



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Compromiso organizacional y el desempeño por competencias de  
los trabajadores del Banco Continental, Chimbote 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

**AUTORAS:**

Acuña Martínez, Janelly Mavel (ORCID: [0000-0002-1768-7350](https://orcid.org/0000-0002-1768-7350))

Macedo Silva, Andrea Nicole (ORCID: [0000-0002-0042-1329](https://orcid.org/0000-0002-0042-1329))

**ASESOR:**

Dr. Espinoza de la Cruz, Manuel Antonio (ORCID: [0000-0001-6290-4484](https://orcid.org/0000-0001-6290-4484))

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de Organizaciones

CHIMBOTE – PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

Al forjador de nuestro camino, a nuestro padre celestial, el que nos acompaña y siempre nos levanta de nuestro continuo tropiezo.

Dedicamos de manera especial a nuestros padres por habernos forjado como personas que somos en la actualidad, muchos de nuestros logros se lo debemos a ustedes entre los que incluye este. Nos formaron con reglas y con algunas libertades, pero al final de cuentas, nos motivaron constantemente para alcanzar nuestros anhelos.

Acuña Martínez, Janelly Mavel

Macedo Silva, Andrea Nicole

## **Agradecimiento**

A nuestros Padres

Este trabajo de grado se lo queremos dedicar a nuestros padres, hermanos, por el apoyo incondicional que nos han brindado para llegar a nuestra meta.

A nuestro asesor

Quien se ha tomado el arduo trabajo de transmitirnos sus diversos conocimientos y dedicación, hemos logrado importantes objetivos como culminar el desarrollo de tesis con éxito y obtener una afable titulación profesional.

Acuña Martínez, Janelly Mavel

Macedo Silva, Andrea Nicole

## 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.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	11
3.2 Variables y operacionalización.....	12
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....	13
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.....	34
VI. CONCLUSIONES .....	38
VII. RECOMENDACIONES.....	40
REFERENCIAS.....	41
ANEXOS .....	46

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b>	<i>Distribución de la información según valor del coeficiente de Rho Spearman para determinar la correlación de las variables Compromiso organizacional y Desempeño por competencias. ....</i>	18
<b>Tabla 2</b>	<i>Distribución de la información según valor del coeficiente Gamma para determinar la intensidad de la correlación de las variables Compromiso organizacional y Desempeño por competencias. ....</i>	19
<b>Tabla 3</b>	<i>Niveles de valoración de la intensidad de la correlación de variables. ....</i>	20
<b>Tabla 4</b>	<i>Prueba de direccionalidad de las variables, según el coeficiente Gamma, para variable ordinales. ....</i>	21
<b>Tabla 5</b>	<i>Niveles de valoración del coeficiente de direccionalidad d de Somers. ...</i>	22
<b>Tabla 6</b>	<i>Distribución de la población según el nivel de compromiso afectivo con la organización. ....</i>	22
<b>Tabla 7</b>	<i>Distribución de la población según el compromiso continuo. ....</i>	24
<b>Tabla 8</b>	<i>Distribución de la población según compromiso normativo de los colaboradores de la empresa. ....</i>	25
<b>Tabla 9</b>	<i>Distribución de la población según el nivel de compromiso organizacional que tienen los colaboradores en general. ....</i>	26
<b>Tabla 10</b>	<i>Distribución de la población según nivel de conocimiento para el desempeño del puesto de trabajo. ....</i>	27
<b>Tabla 11</b>	<i>Distribución de la población según nivel de desempeño en base al nivel de habilidades que posee para el puesto. ....</i>	28
<b>Tabla 12</b>	<i>Distribución de la población según las actitudes que tiene para el desempeño del puesto. ....</i>	29
<b>Tabla 13</b>	<i>Distribución de la población según nivel de desempeño que tienen los colaboradores en la organización. ....</i>	30
<b>Tabla 14</b>	<i>Distribución de la población según el compromiso organizacional y el desempeño de los colaboradores en la organización. ....</i>	31
<b>Tabla 15</b>	<i>Distribución según la prueba de R de Pearson para establecer la relación entre las variables Compromiso Organizacional y Desempeño por Competencias. ....</i>	32

## Índice de gráficos y figuras

<b>Figura 1</b>	<i>Distribución de la información según valor del coeficiente de Rho Spearman para determinar la correlación de las variables Compromiso organizacional y Desempeño por competencias. ....</i>	18
<b>Figura 2</b>	<i>Distribución de la población según el nivel de compromiso afectivo con la organización. ....</i>	23
<b>Figura 3</b>	<i>Distribución de la población según el compromiso continuo. ....</i>	24
<b>Figura 4</b>	<i>Distribución de la población según compromiso normativo de los colaboradores de la empresa. ....</i>	25
<b>Figura 5</b>	<i>Distribución de la población según el nivel de compromiso organizacional que tienen los colaboradores en general. ....</i>	26
<b>Figura 6</b>	<i>Distribución de la población según nivel de conocimiento para el desempeño del puesto de trabajo. ....</i>	27
<b>Figura 7</b>	<i>Distribución de la población según nivel de desempeño en base al nivel de habilidades que posee para el puesto. ....</i>	28
<b>Figura 8</b>	<i>Distribución de la población según las actitudes que tiene para el desempeño del puesto. ....</i>	29
<b>Figura 9</b>	<i>Distribución de la población según nivel de desempeño que tienen los colaboradores en la organización. ....</i>	30
<b>Figura 10</b>	<i>Distribución según la prueba de Chi cuadrado para establecer la relación entre las variables Compromiso Organizacional y Desempeño por Competencias. ....</i>	33

## Resumen

La investigación cuyo título es “Compromiso organizacional y el desempeño por competencias de los trabajadores del Banco Continental, Chimbote 2021. Tuvo por objetivo principal el de determinar el efecto del compromiso organizacional en el desempeño por competencias de los trabajadores. Para tal efecto se procedió a diseñar la investigación cuyos resultados se expresan a continuación.

La investigación ha sido de tipo aplicada, de diseño no experimental y transversal, siendo su nivel correlacional – causal, pues se ha medido el efecto de la variable independiente sobre la variable dependiente. Se realizó con un enfoque cuantitativo a una población de trabajadores cuyo número ha sido 55, se les aplicó un cuestionario de 31 items validados con juicio de expertos y una confiabilidad Alfa de Cronbach de 0.925.

Con los hallazgos se llegó a la conclusión que la correlación entre variables es direccional positiva, con un valor del coeficiente direccionalidad Lambda de 0.521, que indica que a partir de la variable independiente compromiso organizacional se puede predecir la variable dependiente desempeño por competencias, además el  $p < 0.000$ , permitió rechazar la hipótesis nula, aprobando la hipótesis alternativa afirmado que existe una relación significativa entre la variable, cuyo valor 0.521, indica un efecto positivo medio.

**Palabras clave:** Compromiso organizacional, desempeño, competencias.

## Abstract

The research whose title is “Organizational commitment and performance by competencies of the workers of Banco Continental, Chimbote 2021. Its main objective was to determine the effect of organizational commitment on the performance by competencies of the workers. For this purpose, the research was designed, the results of which are expressed below.

The research has been of an applied type, non-experimental and cross-sectional design, being its correlational-causal level, since the effect of the independent variable on the dependent variable has been measured. It was carried out with a quantitative approach to a population of workers whose number has been 55, a questionnaire of 31 items validated with expert judgment and a Cronbach’s Alpha reliability of 0.925 was applied to them.

With the findings, it was concluded that the correlation between variables is positive directional, with a value of the Lambda directionality coefficient of 0.521, which indicates that from the independent variable organizational commitment, the dependent variable performance by competencies can be predicted, in addition to the  $p < 0.000$ , allowed to reject the null hypothesis, approving the alternative hypothesis affirmed that there is a significant relationship between the variable, whose value 0.521 indicates a mean positive effect.

**Keywords:** Organizational commitment, performance, competencies.



## **I. INTRODUCCIÓN**

En el entorno competitivo donde se encuentran desempeñando muchas empresas, un factor clave de competitividad son sus colaboradores porque para que estas logren el éxito es fundamental que los colaboradores tengan un óptimo desempeño, pero además cuenten con un alto grado de compromiso pues este les permitirá no sólo cumplir con sus funciones, sino que tengan la motivación correcta que le ayude a tener un nivel de desempeño constante en el tiempo.

Sin embargo, lograr un alto nivel de compromiso y un buen desempeño ha sido todo un reto para las organizaciones un estudio realizado a en 50 países destaca esta afirmación donde se encontró que el 87% de los empleados no se siente comprometido con su empresas, de esta forma repercutiendo en baja productividad, pérdida de ingresos, fuga de talentos y mal ambiente laboral; lo cual deja claro que la falta de compromiso no sólo afecta al desempeño del empleado en sus competencias asignadas sino al de la organización (Willis Towers Watson's, 2019).

En América Latina, la situación está un poco mejor ya que el porcentaje de empleados con falta de compromiso es un poco menor, por ejemplo en México se estima que el 67% de los encuestado no está comprometido del todo en su actual puesto de trabajo como consecuencia está buscando mejores oportunidades; asimismo existe 30% que siente que su lealtad hacia su trabajo ha disminuido; estas cifras todavía indican que hay mucho por mejorar, más aun teniendo en cuenta que la felicidad y el compromiso puede incrementar la productividad de un profesional hasta en un 30% (Amedirh, 2019).

En el Perú la falta de compromiso también está afectando a las empresas nacionales, pues según un estudio sólo el 24% de los trabajadores está comprometido y feliz con su empleo, esto es también crítico ya que indicaría que hay un 76% que no está comprometido con la organización; asimismo el mismo estudio indica que en el Perú un trabajador comprometido es hasta 40% más productivo y 80% más creativo, resaltando nuevamente lo importante que es generar compromiso en los colaboradores (La república, 2020).

En el contexto local se encontró que en el Banco Continental con sucursal en Chimbote, hay una gran problemática dado que a pesar de la pandemia del Covid – 19 los Bancos y en especial el Continental han seguido funcionando, esto ha llevado a que los colaboradores estén más expuestos al contagio, generando una disconformidad por parte de ellos, como consecuencia no se sienten identificados en la organización y en vez de ayudarlos a mantenerlos tranquilos, los han sobrecargado de actividades que solo benefician a la empresa. Asimismo, ha llevado a que no se puedan desempeñar conforme a las competencias que le exige todo puesto de trabajo, los colaboradores se encuentran con poca responsabilidad, empatía y poca respuesta de ayuda hacia los clientes, no llegando así a las metas establecidas por la organización, teniendo presente ello se formula como problema ¿Cuál es el efecto del compromiso organizacional en el desempeño por competencias de los trabajadores del Banco Continental, Chimbote 2021?

Para la justificación se consideró los criterios que se necesitan para una investigación, entre los cuales se tendrá 5 caracteres, de los cuales están: el de conveniencia, de relevancia social, valor teórico, implicancias prácticas y valor metodológico.

Este estudio tuvo justificación conveniente, ya que ayudó al Banco Continental, debido a que esta investigación revela cómo la situación actual del banco con respecto a la variable compromiso de los trabajadores y también su desempeño, pero además mide la relación para una mejor comprensión de la importancia de estudiar ambos temas en la organización.

Además se justificó debido a que es relevante en la sociedad, porque dicha información sirvió para beneficiar en primer lugar al Banco al recomendarle algunas acciones a usar para que pueda mejorar, también se benefician los clientes o usuarios ya que cuando se mejoren los niveles de compromiso y en consonancia de desempeño, favorecerán a mejorar la atención al cliente, debido a que querrán realizar su trabajo de la mejor manera.

Asimismo, también se justificó teóricamente, ya que se revisó teorías referentes a las variables y a los temas relacionados con las variables como sus dimensiones,

características y medirlo en la población de estudio para encontrar resultados que permitan comparar con las teorías estudiadas. En cuanto a la justificación práctica, esta investigación resolvió un problema que acaece a muchas empresas, la cual es la falta de compromiso y bajo desempeño, en este sentido, la investigación permite conocer más a profundo esta realidad y propone alternativas para mejorarla.

Y por último tuvo un carácter metodológico, debido a que para el desarrollo de la investigación se siguió el método científico comenzando por definir el problema, plantear los objetivos, revisar teorías, estudiar el objeto de estudio, comparar los resultados y llegar a conclusiones teóricas, asimismo los instrumentos utilizados pueden ser utilizados por investigadores que quieran estudiar el desempeño y compromiso laboral de forma independiente o correlaciona con otras variables ya que cumple con los requisitos de validez y confiabilidad que requiere la investigación científica.

El objetivo general de la presente investigación fue determinar el efecto del compromiso organizacional en el desempeño por competencias de los trabajadores del Banco Continental, Chimbote 2021. Los objetivos específicos fueron, describir el nivel del compromiso organizacional desde la perspectiva de los trabajadores del Banco Continental, Chimbote 2021. Identificar el nivel del desempeño de los trabajadores desde su perspectiva del Banco Continental, Chimbote 2021. Determinar la relación entre el compromiso organizacional y las dimensiones del desempeño por competencias de los trabajadores del Banco Continental, Chimbote 2021.

La hipótesis de investigación fue la siguiente:  $H_i$ : El compromiso organizacional tiene un efecto significativo en el desempeño por competencias de los trabajadores del Banco Continental, Chimbote 2021.  $H_o$ : El compromiso organizacional no tiene un efecto significativo en el desempeño por competencias de los trabajadores del Banco Continental, Chimbote 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Las teorías comienzan exponiendo los hallazgos encontrados por otros investigadores tanto en el ámbito internacional como también nacional, asimismo dichas investigación se caracterizan por ser artículos científicos y tesis extraídos de revistas científicas y repositorios institucionales los cuales se describen a continuación:

De esta forma en el ámbito internacional Khan (2019) en su artículo científico donde su investigación se caracterizó por ser correlacional, se propuso como objetivo evaluar la relación del compromiso con el desempeño de los colaboradores, para ello estudio a una muestra de 78 trabajadores de un banco, a quienes le aplicó la técnica de la encuesta, esto le permitió concluir que existe una relación fuertemente significativa del compromiso con el desempeño del colaborador, con un índice de Rho de Spearman de 0.865, lo que quiere decir que, si existe la presencia de 1 de compromiso hay una alta probabilidad de que exista desempeño positivo en un 86.5% más. Lo que demuestra lo favorable de tener un alto grado de compromiso en los trabajadores.

Asimismo Koener (2018), también publicó su artículo científico donde realizó una investigación descriptiva, para ello el objetivo de su investigación fue conocer la situación del compromiso de los trabajadores del banco, en ese sentido su muestra a estudiar fue una población censal de 102 trabajadores del banco, a quienes también se le aplicó el instrumento del cuestionario, llegando a concluir que el compromiso organizacional dentro del banco evaluado es el medio o regular con 65%, esto debido a que los trabajadores jóvenes (características de bancos con atención al cliente), buscan otras opciones donde según ellos puedan tener mayores ingresos u oportunidad de seguir creciendo como profesional, por otro lado también se encuentran jóvenes que quieren emprender y tener su propio negocio y ven su actual empleo como un medio para cumplir dicho objetivo.

En tanto, Lassnig et ál. (2017) en su artículo científico que tuvo un nivel correlacional, proponiéndose como objetivo medir la relación del compromiso con el desempeño laboral, para ello estudiaron un muestra poblacional de 254 trabajadores de un banco, donde su instrumento aplicado fue también el cuestionario debido a su enfoque

cuantitativo, de esta forma se encontró un índice de correlación de Rho de Spearman de 0.934 entre el compromiso y desempeño, lo que indicaría que a la existencia de 1 de compromiso de trabajador existe gran probabilidad que el desempeño incremente en un 93.4%.

A su vez también tenemos a Dommett y Flinders (2018) que en su artículo científico definieron a su objetivo evaluar el compromiso con el desempeño de los trabajadores, para ello se realizó una investigación relacional donde se estudiaron a 57 colaboradores del banco, a quienes se les encuestó, en este sentido se concluyó una relación significativa del compromiso con el desempeño del personal bancario con índice de correlación de Rho de Spearman de 0.755 lo que demuestra que a mejores índices de compromiso existirán mejores índices de desempeño.

Abbasi et ál. (2018) en su artículo científico con un tipo de investigación experimental, y donde su objetivo fue conocer la importancia de la evaluación de desempeño, en este sentido se evaluó a 48 colaboradores para el experimento, de esta forma se concluyó que la evaluación de desempeño es una parte clave para la organización ya que no sólo favorece a conocer el desempeño de los colaboradores sino también encontrar los criterios de desempeño críticos para corregirlo generando así una mejora de desempeño en la organización del 9%.

En aspectos nacionales también se encontraron investigaciones donde Boada (2019) realizó una investigación que tuvo como objetivo determinar como se relaciona el compromiso con el desempeño de los colaboradores, para ello se realizó la investigación correlacional, de diseño no experimental, donde su muestra de estudio fue de 25 empleados de los bancos, obteniéndose la información por medio de la encuesta, de esta forma se concluyó que si existe relación del compromiso con el desempeño según lo indica el estadístico de correlación de Pearson el cual fue de 0.53, lo que indicaría que la presente del compromiso favorece en un 53% al desempeño del trabajador.

Barreto (2018) también realizó su investigación donde su objetivo propuesto fue de describir el desempeño por competencia de los trabajadores en una entidad financiera, para ello se realizó una investigación de nivel descriptiva, y se utilizó el cuestionario en 83 trabajadores que permitió obtener información importante y llegar a concluir que el 56% de los trabajadores tienen un buen nivel de desempeño, pero todavía existe un 44% que tiene que mejorar, por lo que se recomendó dar atención a la situación de la empresa en especial a los trabajadores encontrados con bajo desempeño.

Y, por último, Fuentes (2018) en su investigación compromiso organizacional y desempeño en trabajadores de la Ugel 01, donde aplicó dos cuestionarios como instrumentos mediante escalas de Likert y concluye que existe una relación positiva y significativa entre ambas variables con un  $\rho$  Spearman con un 0,367, así mismo entre el compromiso afectivo y desempeño laboral obtuvo un 0,357, por otro lado, obtuvo 0,255 y finalmente entre el compromiso organizacional y desempeño.

No obstante, es fundamental las teorías que se relacionan con esta investigación, comenzando por la variable del compromiso organizacional, la cual es una teoría que sigue siendo uno de los conceptos más desafiantes y complicados para la investigación en el campo del comportamiento organizacional y la gestión del talento humano (Cohen, 2003; Cooper-Hakim y Viswesvaran, 2005; Morrow, 1993). Asimismo, se han realizado una gran variedad de investigaciones, evaluando la validez de las teorías sobre este concepto (Mathieu y Zajac, 1990; Meyer, Stanley et al., 2002; Riketta y Van Dick, 2005). Y por esta razón esta teoría ha despertado el interés en investigar otras variables de estudio como son el compromiso con la ocupación, con el trabajo, con el grupo de trabajo, con el sindicato y con el trabajo en sí (Gordon et al., 1980). De esta forma Becker (1960) propone la teoría de las apuestas paralelas en su teoría define al compromiso organizacional como un sentimiento que surge cuando una persona evalúa dos alternativas paralelas relacionado con su trabajo.

Becker utilizó la palabra apuestas paralelas en referencia a la acumulación de inversiones valoradas por el individuo que se perderían si abandonara la organización, asimismo indicó que en el tiempo que el colaborador está en la empresa acumula

ciertos costos que hacen la esta se desvincule de un patrón constante de actividad como mantener la membresía; de igual manera la falta de alternativas para reemplazarlas o compensar la pérdida compromete a la persona con la organización.

Según este enfoque el compromiso organizacional está más vinculada con la rotación del colaborador, y de hecho es un factor que explica la rotación voluntaria, la cual fue apoyada por posteriores investigaciones (Alutto et al., 1973; Ritzer y Trice, 1969). Sin embargo, en el transcurrir del tiempo el enfoque del compromiso de las apuestas lateras pasó a medir aspectos psicológicos, llegando así a la teoría del intercambio de Porter la cual mide al compromiso por medio de la actitud y lo define como la fuerza de la identificación y la participación de un individuo con una organización particular (Mowday et al., 1979).

En esta teoría el compromiso se mide a través de tres dimensiones una fuerte creencia y aceptación de los objetivos y valores de la organización, la segunda es la voluntad de realizar un esfuerzo considerable a favor de la organización y la tercera un fuerte deseo de mantener la membresía en la organización; aunque ofrece una visión diferente del compromiso Porter y sus colegas tienen el supuesto teórico del compromiso con la rotación. No obstante, O'Reilly y Chatman (1986) argumentaron que si bien es cierto la primera dimensión se centra en el aspecto psicológico el apego, las dos últimas dimensiones son consecuencia del compromiso.

Debido a ello se hicieron críticas y mejoras a la teoría de Porter, en este sentido reflejando el grado en que el individuo internaliza o adopta las características o perspectivas de la organización en su enfoque definieron al compromiso como un apego psicológico que siente la persona por la organización, reflejando el grado en que la persona internaliza o adopta las características o perspectivas de la organización. Y describen que el compromiso de un colaborador se debe a dos dimensiones. La primera es instrumental la cual es el cumplimiento instrumental para recompensas extrínsecas específicas, y el segundo es psicológico la cual mide la participación basada en un deseo de afiliación y participación basada en la

congruencia entre los valores individuales del colaborador y la organización (Darling-Hammond, 2001).

El aporte de O'Reilly y Chatman (1986) logró enfatizar que el compromiso es un factor determinante en los resultados, sin embargo, al realizar investigación y probar estas dimensiones también han surgido algunos inconvenientes al momento de medir el compromiso. Por ejemplo, Vandenberg et al., (1994) concluyó que la escala de identificación no aportó nada más allá de las explicaciones dadas por el cuestionario de Bennett y Durkin (2000) concluyeron que la internalización y la identificación estaban midiendo constructos similares y la dimensión de cumplimiento no refleja el verdadero apego psicológico a la organización (Meyer y Herscovitch, 2001) por estas críticas fueron pocos investigadores que utilizaron su forma de medir el compromiso organizacional.

Debido a ello tomo mayor relevancia el enfoque de Meyer y Allen (1991) en donde definieron al compromiso laboral como un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, que influyen en la decisión de continuar o dejar la organización, la cual tienen implicaciones para la decisión de continuar o dejar de ser miembro de la organización; y propusieron como dimensión al compromiso afectivo la cual medía el compromiso caracterizado por sentimientos positivos de identificación, apego e implicación en la organización del trabajo, su deseo de que la organización tenga éxitos en sus objetivos, sentimiento de orgullo por ser parte de la organización (Allen y Meyer, 1990; Mowday et al., 1979; Porter et al., 1976; Meyer et al., 2013). Aquellos empleados con un mayor grado de compromiso emocional tienen más probabilidades de continuar trabajando para la organización de manera voluntaria y con entusiasmo porque se sienten integrados dentro de la organización y se identifican e internalizan las normas y valores (Nagar, 2012; Saldana, 2013).

Asimismo, propuso la dimensión de continuación o de permanencia como una mejora en la representación del enfoque de Becker, la cual evalúa hasta qué punto los empleados se sienten comprometidos con sus organizaciones en relación las consecuencias o costos de dejar la organización, estos empleados sienten miedo de



dejar la organización por no saber cómo les va air, tener pocas o ninguna oportunidad laboral (Meyer y Allen, 1991; Meyer et ál., 1993; Rusu, 2013).

Y por último agrego el compromiso normativo donde lo definió como un sentimiento de obligación de continuar en el empleo, este tipo de compromiso no tiene un vínculo emocional por los miembros de la organización, sino refleja su obligación moral y ética hacia la organización porque mantener el trabajo se considera como lo correcto (Nagar, 2012; Wiener, 1982). Asimismo, Wiener y Gechman (1977) plantean que el compromiso normativo se manifiesta a partir del proceso de socialización e inducción de los recién llegados a la organización de modo que la persona se siente en deuda con su organización por haber invertido su tiempo y recursos en él y se siente obligado de devolver los beneficios que obtiene de la organización poniendo esfuerzo en el trabajo y permaneciendo en el (Nagar, 2012).

Por otro lado, es importante definir la otro variable de investigación que es el desempeño por competencias esta es el rendimiento global que tienen el empleado para desarrollar su trabajo utilizando sus conocimientos, habilidades, destrezas necesarias para la solución de problemas (Capuano, 2004; Watson, 2010).

En este sentido mide el desempeño por competencias en base a dos grandes dimensiones. La primera es desempeño de las competencias visibles, las cuales involucra destrezas que son la manera en que una persona realiza sus tareas, asimismo los conocimientos que es la información que una persona posee sobre temas específicos y la segunda dimensión que son el desempeño de competencias no visibles que son el concepto de uno mismo referido a actitudes, valores o imágenes propia de una persona; de igual manera los rasgos de la personalidad que es lo más difícil de detectar (Capuano, 2004; Van Dick, 2001).

García et al. (2008) propone un modelo para medir el desempeño por competencias teniendo en cuenta el conocimiento de prácticas de evaluación del desempeño, también las estrategias novedosas y diferentes indicadores de competencia para lograr resultados, estos son Cognitivos, referido a adquirir y usar conocimiento para solucionar problemas, técnicos referidos a la habilidad para desarrollar los

procedimientos del trabajo, integral referido a integrar conocimiento básica y aplicado, relacional referido a comunicación efectiva y afectivo moral referido al respeto por los demás miembros de la organización.

Y finalmente define Vetoshkina (2008) considera que el desempeño por competencias es la medición del conjunto completo de competencias e indicadores de comportamiento que son necesarios para el desempeño exitoso de las funciones del trabajador, y las mide en las dimensiones que se expone a continuación:

Competencias profesionales que son los conocimientos que tienen el empleado y puede proporcionar a la empresa, la otra dimensión son las competencias metodológicas son las capacidades del empleado para utilizar todas las tecnologías que usa la empresa; la tercera dimensión son las competencias sociales es la capacidad que tiene el trabajador para relacionarse con sus compañeros de trabajo y hacer una buena labor; y por último las competencias personales referido a los componente de autorreflexión, el autocontrol, la motivación y la empatía del colaborador (Vetoshkina, 2008).

### III.METODOLOGÍA

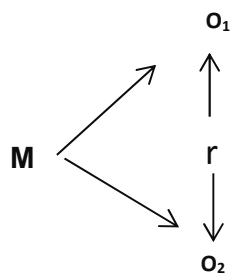
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Para este estudio se realizó una investigación aplicada porque se utilizaron los hallazgos científicos y alcances teóricos de los años actuales para solucionar el problema formulado en la investigación (Hernández et al., 2014).

La investigación tuvo un diseño no experimental y transversal, ya que no incluyó la manipulación de las variables, buscando alterarlas dentro de los resultados expuestos, así también la recolección de datos fue en un determinado periodo, explicando que fue transversal cuando se aplica el instrumento en un momento determinado (Hernández, et al. (2014).

Esta investigación fue de nivel correlacional - causal, ya que, según Hernández, et al. (2014) mencionan que: “Una investigación es de nivel correlacional – causal, cuando lo que busca es medir a través de sus objetivos el grado de relación y efecto que existe entre dos o más variables” (p.65). Y eso se encontró el efecto que tiene el compromiso organizacional en el desempeño por competencias de los trabajadores del BBVA.

Esquema de la investigación a través del diseño expuesto:



M: Muestra probabilística

O<sub>1</sub>: es la observación del compromiso organizacional

O<sub>2</sub>: es la observación del “Desempeño por competencias”

r: que representa a la relación.

La investigación aplicó un enfoque de tipo cuantitativo porque se recurrió al levantamiento de información expresado en enfoques numéricos, presentando los resultados a través de porcentaje, niveles, entre otros. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

### **3.2 Variables y operacionalización.**

Se consideró como variable independiente al compromiso organizacional, la cual pertenece a una naturaleza cualitativo, pero se realizó un enfoque cuantitativo.

Así también se consideró como variable dependiente, al desempeño por competencias, la cual pertenece a una naturaleza cualitativa, pero fue trabajada bajo un enfoque cuantitativo.

- **Definición conceptual.**

La definición conceptual del Compromiso organizacional según Meyer y Allen (1991) que lo define como un estado psicológico como un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, que influyen en la decisión de continuar o dejar la organización, la cual tienen implicaciones para la decisión de continuar o dejar de ser miembro de la organización.

La definición conceptual del desempeño por competencias según Vetoshkina (2008) quien lo define como la medición del conjunto completo de competencias e indicadores de comportamiento que son necesarios para el desempeño exitoso de las funciones del trabajador.

La definición operacional del compromiso organizacional fue que es un sentimiento que tiene el trabajador sobre lo importante que es cumplir con sus labores o tareas propias de su puesto de trabajo, los cuales son motivados por la permanencia del puesto, por el afecto a la organización, y por la obligación moral del trabajador hacia la empresa.

La definición operacional del Desempeño por competencias que se define como la capacidad que tiene el trabajador para utilizar sus habilidades, destrezas y conocimientos para alcanzar un óptimo rendimiento en las labores que le asigne su

empresa y contribuye a los logros organizacionales, el cual es medido a través de las competencias profesionales, metodológicas, sociales y personales.

Los Indicadores del Compromiso organizacional estuvieron divididos en dimensiones: Compromiso por la permanencia en el puesto de trabajo sus indicadores son: oportunidades de trabajo, beneficios laborales y remuneraciones.

De la dimensión compromiso afectivo sus indicadores son: identificación con la empresa, sentido de pertenencia hacia la empresa, deseo por el éxito de la organización, entusiasmo y satisfacción del trabajo.

De la dimensión del compromiso normativo: compromiso moral por lo que, hecho la empresa, compromiso hacia los compañeros, compromiso por las capacitaciones recibidas, compromiso por la oportunidad del puesto de trabajo.

De la dimensión competencias profesionales sus indicadores son: habilidades técnicas, cognitivas, liderazgo, adaptabilidad, iniciativa. De las competencias metodológicas sus indicadores son las capacidades respecto al método de trabajo, y las tecnologías empleadas. De las competencias sociales sus indicadores son relaciones interpersonales y trabajo en equipo. Y las competencias personales sus indicadores son el autocontrol, motivación y empatía.

La escala de medición correspondiente para ambas variables en el estudio será a través de la escala ordinal, debido a la naturaleza del instrumento.

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

Hernández, Fernández y Baptista, (2014) señalaron que la población es el conjunto del total de individuos, medidas o cualquier tipo de características que son comunes para su observación en beneficio de la investigación. En este caso la población para la presente investigación fueron los trabajadores de la organización Banco Continental sede Chimbote año 2021 con un total de 55 trabajadores, distribuidos en dos filiales.

**Los criterios de exclusión para la población fueron** los trabajadores que no estuvieran registrados en planilla en la organización Banco Continental, sede Chimbote año 2020, trabajadores con licencia con goce o sin goce de haber.

**Los criterios de inclusión para la población fueron,** trabajadores que estuvieran en planilla en la organización Banco Continental, sede Chimbote año 2021, trabajadores de 6 meses a más de tiempo de servicio.

En cuanto a la muestra, se consideró los aportes de Ballestrini (2017) donde menciona que: “Se considera una muestra censal, cuando la población de la investigación en estudio contiene un número reducido de elementos, los cuales son fáciles de manejar, por ello se considera a la población como muestra, menos de 100 elementos” (p. 120).

Teniendo en consideración la teoría expuesta, para la presente investigación se consideró la muestra censal que será igual a la cantidad de la población descrita en el punto anterior población (55 trabajadores) tanto para el compromiso organizacional como también para el desempeño por competencias.

Y la unidad de análisis fueron los trabajadores del Banco Continental con una experiencia mínima de seis meses a la fecha del 2021 en Chimbote.

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

La técnica utilizada fue la encuesta que, para la autora Ballestrini (2017) “es una técnica a la forma de obtener información de primera mano a través de un instrumento” (p.64). Por esta razón la técnica utilizada para la presente investigación fue la encuesta, la cual buscó hallar la percepción de los trabajadores del Banco Continental para ambas variables de estudio.

El instrumento de recolección de datos fue el cuestionario el cual es un tipo de instrumento que contiene una serie de preguntas que busca medir operacionalmente las variables de estudio (Hernández, et al., 2014).

Cuestionario del compromiso organizacional y desempeño por competencias este cuestionario contiene 31 preguntas, los cuales están evaluados en forma escalonada a través de la puntuación de opciones de respuesta de escala de Likert. Donde (1) totalmente en desacuerdo (2) en desacuerdo (3) indiferente (4) de acuerdo y (5) totalmente de acuerdo. Este cuestionario recoge los aportes de Meyer y Allen (2003) quienes describen al compromiso organizacional basándose en tres dimensiones: Afectiva, Normativa, Continua; y Vetoshkina (2008) quien mide el desempeño por

competencias basado en competencias profesionales, metodológicas, sociales y personales.

Para la validez del instrumento, se utilizó la opinión del juicio de expertos, dentro de las cuales se consideró a un metodólogo y dos especialistas temáticos de acuerdo a la línea de investigación correspondiente al estudio. Estos expertos ayudaron a evaluar ambos cuestionarios, de acuerdo a la congruencia de redacción de los ítems en función de los indicadores y de las dimensiones por cada variable.

El nivel de confiabilidad que se utilizó para probar estadísticamente que en este caso los cuestionarios utilizados son confiables, es por ello que se utilizó un coeficiente de Alfa de Crombach, donde este es de 0.925 lo cual indica que el instrumento es confiable.

### **3.5. Procedimientos**

Se realizó las coordinaciones institucionales entre la Universidad César Vallejo y la entidad financiera BBVA, a fin de que se autorice la aplicación del instrumento de las variables de estudio. Para la recolección de los datos se utilizó una fuente primaria, la cual es la encuesta dadas a primera mano del trabajador- investigador. La recolección de los datos se hizo a través de una técnica mixta donde se encuestó presencialmente representando el 86% de la muestra censal manejada y otro 14% a través de la forma virtual, llegando a encuestar apoyado de aplicaciones como el WhatsApp, Facebook, correos electrónicos, entre otros.

Para poder recolectar la percepción que tendrán los trabajadores del banco evaluado, se utilizó el cuestionario para medir las dos variables de la investigación, uno de ellos correspondiente al compromiso organizacional y el otro al desempeño por competencias, cabe destacar que después de recolectar los datos a través de las encuestas ya respondidas, se pasó a tabular los resultados, utilizando el programa Excel, para luego graficar y mostrar resultados a través de tablas de frecuencia, de correlación y diagrama de barras en el uso del programa Spss versión 24.

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

La presente investigación utilizó el método del análisis de datos a través el enfoque cuantitativo: El análisis de forma descriptiva es aquel análisis que busca encontrar patrones, características de forma significativa a través de alguna similitud de acuerdo a los objetivos de la investigación. (Hernández, et al., 2014). Las acciones realizadas a través del análisis descriptivo para la presente investigación se dieron a través de la confiabilidad de los instrumentos, la construcción de las tablas de frecuencia, y los de gráficos de barra con su respectiva interpretación.

Y el análisis que es de tipo inferencial, es aquel que se basa en un modelo matemático cuyo propósito es inferir cualidades que se observan a través de los resultados de la población a través de una similitud, de niveles, sirven para hallar generalmente fenómenos como las relaciones, incidencias, influencias, entre otros. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Se aplicó una prueba estadística, que fue, la Rho de Spearman, para que a través de su coeficiente de correlación y de su significancia bilateral se determine la relación, luego se aplicó el estadístico de Gama para medir la intensidad de la relación y finalmente el estadístico del D de sommer para medir direccionalidad del efecto del compromiso organizacionales en el desempeño por competencias.

### **3.7. Aspectos éticos**

Con respecto a los principios de ética de esta investigación se ciñó en base a los principios éticos propuesto por Universidad César Vallejo. Se precisa saber que se determinó el compromiso de no plagiar ningún tipo de autor, cita o referencias, por el contrario, se dio lo créditos a todo investigador que contribuyó con sus aportes a esta investigación, realizando las citas y referencias pertinentes bajo las normas internacionales APA versión 7. Asimismo, los resultados encontrados no serán utilizados con motivos egocéntricos o lucrativos, más bien buscó ser de beneficio para la empresa BBVA.



#### **IV. RESULTADOS**

En este estudio, se tiene como objetivo principal el de **determinar el efecto del compromiso organizacional en el desempeño por competencias de los trabajadores del Banco Continental, Chimbote 2021**. Por tanto, para mostrar su cumplimiento es necesario efectuar varias pruebas relacionadas, en tal sentido en primer lugar se procederá a establecer si existe relación entre las variables, para luego efectuar la prueba de intensidad de la relación de las variables, para que finalmente probemos si existe efecto de la variable independiente sobre la variable dependiente, por ello a continuación se desarrolla paso a paso cada una de las pruebas:

La prueba de correlación se efectúa en función al tipo de escala con las que se han medido las variables, para este caso las escalas son ordinales para ambas variables lo que indica que debemos hacer una prueba de correlación mediante el coeficiente de correlación de Rho Spearman, por lo que en primer formularemos la hipótesis nula y la hipótesis alternativa:

Paso1: Formular las hipótesis nula y alternativa

**H<sub>0</sub>**: No existe relación entre el compromiso organizacional y el desempeño por competencias de los trabajadores del Banco Continental, Chimbote 2021.

**H<sub>1</sub>**: Si existe relación entre el compromiso organizacional y el desempeño por competencias de los trabajadores del Banco Continental, Chimbote 2021.

Paso 2: Seleccionar el tipo de prueba según las escalas consideradas:

La prueba seleccionada para establecer la correlación de las variables es el Coeficiente de Rho Spearman, puesto que las escalas utilizadas para medir las variables son de tipo ordinal.

Paso 3: Aplicación del coeficiente

**Tabla 1**

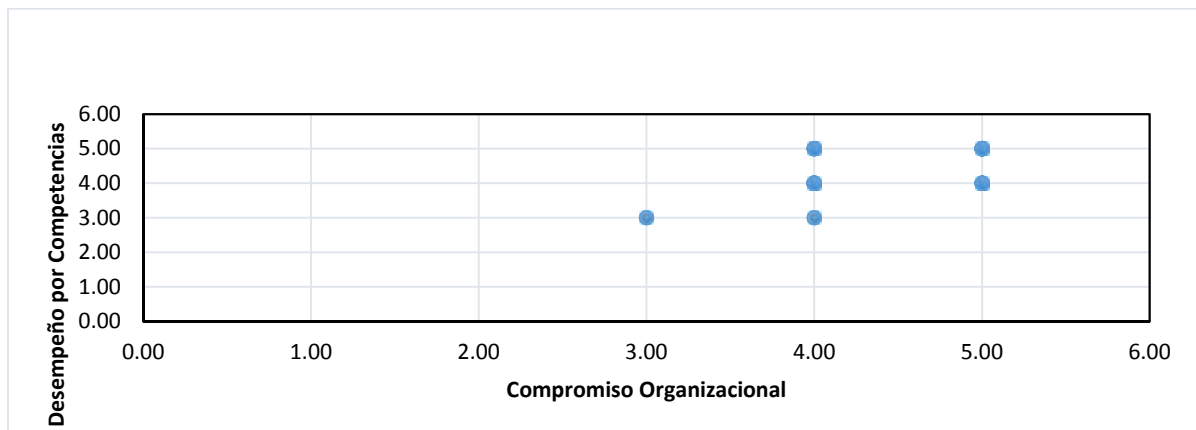
*Distribución de la información según valor del coeficiente de Rho Spearman para determinar la correlación de las variables Compromiso organizacional y Desempeño por competencias.*

Coeficiente de Correlación			Variables de estudio	
			Compromiso Organizacional	Desempeño Competencias
Rho de Spearman	Compromiso Organizacional	Coeficiente de correlación	1.000	,534**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	55	54
	Desempeño por Competencias	Coeficiente de correlación	,534**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	54	54

*Nota.* Cuestionario aplicado a los clientes. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Figura 1**

*Distribución de la información según valor del coeficiente de Rho Spearman para determinar la correlación de las variables Compromiso organizacional y Desempeño por competencias.*



*Nota.* La figura nos muestra la dispersión de los datos de la prueba

### Interpretación:

La Tabla 1, muestra que el coeficiente de correlación para un nivel de confianza de 95% y un alfa de 0.05, presenta un valor de significancia bilateral igual a 0.000, y un valor del coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.534, para ambas variables, lo que permite rechazar la hipótesis nula que indica que no existe correlación entre las variables y aprobar la hipótesis alternativa que manifiesta que si existe correlación entre las variables, pues según la prueba hay una correlación positiva fuerte.

Paso 4: Determinar la intensidad de la correlación:

Conociendo que existe correlación entre las variables ahora deberías saber si esta relación es intensa o no, para garantizar nuestra hipótesis de investigación por tanto aplicaremos la prueba de intensidad, para ello formulamos hipótesis.

**H<sub>0</sub>:** La correlación entre las variables Compromiso organizacional y desempeño por competencias no es intensa.

**H<sub>i</sub>:** La correlación entre las variables Compromiso organizacional y desempeño por competencias es intensa.

### Tabla 2

*Distribución de la información según valor del coeficiente Gamma para determinar la intensidad de la correlación de las variables Compromiso organizacional y Desempeño por competencias. Nota: Cuestionario aplicado a los clientes.*

Prueba direccional Gamma		Cuestionario aplicado a los clientes			
		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	0.834	0.101	4.518	0.000
N de casos válidos		54			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

*Nota.* Cuestionario aplicado a los clientes

### Interpretación:

La tabla 2, muestra que según la significancia aproximada cuyo valor de 0.834, que existen un alto nivel de intensidad de las variables, además el  $p < 0.000$  nos muestra que podemos rechazar la hipótesis nula que indica que la relación no es intensiva y aprobamos la hipótesis alternativa de que la correlación es intensiva y el valor del coeficiente 0.834 del coeficiente Gamma, están por encima de 0.6, por tanto, la intensidad es alta, según la tabla que se muestra a continuación:

**Tabla 3**

*Niveles de valoración de la intensidad de la correlación de variables.*

<b>Valores</b>	<b>Niveles</b>
<b>0.6 - 1</b>	<b>Alta</b>
<b>0.3 - 0.6</b>	<b>Media</b>
<b>0.0 - 0.3</b>	<b>Baja</b>

*Nota.* Elaboración propia

Paso 5: Efectuar la prueba de direccionalidad.

Para tal efecto se han formulado dos hipótesis que se enuncian a continuación:

**H<sub>0</sub>:** El compromiso organizacional no tiene un efecto significativo en el desempeño por competencias de los trabajadores del Banco Continental, Chimbote 2021.

**H<sub>i</sub>:** El compromiso organizacional tiene un efecto significativo en el desempeño por competencias de los trabajadores del Banco Continental, Chimbote 2021.

En tal sentido procederemos a realizar la prueba de direccionalidad, para lo cual se ha seleccionado la prueba de direccionalidad coeficiente de Lambda, que la más apropiada para este caso.

**Tabla 4**

*Prueba de direccionalidad de las variables, según el coeficiente Gamma, para variable ordinales.*

Prueba direccional d Somers		Cuestionario aplicado a los colaboradores			
		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Simétrico	0.529	0.108	4.518	0.000
	d de Somers				
	Compromiso organizacional independiente	0.521	0.107	4.518	0.000
	Desempeño por Competencias dependiente	0.537	0.112	4.518	0.000

*Nota.* a. No se presupone la hipótesis nula. b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

### **Interpretación:**

La tabla 4, muestra que el valor del coeficiente Lambda para la variable desempeño es de 0.521, lo que nos indica que la correlación es direccional positiva, es decir que a partir de la variable independiente se puede predecir la variable dependiente desempeño por competencias, además el  $p < 0.000$ , nos muestra que podemos rechazar la hipótesis nula que indica que no tiene un efecto significativo la variable compromiso organización en la variable desempeño por competencias, aprobando la hipótesis de investigación que afirma que existe un efecto significativo. Siendo un efecto positivo medio, pues el valor de 0.521, según la tabla de valoración del coeficiente corresponde a este nivel (ver Tabla 5).

**Tabla 5**

*Niveles de valoración del coeficiente de direccionalidad  $d$  de Somers.*

Valores	Niveles	Tipo
1	Alta	ASIMETRÍA
0.6	Medio	
0.3	Baja	
<b>0.00</b>		
- 0.3	Alta	DIRECCIONALIDAD
- 0.6	Medio	
- 1	Baja	

*Nota.* Elaboración propia.

De acuerdo los objetivos de la investigación se han procedido a **Objetivo N°1 fue describir el nivel del compromiso organizacional**, a través de sus dimensiones y la variable en conjunto. Por tanto, las dimensiones de esta variable analizadas son: a) Compromiso afectivo, b) Compromiso continuo, c) Compromiso normativo.

**Tabla 6**

*Distribución de la población según el nivel de compromiso afectivo con la organización.*

Respuestas de los Colaboradores	Cuestionario aplicado a los Colaboradores	
	N°	%
Ni poco ni mucho	2	3.6
Con compromiso afectivo	19	34.5
Mucho compromiso afectivo	34	61.8
Total	55	100.0

*Nota.* Encuesta aplicada a los colaboradores.

## Figura 2

*Distribución de la población según el nivel de compromiso afectivo con la organización.*



*Nota.* La figura nos muestra el nivel de compromiso de los colaboradores

### **Interpretación:**

La tabla 6, nos muestra que el 61.8% de los colaboradores presenta mucho compromiso afectivo, mientras que un 34.5% de los colaboradores tiene un compromiso afectivo con la empresa, un solo un 3.6% no tiene ni poco ni mucho compromiso afectivo con la empresa. Lo que indica que los colaboradores si se encuentran comprometidos con la organización y incluso podríamos afirmar que ese compromiso suma en total un 96.30%.

**Tabla 7**

*Distribución de la población según el compromiso continuo.*

Respuestas de los colaboradores	Cuestionario aplicado a los colaboradores	
	Nº	%
Ni poco ni mucho	2	3.6
Con compromiso continuo	21	38.2
Mucho compromiso continuo	32	58.2
Total	55	100.0

*Nota.* Encuesta aplicada a los colaboradores

**Figura 3**

*Distribución de la población según el compromiso continuo.*



*Nota.* La figura muestra el compromiso continuo de los colaboradores

**Interpretación:**

La tabla 7, muestra que un 58.2% de los colaboradores muestra mucho compromiso continuo con la organización, un 38.2% muestra tener compromiso continuo y solo 3.6% indica poseer ni poco ni mucho compromiso continuo. Ello, nos permite inducir que la empresa cuenta con la mayoría de sus colaboradores que están comprometidos con la organización.



**Tabla 8**

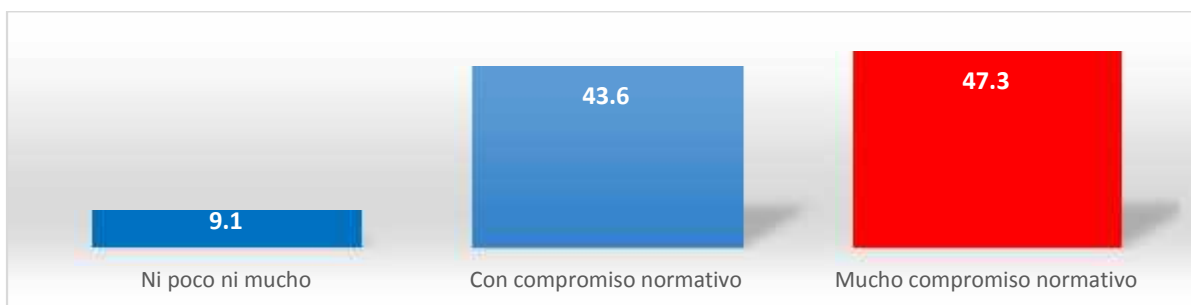
*Distribución de la población según compromiso normativo de los colaboradores de la empresa.*

Respuestas de los colaboradores	Cuestionario aplicado a los colaboradores	
	Nº	%
Ni poco ni mucho	5	9.1
Con compromiso normativo	24	43.6
Mucho compromiso normativo	26	47.3
Total	55	100.0

*Nota.* Encuesta aplicada a los colaboradores.

**Figura 4**

*Distribución de la población según compromiso normativo de los colaboradores de la empresa.*



*Nota.* La imagen nos muestra el nivel de compromiso normativo de los colaboradores.

**Interpretación:**

La tabla 8, muestra que el 47.3% de los colaboradores muestran mucho compromiso normativo, un 43.6% manifiesta tener compromiso normativo y un 9.1% indica tener ni poco ni mucho compromiso normativo. De igual forma esta dimensión del compromiso demuestra y confirma que los colaboradores están comprometidos con la organización.

**Tabla 9**

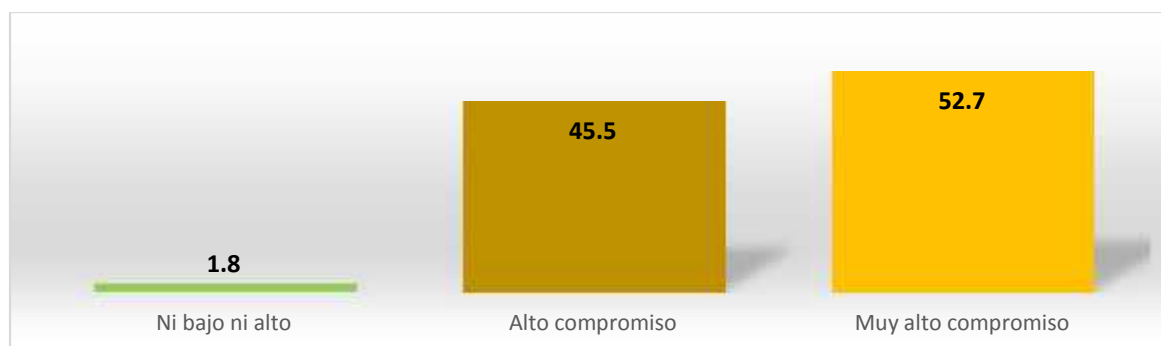
*Distribución de la población según el nivel de compromiso organizacional que tienen los colaboradores en general.*

Respuestas de los colaboradores	Cuestionario aplicado a los colaboradores	
	Nº	%
Ni bajo ni alto	1	1.8
Alto compromiso	25	45.5
Muy alto compromiso	29	52.7
Total	55	100.0

*Nota.* Encuesta aplicada a los colaboradores.

**Figura 5**

*Distribución de la población según el nivel de compromiso organizacional que tienen los colaboradores en general.*



*Nota.* La figura nos muestra el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores.

**Interpretación:**

La tabla 9, muestra que el 52.7% de los colaboradores expresan un nivel de compromiso organizacional Muy alto, un 45.5% indica tener un alto nivel de compromiso y un 1.8% en promedio indican tener ni bajo ni alto nivel de compromiso. Finalmente, en esta variable la organización muestra que sus colaboradores cuentan con muy alto y alto nivel de compromiso. En todo caso que están muy comprometidos con la organización.

**Objetivos específico N°2 ha sido identificar el nivel de desempeño de los colaboradores**, de igual manera se efectuado el análisis por cada dimensión a) Desempeño según conocimiento del puesto, b) Desempeño según habilidades para el puesto, y c) Desempeño según actitud para el puesto, lo que se muestra en las siguientes tablas y gráficos:

**Tabla 10**

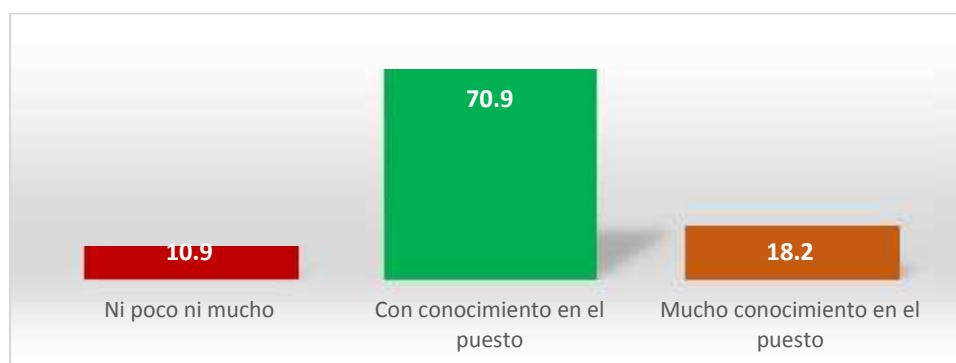
*Distribución de la población según nivel de conocimiento para el desempeño del puesto de trabajo.*

Respuestas de los colaboradores	Cuestionario aplicado a los colaboradores	
	N°	%
Ni poco ni mucho	6	10.9
Con conocimiento en el puesto	39	70.9
Mucho conocimiento en el puesto	10	18.2
Total	55	100.0

*Nota.* Encuesta aplicada a los colaboradores

**Figura 6**

*Distribución de la población según nivel de conocimiento para el desempeño del puesto de trabajo.*



*Nota.* La figura muestra el nivel desempeño según conocimiento del puesto.

**Interpretación:**

La tabla 10, muestra que un 70.9% de los colaboradores tienen conocimiento del puesto que desempeñan, un 18.2% indicó tener mucho conocimiento del puesto que

desempeña, un 10.9% manifiesta tener ni poco ni mucho conocimiento del puesto. Ello nos indica que en su gran mayoría los colaboradores muestran tener un buen desempeño según el nivel de conocimiento del puesto.

**Tabla 11**

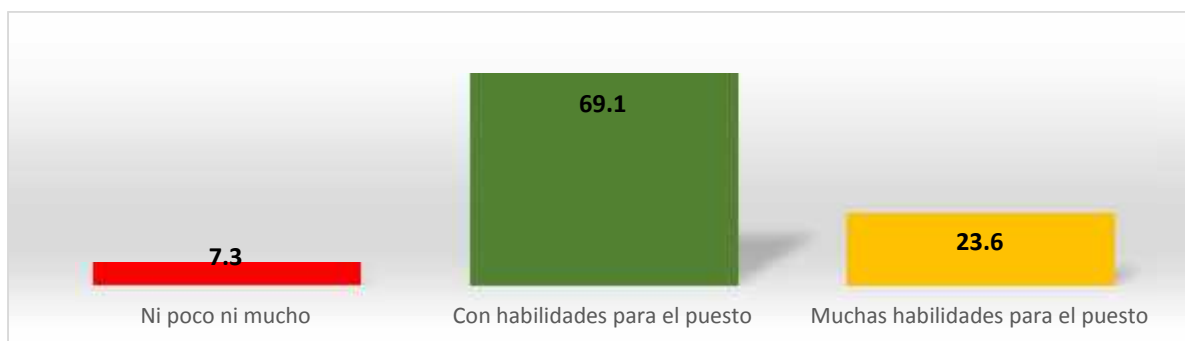
*Distribución de la población según nivel de desempeño en base al nivel de habilidades que posee para el puesto.*

Respuestas de los colaboradores	Cuestionario aplicado a los colaboradores	
	Nº	%
Ni poco ni mucho	4	7.3
Con habilidades para el puesto	38	69.1
Muchas habilidades para el puesto	13	23.6
Total	55	100.0

*Nota.* Encuesta aplicada a los colaboradores

**Figura 7**

*Distribución de la población según nivel de desempeño en base al nivel de habilidades que posee para el puesto.*



*Nota.* La figura nos muestra el nivel de desempeño según habilidades para el puesto.

**Interpretación:**

La tabla 11, muestra que 69.1% de los colaboradores indica contar con las habilidades para el desempeño del puesto, un 23.6% de los colaboradores muestra tener muchas habilidades para el desempeño del puesto y un 7.3% considera que tiene ni poco ni mucho nivel de habilidades para el desempeño del puesto. De la misma forma esta

dimensión también nos arroja que existen los colaboradores con muy buenas habilidades para el desempeño óptimo del puesto.

**Tabla 12**

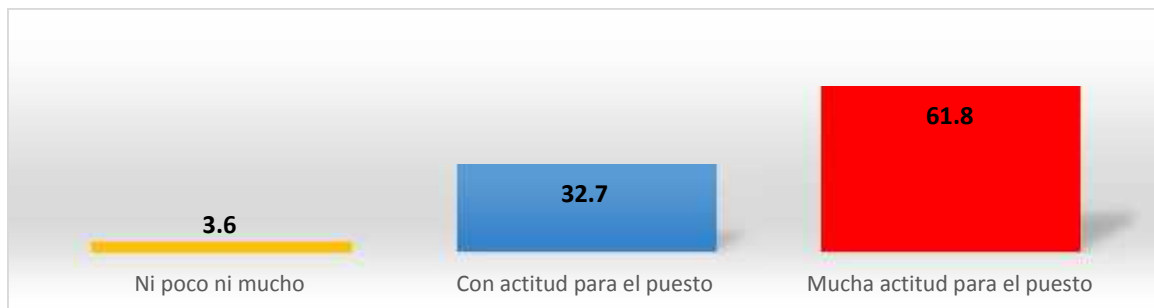
*Distribución de la población según las actitudes que tiene para el desempeño del puesto.*

Respuestas de los colaboradores	Cuestionario aplicado a los colaboradores	
	Nº	%
Ni poco ni mucho	2	3.6
Con actitud para el puesto	18	32.7
Mucha actitud para el puesto	35	61.8
Total	55	100

*Nota.* Encuesta aplica a los colaboradores

**Figura 8**

*Distribución de la población según las actitudes que tiene para el desempeño del puesto.*



*Nota.* La figura nos muestra nivel de actitudes para el desempeño del puesto.

**Interpretación:**

La tabla 12, indica que un 61.8% de los colaboradores manifestaron poseer mucha actitud para el desempeño del puesto, un 32.7% indicó contar con la actitud necesaria para el desempeño del puesto y tan solo un 3.6% de los colaboradores dice tener ni poco ni mucha actitud para el desempeño del puesto. Ello demuestra que en su gran mayoría los colaboradores manifiestan contar con la actitud necesaria para el desempeño del puesto en la organización.

**Tabla 13**

*Distribución de la población según nivel de desempeño que tienen los colaboradores en la organización.*

Respuestas de los colaboradores	Cuestionario aplicado a los colaboradores	
	Nº	%
Ni bajo ni alto	2	3.6
Alto desempeño	29	52.7
Muy alto desempeño	24	41.8
Total	55	100.0

*Nota.* Encuesta aplica a los colaboradores

**Figura 9**

*Distribución de la población según nivel de desempeño que tienen los colaboradores en la organización.*



*Nota.* La figura nos muestra el nivel de desempeño de los colaboradores

**Interpretación:**

La tabla 13, muestra que el 52.7% de los colaboradores cuenta con alto nivel de desempeño un 41.8% demuestra tener muy alto nivel de desempeño, un 3.6% mostró tener ni bajo ni alto desempeño. Esta tabla muestra el resumen en conjunto el nivel de desempeño que presenta la organización en su conjunto. Que es un buen desempeño en la gran mayoría de los colaboradores y los puestos desempeñados.

Finalmente, el **objetivo específico N°3 fue determinar la relación entre las variables**, en tal sentido para establecer esta relación se ha considerado el Coeficiente de R de Pearson, que se detalla a continuación.

En primer lugar, se establece la tabla cruzada entre las variables de estudio que se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 14**

*Distribución de la población según el compromiso organizacional y el desempeño de los colaboradores en la organización.*

Tabla cruzada para establecer la relación de variables			Cuestionario aplicado a los colaboradores			
			Desempeño por Competencias			Total
			Ni bajo ni alto	Alto desempeño	Muy alto desempeño	
Compromiso Organizacional	Ni bajo ni alto	Recuento	1	0	0	1
		% dentro de Compromiso Organizacional	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
		% dentro de Desempeño por Competencias	50.0%	0.0%	0.0%	1.9%
	Alto compromiso	% del total	1.9%	0.0%	0.0%	1.9%
		Recuento	1	19	4	24
		% dentro de Compromiso Organizacional	4.2%	79.2%	16.7%	100.0%
	Muy alto compromiso	% dentro de Desempeño por Competencias	50.0%	65.5%	17.4%	44.4%
		% del total	1.9%	35.2%	7.4%	44.4%
		Recuento	0	10	19	29
Total	Muy alto compromiso	% dentro de Compromiso Organizacional	0.0%	34.5%	65.5%	100.0%
		% dentro de Desempeño por Competencias	0.0%	34.5%	82.6%	53.7%
		% del total	0.0%	18.5%	35.2%	53.7%
Total		Recuento	2	29	23	54

% dentro de Compromiso Organizacional	3.7%	53.7%	42.6%	100.0%
% dentro de Desempeño por Competencias	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
% del total	3.7%	53.7%	42.6%	100.0%

*Nota.* Encuesta aplicada a los colaboradores

Con la finalidad de establecer la relación entre las variables cuyas escalas de medición son ordinales se procederá a usar el coeficiente R de Pearson, pudiendo hacer uso de la prueba de Chi cuadrado también, debido a que la tabla presenta una conformación de 3 x 3, a pesar de tener escalas ordinales. No obstante, para mayor ajuste de ha hecho de la siguiente manera.

### Tabla 15

*Distribución según la prueba de R de Pearson para establecer la relación entre las variables Compromiso Organizacional y Desempeño por Competencias.*

		Compromiso Organizacional	Desempeño Competencias
Compromiso Organizacional	Correlación de Pearson	1	,564**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	55	54
Desempeño Competencias	Correlación de Pearson	,564**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	54	54

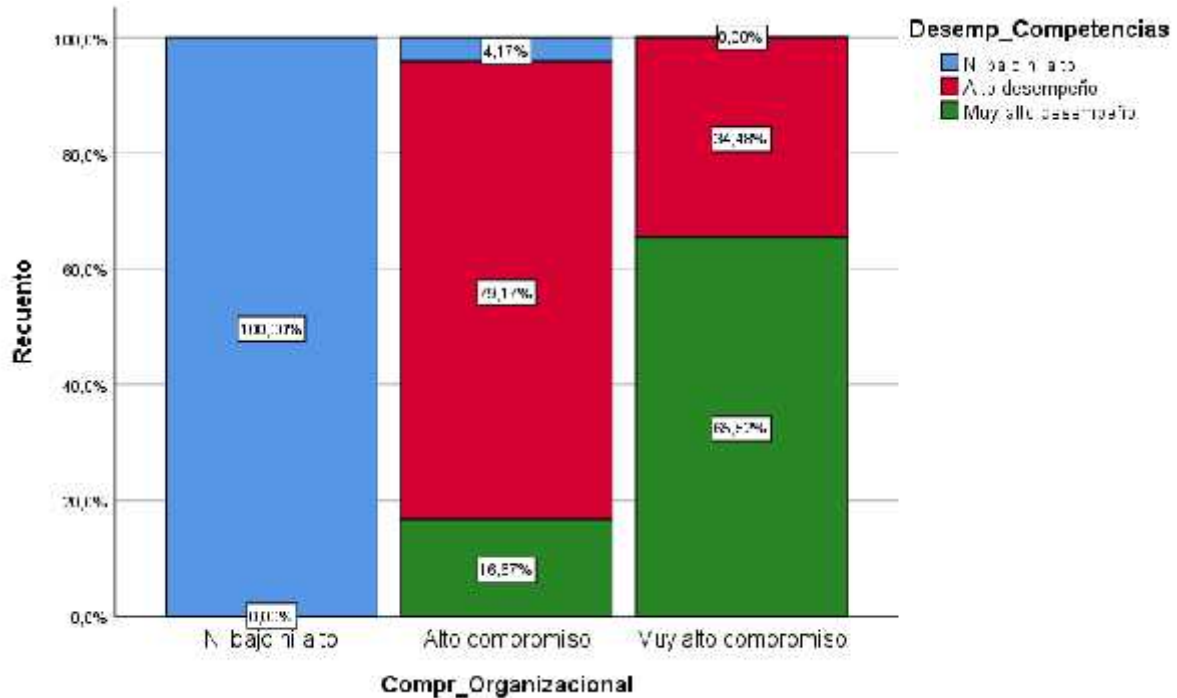
\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota.* Encuesta aplicada a los colaboradores.



**Figura 10**

*Distribución según la prueba de R de Pearson para establecer la relación entre las variables Compromiso Organizacional y Desempeño por Competencias.*



*Nota.* La figura nos muestra la relación entre las variables de estudio.

Fuente: Tabla 14.

**Interpretación:**

La tabla 15 de que nos muestra el coeficiente de correlación de Pearson, muestra que a un nivel de confianza de 95% y un alfa de 0.05, el  $p < 0.000$ , permitiendo rechazar la hipótesis nula que indica que no existe relación entre las variables y aprobar la hipótesis alternativa que existe relación entre ambas variables. Cabe advertir que esta relación es débil puesto que hay un 55.6% de casilla que han esperado un recuento menor a 5.

## V. DISCUSIÓN

Muchas organizaciones dejan pasar por alto, el compromiso que se debe generar en los colaboradores para buscar más y mejores resultados en diferentes aspectos, como por ejemplo la seguridad, la calidad en los productos y servicios, pero es mucho más importante aún la mejora del desempeño a partir de un excelente compromiso. No obstante relacionar estas variables es un trabajo minucioso y técnico, por tal razón la mayoría de las organizaciones no lo consideran y han dejado de lado su atención. Es por ello en la presente investigación se puso énfasis en determinar si estas variables se relacionan en primer lugar, en segundo lugar, si esta relación es intensiva y tiene un sentido o dirección entre la variable independiente y la dependiente. Es decir, si la variable independiente afecta a la dependiente.

Los hallazgos encontrados revelan aspectos que mejoran el conocimiento científico de esta relación. Así encontramos como conclusión la comprobación de nuestra hipótesis de investigación cuyo tenor es “El compromiso organizacional tiene un efecto significativo en el desempeño por competencias de los trabajadores del Banco Continental, Chimbote 2021. Es que a un nivel de 95% de confianza y un alfa de 0.05 se obtuvo que el valor de la prueba  $d$  de Somers es de 0.521, que nos muestra una relación positiva media y el  $p < 0.000$ , nos indica que hay ese efecto de la variable independiente afecta a la variable dependiente. En otras palabras, a partir de que se mejore el compromiso de los trabajadores se mejorará el desempeño en la organización. Por otro lado, se concluyó también que las variables se relacionan intensivamente, pues el valor de la significancia aproximada es de 0.834 que demuestra una alta intensidad y un  $p < 0.000$ , nos indica que se aprueba la hipótesis de que existe una relación intensa entre las variables, permitiendo establecer una direccionalidad o sentido a la relación. Además, la prueba de  $R$  de Pearson también estableció una relación entre las variables con una  $p < 0.000$ .

Estos resultados obtenidos en la investigación están relacionados con los obtenidos por investigadores tales como: Khan (2019) a través de una investigación de tipo descriptiva correlacional con un valor Rho Spearman de 0.865, demostró que existe una relación significativa entre la variable compromiso organizacional y el desempeño

por competencias, incluso el valor obtenido por este investigador está muy cercano al valor logrado en la investigación. Otro de los investigadores que se condice con nuestra investigación es Lassnig et al. (2017), quien en una investigación realizada en un banco y entrevistando a 254 trabajadores, para establecer la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño por competencias, cuya conclusión es que existe relación positiva alta entre el compromiso organizacional y el desempeño por competencias mostrándose un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.934. Definitivamente esta investigación efectuada en las mismas variables y en una entidad del mismo rubro, confirma los resultados logrados y da crédito a investigación realizada. Sin embargo, cabe mencionar que las investigaciones citadas solo se ha efectuado prueba de correlación, y no se ha establecido y estas relaciones tiene un significado para las entidades en las que se ha realizado la investigación, pues es importante saber si la relación permite conocer el comportamiento de una variable dependiente a partir de una variable causa o independiente, hecho que si se ha logrado en el estudio realizado en nuestra investigación.

Otra investigación que es interesante tomar en cuenta en esta discusión es la realizada por Dommett y Flinders (2018) ellos efectuaron una investigación entrevistando a 57 trabajadores en una institución financiera para identificar la correlación entre la variable compromiso organizacional y el desempeño por competencias. Sus resultados son compatibles con nuestra investigación, pues concluyeron que existe relación entre ambas variables con un coeficiente de 0.755. Afirmando que mientras mayor sea el compromiso organizacional de alguna manera mayor será el desempeño por competencias de los trabajadores. Esta última afirmación es un poco temeraria por decirlo de alguna manera, pues no es posible afirmar categóricamente partir de una prueba de correlación Chi cuadrado o de Rho Spearman solamente que existe una direccionalidad o una relación directamente proporcional, pues las pruebas indicadas solo establecen relación o correlación, pero no definen direccionalidad entre las variables.

Otro trabajo que es importante analizar a la luz de nuestros hallazgos es el realizado por Boada (2019) él ha realizado una investigación cuyo objetivo fundamental ha sido

identificar la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño por competencias en diferentes bancos, cuya conclusión es que el compromiso organizacional posee una relación directa con el desempeño de los agentes de seguridad de las empresas evaluadas efectuando una mayor relación entre el compromiso organizacional de su afecto con el desempeño de las tareas, con un coeficiente de correlación de 0.534 (R de Pearson). Esta investigación si bien es cierto se condice con la nuestra el investigador a utilizado la prueba R de Pearson, esta prueba se utiliza específicamente para medir la relación entre variables cuyo valor es numérico o para variables paramétricas es decir valores cuantitativos. En este los resultados puede que no reflejen los verdaderos valores correspondientes. Sin embargo, es compatible con el valor logrado en nuestra investigación.

Finalmente, para terminar estos resultados en esta parte de la investigación analizamos la investigación realizada por, Fuentes (2018) quien también investiga las mismas variables, pero en este caso en una entidad pública, y llega a la conclusión de que existe una relación positiva y significativa entre ambas variables con un según Rho Spearman con un 0,367, así mismo entre el compromiso afectivo y desempeño laboral obtuvo un 0,357, por otro lado, obtuvo 0,255 y finalmente entre el compromiso organizacional y desempeño. Es importante saber que en este estudio también a correlacionado las dimensiones con la variable desempeño. Habiendo logrado datos importantes en este sentido, lo que lo hace más compatible con el estudio realizado en el Banco Continental de Chimbote.

En el análisis del desempeño por competencias en el estudio se obtuvo que en las tres dimensiones los trabajadores de la entidad estudiada valores importantes por ejemplo en la dimensión nivel de desempeño en función al nivel de conocimiento del puesto se obtuvo que 70.9% de los trabajadores poseen un buen conocimiento del puesto y un 18.2% posee mucho conocimiento de su puesto, permitiendo un alto desempeño; en la dimensión habilidades para el desempeño del puesto se encontró que el 69.1% de los trabajadores posee habilidades para el desempeño del puesto y un 23.6% cuenta con muchas habilidades para el desempeño del puesto; del mismo modo en la

dimensión actitudes para el desempeño del puesto el 61.8% de los trabajadores posee muchas actitudes para el desempeño del puesto, un 32.7% cuenta con las actitudes necesarias para desempeñar el puesto; como vemos estas dimensiones son muy importante para lograr alto desempeño, pero además la misma variable en sí, es de necesidad fundamental para la existencia y permanencia de la empresa en el mercado. Estos datos son compatibles con la investigación efectuada por Abbasi et al. (2018) que en su artículo científico, con un tipo de investigación experimental, presenta una muestra de 48 trabajadores de un banco, teniendo como objetivo identificar la importancia del desempeño por competencias, cuya conclusión es: que la evaluación del desempeño por competencias es fundamental a la hora de monitorear las operaciones de cualquier empresa, ya que a la comparación de resultados aplicando capacitaciones de desempeño por competencias, esta mejoró en un 9%. Definitivamente la capacitación mejorar el desempeño de los trabajadores en empresa de cualquier rubro. No obstante, vemos que si se mejora a partir del compromiso organizacional la mejora del desempeño será por largo plazo.

Como se ha podido observar la investigación realizada ha probado que existe relación intensiva entre las variables, pero además se ha comprobado que podemos predecir la variable efecto o dependientes a partir de la variable dependiente, es decir a mayor compromiso organizacional, mayor será el desempeño de los trabajadores en la empresa, ello nos indica que podemos trabajar estratégica y tácticamente en mejorar el compromiso de los trabajadores para buscar que mejore su desempeño. Pues se ha determinado que un trabajador comprometido, se identifica con la empresa, la cuida y busca ser honesto con sus resultados en su puesto. Cabe indicar que la metodología utilizada en la investigación ha permitido en primer lugar obtener datos verídicos y exacto y la aplicación de las pruebas nos ha dado mayor seguridad en la exactitud de lo que se ha pretendido comprobar.

## VI. CONCLUSIONES

1. Respecto al objetivo general se concluye mediante el valor del coeficiente Lambda para la variable desempeño es de 0.521, lo que nos indica que la correlación es direccional positiva, es decir que a partir de la variable independiente se puede predecir la variable dependiente desempeño por competencias, además el  $p < 0.000$ , nos muestra que podemos rechazar la hipótesis nula que indica que no tiene un efecto significativo la variable compromiso organización en la variable desempeño por competencias, aprobando la hipótesis de investigación que afirma que existe un efecto significativo. Siendo un efecto positivo medio, pues el valor de 0.521, según la tabla de valoración del coeficiente corresponde a este nivel (ver Tabla 5).

2. Respecto al primer objetivo específico se concluye que la variable compromiso organizacional a través de sus dimensiones presenta la siguiente descripción el 61.8% de los trabajadores presentan mucho compromiso afectivo con la organización (Tabla 6). El 58.2% y el 38.2% presentan un compromiso continuo y mucho compromiso continuo respectivamente (Tabla 7). Un 47.3% de los trabajadores cuentan con mucho compromiso normativo y un 43.6% manifiesta un compromiso normativo con la organización (Tabla 8). Finalmente, el 52.7% de los trabajadores muestran un alto compromiso con la organización, un 45.5% manifiesta un alto compromiso con la organización y solo un 1.8% presenta ni bajo ni alto compromiso.

3. Con respecto al segundo objetivo específico se ha concluido que en cuanto a la variable desempeño en sus dimensiones un 70.9% de los colaboradores tienen conocimiento del puesto que desempeñan, un 18.2% indicó tener mucho conocimiento del puesto que desempeña, un 10.9% manifiesta tener ni poco ni mucho conocimiento del puesto. Ello nos indica que en su gran mayoría los colaboradores muestran tener un buen desempeño según el nivel de conocimiento del puesto. En la dimensión habilidades un 69.1% de los colaboradores cuenta con las habilidades para el desempeño del puesto, un 23.6% muestra tener muchas habilidades para el desempeño del puesto y un 7.3% tiene ni poco ni mucho nivel de habilidades para el desempeño del puesto. En cuanto a la dimensión actitud un 61.8% de los colaboradores poseen mucha actitud para el desempeño del puesto, un 32.7% cuentan con la actitud necesaria para el desempeño del puesto y tan solo un 3.6% de los colaboradores dice

tener ni poco ni mucha actitud para el desempeño del puesto. En consecuencia, el 52.7% tiene un alto desempeño, un 41.8% tiene muy alto desempeño.

4. Con respecto al tercer objetivo específico se concluye que a un nivel de confianza de 95% y un alfa de 0.05, y el  $p < 0.000$ , se rechazar la hipótesis nula de que no existe relación entre la variable compromiso organizacional y la variable desempeño por competencias y se aprueba la hipótesis de alternativa que indica que si existe relación entre ambas variables. Cabe advertir que esta relación es débil puesto que hay un 55.6% de casilla que han esperado un recuento menor a 5.

## **VII. RECOMENDACIONES**

En cuanto a las recomendaciones se pudieron considerar las siguientes recomendaciones para el Gerente de la empresa,

- La primera recomendación es para la Gerencia de la empresa, se le sugiere formular estrategias de capacitación y bienestar de los trabajadores para mantener y mejorar el compromiso con la organización, puesto que existen un grupo de trabajadores que no están conformes y por tanto no expresan estar comprometidos con la organización.

A los futuros investigadores se les recomienda:

- Que se realicen investigaciones en otro tipo de empresas y en distintos rubros para buscar nuevos hallazgos o en todo caso confirmar los alcanzados por la presente investigación.

Finalmente se recomienda a entera organización a,

- Formular programas de relación social entre trabajadores y la organización, para intensificar la identidad e identificación con cada una de las áreas y con la organización en su conjunto.



## REFERENCIAS

- Abbasi, F., Ali, A., y Bibi, N. (2018). Analysis of the skills gap for business graduates: management perspective from the banking industry. *Education + Training*, 60(4), 354-367. <https://doi.org/10.1108/ET-08-2017-0120>
- Allen, N., y Meyer, J. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of occupational psychology*, 63(1), 1-18.
- Alutto, J., Hrebiniak, L., y Alonso, R. (1973). On operationalizing the concept of commitment. *Social Forces*, 51, 448-454.
- Amedirh. (11 de marzo de 2019). *Tendencias del Entorno Laboral en México (TELM) 2019*. Amedirh.com: <https://www.amedirh.com.mx/servicios/noticias/tendencias-del-entorno-laboral-en-mexico-telm-2019>
- Barreto, D. (2018). *Propuesta de mejora del proceso de evaluación del desempeño por competencias en Edpyme raíz en la ciudad de Chiclayo*. [Tesis de Maestría, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/135>
- Ballestrini, M. (2017). *Cómo se elabora el Proyecto de Investigación*. (7 a ed.). Editorial BL Consultores Asociados. Caracas. Venezuela. <https://drive.google.com/file/d/0B1sTclvKGVSYT1FFa0JYMXFEejg/view?resourcekey=0-q-4eI4j8N4MSEkr7B1O9Vg>
- Becker, H. (1960). Notes on the concept of commitment. *American Journal of Sociology*, 66, 32-40.
- Bennett, H. and Durkin, M. (2000), "The effects of organisational change on employee psychological attachment An exploratory study", *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 15 No. 2, pp. 126-146. <https://doi.org/10.1108/02683940010310328>

- Boada, N. (2019). *Compromiso y su relación con el desempeño de competencias de trabajadores operativos en una pyme de servicios de seguridad peruana en 2018*. [Tesis de maestría, Universidad San Ignacio de Loyola].
- Capuano, A. (2004). Evaluación de desempeño: desempeño por competencias. *Invenio*, 7(13), 139-150. <https://www.redalyc.org/pdf/877/87713710.pdf>
- Cohen, A. (2003). *Multiple commitments in the workplace: An integrative approach*. Lawrence Erlbaum Associates.
- Cooper-Hakim, A., y Viswesvaran, C. (2005). The construct of work commitment: Testing an integrative framework. *Psychological Bulletin*, 131, 241-259.
- Darling-Hammond, L. (2001). The challenge of staffing our schools. *Educational Leadership*, 58(8), 12-17.
- Dommett, K., y Flinders, M. (2018). The centre strikes back: Meta-governance, delegation, and the core executive in the United Kingdom, 2010–17. *Public Administration*, 93(1), 1-16. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/padm.12121>
- Fuentes, K. (2018). *Compromiso organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 – San Juan de Miraflores, 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV, <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/19480>
- García, B., Loredo, J., Luna, E., y Rueda, M. (2008). Memorias del IV Coloquio Iberoamericano sobre la Evaluación de la Docencia. *Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa*, 3(1), 124-136.
- Gordon, M., Philpot, W., Burt, E., Thompson, A., y Spiller, E. (1980). Commitment to the union: Development of a measure and an examination of its correlates. *Journal of Applied Psychology*, 65, 479-499.
- Hernández R., Fernández C., y Baptista P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6a ed.). México, D.F. Mc Graw Hill.

[http://euaem1.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2774/506\\_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://euaem1.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2774/506_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Khan, J. (2019). Collaborate or not? Dilemmas of an orphanage in an Arab country. *Sage Knowledge*, 123(2), 34-36. <https://sk.sagepub.com/cases/to-collaborate-or-not-dilemmas-of-an-orphanage-in-an-arab-country>
- Koerner, F. (2018). Value as identity work: value accounts in the workplace. *Academy of Management Journal*, 78-79. <https://journals.aom.org/doi/abs/10.5465/amj.2010.0641>
- La república. (2020, 24 de enero). *Empleo: Solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo*. [larepublica.pe: https://larepublica.pe/economia/2020/01/25/empleo-solo-el-24-de-los-peruanos-son-felices-en-su-trabajo/](https://larepublica.pe/economia/2020/01/25/empleo-solo-el-24-de-los-peruanos-son-felices-en-su-trabajo/)
- Lassnig, M., Toler, W., Vamosi, R., y Bogado, J. (2017). Machine learning of network metrics in ATLAS Distributed Data Management. *J Phys Conf Ser*, 8(6), 6-19. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/898/6/062009>
- Mathieu, J., y Zajac, D. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 108, 171-194.
- Meyer, J., Kam, C., Gildenberg, I., y Bremner, N. (2013). Organizational commitment in the military: Application of a profile approach. *Military Psychology*, 25, 381-401.
- Meyer, P. J., y Allen, J. N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1, 61-69.
- Meyer, P., y Herscovitch, L. (2001). Commitment in the workplace: Toward a general model. *Human Resource Management Review*, 11, 299-326.
- Meyer, P., Allen, J., y Smith, C. (1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78, 538-551.

- Meyer, P., Stanley, D., Herscovitch, L., y Topolnytsky, L. (2002). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: A meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences. *Journal of Vocational Behavior*, 61, 20-52.
- Morrow, P. (1993). *The theory and measurement of work commitment*. Jai Press Inc.
- Mowday, R., Steers, R., y Porter, L. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14, 224-247.
- Mowday, R., Steers, R., y Porter, L. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14, 224-247.
- Nagar, K. (2012). Organizational commitment and job satisfaction among teachers during times of burnout. *Research Journal*, 37(2), 43-60.
- O'Reilly, A., y Chatman, J. (1986). Organizational commitment and psychological attachment: The effects of compliance, identification and internalization on prosocial behavior. *Journal of Applied Psychology*, 71, 492-499.
- Porter, L., Crampon, W., y Smith, F. (1976). Organizational commitment and managerial turnover. *Organizational Behavior and Human Performance*, 15, 87-95.
- Riketta, M., y Van Dick, R. (2005). Foci of attachments in organizations: A meta-analytic comparison of the strength and correlates of workgroup versus organizational identification and commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 67, 490-510.
- Ritzer, G., y Trice, H. (1969). An empirical study of Howard Becker's side-bet theory. *Social Forces*, 47, 475-479.
- Rusu, R. (2013). Affective organizational commitment, continuance organizational commitment or normative organizational commitment? *Buletin Stiintific*, 192-197.
- Saldana, J. (2013). *The coding manual for qualitative researchers*. SAGE Publications Inc.

- Van Dick, R. (2001). Identification in organizational contexts: Linking theory and research from social and organizational psychology. *International Journal of Management Reviews*, 3, 265-283.
- Vandenberg, R., Self, R., y Sep, J. (1994). A critical examination of the internalization, identification, and compliance commitment measures. *Journal of Management*, 20, 123-140.
- Vetoshkina, T. (2008). The role of competence in the management of personnel. *Human resource management*, 3(1), 1-18.
- Watson, T. (2010). Leader ethics and organizational commitment. *Undergraduate Leadership Review*, 3(1), 16-26.
- Weiner, Y., y Gechman, A. (1977). Commitment: A behavioral approach to job involvement. *Journal of Vocational Behavior*, 10, 47-52.
- Wiener, Y. (1982). Commitment in organizations: A normative view. *Academy of Management Review*, 7, 418-428.
- Willis Towers Watson's. (10 de octubre de 2019). *Modernizing Benefits: From Transactional to Transformational*. willistowerswatson.com: [https://www.willistowerswatson.com/en-CH/Insights/2019/10/willis-towers-watsons-benefit-trends-global-insights?\\_\\_hstc=21015524.5fc328138904271d150071c489311f69.1625767222717.1625767222717.1625767222717.1&\\_\\_hssc=21015524.1.1625767222717&\\_\\_hsfp=3190804742](https://www.willistowerswatson.com/en-CH/Insights/2019/10/willis-towers-watsons-benefit-trends-global-insights?__hstc=21015524.5fc328138904271d150071c489311f69.1625767222717.1625767222717.1625767222717.1&__hssc=21015524.1.1625767222717&__hsfp=3190804742)


## ANEXOS

### Anexo 1. Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
Compromiso Organizacional	Meyer y Allen (1991) lo define como un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, que influyen en la decisión de continuar o dejar la organización, la cual tienen implicaciones para la decisión de continuar o dejar de ser miembro de la organización.	El compromiso organizacional es un sentimiento que tiene el trabajador sobre lo importante que es cumplir con sus labores o tareas propias de su puesto de trabajo, los cuales son motivados por la permanencia del puesto, por el afecto a la organización, y por la obligación moral del trabajador hacia la empresa.	Compromiso por la permanencia en el puesto de trabajo	Oportunidades de trabajo	Ordinal
				Beneficios laborales	
				Remuneraciones	
			Compromiso Afectivo	Identificación con la empresa	
				Sentido de pertenencia hacia la empresa	
				Deseo del éxito de la empresa	
				Entusiasmo	
			Compromiso Normativo	Satisfacción por trabajo	
				Compromiso por la oportunidad del puesto de trabajo	
				Compromiso hacia los compañeros	
				Compromiso por las capacitaciones recibidas	
			Compromiso moral por lo que ha hecho la empresa		

Desempeño por competencias	Vetoshkina (2008) afirma que es la medición del conjunto completo de competencias e indicadores de comportamiento que son necesarios para el desempeño exitoso de las funciones del trabajador.	El desempeño por competencias es la capacidad que tiene el trabajador para utilizar sus habilidades, destrezas y conocimientos para alcanzar un óptimo rendimiento en las labores que le asigne su empresa y contribuye a los logros organizacionales, el cual es medido a través de las competencias profesionales, metodológicas, sociales y personales.	Competencias profesionales	Habilidades técnicas	Ordinal
				Habilidades cognitivas	
				Liderazgo	
				Adaptabilidad	
			Competencias metodológicas	Iniciativa	
				Capacidades para el método de trabajo	
			Competencias sociales	Capacidades de las tecnologías empleada	
				Relaciones interpersonales	
				Trabajo en equipo	
			Competencias personales	Autocontrol	
Motivación					
Empatía					

## Anexo 2. Matriz de Consistencia Lógica.

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODO
¿Cuál es el efecto del compromiso organizacional en el desempeño por competencias de los trabajadores del Banco Continental, Chimbote 2021?	<p>El objetivo general fue determinar el efecto del compromiso organizacional en el desempeño por competencias de los trabajadores del Banco Continental, Chimbote 2021.</p> <p>Los objetivos específicos fueron describir el nivel del compromiso organizacional desde la perspectiva de los trabajadores del Banco Continental, Chimbote 2021. Identificar el nivel del desempeño de los colaboradores de los trabajadores desde su perspectiva del Banco Continental, Chimbote 2021. Y determinar la relación entre el compromiso organizacional y las dimensiones del desempeño por competencias de</p>	<p>Hi: El compromiso organizacional tiene un efecto significativo en el desempeño por competencias de los trabajadores del Banco Continental, Chimbote 2021.</p> <p>Ho: El compromiso organizacional no tiene un efecto significativo en el desempeño por competencias de los trabajadores del Banco Continental, Chimbote 2021.</p>	Compromiso organizacional	Compromiso por la permanencia en el puesto de trabajo	Oportunidades de trabajo	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo.</p> <p><b>Tipo de investigación:</b> Descriptivo correlacional</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> No experimental –</p>  <p>transversal. M = muestra del estudio O1 y O2 = observación de las variables r = relación</p> <p><b>Población:</b> 55 trabajadores del Banco Continental Chimbote 2021</p> <p><b>Muestra:</b> Muestra censal 55 trabajadores</p> <p><b>Técnica e instrumento:</b></p>
					Beneficios laborales	
					Remuneraciones	
					Identificación con la empresa	
				Compromiso Afectivo	Sentido de pertenencia hacia la empresa	
					Deseo del éxito de la empresa	
					Entusiasmo	
					Satisfacción por trabajo	
			Compromiso Normativo	Compromiso por la oportunidad del puesto de trabajo		
				Compromiso hacia los compañeros		
				Compromiso por las capacitaciones recibidas		
				Compromiso moral por lo que ha hecho la empresa		
			Desempeño por competencias	Competencias profesionales	Habilidades técnicas	
					Habilidades cognitivas	
				Competencias metodológicas	Liderazgo	
					Adaptabilidad	
		Iniciativa				
		Capacidades para el método de trabajo				



	los trabajadores del Banco Continental, Chimbote 2021.				Capacidades de las tecnologías empleada	Encuesta y cuestionarios.
				Competencias sociales	Relaciones interpersonales	
					Trabajo en equipo	
			Competencias personales	Autocontrol		
				Motivación		
				Empatía		

### Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos.

Cuestionario para medir el compromiso organizacional y el desempeño por competencias de los trabajadores del Banco Continental Chimbote, 2021.

Querido colaborador a continuación se le presenta preguntas relacionadas para la medición del compromiso organizacional y desempeño por competencias. Cada una tiene contiene cinco opiniones para responder, estas ayudaran a medir el nivel en el que se encuentra esta variable. Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) solo una alternativa.

N°	Items	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDIFERENTE	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
1	¿Siente usted que la oportunidad que le brinda la empresa respecto al trabajo, es lo mejor que le haya pasado?					
2	¿Se siente, usted satisfecho con los beneficios laborales que recibe de la empresa a la que pertenece?					
3	¿Considera usted que las remuneraciones que recibe en la empresa son justas y apropiadas?					
4	¿Considera usted que el tiempo que tiene laborando en la empresa, ya lo hace sentirse parte inseparable de la misma?					
5	¿Se siente, usted emocionalmente satisfecho con la labor que realiza en la empresa a la que pertenece?					
6	¿Siente usted que hay lazos emocionales de satisfacción con la organización a pesar de cualquier circunstancia?					
7	¿Cree usted que todo trabajador debe estar agradecido con la empresa, no importando lo mucho o lo poco que les haya dado?					
8	¿Está de acuerdo cuando los trabajadores dicen que la empresa es como su segunda casa y estarán hasta el final?					
9	¿Considera que la empresa cuenta con las capacidades necesarias para lograr éxito en este mundo competitivo?					
10	¿Siente que la empresa que está preparada para lograr un gran éxito en el mercado altamente competitivo?					
11	¿Cada vez que existe un reto laborar en su puesto o en la empresa en su conjunto, siente que se debe poner lo mejor para lograrlo?					
12	¿Considera que los retos que se presentan en la empresa se deben tomar con alegría confiado en que son capaces para lograrlo?					
13	¿Siente usted que su trabajo contribuye a logro de los objetivos de la organización y eso lo hace feliz?					
14	¿Usted considera que los trabajadores deberían estar agradecidos con la empresa por el trabajo que le ha dado hasta ahora?					
15	¿Usted es de las personas que se lleva bien con sus compañeros y le gusta reunirse constantemente?					

16	¿Cree usted que sus compañeros de trabajo, no importando el puesto o nivel son amigables y se puede conversar con ellos?					
17	¿Piensa que la empresa se preocupa por su formación y por tanto los capacita permanentemente?					
18	¿Considera usted que las personas, nunca deben tener actitudes contrarias a la organización, considerando que es su centro de trabajo?					
19	¿Es usted de las personas que consideran que se debe respetar y considerar a la organización donde laboras, por ser su centro de trabajo?					
20	¿Considera usted que en la empresa todos los trabajadores cuentan con las habilidades técnicas para desempeñar eficientemente su trabajo?					
21	¿Considera usted que posee todo el conocimiento necesario para desarrollar un trabajo óptimo?					
22	¿Siente que la empresa cuenta con el liderazgo suficiente para llevar a todos hacia el éxito en el mercado?					
23	¿Considera que los trabajadores, tienen la capacidad de adaptarse fácilmente a los cambios del entorno?					
24	¿Considera usted que los trabajadores cada vez que hay una necesidad o requerimiento de apoyo deben responder inmediatamente en forma positiva?					
25	¿Piensa que los trabajadores cuentan con las capacidades necesarias para operar los métodos de trabajo requeridos por la empresa?					
26	¿Considera que los colaboradores de la empresa cuentan con las capacidades para operar los equipos y maquinarias que se incorporan a la empresa?					
27	¿Es usted de las personas que ayuda a sus compañeros si necesitan apoyo no importando que sea o no su función?					
28	¿Permanentemente es usted de las personas que considera que la unión de la organización está por encima de otros sentimientos?					
29	¿Es usted de las personas que reaccionan con facilidad o pierde la paciencia cuando no salen las cosas como se espera?					
30	¿Es usted de las personas que siempre se levanta optimistas y piensa en los nuevos retos que se presentarán en su trabajo?					
31	¿Es usted de las personas que siempre antes de tomar una decisión o realizar una operación, piensa en los efectos que ocasionará a los demás?					

## Anexo 4. Ficha técnica instrumento de recolección de datos 1.

### FICHA TÉCNICA – Cuestionario del compromiso organizacional

#### I. DATOS INFORMATIVOS

- a. **Técnica:** Encuesta
- b. **Tipo de instrumento:** Cuestionario
- c. **Lugar:** Chimbote
- d. **Forma de aplicación:** Individual
- e. **Autor:** Propia
- f. **Medición:** Nivel del compromiso organizacional y nivel del desempeño por competencias.
- g. **Administración:** Trabajadores
- h. **Tiempo de aplicación:** 25 minutos

#### II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

Identificar el nivel del compromiso organizacional y el desempeño organizacional a través de la percepción de los trabajadores

#### III. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento fue sometido a validez de contenido para comprobar si los ítems están bien definidos en relación con la variable planteada, y si las instrucciones son claras y precisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba. Esta **validación** consistió en la selección de tres expertos, en investigación y en la temática de investigación quienes revisaron la matriz de operacionalización de las variables, y cada uno de los ítems del instrumento para verificar si realmente miden los indicadores y dimensiones de la variable.

Para establecer la **confiabilidad** del instrumento, Cuestionario del compromiso organizacional se aplicó una prueba piloto con 15 participantes; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alpha de Cronbach, cuyo cálculo fue  $= 0.925$ , este resultado permite afirmar que el instrumento presenta una confiabilidad muy fuerte.

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

Trabajadores administrativos.

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

Fotocopias del instrumento, lápiz, borrador.

#### **VI. 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 según el formato de pregunta.

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

#### **DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES**

Dimensiones	Ítems
Compromiso por la permanencia en el puesto de trabajo	1, 2, 3.
Compromiso Afectivo	4,5,6,7,8,9,10,11,12,13
Compromiso Normativo	14, 15, 16, 17, 18, 19.
Competencias profesionales	20,21,22,23,24
Competencias metodológicas	25,26
Competencias sociales	27,28
Competencias personales	29,30,31

## PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

Niveles	A nivel de variable	A nivel de las dimensiones						
		D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7
Buena	114 – 155	12 – 15	37 – 50	22 – 30	17 – 25	8 – 10	8 – 10	12 – 15
Regular	72 – 113	7 – 11	23 – 36	14 – 21	11 – 16	5 – 7	5 – 7	7 – 11
Mala	31 – 71	3 – 6	10 – 22	06 – 13	5 – 10	2 – 4	2 – 4	3 – 6

Anexo 5. Base de datos.

NÚMERO DE PREGUNTAS																																	
NÚMERO DE ENCUESTADOS	Nº	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	
	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	3	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5
	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
	6	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	1	5	4	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
	7	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	1	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
	8	5	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	1	5	4	4	5	2	4	5	5	4	5	4	4	
	9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	2	5	1	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5
	10	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4
	11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	12	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	13	4	4	3	4	4	5	5	4	3	3	2	4	3	3	3	4	5	3	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	
	14	4	3	5	2	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	5	4	3	2	3	3	5	4	4	4	5	5	4	3	5	2	4
	15	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3
	16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5
	17	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	1	5	3	4	4	2	4	5	5	5	4	5	5
	18	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	2	2	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4
	19	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
	20	5	3	5	3	3	4	4	2	3	3	1	4	4	4	1	3	5	1	2	4	5	4	5	5	5	5	3	5	3	5	3	3
	21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	22	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5
	23	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	3	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4
	24	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	2	4	3	5	4	2	4	5	5	5	4	5	4

25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5		
26	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	2	5	4	5	5	2	2	4	5	5	5	5	5	
28	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5		
29	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4		
30	4	4	3	3	1	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	1		
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4		
32	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	5	4	5	
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
34	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	2	5	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	
35	5	4	4	3	4	4	3	2	3	4	3	5	3	4	5	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4		
36	4	4	2	4	3	3	4	4	3	4	2	4	2	2	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	
42	5	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	5	3	3	4	4	4	4	1	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4
43	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4		
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5		
50	4	4	2	4	3	3	4	4	3	4	2	4	2	2	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	
51	5	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	4	5	2	4	5	5	4	5	4	4		
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	2	5	1	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	



<b>53</b>	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	3	3	4	5	4	2	4	3
<b>54</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4
<b>55</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5

## Anexo 6. Prueba de confiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,925	31

Estadísticas de elemento			
	Media	Desv. Desviación	N
P1	2,40	,986	15
P2	2,53	,834	15
P3	2,47	1,187	15
P4	2,67	1,113	15
P5	2,60	,910	15
P6	2,40	,910	15
P7	2,47	1,060	15
P8	2,87	,915	15
P9	2,73	1,223	15
P10	3,00	1,464	15
P11	2,93	,961	15
P12	2,47	,834	15
P13	2,87	1,302	15
P14	2,07	1,033	15
P15	2,47	1,125	15
P16	2,67	,816	15
P17	2,73	1,223	15
P18	3,00	1,464	15
P19	2,47	,915	15
P20	2,60	,737	15
P21	2,47	1,187	15
P22	2,67	1,113	15
P23	2,67	,816	15
P24	2,47	,834	15
P25	2,47	,990	15
P26	2,87	,915	15
P27	2,47	1,187	15

P28	2,47	1,187	15
P29	2,67	1,113	15
P30	2,60	,910	15
P31	2,40	,910	15

#### Análisis de la confiabilidad:

La confiabilidad del instrumento, el cuestionario con que se MIDE el nivel del compromiso organizacional y desempeño por competencias que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicando una muestra piloto a 15 trabajadores con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de  $\alpha = 0.925$ , lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es significativamente confiable MUY BUENO, según la escala de alfa de Cronbach.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.925	31



## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de compromiso organizacional y desempeño por competencias de los trabajadores del Banco Continental, Chimbote 2021

OBJETIVO: Determinar el compromiso organizacional y su efecto en el desempeño por competencias de los trabajadores del Banco Continental, Chimbote 2021

DIRIGIDO A: Trabajadores del Banco Continental, Chimbote 2021

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			x	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : RAMOS CASTRO CESAR AUGUSTO JUNIOR

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS-MBA



A handwritten signature in black ink is written over a horizontal line. Below the signature is a rectangular stamp containing the text "DNI: 71388653".

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 compromiso organizacional y desempeño por competencias de los trabajadores del Banco Continental, Chimbote 2021

OBJETIVO: Determinar el compromiso organizacional y su efecto en el desempeño por competencias de los trabajadores del Banco Continental, Chimbote 2021

DIRIGIDO A: Trabajadores del Banco Continental, Chimbote 2021

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			x	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : CHAVEZ CHAUCA VICTOR RAFAEL

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO



---

DNI: 41741972

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

Variable	Dimensión	Indicador	Items	Opinión de los sujetos					Actitudes de motivación				Comentarios o recomendaciones		
				TOTAL MENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NEUTRO	DE ACUERDO	TOTAL MENTE EN DISACUERDO	Estados de ánimo de la dimensión	Actitudes de motivación de la dimensión	Actitudes de motivación de la dimensión	Actitudes de motivación de la dimensión			
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Compromiso o repetición en	Disponibilidad por la permanencia en el puesto de trabajo	Oportunidades de promoción	¿Considera usted que la oportunidad que le ofrece la empresa respecto al trabajo, es la mejor que le ofrece para usted?						X	X	X	X			
		Rotación	¿En última instancia, estaría dispuesto a abandonar su puesto de trabajo si la empresa no le ofrece trabajo?						X	X	X	X			
	Identificación con la empresa	Reconocimiento	¿Considera usted que el tiempo que le dedica a su trabajo en la empresa, que le hace sentirse parte inseparable de la misma?						X	X	X	X			
		Satisfacción	¿De hecho, usted emocionalmente está satisfecho con la labor que realiza en la empresa y la que desempeña?						X	X	X	X			
	Disponibilidad de la empresa	Sentido de pertenencia	¿Considera usted que hay algo emocional de satisfacción con la empresa debido a su capacidad de innovación?						X	X	X	X			
		Identificación de la empresa	¿Considera usted que la empresa cuenta con las capacidades necesarias para lograr éxito en sus nuevos proyectos?						X	X	X	X			
	Liderazgo	Identificación de la empresa	¿Considera usted que la empresa que usted representa para lograr un gran éxito en el mercado, altamente competitiva?						X	X	X	X			
		Liderazgo	¿Considera usted que el liderazgo de la empresa es el adecuado para el éxito en el mercado? ¿Considera usted que el liderazgo de la empresa es el adecuado para el éxito en el mercado?						X	X	X	X			
	Disponibilidad de recursos	Disponibilidad de recursos	Contribución por trabajo	¿Considera usted que su trabajo contribuye a lograr el éxito de la empresa?						X	X	X	X		
			Disponibilidad de recursos	¿Considera usted que la empresa cuenta con los recursos necesarios para lograr éxito en sus nuevos proyectos?						X	X	X	X		
Disponibilidad de recursos		Disponibilidad de recursos	¿Considera usted que la empresa cuenta con los recursos necesarios para lograr éxito en sus nuevos proyectos?						X	X	X	X			
		Disponibilidad de recursos	¿Considera usted que la empresa cuenta con los recursos necesarios para lograr éxito en sus nuevos proyectos?						X	X	X	X			
Compromiso por competencias	Compromiso por competencias	Disponibilidad de recursos	¿Considera usted que la empresa cuenta con los recursos necesarios para lograr éxito en sus nuevos proyectos?						X	X	X	X			
		Disponibilidad de recursos	¿Considera usted que la empresa cuenta con los recursos necesarios para lograr éxito en sus nuevos proyectos?						X	X	X	X			
	Compromiso por competencias	Disponibilidad de recursos	¿Considera usted que la empresa cuenta con los recursos necesarios para lograr éxito en sus nuevos proyectos?						X	X	X	X			
		Disponibilidad de recursos	¿Considera usted que la empresa cuenta con los recursos necesarios para lograr éxito en sus nuevos proyectos?						X	X	X	X			
	Compromiso por competencias	Disponibilidad de recursos	¿Considera usted que la empresa cuenta con los recursos necesarios para lograr éxito en sus nuevos proyectos?						X	X	X	X			
		Disponibilidad de recursos	¿Considera usted que la empresa cuenta con los recursos necesarios para lograr éxito en sus nuevos proyectos?						X	X	X	X			
	Compromiso por competencias	Disponibilidad de recursos	¿Considera usted que la empresa cuenta con los recursos necesarios para lograr éxito en sus nuevos proyectos?						X	X	X	X			
		Disponibilidad de recursos	¿Considera usted que la empresa cuenta con los recursos necesarios para lograr éxito en sus nuevos proyectos?						X	X	X	X			



## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de compromiso organizacional y desempeño por competencias de los trabajadores del Banco Continental, Chimbote 2021

OBJETIVO: Determinar el compromiso organizacional y su efecto en el desempeño por competencias de los trabajadores del Banco Continental, Chimbote 2021

DIRIGIDO A: Trabajadores del Banco Continental, Chimbote 2021

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			x	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: VASQUEZ PEREYRA HUMBERTO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER EN ADMINISTRACION  
ESTRATÉGICA DE EMPRESAS



---

Evaluador: Mg. Humberto Vásquez Pereyra  
DNI: 418167321  
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

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

## Anexo 8. Evidencias del trabajo de campo



### Encuesta

Cuestionario para medir el compromiso organizacional y el desempeño por competencias de los trabajadores del Banco Continental Chimbo, 2021

Querido colaborador a continuación se le presenta preguntas relacionadas para la medición del compromiso organizacional y desempeño por competencias. Cada una tiene cinco opiniones para responder, estas ayudaran a medir el nivel en el que se encuentra esta variable. Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) solo una alternativa.

Nº	Ítem	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NEUTRO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
1	¿Siente usted que la oportunidad que le brinda la empresa respecto al trabajo, es la mejor que le haya pasado?		X			
2	¿De acuerdo, usted satisfecho con los beneficios laborales que recibe de la empresa a lo que pertenece?		X			
3	¿Considera usted que las remuneraciones que recibe en la empresa son justas y apropiadas?	X				
4	¿Considera usted que el tiempo que tiene trabajando en la empresa, ya lo hace sentirse parte integrante de la misma?		X			
5	¿Se siente, usted emocionalmente satisfecho con la labor que realiza en la empresa a la que pertenece?		X			
6	¿Siente usted que hay altos emocionales de satisfacción con la organización a pesar de cualquier circunstancia?		X			
7	¿Cree usted que todo trabajador debe estar agradecido con la empresa, no importando el sueldo o el poco que les haya dado?		X			
8	¿Está de acuerdo cuando los trabajadores dicen que la empresa es como su segunda casa y están felices al estar?			X		
9	¿Considera que la empresa cuenta con las capacidades necesarias para lograr éxito en este mundo competitivo?		X			
10	¿Siente que la empresa que está preparada para lograr un gran éxito en el mercado altamente competitivo?			X		
11	¿Cada vez que existe un reto laboral: en su puesto o en la empresa en su conjunto, siente que se debe poner lo mejor para lograrlo?		X			
12	¿Considera que los retos que se presentan en la empresa se deben tomar con alegría confiando en que son capaces para lograrlo?		X			
13	¿Siente usted que su trabajo contribuye a lograr de las objetivos de la organización y eso le hace feliz?		X			
14	¿Usted considera que los trabajadores deberían estar agradecidos con la empresa por el trabajo que le ha dado hasta ahora?		X			
15	¿Usted es de las personas que se lleva bien con sus compañeros y le gusta reunirse constantemente?		X			
16	¿Cree usted que sus compañeros de trabajo, no importando el sueldo o nivel son amigables y se puede conversar con ellos?		X			
17	¿Piensa que la empresa se preocupa por su formación y por tanto los capacita permanentemente?		X			

18	¿Considera usted que los personas, nunca deben tener actitudes contrarias a la organización, considerando que es su medio de trabajo?		X			
19	¿Es usted de las personas que consideran que se debe respetar y considerar a la organización donde labora, por ser su medio de trabajo?	X				
20	¿Considera usted que en la empresa todas la trabajadores cuentan con las herramientas técnicas para desarrollar eficientemente su trabajo?	X				
21	¿Considera usted que posee toda el conocimiento necesario para desarrollar su trabajo óptimo?		Y			
22	¿Siente que la empresa cuenta con el liderazgo suficiente para llevar a todos hacia el éxito en el mercado?	X				
23	¿Considera que los trabajadores, tienen la capacidad de adaptarse fácilmente a los cambios del entorno?		Y			
24	¿Considera usted que los trabajadores cada vez que hay una necesidad o requerimiento de apoyo deben responder inmediatamente en forma positiva?		X			
25	¿Pienso que los trabajadores cuentan con las capacidades necesarias para operar los métodos de trabajo requeridos por la empresa?	X				
26	¿Considera que los colaboradores de la empresa cuentan con las capacidades para operar los equipos y requerimientos que se incorporan a la empresa?		X			
27	¿Es usted de las personas que ayuda a sus compañeros si necesitan apoyo no importando que sea o no su función?		X			
28	¿Para usted es usted de las personas que considera que la unión de la organización está por encima de otros verdaderos?		X			
29	¿Es usted de las personas que reaccionan con facilidad o pierde la paciencia cuando no salen las cosas como se espera?	X				
30	¿Es usted de las personas que siempre se levanta temprano y piensa en las nuevas cosas que se presentarán en su trabajo?		X			
31	¿Es usted de las personas que siempre antes de tomar una decisión o realizar una operación, piensa en los efectos que ocasionará a los demás?		X			

## Anexo 9: Autorización de la Empresa



Chimbote, 25 de Mayo del 2021

Estimado Sra.: Ubillus Reis, Rita De Cassia

Presente.-

Reciba usted nuestro cordial saludo. Por medio del presente documento damos a informar a su solicitud del día lunes 25 de mayo del 2021, en la cual pedimos autorización para realizar la investigación de tesis "Compromiso organizacional y el desempeño por competencias de los trabajadores del Banco Continental, Chimbote 2021". Para obtener el grado de Licenciadas en Administración, y al respecto permitir su autorización, a fin que nosotras podamos conseguir los objetivos propuestos, para lo cual pedimos contar con la atenta colaboración de sus colaboradores para nuestras respectivas encuestas.

Sin otro particular, me despido deseándoles éxitos.

DNI: 40731672

- Área personal
- Inicio del sitio
- Colección
- Curso privado
- Mis cursos
- CR



## JANELLY MAVEL ACUÑA MARTINEZ

Área personal / Calificaciones / CR / Usuario

Item de calificación	Peso calculado	Calificación	Rango	Porcentaje	Retrato de calificación	Aporta al total del curso
<b>Conducta Responsable en Investigación</b>						
Evaluación Integral	100.00 %	16.00	6-20	80.00 %		16.00 %
<b>Total del curso</b>	-	16.00	6-20	80.00 %		-



## ANDREA NICOLE MACEDO SILVA

Área personal / Calificaciones / CR / Usuario

Item de calificación	Peso calculado	Calificación	Rango	Porcentaje	Retrato de calificación	Aporta al total del curso
<b>Conducta Responsable en Investigación</b>						
Evaluación Integral	100.00 %	20.00	8-20	100.00 %		100.00 %
<b>Total del curso</b>	-	20.00	8-20	100.00 %		-



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ESPINOZA DE LA CRUZ MANUEL ANTONIO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS DE LOS TRABAJADORES DEL BANCO CONTINENTAL, CHIMBOTE 2021", cuyos autores son ACUÑA MARTINEZ JANELLY MAVEL, MACEDO SILVA ANDREA NICOLE, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 06 de Julio del 2021

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ESPINOZA DE LA CRUZ MANUEL ANTONIO <b>DNI:</b> 18195946 <b>ORCID</b> 0000-0001-6290-4484	Firmado digitalmente por: MANTONIOED el 25-07- 2021 21:10:48

Código documento Trilce: TRI - 0121509