree un ambiente comunicativo e interactivo, evitando de esta forma las diversas problemáticas por carencia de comunicación. En Brasil, Tocantins & Felix (2019) en su investigación con el objetivo de analizar si el éxito en el trabajo influye en la relación entre tener una vocación ocupacional y la satisfacción en el trabajo; concluyeron que la satisfacción laboral fue mayor para las personas que poseen una vocación ocupacional, por lo cual, la influencia no fue significativa. En Argentina, Pujol (2018) en su estudio con una muestra de 136 individuos, con el objetivo de examinar los efectos directos e interactivos de las autoevaluaciones esenciales y la autonomía sobre el compromiso organizacional; concluyó que las compañías deberían analizar y contemplar el nivel de autonomía que proporcionan a los colaboradores, a estos últimamente mencionados, en relación a los rasgos de personalidad para diseñar estrategias orientadas al incremento del work engagement. En México, Herrera y Sánchez (2018) sobre una muestra de 145 operadores, con la finalidad de analizar

si la satisfacción laboral ejerce un efecto mediador en la relación entre la percepción de alternativas de empleo y el compromiso organizacional; concluyeron que los posibles ofrecimientos laborales de empleadores externos influyen en la negativa o positiva decisión de migrar a una nueva organización, en relación a los colaboradores, asimismo es en tal situación, donde se coloca en manifiesto el grado de compromiso, plasmado directamente en la satisfacción laboral, que place o placería el empleado a través de garantías laborales (seguridad, prestaciones laborales, valores organizacionales objetivamente establecidos) por parte de su o futuro empleador. En Irán, Sadeghi & Yazdanfar (2018) en su estudio sobre el análisis de la relación entre valores organizacionales y el compromiso; concluyeron que, entre todas las variables de compromiso organizacional, la gestión del conocimiento obtuvo la relación más fuerte con la variable emocional (-0,306) y la más débil con la variable normativa (0,014). En Brasil, Franca et al. (2018) en su estudio con una muestra de 114 gerentes con el objetivo de analizar el nivel de estrés y el grado de satisfacción relacionado con el trabajo y comprobar si existe una correlación entre estos dos parámetros; concluyeron que mediante la prueba correlativa Spearman, se demostró que el estrés tiene correlación negativa y significación estadística con las cinco dimensiones de la satisfacción laboral (es decir, menor satisfacción laboral, mayor estrés). En Brasil, Amorim et al. (2018) en su investigación con el objetivo de analizar la influencia de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional; concluyeron que, en relación al compromiso organizacional, se identificó en una escala y/o base predominante, por lo cual, los colaboradores se sienten identificados con los valores y objetivos institucionales. Por otro lado, los subordinados se mostraron indiferentes, mostrándose satisfechos en cuanto a la evaluación que se les realizó, orientados a evaluar las dimensiones de satisfacción laboral. En Irán, Ghazi & Mahdi (2017) en su estudio con el propósito de investigar los factores que influyen en el comportamiento de la ciudadanía organizacional y su impacto en los contribuyentes; concluyeron que la creación de adecuados ambientes para la ejecución de las labores, por parte de los subordinados, debe ser adecuada según los talentos y habilidades, asimismo, la inclusión y desarrollo de capacitaciones, para que, los trabajadores asuman sus labores, según la complejidad de actividades, de tal forma, la compañía cumpliendo con el ejercicio y/o consideración de precaución y sensibilidad laboral, ya que es un

rol importante en la mejora de los recursos humanos, situar medidas para promover un ambiente organizacional benéfico y justo. En Brasil, Lizote et al. (2017) en su investigación con el objetivo de analizar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral; concluyeron que el compromiso en la dimensión afectiva se relaciona significativamente con la satisfacción. En contraste, pero con una relación negativa, también se relaciona la dimensión normativa lo que indica que los empleados más comprometidos normativamente son los que están menos satisfechos. En Colombia, Oropesa et al. (2015) en su investigación sobre los efectos del compromiso gerencial y organización de equipos de trabajo; concluyeron que el compromiso organizacional asumió un efecto directo positivo con respecto a los beneficios económicos (0,35). En Brasil, Oliveira & Mourão (2015) en su estudio con el objetivo de verificar que el estilo de liderazgo percibido de los principales factores que influyen en el impacto de la capacitación en el desempeño de los subordinados, concluyeron que las compañías deben centrarse en tratar ámbitos, como el apoyo material y psicosocial, porque constituye en gran escala, en la formación del trabajo, por lo que, si los gerentes comprenden el propósito de la formación, y asimismo, contribuyen con el apoyo, los resultados laborales estarían orientado a la eficacia constante. En Brasil, Pitombo et al. (2014) en su investigación sobre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral; concluyeron que las recompensas tanto monetarias como no monetarias en relación empleador-colaboradores, no son impulsores suficientes y/o integrados, para establecer un vínculo de compromiso organizacional con los subordinados. Por otro lado, mencionan que las relaciones interpersonales poseen un vínculo sumamente importante con la satisfacción, y en que en gran medida es un factor determinante al momento de llevar a cabo las diversas actividades colectivas. En Brasil, Syrio et al. (2014) en su estudio con el objetivo de verificar la relación entre Motivación, Satisfacción de los Trabajadores y Dimensiones Competitivas de la Estrategia de Recursos Humanos en el contexto del premio Great Place to Work; concluyeron que las mejores organizaciones, son aquellas capaces de diseñar estrategias adecuadas para la retención del personal, orientados a crear ambientes redituables de respeto y trabajo en equipo, de esta forma, si logran ello, tendrán mayor posibilidad de convertirse en una organización con mejores ambientes de trabajo, logrando satisfacción laboral y promoviendo ventaja competitiva. En



Colombia, Sánchez et al. (2014) en su estudio sobre empleabilidad interna como estrategia para la retención de empleados clave; concluyeron que, mediante la aplicación de reconocimiento laboral, las organizaciones lograrían aumentar la productividad deseada de los trabajadores, asimismo, señalan que la empleabilidad, es, además, otro factor de suma importancia que debe ser considerada lograría la lealtad, compromiso y adaptabilidad laboral, fortaleciendo así, el nexo empresa-trabajador. En México, Mehrad & Fallahi (2014) en su estudio sobre el papel de los estilos de liderazgo en la satisfacción laboral; concluyeron que el bajo rendimiento laboral ocurre producto de la insatisfacción laboral, por lo que es de suma importancia que los gerentes ejerzan su función de líder y, asimismo, refuercen mencionada habilidad, para poder identificar las dificultades y condiciones carentes de la empresa. En Brasil, Müller et al. (2014) en su estudio; concluyeron que la satisfacción con el entorno reduce el cansancio emocional; desarrolla la satisfacción laboral y la proporción de crecimiento reducen el cansancio emocional y, además, aumenta la posibilidad del logro profesional. Gómez (2014) en su estudio, concluyó que el compromiso dentro de la organización consultada cuenta con un nivel medio de 75.5%, seguida de un nivel bajo con 22.5%, y solo 4.0% lo considero en un nivel alto. Farris (2014) en su investigación, señaló que el compromiso continuo se vio reflejado en un nivel medio con 52.3%, asimismo, se pudo concretar que la satisfacción laboral de los colaboradores alcanzó un nivel medio con 65.4%, seguido del 34.5% en un nivel bajo. En Brasil, Demo et al. (2013) en su estudio sobre políticas de gestión de personas, compromiso organizacional y satisfacción en el trabajo; concluyeron que lograron identificar las mejores estrategias de satisfacción y compromiso, las cuales se destacan: las recompensas y las políticas de participación interpersonales.

La investigación a nivel nacional fue la siguiente: Guerra (2017) su investigación concluyo que, según los datos de los colaboradores encuestados, se obtuvo una correlación significativa con un nivel alto de 0,825, entre las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral, y un nivel de significancia de 0.000.

Alfaro, et. al. (2014) en su investigación; concluyeron que la satisfacción de las condiciones físicas de los trabajadores evaluados se muestra de una manera baja.

Para este trabajo de investigación, se incluyó teorías formuladas por diversos autores referentes al tema de compromiso organizacional y satisfacción laboral, asimismo las dimensiones para cada variable de estudio.

Este trabajo de investigación se sustentó en las siguientes teorías de la administración haciendo referencia al compromiso organizacional; en primer lugar, la Teoría del Compromiso Actitudinal por Meyer y Allen en 1991 donde señalan al compromiso organizacional como un estado psicológico conforme de cada colaborador, en función a las relaciones y/o nexos que lo vinculan con sus centros laborales, por esta razón, de ello (vinculo) depende en gran medida la decisión de continuar siendo parte de la organización, o si es que finalmente, desiste por diversos motivos (mejores propuestas de trabajo por parte de empleadores externos, insatisfacción laboral, etc.).

Asimismo, es de suma importancia puntualizar conceptos y definiciones claves del compromiso organizacional; Gómez (2013a) menciona al compromiso organizacional, como un “estado en el cual el trabajador se identifica con la empresa en función de sus metas, objetivos, en el sentido de poseer una pertenencia” (p.6). Del mismo modo, Gomez (2013b) indica que el compromiso organizacional está conformado por tres dimensiones; la primera dimensión es *Dimensión Afectiva*, la cual hace referencia al sentimiento en una relación emocional (p. 4), el segundo es *Dimensión Continua*, hace referencia al compromiso que tiene la persona con el hecho de no encontrar una nueva opción de empleo en otra organización (p. 5). Finalmente, la última dimensión es, *Dimensión Normativa*, donde el compromiso normativo es cuando se crea lealtad entre el trabajador y la organización, a través de su deseo de considerar las normas de la misma empresa como factor de reciprocidad para la empresa por parte del colaborador (p. 6).

En definitiva, se concluyó que el compromiso organizacional es una visión psicológica de gran importancia, que influye en la determinación de la continuidad de los colaboradores.

Las teorías y dimensiones que determinaron la satisfacción laboral son las siguientes; Teoría de las Expectativas de Robbins en 1999 en la cual se establece

que la fuerza de la tendencia a actuar frente a situaciones, depende en gran medida del impulso de las expectativas, de que el acto siga a un resultado y del atractivo (poder de persuasión-convencimiento) de este último.

Del mismo modo, se puntualizó conceptos y definiciones claves para la satisfacción laboral; Robbins (2008) señala que la satisfacción laboral es la actitud del subordinado frente a su propio trabajo, asimismo, tales actitudes son establecidas mediante creencias y valores que el colaborador contantemente ha desarrollado en su centro de labores (p. 151).

Por otro lado, González (2011) define a la satisfacción laboral como la “predisposición que tiene el trabajador en función de desempeñarse adecuadamente y convivir en un buen ambiente de trabajo” (p.56). Asimismo; las dimensiones propuestas por el autor son las siguientes; *Dimensión física en condiciones* hace énfasis en la infraestructura y en las facilidades que les otorgan las organizaciones a sus empleados, para de tal forma puedan llevar a cabo óptimamente su labor, asimismo, gozar de comodidad, para que de tal modo logren generar mayor valor, *Dimensión beneficios laborales* está relacionada a los beneficios que el empleador le puede otorgar a sus colaboradores, para mantenerlos motivados, y finalmente la *Dimensión relaciones interpersonales* están relacionadas al ambiente de trabajo, en la forma como interactúan los colaboradores.

### III. METODOLOGÍA

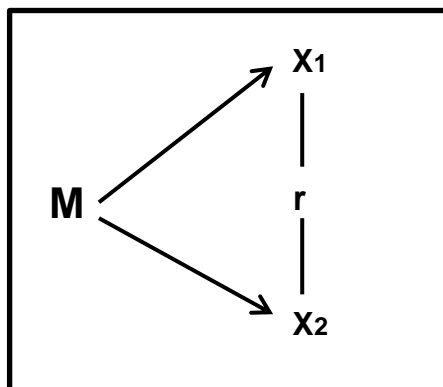
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de estudio perteneció a una investigación aplicada, dado que, el proceso permitió convertir el entendimiento teórico en práctico. Donde, además, se establecieron soluciones a las problemáticas propiamente identificadas (Lozada, 2014, p. 38).

De acuerdo al nivel de la investigación fue descriptivo – correlacional, ya que según sus objetivos lo que busca es identificar una relación entre ambas variables y, además, describir niveles de las mismas (Hernández y Mendoza, 2018, p. 93).

En cuanto al diseño, fue no experimental – transversal, puesto que, las variables en estudio no se situaron en un contexto de manipulación, asimismo, se realizó la investigación en un tiempo determinado y se describió la relación existente entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral (Hernández y Mendoza, 2018, p. 154).

Esquema del diseño de investigación:



#### Dónde:

M: Muestra no probabilística de los trabajadores

X1: Medición del compromiso organizacional

X2: Medición de la satisfacción laboral

r: Relación entre las variables de estudio

La investigación perteneció al enfoque cuantitativo, dado que, se analizaron las variables mediante análisis estadísticos y mediciones numéricas para de tal forma poder determinar patrones de comportamiento del problema planteado (Hernández y Mendoza, 2018, p. 89).

#### 3.2 Variables y operacionalización

Para la siguiente investigación se consideró como primera variable al compromiso organizacional teniendo en cuenta sus dimensiones: afectiva, continua y

finalmente normativa; siendo su definición conceptual, operacional e indicadores de la siguiente manera:

Dentro de la definición conceptual de la primera variable, la cual fue compromiso organizacional Gómez (2013), señala que “el compromiso organizacional, es un estado en el cual el trabajador se identifica con la empresa en función de sus metas, objetivos, en el sentido de poseer una pertenencia” (p.6).

Por otro lado, se consideró la definición operacional donde se menciona que el compromiso organizacional es la identificación del trabajador con las ganas de querer estimular los deseos de mejora en la empresa.

La variable fue medida mediante los indicadores que serán mencionadas a continuación: deseo, felicidad, experiencia de emoción, consecuencias, opciones, permanencias, beneficio, deuda y por último lealtad.

En cuanto a la segunda variable, satisfacción laboral; tuvo como dimensiones: condiciones físicas, beneficios laborales y por último relaciones interpersonales; donde su definición conceptual, operacional e indicadores fue determinado de la siguiente manera:

Respecto a la definición conceptual González (2011, p.56), sostiene que: “la satisfacción laboral encierra la predisposición con la que el trabajador se manifiesta a través de las actividades y funciones que realiza durante sus faenas laborales, estos están relacionados con los incentivos y las condiciones físicas”. Del mismo modo se consideró la definición operacional en el que se dio a conocer que la satisfacción laboral es el placer o la tranquilidad que posee el trabajador en sus centros laborales en función de lo que le puede brindar la empresa y la actitud que él tenga para hacerle frente.

Asimismo, la variable fue medida por medio de los siguientes indicadores: ambiente de trabajo, limpieza e higiene, salarios, líneas de carrera, estabilidad del puesto, trabajo en equipo y por último comunicación.

Las variables (compromiso organizacional y satisfacción laboral) fueron medidas mediante la escala de medición ordinal, puesto que, se buscó la jerarquía y el orden.

### **3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis**

#### **Población**

El universo o población es una agrupación total de individuos donde todos poseen en común características igualitarias (Hernández y Mendoza, 2018).

De esta forma al haber trabajado con toda la población, el estudio se relacionó a una muestra censal, donde, se consideraron a todos los representantes para el estudio (Hernández y Mendoza, 2018).

La población de dicho estudio estuvo constituida por 51 trabajadores del Banco de Crédito del Perú, sede Chimbote periodo 2019.

**Criterios de inclusión:** Se consideraron a todos los trabajadores de ambos sexos (masculino y femenino) del Banco de Crédito del Perú, sede Chimbote.

**Criterios de exclusión:** Se excluyeron a los clientes de la entidad financiera.

#### **Unidad de Análisis**

Estuvo conformado por los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, sede Chimbote periodo 2019.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnica:**

La encuesta fue la técnica empleada para el desarrollo de la investigación, en el que, permitió obtener información directa de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú Chimbote - 2019 en torno a la percepción de las variables, al respecto Bernal (2016), manifiesta que la encuesta es una agrupación de preguntas diseñadas directamente para una población en específico y con determinadas condiciones (p. 251).

#### **Instrumentos:**

Hernández y Mendoza (2018) exteriorizan que, el cuestionario esta conformado por una cantidad especifica de interrogantes a calcular, orientadas a una o más variables.

Así, se empleó 2 cuestionarios, aplicado a 51 trabajadores del Banco de Crédito del Perú Chimbote - 2019, como instrumentos para la recolección de datos, que estuvo dividido de acuerdo a las variables en estudio; consistió en 18 preguntas relacionadas a la variable compromiso organizacional y 19 ítems orientadas a la variable satisfacción laboral con opciones de respuestas basándose en la escala de Likert, teniendo 5 alternativas que reflejaron el grado de aceptación (los cuales fueron: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre).

#### **Validez:**

La validez hace referencia al nivel en la que una herramienta evalúa objetivamente la variable a medir (Hernández y Mendoza, 2018, p. 207).

Así, esta herramienta se realizó mediante la prueba denominada "Juicio de expertos". Los cuestionarios orientados al compromiso organizacional y satisfacción laboral pasaron por el criterio y la validación de especialistas, quienes certificaron los instrumentos, la coherencia y la estructura de las preguntas.

#### **Confiabilidad:**

Según Hernández y Mendoza (2018) indican que, para determinar si el instrumento es fiable, la autenticidad de un instrumento de medición hace alusión al nivel de manejo constante de un objeto y/o individuo que alcanza resultados semejantes (p.200).

La confiabilidad del instrumento se realizó mediante el resultado del Alfa de Cronbach, puesto que, es un análisis preciso y confiable.

Para la obtención del Alfa de Cronbach se efectuó con la aplicación de la prueba piloto a una muestra de 15 trabajadores del Banco Interbank Chimbote -2019 a quienes se les aplicó 2 cuestionarios; una de compromiso organizacional y la otra de satisfacción laboral, obteniendo como resultado para la primera variable 0.886, con lo que se delimitó una buena confiabilidad, finalmente la segunda variable obtuvo un 0.913, con lo cual se precisó una confiabilidad excelente según la escala del Alfa De Cronbach.

### **3.5 Procedimientos**

El procedimiento que se empleó, para la obtención de datos de este trabajo de investigación, en primer lugar, fue realizar los instrumentos, pertenecientes a la

encuesta. Posteriormente, se aplicó la encuesta a los trabajadores del Banco de Crédito de Crédito del Perú Chimbote-2019, para finalizar el proceso, con la información recabada, se realizó el procesamiento de los datos, que permitió efectuar los resultados, organización de las tablas y, asimismo, los gráficos.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Para esta investigación se hizo uso de la estadística descriptiva e inferencial; los cuales revelaron que la información tuvo relación con el compromiso organizacional y la satisfacción laboral.

La estadística descriptiva ayudó en la recolección, asimismo, a organizar, analizar e interpretar los datos de una manera fácil y rápida para la descripción de los gráficos y tablas.

Por otro lado, en cuanto a estadística inferencial, se empleó la prueba estadística de Tau-b de Kendall, donde a través de su coeficiente de correlación y de su significancia bilateral, determinó la relación entre el compromiso organizacional y satisfacción laboral

### **3.7 Aspectos éticos**

En el trabajo de investigación se respetó la resolución del código de ética de la Universidad César Vallejo, por tanto, el desarrollo del estudio se efectuó respetando todos los estándares de la ética. De tal modo, es primordial indicar que se sostuvo la autoría de los especialistas citados y estudiados mediante las normas APA, correspondiente a la séptima edición. Asimismo, es importante resaltar la coordinación correspondiente con los encargados de la empresa financiera evaluada, situando el principio de confidencialidad, en relación a, la aplicación de los instrumentos.



#### IV. RESULTADOS

**Objetivo General: Determinar la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019.**

**Tabla 1**

*Coefficiente de correlación entre Compromiso organizacional y Satisfacción laboral.*

			Compromiso Organizacional	Satisfacción Laboral
Tau-b de Kendall	Compromiso Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,207**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	51	51
Tau-b de Kendall	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,207**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	51	51

*Nota.* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019.

#### **Interpretación**

Existió evidencia suficiente, para rechazar la hipótesis nula ( $0.00 < 0.01$ ), por consiguiente, podemos afirmar que si existe efecto (relación) significativo entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019; con un valor  $r=0.207$  indicado por la prueba Tau-b de Kendall.

**Objetivo específico N° 1: Identificar el nivel de la variable compromiso organizacional de manera general y específica en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019.**

**Tabla 2**

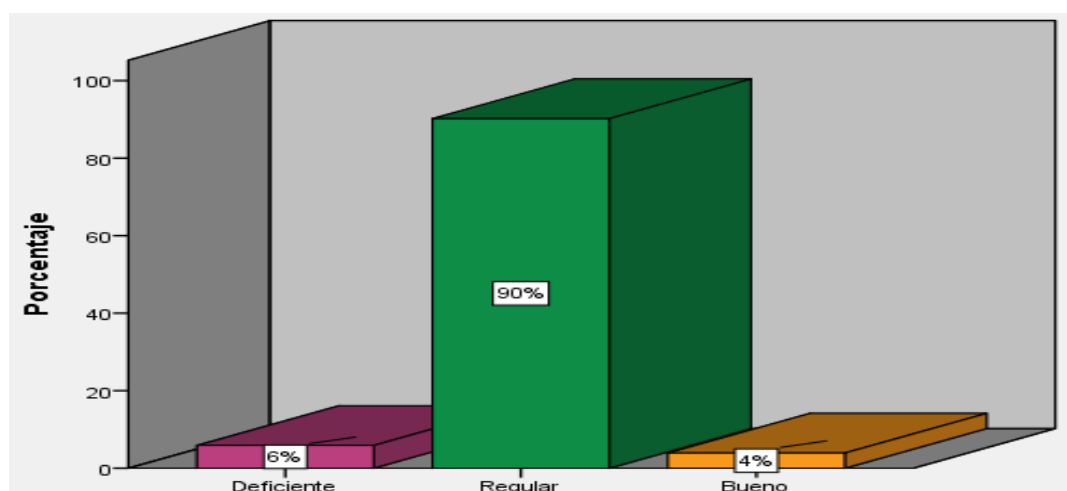
*Opinión de los colaboradores encuestados sobre el nivel de compromiso organizacional del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019.*

Nivel	Colaboradores encuestados	
	Nº	%
Deficiente	3	6%
Regular	46	90%
Bueno	2	4%
TOTAL	51	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019.

**Figura 1**

*Opinión de los colaboradores encuestados sobre el nivel de compromiso organizacional del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019.*



Fuente: Tabla 2.

### **Interpretación**

En la figura 1 se muestra que el 90% de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote indicaron que el nivel de compromiso organizacional es regular, en contraste el 4% mencionó que el nivel es bueno.

**Tabla 3**

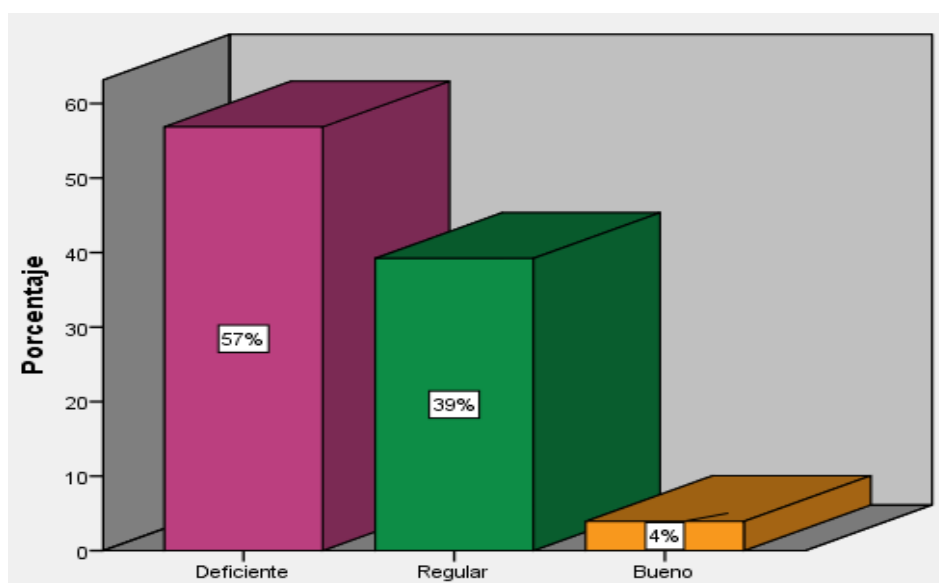
*Opinión de los colaboradores encuestados sobre el nivel de la dimensión afectiva del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019.*

Nivel	Colaboradores encuestados	
	Nº	%
Deficiente	29	57%
Regular	20	39%
Bueno	2	4%
TOTAL	51	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019.

**Figura 2**

*Opinión de los colaboradores encuestados sobre el nivel de la dimensión afectiva del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019.*



Fuente: Tabla 3.

### **Interpretación**

En la figura 2 se aprecia que el 57% de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote ubicaron a la dimensión afectiva en un nivel deficiente, en contraste un 4% lo consideró en un nivel bueno.

**Tabla 4**

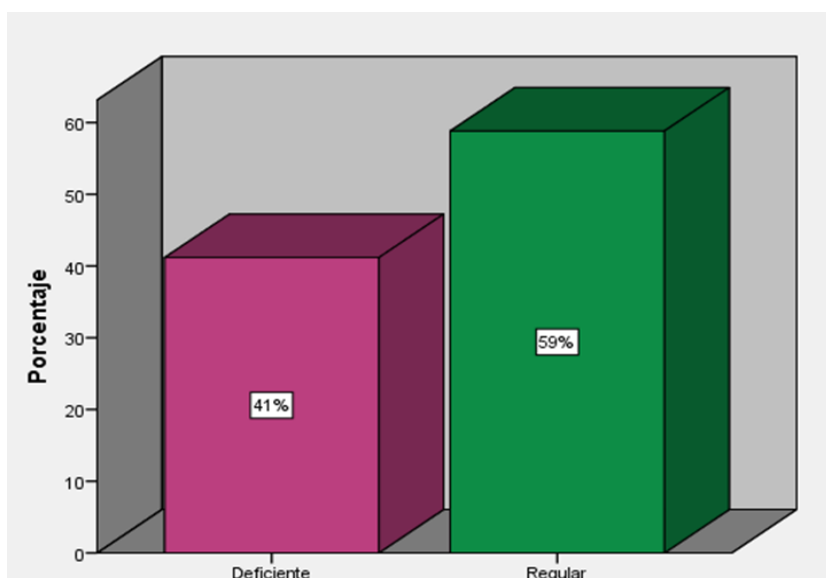
*Opinión de los colaboradores encuestados sobre el nivel de la dimensión continua del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019.*

Nivel	Colaboradores encuestados	
	Nº	%
Deficiente	21	41%
Regular	30	59%
Bueno	0	0%
TOTAL	51	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019.

**Figura 3**

*Opinión de los colaboradores encuestados sobre el nivel de la dimensión continua del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019.*



Fuente: Tabla 4.

### **Interpretación**

En la figura 3 se aprecia que el 59% de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote ubicaron a la dimensión continua en un nivel regular, en contraste un 0% (ningún trabajador) lo consideró en un nivel bueno.

**Tabla 5**

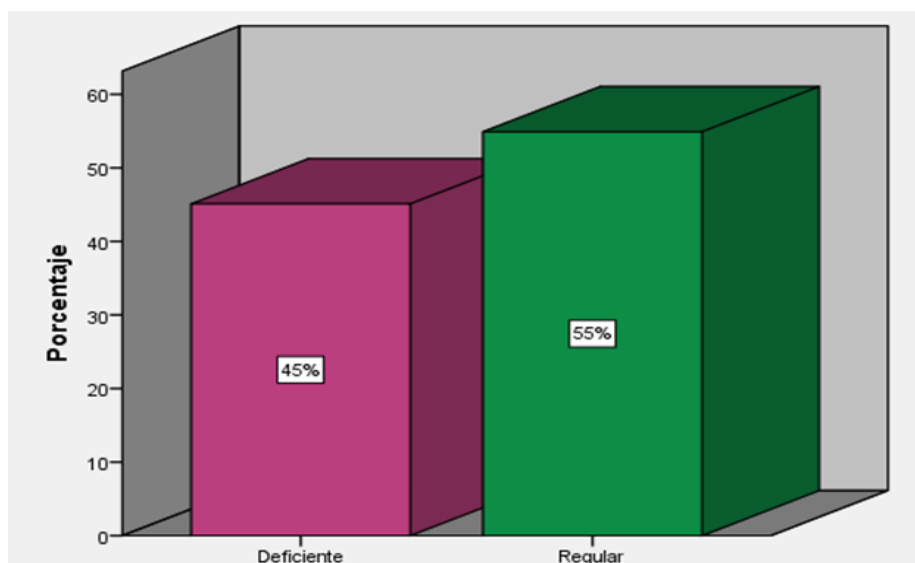
*Opinión de los colaboradores encuestados sobre el nivel de la dimensión normativa del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019.*

Nivel	Colaboradores encuestados	
	Nº	%
Deficiente	23	45%
Regular	28	55%
Bueno	0	0%
TOTAL	51	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019.

**Figura 4**

*Opinión de los colaboradores encuestados sobre el nivel de la dimensión normativa del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019.*



Fuente: Tabla 5.

### **Interpretación**

En la figura 4 se aprecia que el 55% de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote ubicaron a la dimensión normativa en un nivel regular, en contraste un 0% (ningún trabajador) lo consideró en un nivel bueno.

**Objetivo específico N° 2: Identificar el nivel de la variable satisfacción laboral de manera general y específica en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019.**

**Tabla 6**

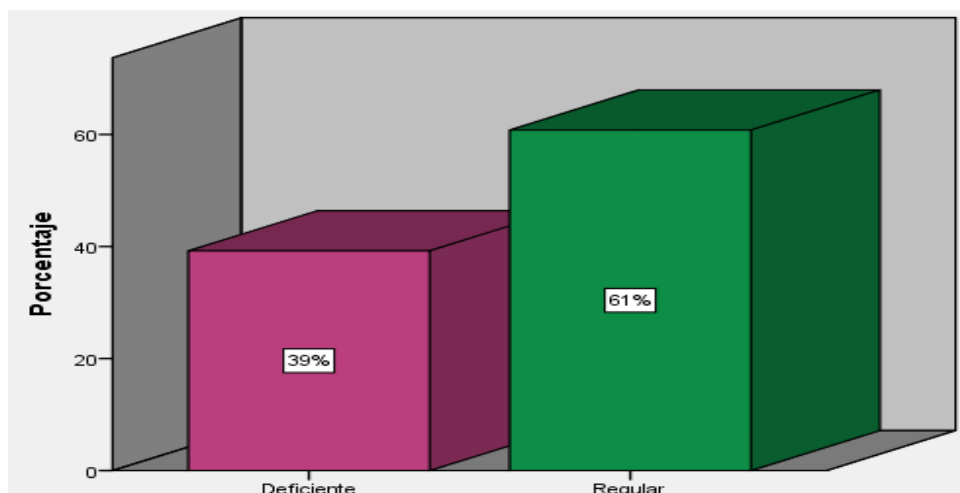
*Opinión de los colaboradores encuestados sobre el nivel de satisfacción laboral del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019.*

Nivel	Colaboradores encuestados	
	Nº	%
Deficiente	20	39%
Regular	31	61%
Bueno	0	0%
TOTAL	51	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019.

**Figura 5**

*Opinión de los colaboradores encuestados sobre el nivel de satisfacción laboral del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019.*



Fuente: Tabla 6.

### **Interpretación**

En la figura 5 se aprecia que el 61% de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote mostraron un nivel de satisfacción laboral regular, en contraste 0% (ningún colaborador) considero un nivel bueno.



**Tabla 7**

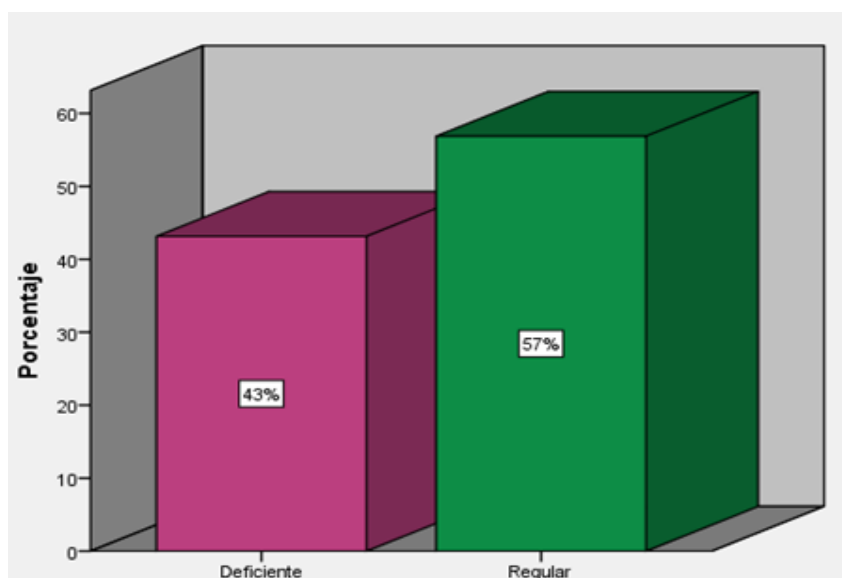
*Opinión de los colaboradores encuestados sobre el nivel de la dimensión condiciones físicas del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019.*

Nivel	Colaboradores encuestados	
	Nº	%
Deficiente	22	43%
Regular	29	57%
Bueno	0	0%
TOTAL	51	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019.

**Figura 6**

*Opinión de los colaboradores encuestados sobre el nivel de la dimensión condiciones físicas del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019.*



Fuente: Tabla 7.

### **Interpretación**

En la figura 6 se aprecia que el 57% de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote ubicaron a la dimensión condiciones físicas en un nivel regular, en contraste un 0% (ningún trabajador) lo consideró en un nivel bueno.

**Tabla 8**

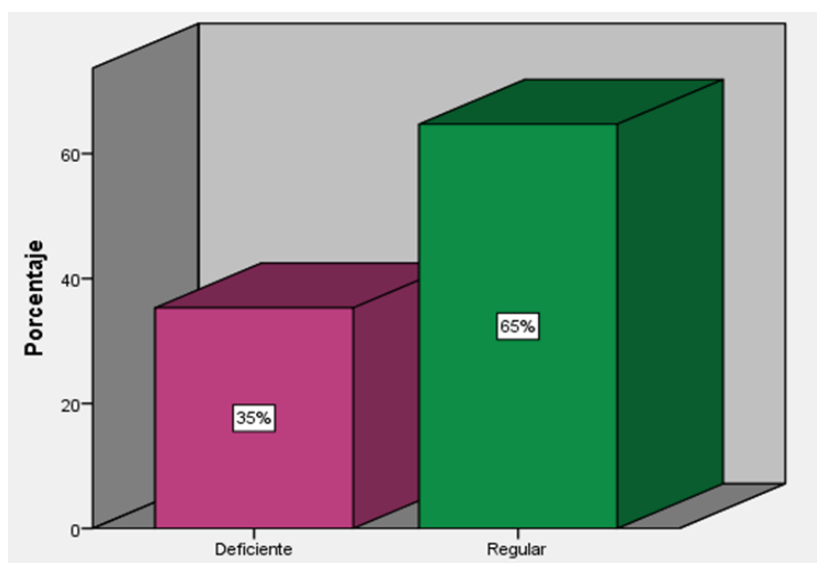
*Opinión de los colaboradores encuestados sobre el nivel de la dimensión beneficios laborales del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019.*

Nivel	Colaboradores encuestados	
	Nº	%
Deficiente	18	35%
Regular	33	65%
Bueno	0	0%
TOTAL	51	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019.

**Figura 7**

*Opinión de los colaboradores encuestados sobre el nivel de la dimensión beneficios laborales del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019.*



Fuente: Tabla 8.

### **Interpretación**

En la figura 7 se aprecia que el 65% de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote ubicaron a la dimensión beneficios laborales en un nivel regular, en contraste un 0% (ningún trabajador) lo consideró en un nivel bueno.

**Tabla 9**

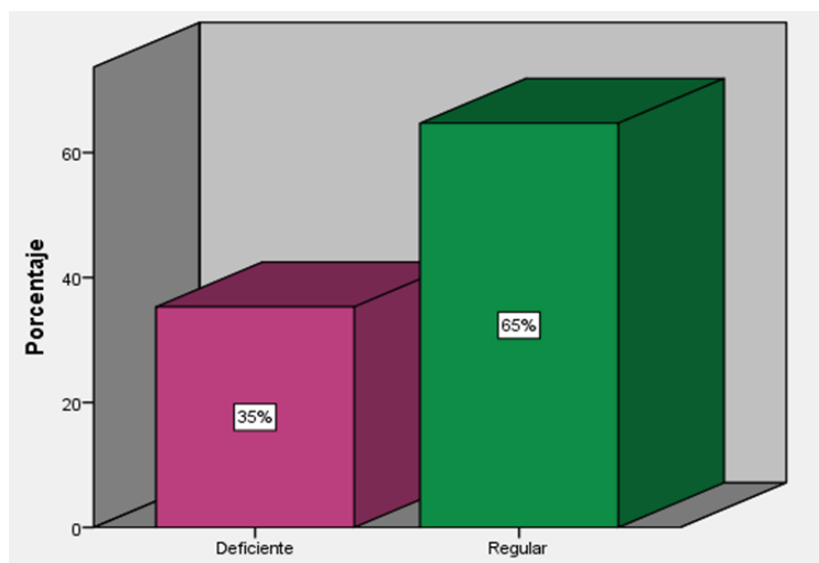
*Opinión de los colaboradores encuestados sobre el nivel de la dimensión relaciones interpersonales del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019.*

Nivel	Colaboradores encuestados	
	Nº	%
Deficiente	18	35%
Regular	33	65%
Bueno	0	0%
TOTAL	51	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019.

**Figura 8**

*Opinión de los colaboradores encuestados sobre el nivel de la dimensión relaciones interpersonales del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019.*



Fuente: Tabla 9.

### **Interpretación**

En la figura 8 se aprecia que el 65% de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote ubicaron a la dimensión relaciones interpersonales en un nivel regular, en contraste un 0% (ningún trabajador) lo consideró en un nivel bueno.

**Objetivo específico N°3: Establecer la relación del compromiso organizacional con las dimensiones de la satisfacción laboral en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019.**

**Tabla 10**

*Correlación entre compromiso organizacional con las dimensiones de la satisfacción laboral en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019.*

Relación estudiada	Coefficiente de Tau – B de Kendall	Significancia
Compromiso organizacional vs Condiciones Físicas	0,198	,000
Compromiso organizacional vs Beneficios Laborales	0,216	,000
Compromiso organizacional vs Relaciones interpersonales	0,219	,000

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019.

### **Interpretación**

En la tabla 10 se puede observar una Significancia de 0.000 la cual es menor que 0,01, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, donde se concluyó que; existe relación significativa entre la variable compromiso organizacional y las dimensiones de la satisfacción laboral. Asimismo, se destaca que la correlación más alta según la prueba Tau-b de Kendall fue 0.219, perteneciente al compromiso organizacional con las relaciones interpersonales.

**Objetivo específico N°4: Establecer la relación de la satisfacción laboral con las dimensiones del compromiso organizacional en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019.**

**Tabla 11**

*Correlación entre satisfacción laboral con las dimensiones del compromiso organizacional en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019.*

Relación estudiada	Coeficiente de Tau – B de Kendall	Significancia
Satisfacción Laboral vs Afectivo	0,494	,000
Satisfacción Laboral vs Continuo	0,470	,000
Satisfacción Laboral vs Normativo	0, 860	,000

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019.

**Interpretación**

En la tabla 11 se puede observar una Significancia de 0.000 la cual es menor que 0,01, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, donde se concluyó que; existe relación significativa entre la variable satisfacción laboral y las dimensiones del compromiso organizacional. Asimismo, se destaca que la correlación más alta según la prueba Tau-b de Kendall fue 0.860, perteneciente a la satisfacción laboral con el normativo.

## V. DISCUSIÓN

El compromiso organizacional con el paso de los años, ha desarrollado en cuanto a su consideración un carácter altamente significativo. Puesto que, hoy en día, las organizaciones sitúan mayor énfasis en el correcto accionar de sus operaciones, disponiendo a sus colaboradores como parte fundamental de una gestión de éxito corporativo. De este modo, el compromiso organizacional va más allá de ser una denominación teórica, puesto que, en gran medida permite conocer que pasara con los integrantes de una compañía. Indicando así, que se encuentra orientado a una “visión psicológica”, que con el tiempo permite conocer el futuro de las organizaciones, mediante la lealtad, pasión y la entrega al momento de realizar las actividades diarias, así como también, en la determinación de los niveles de satisfacción, donde este último, cumple igualmente, un papel fundamental en el crecimiento de las organizaciones. Por lo que, conocer las motivaciones de los colaboradores, permitirá la identificación institucional del tipo de compromiso que asume. Asimismo, cabe señalar que, el activo más importante que posee una organización, son sus colaboradores, en el que se consideran, como un factor determinante, para las diversas actividades operativas y funcionales a llevar a cabo.

De este modo, es importante que las organizaciones se involucren en conocer los intereses de sus colaboradores, para reforzar los lazos entre ambas partes, de esta manera, los trabajadores comprometidos, tienden a ser más productivos, responsables, creativos y dedicados en su labor, por ello es trascendental impulsar un óptimo ambiente laboral, que aumente la satisfacción y el compromiso de los trabajadores.

Sin embargo, muchas organizaciones no apuestan por incluir o diseñar estrategias para el bienestar de sus colaboradores. Por lo que, muchas de ellas al no incluir y/o involucrar a sus trabajadores en los planes organizaciones, traen consigo a modo de consecuencia, resultados negativos (comunicación deficiente, menor productividad, menos índices de tasas de retención, entre otros) las cuales se debería evitar, para no fomentar un clima de insatisfacción en el ambiente de trabajo.

El conocer a mayor profundidad, como se diseña una estrategia enfocado en el compromiso organizacional, y cuál es el impacto en los colaboradores para ocupar el sentir de satisfacción laboral, ha motivado en mí, el hecho de investigar en el Banco de Crédito del Perú, Sede Chimbote, de modo que, terminada la recopilación y posteriormente el procesamiento de los datos del presente estudio que se obtuvieron a través de dos cuestionarios, aplicado a 51 trabajadores del Banco de Crédito del Perú, sede Chimbote periodo 2019.

En la presente investigación, se planteó como objetivo general: Determinar la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019, obteniendo los siguientes resultados, según la tabla 1, según la prueba Tau-b de Kendall tuvo un nivel de correlación significativa de con 0.207, de acuerdo con la significancia su valor fue 0.000, de tal modo se halló una relación significativa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral.

Estos resultados se corroboran con los estudios previos, Guerra (2017) su investigación concluyo que, según los datos de los colaboradores encuestados, se obtuvo una correlación significativa con un nivel alto de 0,825, entre las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral, y un nivel de significancia de 0.000.

Los resultados obtenidos, se sustentan en el aporte teórico de Meyer y Allen (1991) en relación a la Teoría Actitudinal, haciendo énfasis al compromiso organizacional, donde manifiestan que es un estado psicológico propio de cada colaborador, teniendo en cuenta el vínculo afectivo que los relaciona con sus centros laborales, donde, finalmente analizan la decisión de seguir en la empresa o adoptar nuevas propuestas laborales. De esta forma, es importante precisar que, según los resultados obtenidos, se corrobora el hecho del vínculo entre las variables en estudio, aun así, existe una brecha amplia entre los resultados mostrados. Por lo que, es necesario que el gerente y altos mandos de la empresa financiera (Banco de Crédito del Perú-Sede Chimbote) sitúen esfuerzos para incrementar el compromiso laboral, y en consecuente, la satisfacción laboral. Dado que, en su mayoría las personas que se encuentran ejerciendo su labor, son aquellas que llevan años consolidados siendo parte de

la organización, aun así, según los resultados se ve reflejado la insatisfacción por parte de los subordinados, y lo que la organización debe considerar es que, ellos son parte fundamental del crecimiento organizacional continuo, asimismo, el hecho de la carencia de estrategias de aumento de compromiso laboral, puede conllevar a situar problemáticas en un corto, mediano o largo plazo.

El primer objetivo específico respecto a la opinión de los colaboradores encuestados sobre el nivel de compromiso organizacional del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019, se obtuvieron los siguientes resultados según nos muestra la tabla 2, donde el 90% de los colaboradores encuestados señalaron que el compromiso organizacional del Banco de Crédito de Perú, Sede Chimbote se encontró en un nivel regular, en contraste un 4% indico un nivel bueno. Estos resultados tienen relación con lo que sostienen Jermstittiparsert & Urairak (2019) en su estudio; concluyeron que uno de los factores más influyente y determinante del éxito de las compañías, en un entorno altamente competitivo, es el compromiso organizacional, la cual se desarrolla, en dos campos sumamente importantes, donde ambas partes establecen un beneficio común. Asimismo, Trigueiro et al. (2019) en su estudio con el objetivo de mejorar la Escala de Bases de Compromiso Organizacional, concluyeron que el modelo presentado y/o propuesto presenta características psicométricas fuertemente significativas. Estos resultados se sustentan en el aporte teórico de Gómez (2013) donde menciona que, al compromiso organizacional, como un estado en el que los colaboradores sientes identificados con sus organizaciones, manteniendo presente las metas y, asimismo, los objetivos, acatando el sentido de pertenencia. De este modo, en relación al nivel de compromiso organizacional, los resultados muestran una brecha alta entre el compromiso organizacional, referente a los niveles situados: regular y alto. La realidad percibida no se orienta a una crisis, pero si a un grado de objetividad, con respecto a lo que se está percibiendo, los altos mandos de la organización no le están otorgando el tiempo necesario a la implantación y/o generación de estrategias organizacionales para el incremento del wok engagement, lo cual, es sumamente importante, en estos tiempos, donde es dificultoso ejercer la retención subjetiva del personal.



En relación al segundo objetivo específico respecto Opinión de los colaboradores encuestados sobre el nivel de satisfacción laboral del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019, considerando investigaciones como las de Mehrad & Fallahi (2014) en su estudio, concluyeron que el bajo rendimiento laboral ocurre producto de la insatisfacción laboral. Asimismo, Müller et al. (2014) en su estudio; concluyeron que la satisfacción con el entorno reduce el cansancio emocional; desarrolla la satisfacción laboral y la proporción de crecimiento reducen el cansancio emocional y, además, aumenta la posibilidad del logro profesional. Finalmente, Farris (2014) en su investigación, señaló que el compromiso continuo se vio reflejado en un nivel medio con 52.3%, asimismo, se pudo concretar que la satisfacción laboral de los colaboradores alcanzó un nivel medio con 65.4%, seguido del 34.5% en un nivel bajo. Estos resultados tienen relación con los datos obtenidos de la presente investigación donde en la tabla 7 muestra que el 61% de los encuestados indicaron que la satisfacción laboral del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019 se encuentra en un nivel regular, en contraste el 0% menciona que se encuentra en un nivel bueno.

Estos resultados se sustentan en el aporte teórico de Robbins en 1999 en la cual donde indica que la satisfacción laboral establece que la fuerza de la tendencia a actuar frente a situaciones, depende en gran medida del impulso de las expectativas, de que el acto siga a un resultado y del atractivo (poder de persuasión-convencimiento) de este último. Por lo tanto, podemos indicar que el banco de Crédito del Perú, Chimbote no desarrolla oportunamente actividades organizacionales que contemplen el reforzamiento del vínculo entre colaborador-entidad, por lo que los resultados avalan este fundamento mencionado. Ningún colaborador hace mención del buen sentir, con respecto a la satisfacción laboral. Por lo que, es una situación concreta, que el Gerente y los altos directivos deben considerar, ya que la empresa financiera tiene más de 10 años en el sector financiero, del sector chimbotano.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se logró determinar que existe relación significativa entre ambas variables en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú Chimbote 2019, puesto que la significación aproximada ( $p$  valor) fue menor a 0.05. Así también se obtuvo un valor  $Tau\_B$  de 0.207 (Tabla 1).
2. Se logró identificar el nivel del compromiso organizacional de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú-Sede Chimbote; donde el 90% se ubicó en un nivel regular. Asimismo, de acuerdo a sus dimensiones se obtuvo un nivel deficiente con 57% respecto a la dimensión afectiva, asimismo las dimensiones continua y normativa, con 59% y 55% respectivamente, se ubicaron según el porcentaje de colaboradores en un nivel regular en ambas (Tabla 2,3,4 y 5).
3. Se logró identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores, donde el 61%, se ubicó en un nivel regular. Asimismo, de acuerdo a sus dimensiones se obtuvo un nivel regular para cada una de ellas: condiciones físicas con un 57%, beneficios laborales con un 65% y relaciones interpersonales con un 65% (Tabla 6,7,8 y 9).
4. Se logró establecer la relación entre el compromiso organizacional y las dimensiones de la satisfacción laboral. Así tenemos: el compromiso organizacional se relaciona significativamente con las condiciones físicas, beneficios laborales y relaciones interpersonales. Obteniéndose valores de  $Tau\_B$  de Kendall de 0.198, 0.216, 0,219 respectivamente. Cabe destacar que la relación más considerable es la del compromiso y las relaciones interpersonales, y la más baja es la relación entre el compromiso con las condiciones físicas (Tabla 10).

5. Se logró establecer la relación entre la satisfacción laboral y las dimensiones del compromiso organizacional. Así tenemos: La satisfacción laboral se relaciona significativamente con la dimensión afectiva, continua, y normativa. Obteniéndose valores de Tau\_B de Kendall de 0.494, 0.470, y 0.860 respectivamente. Cabe destacar que la relación más considerable es la de la satisfacción laboral con la dimensión normativa y la más baja, es la relación entre satisfacción y la dimensión continua (Tabla 11).

## VII. RECOMENDACIONES

- Al gerente del Banco de Crédito- Sede Chimbote, se le recomienda efectuar practicas instituciones, orientadas a crear y mejorar estrategias para el incremento del compromiso organizacional en sus colaboradores, teniendo en cuenta las necesidades y/o estímulos personales, propio de cada colaborador a cargo. De tal forma, creando un vínculo mayor entre la organización y los colaboradores. Asimismo, reestablecer las normas, para un contexto no tan exigente, en el que los colaboradores puedan sentirse con mayor capacidad de valoración y estima, logrando de esta forma, un grado de compromiso organizacional más óptimo, y por consiguiente de esta manera se vea reflejado en la satisfacción laboral a través de los resultados de encuestas internas.
- Al gerente de Recursos Humanos-Sede Chimbote, se le recomienda, realizar actividades orientados a prácticas metódicas, que fomenten el compromiso organizacional de los colaboradores, a través de actividades extra laborales, que potencien, además, su conocimiento institucional y personal.
- Se recomienda al gerente del Banco de Crédito del Perú- Sede Chimbote, incluir y mejorar políticas organizaciones, que tengan y cumplan el objetivo de satisfacción, empleando incentivos laborales monetarios y no monetarios, los cuales jueguen un rol sumamente importante en la valoración del trabajo, que sus subordinados realizan constantemente para la mejora continua de la entidad bancaria.
- Por último, se recomienda al Gerente realizar actividades que contemplen la interacción entre alto mando y subordinados, mediante prácticas de actividades de Team Boulding, el cual permitirá, dar a conocer la confianza que tienen los colaboradores hacia sus jefes y viceversa, además de

reforzar nexos redituables entre ambos, fomentando, además, la relación directa entre compromiso organizacional y satisfacción laboral.

## REFERENCIAS

- Alfaro, D., Carranza, S. y Ferlope, L. (2014). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades de Lima y Callao* [tesis de maestría, Pontifica Universidad Católica del Perú]. Repositorio institucional de la Pontifica Universidad Católica del Perú. <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/4593>
- Amorim, C., Fontes, E., Fontes, F. & Paulino, R. (2018). Comprometimento organizacional e satisfação no trabalho: estudo com funcionários do CRAS de Borborema-PB. *Exacta*, 16 (4), 93-114. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/810/81058962007/index.html>
- Asgari, A., Mezginejad, S. & Taherpour, F. (2020). The Role of Leadership Styles in Organizational Citizenship Behavior through the Mediation of Perceived organizational Support and Job satisfaction. *Innovar*, 30(75). <https://www.redalyc.org/jatsRepo/818/81862627008/index.html>
- Carvalho, R., Oliveira, S., Ferreira, M. & Valentini, F. (2020). Perception of organizational politics, psychological safety climate, and work engagement: A cross-level analysis using hierarchical linear modeling. *Anales de Psicología*, 36(2). [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0212-97282020000200018&lang=en](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0212-97282020000200018&lang=en)

- Cavalcante, J. (2004). *Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina* [tesis de doctorado, Universitat Autònoma de Barcelona]. Repositorio institucional de la Universitat Autònoma de Barcelona. <https://ddd.uab.cat/record/36781?ln=en>
- Dávila, M. (2019). Work-life balance practices and organizational commitment of academics at a Chilean University. *Revista Academia & Negocios*, 4(2), 13-22. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5608/560859050005/index.html>
- Demo, G., De Rezende, P. & Roure, P. (2013). Políticas de gestão de pessoas, comprometimento Organizacional E Satisfação No Trabalho na livraria Cultura. *Revista Alcance*, 20(2), 237-254. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=477748344007>
- Farris, J., Hockin, R., Hinrichs, V., Whitlock, J. & Reed, W. (2014). Organizational commitment and job satisfaction: A quantitative investigation of the relationships between affective, continuance and normative constructs. *ProQuest Dissertations Publishing*. <https://search.proquest.com/openview/4abcdaa4dfd814e4f4a09d0172c8780d/1?pq-origsite=gscholar&cbl=18750&diss=y>
- Franca, J., Bastos, N., Polezi, I. & Santos, A. (2018). Estresse e satisfação no trabalho: um estudo entre gestores Da área comercial. *Revista Científica Hermes*, 20 (1), 110-132. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4776/477654979006/index.html>

- Garces, Y. y Lozano, R. (2016). *El papel de gestión humana en la implementación de nuevas formas de organización del trabajo en las empresas colombianas, así como los efectos de dichas formas sobre las personas* [tesis de maestría, Universidad de Manizales]. Repositorio institucional de la Universidad de Manizales. <http://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12746/2846/Tesis%20flexibilidad%20laboral%20terminada.pdf?sequence=2>
- Ghazi, M. & Mahdi, S. (2017). The Effects of Organizational Justice and job Motivation on Organizational Citizenship Behavior and its Impact on Taxpayers. *Revista Administração em Diálogo*, 19(1), 39-61. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5346/534655933003/index.html>
- Gomes, L. & Bittencourt, A. (2019). Climbing the Ladder of Performance: Are Psychological Contract and Organizational Commitment Steps?. *BAR - Brazilian Administration Review*, 16(1). <https://www.redalyc.org/jatsRepo/841/84159504005/index.html>
- Gómez, D., Recio, R., Avalos, M. y González, J. (2014). Satisfacción Laboral y Compromiso en las organizaciones de Río Verde. *Revista de Psicología y Ciencias del Comportamiento de la U.A.C.J.S.: RPCC-UACJS*. 4(1), 59-79. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5925158>
- Gomez, S. (2013). *Teorías que sustentan el Compromiso Organizacional*. Limusa.
- González, M. (2011). *Satisfacción y Motivación en el trabajo*. (2 ed). Diaz de Santos S.a.



- Guerra, B. (2017). *Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional de los Trabajadores de la VII - Dirección Territorial Policial de Lima (DIRTEPOL) 2016* [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6247/Guerra\\_LE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6247/Guerra_LE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación “Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixtas”*. McGraw-Hill.
- Herrera, P. y Sánchez, Y. (2018). El efecto mediador de la satisfacción laboral en la relación entre la percepción de oportunidades de empleos alternativos y el compromiso organizacional. Un estudio de caso en una maquila Tamaulipeca. *El Colegio de San Luis*, 8 (16), 145-169. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4262/426259450007/index.html>
- Info Capital Humano. (2016). *Satisfacción Laboral: El 76% de peruanos no es feliz en su trabajo*. <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/satisfaccion-laboral-el-76-de-peruanos-no-es-feliz-en-su-trabajo/>
- Jermsttiparsert, K. & Urairak, B. (2019). Exploring the nexus between emotional dissonance, leadership, organizational commitment, job satisfaction and intention to leave among medical professionals in Thailand. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 24(6), 378-386. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/279/27962177041/index.html>

- Littlewood, H. (2020). La paradoja del Compromiso. *Investigación Administrativa*, 49 (126). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456063405001>
- Lizote, S., Ribeiro, C. & Clovis, C. (2019). Perceived organizational factor, internal marketing and organizational commitment in university teachers. *Revista Pensamento Contemporâneo em Administração*, 13(2), 88-107. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4417/441759687007/index.html>
- Lizote, S., Verdinelli, M. & Nascimento, S. (2017). Relação do comprometimento organizacional e da satisfação no trabalho de funcionários públicos municipais. *Revista de Administração Pública*, 51(6), 947-967. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/2410/241054257004/index.html>
- Lozada, J. (2014). Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria. *Revista Cienciamérica*, 1(3), 34-39. <http://cienciamerica.uti.edu.ec/openjournal/index.php/uti/article/view/30>
- Márquez, S. (2012). *Administración en la satisfacción laboral*. (2a. ed). Limusa.
- Mehrad, A. & Fallahi, B. (2014). The role of leadership styles on staff's job satisfaction in public organizations. *Acta Universitaria*, 24(5), 27-32. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41632450004>
- Moreno, A., Moreira, C. & Castro, L. (2020). ¿Do human resources practices influence organizational commitment? Evidence for the Brazilian retail sector. *Contextus – Revista Contemporânea de Economia e Gestão*, 18(1), 52-66. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5707/570764039005/index.html>
- Müller, Adriana., De Oliveira, M. & Funchal, B. (2014). Burnout: o impacto da satisfação no trabalho em profissionais de enfermagem. *Psicologia &*

*Sociedade*, 26 (3), 664-674.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=309332050015>

Natigor, F. & Rafiki, A. (2020). Islamic work ethics, organizational commitment and job satisfaction of Islamic banks in Indonesia. *RAUSP Management Journal*, 55(2), 195-205.

<https://www.redalyc.org/jatsRepo/5538/553863219006/index.html>

Oliveira, N. & Mourão, L. (2015). A influência dos estilos de liderança sobre os resultados de treinamento. *Estudos e Pesquisas em Psicologia*, 15(1), 260-283. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=451844503015>

Oropesa, M., García, J. & Manotas, D. (2015). Effects of management commitment and organization of work teams on the benefits of Kaizen: Planning stage. *Dyna*, 82 (191), 76-84.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=49639089010>

Pérez. C., Guillen. F., Burgos, A. y Aguinaga, I. (2014). Satisfacción laboral y factores de mejora en profesionales de atención primaria. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*, 36(2).

[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1137-](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-66272013000200008)

[66272013000200008](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-66272013000200008)

Pitombo, N., De Aguiar, A. K. & De Albuquerque, L. (2014). Organizational Commitment and Job Satisfaction: What Are the Potential Relationships?.

*BAR - Brazilian Administration Review*, 11(4), 476-495.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84132086007>

- Pujol, L. (2018). Autoevaluaciones esenciales y autonomía: un estudio de sus efectos directos e interactivos sobre el entusiasmo laboral en profesionales argentinos. *Estudios Gerenciales*, 34 (149).  
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/212/21258518002/index.html>
- Robbins, S. (2008) *Comportamiento organizacional: conceptos, controversias y aplicaciones*. (4a. ed). Editorial Prentice Hall Hispanoamérica.
- Rueda, I., Natalie, G., Acosta, B., Cueva, F. y Idrobo, P. (2020). Aprendizaje organizacional y su vinculación con la comunicación. *SaberEs*, 12(1).  
[http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1852-42222020000100004&lang=en](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1852-42222020000100004&lang=en)
- Sadeghi, M. & Yazdanfar, S. (2018). The analysis of the relationship between organizational values and commitment with regard to the knowledge management of Kermanshah's tax department staff. *Revista Lusófona de Educação*, 1(39), 161-168.  
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/349/34955242013/index.html>
- Sánchez, A., Saorin, M. & Willoughby, M. (2014). *Internal Employability as a Strategy for Key Employee Retention*. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 24(53), 7-22.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81831420002>
- Syrio, J., Rattis, P. & Almada, F. (2021). Relações entre motivação, satisfação no trabalho e as dimensões competitivas da estratégia de Recursos Humanos no Great Place to Work. *Revista Administração em Diálogo*, 23(1), 106-121. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5346/534666375008/index.html>

- Tocantins, F. & Felix, B. (2019). Viver um chamado ocupacional por meio do empreendedorismo leva à satisfação no trabalho?. *Revista Pensamento Contemporâneo em Administração*, 13 (4), 100-115.  
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/4417/441762122008/index.html>
- Trigueiro, L., Lins, M. & Rezende, A. (2019). Ebaco-R: Refinement of organizational commitment bases scale. *BBR. Brazilian Business Review*, 16(4), 315-333.  
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/1230/123062260001/index.html>
- Vasquez, E. y Aranda, C. (2020). Organizaciones justas: ¿es posible construirlas?, *Visión de Futuro*, 24 (2), 166-183.  
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/3579/357963491005/index.html>

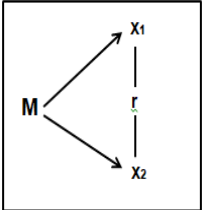
## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz De Operacionalización De Variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Compromiso Organizacional</b>	Gómez (2013), señala que “El compromiso organizacional, es un estado en el cual el trabajador se identifica con la empresa en función de sus metas, objetivos, en el sentido de poseer una pertenencia” (p.6).	Es la identificación del trabajador con las ganas de querer estimular los deseos de mejora en la empresa.	Afectiva	Deseo	Ordinal  Bueno (59 - 90)  Regular (34 - 58)  Deficiente (19 -33)
				Felicidad	
				Experiencia de emoción	
			Continua	Consecuencias	
				Opciones	
				Permanencias	
			Normativa	Beneficio	
				Deuda	
				Lealtad	
<b>Satisfacción Laboral</b>	González (2011, p.56), sostiene que: “La satisfacción laboral encierra la predisposición con la que el trabajador se manifiesta a través de las actividades y funciones que realiza durante sus faenas laborales, estos están relacionados con los incentivos y las condiciones físicas”.	Es el placer o la tranquilidad que posee el trabajador en sus centros laborales en función de lo que le puede brindar la empresa y la actitud que él tenga para hacerle frente.	Condiciones Físicas	Ambiente de trabajo	Ordinal  Bueno (23 -30)  Regular (15 -22)  Deficiente (6 - 14)
				Limpieza e higiene	
			Beneficios Laborales	Salarios	
				Líneas de carrera	
				Estabilidad del puesto	
			Relaciones Interpersonales	Trabajo en equipo	
				Comunicación	

Nota: Las dimensiones del compromiso organizacional están sustentadas teóricamente en Gómez (2013) y las de satisfacción laboral por González (2011).

## Anexo 2. Matriz de consistencia lógica

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Metodología
<p><b>General:</b></p> <p>¿Cómo es la relación entre el compromiso laboral y la satisfacción laboral en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019?</p> <p><b>Específicos:</b></p> <p>¿Cómo se relaciona el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019?</p> <p>¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral con las dimensiones del compromiso laboral en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019?</p>	<p><b>General:</b></p> <p>Determinar la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019.</p> <p><b>Específicos:</b></p> <p>Identificar el nivel de la variable Compromiso organizacional de manera general y específica en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019.</p> <p>Identificar el nivel de la variable Satisfacción laboral de manera general y específica en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019.</p> <p>Establecer la relación del compromiso organizacional con las dimensiones de la satisfacción laboral en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019.</p> <p>Establecer la relación de la satisfacción laboral con las dimensiones del compromiso organizacional en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019.</p>	<p><b>General:</b></p> <p><b>Hi:</b> El compromiso organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019.</p> <p><b>Específicos:</b></p> <p>El compromiso organizacional se relaciona significativamente con las dimensiones de la satisfacción laboral en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019.</p> <p>La satisfacción laboral se relaciona significativamente con las dimensiones del compromiso laboral en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019.</p>	<b>Compromiso organizacional</b>	Afectiva	Deseo	1,2	<b>Ordinal</b>  Bueno (59 - 90) Regular (34 - 58) Deficiente (19 - 33)	<p><b>Tipo y diseño de la investigación</b></p> <p>El esquema es el siguiente:</p>  <pre>                     graph TD                         M[M] --&gt; X1[X1]                         M --&gt; X2[X2]                         X1 -.-&gt; r  X2                     </pre> <p><b>De dónde:</b></p> <p>M: Muestra</p> <p>X1: Compromiso organizacional</p> <p>X2: Satisfacción laboral</p> <p>r: Relación entre las variables de estudio.</p>
					Felicidad	3		
					Experiencia de emoción	4,5,6		
				Continua	Consecuencias	7,8		
					Opciones	9,10		
					Permanencias	11,12		
			Normativa	Beneficio	13,14			
				Deuda	15,16			
				Lealtad	17,18			
			<b>Satisfacción laboral</b>	Condiciones físicas	Ambiente de trabajo	1,2,3,4	<b>Ordinal</b>  Bueno (23 -30) Regular (15 -22) Deficiente (6 - 14)	
					Limpieza e higiene	5		
				Beneficios laborales	Salarios	6,7,8		
Líneas de carrera	9,10,11							
Estabilidad del puesto	12							
Relaciones interpersonales	Trabajo en equipo	13,14,15,16						
	Comunicación	17,18,19						

### Anexo 3. Instrumento de Recolección de datos

#### Anexo 3.1: Instrumento N°1

#### CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL.

INSTRUCCIONES: Estimado servidor, el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información sobre la forma como se percibe el compromiso organizacional. Se agradece leer atentamente y marcar con un (X) la opción correspondiente a la información solicitada, Es totalmente anónimo y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, En beneficio de la mejora de la productividad en la organización.

Nunca (N)	Casi nunca (CN)	A veces (AV)	Casi siempre (CS)	Siempre (S)
1	2	3	4	5

Nº	Dimensiones / items	Valoraciones				
		N	CN	AV	CS	S
<b>D1</b>	<b>Afectivo</b>					
1	No experimento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.					
2	No me siento integrado plenamente en mi organización.					
3	Estaría feliz si pasara el resto de mi carrera en esta organización.					
4	Realmente siento como si los problemas de la organización fueran míos.					
5	No me siento ligado emocionalmente a mi organización.					
6	Esta organización significa personalmente mucho para mí.					
<b>D2</b>	<b>Continua</b>					
7	Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la organización, podría haber considerado trabajar en otro sitio					
8	Una de las pocas consecuencias negativas de dejar esta organización, es la inseguridad que representan las					



	alternativas disponibles.					
9	Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar en salir de mí organización.					
10	Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de mi organización en estos momentos.					
11	Sería muy duro para mí dejar esta organización, inclusive si lo quisiera.					
12	Hoy, permanecer en esta organización, es una cuestión tanto de necesidad como de deseo.					
<b>D3</b>	<b>Normativa</b>	<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
13	Me sentiría culpable si dejara mí organización ahora.					
14	Aun si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien dejar mi organización ahora.					
15	No siento obligación alguna de permanecer en mi actual trabajo.					
16	Estoy en deuda con la organización.					
17	Esta organización merece mi lealtad.					
18	No abandonaría mí organización en estos momentos porque tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en ella.					

Gracias por su colaboración.

## Anexo 3.2: Instrumento N°2

### CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL.

INSTRUCCIONES: Querido colaborador a continuación se le presenta preguntas relacionadas para la medición de la satisfacción laboral. Cada una tiene contiene cinco opiniones para responder, estas ayudaran a medir el nivel en el que se encuentra usted sobre la satisfacción que posee en el trabajo. Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) solo una alternativa.

Nunca (N)	Casi nunca (CN)	A veces (AV)	Casi siempre (CS)	Siempre (S)
1	2	3	4	5

Nº	Dimensiones / items	Valoraciones				
		N	CN	AV	CS	S
<b>D1</b>	<b>Condiciones físicas</b>					
1	¿Cree Ud. que las condiciones físicas pueden mejorar la Satisfacción laboral del trabajador?					
2	¿Considera Ud. que la empresa tiene un ambiente físico espacioso y a la vez acogedor para trabajar?					
3	¿Ud. se encuentra satisfecho con el ambiente de trabajo para desarrollar sus funciones?					
4	¿Considera Ud. que el ambiente de trabajo tiene una adecuada ventilación e iluminación?					
5	¿Cree Ud. que la empresa mantiene los ambientes de trabajo limpio y ordenado?					
<b>D2</b>	<b>Beneficios laborales</b>					
6	¿Ud. se encuentra satisfecho con el sueldo que percibe?					
7	¿Cree Ud. que la remuneración que percibe está de acuerdo a las ganancias de la empresa?					
8	¿Cree Ud. que La remuneración es atractiva con relación a otras empresas?					

9	¿Cree Ud. que la empresa le brinda a Ud. oportunidades para ascender en su puesto de trabajo?					
10	¿Cree Ud. que la empresa promociona al personal que desarrolla mejor sus actividades de acuerdo al puesto de trabajo?					
11	¿Cree Ud. que la empresa reconoce al personal con estudios superiores?					
12	¿Cree Ud. que en la empresa existe estabilidad laboral?					
<b>D3</b>	<b>Relaciones interpersonales</b>	<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
13	¿Cree Ud. que su equipo de trabajo es el ideal?					
14	¿Cree Ud. que los trabajadores se encuentran comprometidos con el trabajo en equipo?					
15	¿Cree Ud. que el líder es quien incentiva el trabajo en equipo entre tus compañeros?					
16	¿Cree Ud. que la empresa motiva las buenas relaciones entre los compañeros de trabajo?					
17	¿Cree Ud. que la comunicación entre los jefes y subordinados es fluida y clara?					
18	¿Cree Ud. que la empresa cuenta con los adecuados medios de comunicación para transmitir los mensajes?					
19	¿Cree que la empresa brinda suficiente información sobre las capacitaciones?					

Gracias por su colaboración.

## **Anexo 4. Fichas técnicas de los instrumentos de recolección de datos**

### **FICHA TÉCNICA**

#### **Cuestionario para evaluar el compromiso organizacional en el Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019.**

##### **I. DATOS INFORMATIVOS**

- a. **Técnica:** Encuesta
- b. **Tipo de instrumento:** Cuestionario
- c. **Lugar:** Chimbote
- d. **Forma de aplicación:** Individual y colectiva
- e. **Autor:** Guerra Ediberto
- f. **Adaptación:** Carrasco Rodríguez Gladys
- g. **Medición:** Evaluar el compromiso organizacional
- h. **Administración:** Colaboradores del Banco de Crédito del Perú Chimbote
- i. **Tiempo de aplicación:** 30 minutos (aproximadamente)

##### **II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:**

El cuestionario tiene como objetivo evaluar el compromiso organizacional de manera general y específica en el Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019.

##### **III. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:**

La validez hace referencia al nivel en la que una herramienta evalúa objetivamente la variable a medir (Hernández y Mendoza, 2018, p. 207).

Esta herramienta se realizó mediante la prueba denominada "Juicio de expertos". Así, el cuestionario orientado al compromiso organizacional fue sometido a criterio y validación de especialistas, quienes certificaron el instrumento, la coherencia y la estructura de las preguntas.

La confiabilidad del instrumento se realizó mediante el resultado del Alfa de Cronbach, puesto que, es un análisis preciso y confiable.

Para la obtención del Alfa de Cronbach se efectuó con la aplicación de la prueba piloto a una muestra de 15 trabajadores del Banco Interbank Chimbote, 2019 a quienes se le consignó un cuestionario pertinente al compromiso organizacional, obteniendo como resultado 0.886, con lo que se delimitó una buena confiabilidad, según la escala del Alfa De Cronbach.

<b>Compromiso organizacional</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.886	18

#### **IV. DIRIGIDO A:**

Colaboradores del Banco de Crédito del Perú Chimbote

#### **V. MATERIALES NECESARIOS:**

Lápices, lapiceros y borradores.

#### **DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:**

El instrumento referido presenta 18 ítems con opciones de respuesta en escala de Likert que poseen una valoración de 1 a 5 puntos cada uno (Nunca= 1, Casi nunca=2, A veces=3, Casi siempre=4 y Siempre=5); los cuales están organizados en función a las dimensiones de la variable Compromiso organizacional.

La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones calculando el promedio de los ítems que corresponden.

<b>COMPROMISO ORGANIZACIONAL</b>	
AFECTIVA	Deseo: 1, 2
	Felicidad: 3
	Experiencia de emoción: 4,5,6

CONTINUA	Consecuencias: 7,8
	Opciones: 9,10
	Permanencias: 11,12
NORMATIVA	Beneficio: 13,14
	Deuda: 15,16
	Lealtad: 17,18

### PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

Compromiso organizacional				
Variable	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Compromiso organizacional	18	90	59 a 90	Bueno
			34 a 58	Regular
			19 a 33	Deficiente
Dimensiones del compromiso organizacional				
Dimensión	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Afectivo /	6 c/u	30	23 -30	Bueno
Continua /			15 -22	Regular
Normativo			6 - 14	Deficiente

## FICHA TÉCNICA

### Cuestionario para evaluar la satisfacción laboral en el Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019.

#### I. DATOS INFORMATIVOS

- a. **Técnica:** Encuesta
- b. **Tipo de instrumento:** Cuestionario
- c. **Lugar:** Chimbote
- d. **Forma de aplicación:** Individual y colectiva
- e. **Autor:** Guevara Esterlit
- f. **Adaptación:** Carrasco Rodríguez Gladys
- g. **Medición:** Evaluar la satisfacción laboral
- h. **Administración:** Colaboradores del Banco de Crédito del Perú Chimbote
- i. **Tiempo de aplicación:** 30 minutos (aproximadamente)

#### II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

El cuestionario tiene como objetivo evaluar la satisfacción laboral de manera general y específica en el Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019.

#### III. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

La validez hace referencia al nivel en la que una herramienta evalúa objetivamente la variable a medir (Hernández y Mendoza, 2018, p. 207).

Esta herramienta se realizó mediante la prueba denominada "Juicio de expertos". Así, el cuestionario orientado a la satisfacción laboral fue sometido a criterio y validación de especialistas, quienes certificaron el instrumento, la coherencia y la estructura de las preguntas.

La confiabilidad del instrumento se realizó mediante el resultado del Alfa de Cronbach, puesto que, es un análisis preciso y confiable.

Para la obtención del Alfa de Cronbach se efectuó con la aplicación de la prueba piloto a una muestra de 15 trabajadores del Banco Interbank Chimbote, 2019 a

quienes se le consignó un cuestionario perteneciente a la satisfacción laboral, obteniendo como resultado 0.913, con lo cual se precisó una confiabilidad excelente según la escala del Alfa De Cronbach.

<b>Satisfacción laboral</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.913	19

#### **IV. DIRIGIDO A:**

Colaboradores del Banco de Crédito del Perú Chimbote

#### **V. MATERIALES NECESARIOS:**

Lápices, lapiceros y borradores.

#### **DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:**

El instrumento referido presenta 19 ítems con opciones de respuesta en escala de Likert que poseen una valoración de 1 a 5 puntos cada uno (Nunca= 1, Casi nunca=2, A veces=3, Casi siempre=4 y Siempre=5); los cuales están organizados en función a las dimensiones de la variable satisfacción laboral.

La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones calculando el promedio de los ítems que corresponden.

<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>	
<b>CONDICIONES FÍSICAS</b>	Ambiente de trabajo: 1, 2,3,4
	Limpieza e higiene: 5
<b>BENEFICIOS LABORALES</b>	Salarios: 6,7,8
	Líneas de carrera: 9,10,11
	Estabilidad del puesto: 12



RELACIONES INTERPERSONALES	Trabajo en equipo: 13,14,15,16
	Comunicación: 17,18,19

### PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

Satisfacción laboral				
Variable	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Satisfacción L.	19	95	70 a 95	Bueno
			44 a 69	Regular
			19 a 43	Deficiente
Dimensiones de satisfacción laboral				
Dimensión	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Condiciones Físicas	5	25	19 -25	Bueno
			12 -18	Regular
			5 - 11	Deficiente
Beneficios Laborales  /Relaciones Interpersonales	7 c/u	35	28-35	Bueno
			16 -27	Regular
			7 - 15	Deficiente

## Anexo 5. Base de datos

COMPROMISO ORGANIZACIONAL																			
			D1							D2					D3				
	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	
E1	5	5	5	1	2	5	5	5	2	2	5	2	5	5	2	2	5	2	
E2	5	4	4	2	2	4	1	2	4	4	2	1	4	2	4	4	3	4	
E3	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
E4	1	1	1	2	4	4	4	3	2	1	2	4	4	3	1	1	2	1	
E5	3	2	2	4	2	3	3	3	2	2	4	4	3	2	2	2	4	2	
E6	5	1	2	2	2	2	2	4	5	5	2	2	2	4	1	1	2	1	
E7	2	3	2	4	2	3	3	2	4	4	4	3	4	2	3	4	3	4	
E8	5	3	3	2	2	5	2	2	4	2	2	2	1	2	3	4	3	4	
E9	5	2	2	3	2	5	3	3	4	4	2	4	2	3	2	4	4	4	
E10	4	4	4	5	3	3	2	4	4	2	5	3	3	4	2	4	1	4	
E11	1	2	2	5	2	1	5	5	2	2	5	2	1	1	2	2	1	2	
E12	2	4	4	2	2	2	1	2	4	2	2	1	2	2	4	4	3	4	
E13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
E14	1	1	1	2	2	4	4	3	1	2	2	4	2	2	2	1	2	1	
E15	3	2	2	4	4	3	3	2	2	2	4	4	3	2	2	2	2	2	
E16	4	1	2	2	2	2	2	4	1	2	2	2	2	4	1	2	2	2	
E17	2	3	3	4	3	3	3	2	2	4	2	2	4	2	3	4	2	4	
E18	2	3	3	2	2	1	3	2	4	2	2	2	2	2	3	4	2	4	
E19	3	2	2	3	2	1	2	3	4	4	4	4	2	3	2	2	4	2	
E20	4	4	4	1	3	3	3	4	4	2	1	3	3	4	2	4	1	4	
E21	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	
E22	2	4	4	2	2	4	1	2	4	4	2	1	4	2	4	4	3	4	
E23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	
E24	1	1	1	2	1	4	4	3	2	1	2	4	4	3	1	1	2	1	
E25	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	4	4	3	2	2	2	4	2	
E26	4	2	2	2	2	2	2	4	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	



## SATISFACCIÓN LABORAL

			D1						D2						D3					
	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 19	
E1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	
E2	2	4	4	2	2	4	1	2	4	4	2	1	4	2	4	4	3	1	2	
E3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	
E4	1	1	1	2	4	4	4	3	2	1	2	4	4	3	1	1	2	4	4	
E5	3	2	2	4	2	3	3	3	2	2	4	4	3	2	2	2	4	3	2	
E6	4	1	2	2	2	2	2	4	1	1	2	2	2	4	1	1	2	2	2	
E7	2	3	2	4	2	3	3	2	4	4	4	3	4	2	3	4	3	3	2	
E8	2	3	3	2	2	1	2	2	4	2	2	2	1	2	3	4	3	2	2	
E9	3	2	2	3	2	1	3	3	4	4	2	4	2	3	2	4	4	3	2	
E10	4	4	4	1	3	3	2	4	4	2	1	3	3	4	2	4	1	3	2	
E11	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	
E12	2	4	4	2	2	2	1	2	4	2	2	1	2	2	4	4	3	1	2	
E13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	
E14	1	1	1	2	2	4	4	3	1	2	2	4	2	2	2	1	2	4	2	
E15	3	2	2	4	4	3	3	2	2	2	4	4	3	2	2	2	2	3	4	
E16	4	1	2	2	2	2	2	4	1	2	2	2	2	4	1	2	2	2	2	
E17	2	3	3	4	3	3	3	2	2	4	2	2	4	2	3	4	2	3	3	
E18	2	3	3	2	2	1	3	2	4	2	2	2	2	2	3	4	2	2	2	
E19	3	2	2	3	2	1	2	3	4	4	4	4	2	3	2	2	4	3	2	
E20	4	4	4	1	3	3	3	4	4	2	1	3	3	4	2	4	1	3	3	
E21	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	
E22	2	4	4	2	2	4	1	2	4	4	2	1	4	2	4	4	3	1	2	
E23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	
E24	1	1	1	2	1	4	4	3	2	1	2	4	4	3	1	1	2	4	1	
E25	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	4	4	3	2	2	2	4	3	2	
E26	4	2	2	2	2	2	2	4	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	
E27	2	3	2	4	2	2	3	2	4	4	4	2	1	2	2	4	3	3	2	
E28	2	3	3	2	2	1	2	2	4	2	2	2	1	2	3	4	3	2	2	
E29	3	2	2	3	2	1	3	3	4	4	2	2	2	2	2	4	4	3	2	
E30	4	4	4	1	3	3	2	2	4	4	2	3	3	4	2	4	1	3	3	
E31	1	2	2	3	3	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	3	



## Anexo 6. Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

### RESULTADO DEL ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE: COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Alfa de Cron Bach Fiabilidad	Nº de elementos
,886	18

Nivel de Confiabilidad Bueno

#### Estadísticos total-elemento

Nº ITEM	Afectiva	Continua	Normativa
ITEM 1	,930		
ITEM 2	,939		
ITEM 3	,831		
ITEM 4	,930		
ITEM 5	,830		
ITEM 6	,920		
ITEM 7		,829	
ITEM 8		,864	
ITEM 9		,964	
ITEM 10		,932	
ITEM 11		,844	
ITEM 12		,907	
ITEM 13			
ITEM 14			,856
ITEM 15			,929
ITEM 16			,929
ITEM 17			,815
ITEM 18			,815
			,889

#### Análisis de la confiabilidad:

La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que el compromiso organizacional del Banco Interbank Chimbote 2019, de los colaboradores, que establece la firmeza interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, descubrir si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cron Bach y aplicado a una muestra de 15 colaboradores, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de  **$\alpha$ Cron Bach = 0,886** lo que reconoce deducir que el instrumento a emplear es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE DE BUENO, según la Escala de ALFA DE CRONBACH.

**RESULTADO DEL ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO  
PARA MEDIR LA VARIABLE: SATISFACCIÓN LABORAL**

Alfa de Cron Bach	Nº de elementos
Fiabilidad	
,913	19

Nivel de Confiabilidad Excelente

**Estadísticos total-elemento**

Nº ITEM	Condiciones físicas	Beneficios laborales	Relaciones interpersonales
ITEM 1	,333		
ITEM 2	,010		
ITEM 3	,284		
ITEM 4	,343		
ITEM 5	,340		
ITEM 6	,608		
ITEM 7	,348		
ITEM 8		,652	
ITEM 9		,425	
ITEM 10		,798	
ITEM 11		,296	
ITEM 12		,014	
ITEM 13			,148
ITEM 14			,660
ITEM 15			,632
ITEM 16			,041
ITEM 17			,241
ITEM 18			,434
ITEM 18			,046
ITEM 19			,245

**Análisis de la confiabilidad:**

La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que la satisfacción laboral del Banco Interbank Chimbote 2019, de los colaboradores, que establece la firmeza interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, descubrir si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cron Bach y aplicado a una muestra de 15 colaboradores, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de  **$\alpha$ Cron Bach = 0,913** lo que reconoce deducir que el instrumento a emplear es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE DE **EXCELENTE**, según la Escala de ALFA DE CRONBACH.

## Anexo 7. Resultados de Validación de Instrumentos de recolección de datos

### RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Compromiso Organizacional

OBJETIVO: Identificar el nivel compromiso organizacional del Banco de Crédito del Perú 2019

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : *Quispe López Jenny Maribel*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : *MAESTRO*

*[Firma manuscrita]*

DNI: *32724318*

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignar una valoración marcando un x en el casillero que corresponda (x)



## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Compromiso Organizacional

OBJETIVO: Identificar el nivel compromiso organizacional del Banco de Crédito del Perú 2019

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :

Agustina Sánchez Sorria

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :

Magister

DNI:

32969014

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un x en el casillero que corresponda (x)

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Compromiso Organizacional

OBJETIVO: Identificar el nivel compromiso organizacional del Banco de Crédito del Perú 2019

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :

Aguiha Sánchez Simic  
Magister

DNI: 32965014

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un xpe en el casillero que corresponda (x)

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Satisfacción Laboral.

OBJETIVO: Identificar el nivel de la satisfacción laboral del Banco de Crédito del Perú 2019

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Quispe Lopez JONNY RIVERA.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAESTRO.

  
DNI: 82924318.

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un x en el casillero que corresponda (x)

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Satisfacción Laboral.

OBJETIVO: Identificar el nivel de la satisfacción laboral del Banco de Crédito del Perú 2019

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Quispe Lopez JONAY MARTHA.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAESTRO.

  
DNI: 82924318.

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Satisfacción Laboral.

OBJETIVO: Identificar el nivel de la satisfacción laboral del Banco de Crédito del Perú 2019

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :

Dyulke Sánchez Sora

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :

Magister



DNI: 32063014

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un x en el casillero que corresponda (x)

## Anexo 8. Evidencias del trabajo de campo



EL GERENTE DE LA AGENCIA DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ UBICADA EN EL DISTRITO DE CHIMBOTE SUSCRIBE QUE:

HACE CONSTAR

Que, GLADYS ELIZABETT CARRASCO RODRIGUEZ, estudiante del Programa de Formación para adultos de la Universidad Cesar Vallejo de la Sede de Chimbote, aplicaron la prueba de piloto de los instrumentos: "COMPROMISO ORGANIZACIONAL" Y "SATISFACCION LABORAL" de su Tesis Titulada: "COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU, CHIMBOTE 2019". La aplicación de los instrumentos se realizó el 17 del mes de setiembre a los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, quienes son parte de su muestra de estudio.

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado para fines que estime conveniente

  
Wilson Julio Cruz  
Gerente de la Agencia  
CIB 40540037 | NAT 220179  
Dirección de Centros de Atención

27 de setiembre del 2019



EL GERENTE DE LA AGENCIA DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU UBICADA EN EL DISTRITO DE CHIMBOTE SUSCRIBE QUE:

HACE CONSTAR

Que, GLADYS ELIZABETT CARRASCO RODRIGUEZ, estudiante del Programa de Formación para adultos de la Universidad Cesar Vallejo de la Sede de Chimbote, aplicaron la prueba de piloto de los instrumentos: "COMPROMISO ORGANIZACIONAL" Y "SATISFACCION LABORAL" de su Tesis Titulada: "COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU, CHIMBOTE 2019". La aplicación de la prueba piloto se realizó el 17 del mes de junio a los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, quienes son parte de su muestra de estudio.

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado para fines que estime conveniente

  
Wladimir Castro A.  
Gerente de Agencia  
DNI: 47540037 / NIT 220109  
División de Canales de Atención

28 de junio del 2019