

# ESCUELA DE POSTGRADO NEUMANN

MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS



**“Estudio de los factores que determinan el compromiso  
laboral en una organización financiera”**

**Trabajo de investigación  
para optar el Grado a Nombre de la Nación de:**

Maestro en  
Administración de Negocios

**Autor:**  
Br. Zambrano Bastidas, José Antonio

**Docente Guía:**  
Dr. Yábar Vega, Ben Yúsef Paul

**TACNA-PERÚ**

**2021**

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad de (los) autor(es)”

## **DEDICATORIA**

Deseo dedicar este trabajo a Dios Jehová quien me brindó la vida y la fortaleza para culminar y presentar este proyecto de investigación, por ser nuestro creador, amparo y fortaleza cuando más lo necesitamos, a mi familia quienes son un pilar importante en mi desarrollo profesional, gracias por su amor y apoyo incondicional.

*José Antonio Zambrano*

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mi familia, a mi esposa y a mis hijos por el apoyo incondicional por la motivación y palabras alentadoras, así mismo al Lic. Ben Yábar Vega por su guía, apoyo y asesoramiento oportuno para llevar a cabo el desarrollo y culminación del presente trabajo de investigación. Al Instituto Neumann Business School por permitirme alcanzar mi objetivo de ser el profesional que mi país necesita.

*José Antonio Zambrano*

## Índice de contenido

Índice de contenido .....	5
Índice de Tablas .....	8
Índice de Figuras .....	8
Índice de Gráficos.....	8
Índice de Anexos .....	9
RESUMEN.....	10
INTRODUCCION.....	¡Error! Marcador no definido.
CAPITULO I.....	¡Error! Marcador no definido.
ANTECEDENTES DEL ESTUDIO.....	¡Error! Marcador no definido.
1.1. TITULO DEL TEMA .....	¡Error! Marcador no definido.
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	¡Error! Marcador no definido.
1.3. OBJETIVOS.....	¡Error! Marcador no definido.
1.3.1. Objetivo general.....	¡Error! Marcador no definido.
1.3.2. Objetivos específicos .....	¡Error! Marcador no definido.
1.4. JUSTIFICACION.....	¡Error! Marcador no definido.
1.5. DEFINICION .....	¡Error! Marcador no definido.
1.6. METODOLOGÍA .....	17
1.7. ALCANCES Y LIMITACIONES .....	17
CAPITULO II.....	19
MARCO TEORICO.....	19
2.1. COMPROMISO LABORAL .....	19

2.2.	IMPORTANCIA DEL COMPROMISO LABORAL .....	24
2.3.	MODELOS DE COMPROMISO LABORAL .....	25
2.3.1.	MODELOS DE COMPROMISO LABORAL .....	25
2.4.	ANÁLISIS COMPARATIVO DEL COMPROMISO LABORAL DE TRES MODELOS .....	27
2.5.	ANÁLISIS CRÍTICO DEL COMPROMISO LABORAL .....	28
CAPITULO III.....		<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
MARCO REFERENCIAL .....		<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
3.1.	RESEÑA HISTORICA.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
3.1.1.	HISTORIA .....	30
3.2.	FILOSOFIA ORGANIZACIONAL .....	35
3.2.1.	Ética y transparencia .....	35
3.2.2.	Documentos normativos del comportamiento organizacional:.....	<b>¡Error!</b>
<b>Marcador no definido.</b>		
3.3.	DISEÑO ORGANIZACIONAL .....	37
3.4.	PRODUCTOS Y SERVICIOS .....	39
3.5.	ANALISIS FODA.....	40
CAPÍTULO IV .....		<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
RESULTADOS .....		<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
4.1.	MARCO METODOLÓGICO.....	42
4.1.1.	ENFOQUE .....	42
4.1.2.	TÉCNICAS .....	43

<b>4.1.3. Revisión de fuentes secundarias</b> .....	43
<b>4.1.4. Trabajo de campo</b> .....	44
<b>4.1.5. INSTRUMENTOS</b> .....	44
<b>4.1.6. POBLACIÓN DE ESTUDIO</b> .....	44
<b>4.2. RESULTADOS</b> .....	45
4.2.1. Compromiso afectivo .....	47
<b>4.2.2. Compromiso de continuación</b> .....	48
4.2.3. Compromiso Normativo .....	50
<b>4.2.4. Análisis de la encuesta</b> .....	51
4.2.5. Análisis de la entrevista .....	61
4.2.6. Determinación del nivel de compromiso laboral .....	62
<b>CAPÍTULO V</b> .....	63
<b>SUGERENCIAS</b> .....	63
<b>CONCLUSIONES</b> .....	65
<b>BIBLIOGRAFIA</b> .....	66
<b>ANEXOS</b>	70

## Índice de Tablas

Tabla 1 Diseño organizacional Banco Pichincha.....	38
Tabla 2. Tiempo trabajando.....	51
Tabla 3 Comunicación con superiores .....	52
Tabla 4 Confianza de comunicación .....	53
Tabla 5 Relación con sus superiores .....	54
Tabla 6 Propuesta laboral .....	56
Tabla 7 Necesidad de solvencia económica indispensable .....	57
Tabla 8 Relación con la empresa por tiempo de contrato .....	58
Tabla 9 Datos Alfa de Cronbach .....	60

## Índice de Figuras

Figura 1. Fachada Banco del Pichincha en Quevedo .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Figura 2. Características de un empleado comprometido con la empresa.....	21
Figura 3. Motivos para que crezca el compromiso laboral .....	23
Figura 4 Diagrama de flujo del compromiso afectivo.....	48
Figura 5 Diagrama de flujo de compromiso de continuación.....	49
Figura 6 Diagrama Compromiso Normativo .....	50

## Índice de Gráficos

Gráfico 1. Tiempo trabajando.....	51
Gráfico 2 Comunicación con superiores.....	53



Gráfico 3 Confianza de Comunicación .....	54
Gráfico 4. Relación con sus superiores .....	55
Gráfico 5 Propuesta laboral.....	56
Gráfico 6 Necesidad de solvencia económica indispensable .....	58
Gráfico 7 Relación con la empresa por tiempo de contrato.....	59
Gráfico 8 Parámetros de confiabilidad Alfa de Cronbach .....	61

### **Índice de Anexos**

Anexo 1 Entrevista .....	70
Anexo 2 Encuesta .....	72

## RESUMEN

Esta investigación tuvo como primordial fin centrarse con en el compromiso del trabajo de todos los empleados de una entidad financiera perteneciente a la ciudad Quevedo, debido a que departamento de recursos humanos es un factor importante en las organizaciones cumpliendo con su rol en la estructura empresarial. El compromiso que tiene un empleado para con la empresa representa el reflejo sobre la misma, dando como resultado muestras de calidad y productividad y se desarrolla el trabajo en equipo.

De acuerdo a Meyer & Allen, (1997) exponen y dividen al compromiso en tres aspectos: normativo, afectivo y de continuidad, afirmando la importancia de los trabajadores comprometidos con la organización. (pág. 11)

El presente estudio se lo realizó bajo el enfoque cuantitativo y también se presentó el diseño no experimental. El tesista no alteró la realidad y levantó información a través de instrumentos como la encuesta y entrevista para lograr una descripción clara del objeto de estudio.

La presente investigación se desarrolló sobre los empleados del Banco de Pichincha ubicado en Quevedo. Determinando que todos los trabajadores de la entidad financiera están comprometidos con el trabajo, se muestra cierto

compromiso y empoderamiento por la empresa, logrando dar un servicio de excelencia y apropiado para sus clientes. Ya teniendo el antecedente de compromiso es viable incrementar el compromiso evitando con esto los posibles flujos de personal fuera de la institución.

## **INTRODUCCIÓN**

La investigación planteada se basa en la problemática que sin duda se ha tornado con el paso del tiempo más importante en estos días: el compromiso en el trabajo; el empoderamiento que tiene el colaborador con la empresa.

En el estudio realizado por Paucar & Bristte, (2017), donde se encuestó a 215 trabajadores de 15 centros de distribución a nivel nacional. En la cual, se realizó una encuesta y concluyó que el compromiso organizacional no tiene ninguna relación sobre el desempeño laboral. Pero advierte que, como punto de vista que el compromiso minimiza los riesgos en cuanto rotación de personal en las empresas y, en consecuencia, mejora el desempeño laboral. A esto le suma la satisfacción y el bienestar laboral como factores que impulsan el compromiso con la empresa. Por último, concluye, a razón de, no encontrar una relación entre estas dos variables, debido a que el personal mantiene su desempeño a medida que la motivación llegue de medios extrínsecos. Es así, que los medios externos son un factor fundamental en el desempeño laboral.

Otro estudio como el de (Loza, 2019), quien trabajó su investigación sobre Arequipa la misma que es una empresa productora de harina determinó que los colaboradores sienten satisfacción debido al confort en el trabajo que ha brindado la organización. También la empresa a ha dado oportunidades y llenado las expectativas acordes a

su trabajo. Y por último permanecen en la empresa por los beneficios y reconocimientos otorgados. Así cabe determinar, que en ese entorno que plantea los colaboradores fijan su trabajo en los aspectos motivantes extrínsecos. La empresa busca solventar necesidades de los trabajadores y a cambio ellos lo regresan en un mejor desempeño laboral. Convirtiendo en un factor para el compromiso del empleador acatar sus funciones y de la empresa proveer de beneficios.

Por último, el estudio de Ríos & Vilma, (2018) que estudio a los colaboradores que pertenecen a la tesorería del Ministerio de, en la cual indagó, sobre la motivación en el trabajo, determinando que a mayor motivación es mayor el compromiso de los colaboradores. También a mayor compromiso laboral afectivo será proporcional; una mayor motivación. Otra conclusión es la que a mayor continuidad en la empresa es mayor la motivación en el trabajo. Mientras mayor sea el compromiso laboral normativo tendrá el mismo comportamiento la motivación. En esta investigación, puede entenderse como funciona la motivación y el compromiso de todos los trabajadores que conforman. Los determinantes, que aplican a mayor compromiso es el por el tiempo de continuidad. Es decir, si un trabajador tiene un contrato por más años, este va a representar su compromiso a la empresa en proporción. Además, cabe señalar que la motivación del personal es un aspecto importante para llegar a comprometer al personal con la organización.

Es así que tanto factores extrínsecos como intrínsecos son importantes para conseguir compromiso en los colaboradores, así mismo, la organización esta en su deber de buscar los medios para que el personal sea motivado y cumpla con sus funciones de la mejor manera.

Dentro del capítulo uno se determina el planteamiento del problema, así como también, objetivos, justificación, metodología, alcance y limitaciones. En el capítulo dos se determina todo lo referente a conceptualizaciones en base a la revisión bibliográfica utilizada. En el tercer capítulo se realiza la descripción del método utilizado, es aquí donde se determina los participantes, instrumentos y procedimientos realizados. En el capítulo cuarto se muestran todos los resultados que se obtuvieron con sus respectivas interpretaciones. Y en el último capítulo se plantean todas las sugerencias de mejora.