

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



T E S I S

Niveles de compromiso laboral de los trabajadores del Banco de la Nación,

Provincia de Pasco - 2019

Para optar título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores: Bach. Zuli Jholeyci RIVAS BARZOLA
Bach. Giovanni Beltrán MELENDEZ CUEVA

Asesor: Mg. Nelly Luz FUSTER ZUÑIGA

Cerro de Pasco – Perú – 2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

Niveles de compromiso laboral de los trabajadores del Banco de la Nación,

Provincia de Pasco - 2019

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dra. Yolanda Virginia LLANOS ROMERO
PRESIDENTE

Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE
MIEMBRO

Dr. Otto MENDIOLAZA ZUÑIGA
MIEMBRO

DEDICATORIA

A Dios por la vida.

A nuestros padres, por su infinito cariño y apoyo incondicional, en este largo camino de la vida.

A nuestros maestros por impartirnos sus conocimientos y experiencias.

Los autores

RECONOCIMIENTO

Hacemos el agradecimiento al Administrador del Banco de la Nación sede Pasco, como también expresar nuestro reconocimiento a los colaboradores de la institución por participar y realizar el trabajo con la finalidad de desarrollar el conocimiento de los lectores de esta investigación.

Así también, expresamos nuestro agradecimiento a todas las personas que apoyaron en el desarrollo de este trabajo; como también expresar nuestros saludos y agradecimientos a los docentes de nuestra Escuela de Formación Promocional de Administración de la facultad de Ciencias Empresariales, quienes volcaron sus conocimientos, experiencias en el periodo de preparación académica.

Los autores.

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo general de conocer los niveles de compromiso laboral de los trabajadores del Banco de la Nación en la provincia de Pasco – 2019 y de acuerdo a la propuesta de la hipótesis planteada se logró demostrar los niveles de compromiso laboral de los trabajadores del Banco de la Nación en la provincia de Pasco - 2019, son bajos.

Debemos mencionar que el tipo de investigación fue básica, en un nivel descriptivo, con un método hipotético deductivo, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental de cohorte transversal. Así también debemos precisar que se trabajó con una población de 40 colaboradores, no se tuvo muestra por decisión de los investigadores, se empleó la técnica de la encuesta con su respectivo cuestionario de 18 ítems, separados en tres dimensiones como son: compromiso afectivo, compromiso de continuidad, compromiso normativo.

Después de realizar el trabajo de recolección de datos y el procesamiento estadístico se llegó a probar las hipótesis planteadas tanto la general como las específicas, concluyendo que los niveles de compromiso laboral de los trabajadores del Banco de la Nación en la provincia de Pasco - 2019, son bajos; por lo que con este trabajo descriptivo podemos generar algunas preocupaciones a nivel estratégico y directivo del Banco de la Nación, para que puedan tomar acciones de mejora y evitar problemas posteriores. Esperamos que este pequeño pero significativo aporte sea tomado en cuenta por los responsables pertinentes, así también sea fuente de generación de nuevos trabajos de investigación.

Palabras claves: Compromiso laboral, compromiso afectivo, compromiso de continuidad, compromiso normativo.

ABSTRACT

This research had the general objective of knowing the levels of labor commitment of the workers of the Banco de la Nación in the province of Pasco - 2019 and according to the proposed hypothesis, it was possible to demonstrate the levels of labor commitment of the workers of the Banco de la Nación in the province of Pasco - 2019, they are low.

We must mention that the type of research was basic, at a descriptive level, with a hypothetical deductive method, with a quantitative approach and a non-experimental cross-sectional cohort design. Thus, we must also specify that we worked with a population of 40 collaborators, no sample was taken by decision of the researchers, the survey technique was used with its respective 18-item questionnaire, separated into three dimensions such as: affective commitment, commitment of continuity, normative commitment.

After carrying out the work of data collection and statistical processing, the hypotheses raised both the general and the specific ones were tested, concluding that the levels of labor commitment of the workers of the Banco de la Nación in the province of Pasco - 2019, they're short; Therefore, with this descriptive work, we can generate some concerns at the strategic and managerial level of Banco de la Nación, so that they can take improvement actions and avoid later problems. We hope that this small but significant contribution will be taken into account by the relevant officials, as well as being a source of generation of new research works.

Keywords: Work commitment, affective commitment, continuity commitment, normative commitment.

INTRODUCCIÓN

Entregamos a la comunidad lectora en el ámbito de investigación este trabajo titulado “Niveles de compromiso laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, Provincia de Pasco – 2019”, según Caamaño (2018), en el enfoque de compromiso laboral se identificó tres (3) enfoques que demuestran que el compromiso es un estado psicológico, que relaciona al empleado con la empresa, y saber que este pueda continuar o renunciar a la empresa, esto se logra con un compromiso de conexión afectiva para la organización como también con un compromiso de permanecer en la organización, todo esto se dará siempre que una adecuada capacitación y planificación, considerando como objetivo la excelencia del trabajo propio.

Expresamos que en este trabajo de investigación se empleó la metodología con enfoque cuantitativo, con una investigación básica, de nivel descriptivo, con un método e investigación hipotético deductivo, de diseño no experimental con cohorte transversal, la población participante fue de 40 colaboradores pertenecientes a la institución, finalmente debemos comunicar que se empleó la técnica de la encuesta con su instrumento respectivo cuestionario; por lo que consideramos que al leer este trabajo de investigación pueda emitir su opinión o crítica constructiva sobre el mismo. Finalmente expresamos nuestro agradecimiento a todos los involucrados en este estudio.

Los autores.

ÍNDICE

DEDICATORIA

RECONOCIMIENTO

RESUMEN

ABSTRAC

INTRODUCCIÓN

ÍNDICE

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema.	1
1.2. Delimitación de la investigación.....	4
1.3. Formulación del problema.....	5
1.3.1. Problema general.....	5
1.3.2. Problemas específicos.....	5
1.4. Formulación de objetivos.....	5
1.4.1. Objetivo general.....	5
1.4.2. Objetivos específicos.....	6
1.5. Justificación de la investigación.....	6
1.6. Limitaciones de la investigación.....	6

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio.....	5
2.2. Bases teóricas - científicas.....	9
2.3. Definición de términos básicos.....	14
2.4. Formulación de hipótesis.....	16
2.4.1. Hipótesis general.....	16

2.4.2. Hipótesis específicas	17
2.5. Identificación de variables	17
2.6. Definición operacional de variables e indicadores	17

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación.....	19
3.2. Nivel de investigación.	19
3.3. Métodos de investigación	20
3.4. Diseño de investigación.....	20
3.5. Población y muestra.....	20
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	21
3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación	22
3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.	22
3.9. Tratamiento estadístico.	23
3.10. Orientación ética filosófica y epistémica.....	23

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo.....	24
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados.....	24
4.3. Prueba de hipótesis	32
4.4. Discusión de resultados.	37

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

ANEXOS

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema.

El Ministerio de Economía y Finanzas, tiene como miembro al Banco de la Nación, que representa al Estado en la realización de transacciones comerciales a nivel interno y externo del país. Por los años 1905 fue creada con el nombre de Caja de Depósitos y Consignaciones, en el gobierno de José Pardo y Barreda, luego por los años 1927 en el gobierno de Augusto B. Leguía según Ley N° 5746 estuvo a cargo de la administración del Estanco del Tabaco y Opio; así como también sobre la recaudación del país, entre otros impuestos a finales de ese año estuvo a cargo de la totalidad de rentas del Perú.

Por la década de los sesenta del siglo pasado se nacionaliza la Caja de Depósitos y Consignaciones, y durante el Gobierno de Fernando Belaúnde Terry con Ley N° 16000, fue creado oficialmente el Banco de la Nación; cuyo objetivo fue proporcionar a todos los órganos del Sector Público Nacional los servicios

bancarios que eran necesarios para que las entidades requieran para cumplir sus funciones.

Para todas las entidades del Sector Público Nacional el Banco de la Nación es encargada de otorgar créditos y otras actividades financieras, entre ellas tenemos al Gobierno Nacional, Gobierno Regional y Gobiernos Locales, sin embargo, esta excepcionada de otorgar préstamos a las Empresas del Estado de derecho privado, así como emitir, adquirir, conservar y vender bonos y otros títulos, de acuerdo a Ley.

El banco otorga una línea de crédito para todos los trabajadores y pensionistas del Sector Publico, y que tienen una cuenta ahorro en el banco, esta línea de crédito se asigna al beneficiario para su uso mediante préstamos y/o como línea de una tarjeta de crédito.

A través del Banco se centraliza la totalidad de los recursos y fondos que recauden las administraciones tributarias por concepto de todo tributo, incluidas las comisiones que a éstas correspondan.

Los recursos del Tesoro Público son depositados en el Banco Central en una cuenta especial y principal. El banco se encuentra ubicado en cada una de las provincias peruanas, haciendo un número total de 634 oficinas, de los cuales aproximadamente el 58 % se encuentra ubicadas en los distritos alejados del país donde no llega la banca privada. Una de estas oficinas se encuentra en el distrito de Yanacancha, con una oficina principal en el jirón Columna Pasco edificio estatal N° 2 San Juan, y una dependencia en la Av. El Minero, dentro de las instalaciones del Ministerio Regional de Transporte, y otro en el la Municipalidad Provincial de Pasco en el Distrito de Chaupimarca, también en los distritos que se ubican en Huariaca, Huayllay; Paucartambo y Huachón. La banca privada no

llega a todos los distritos del Perú, es así que el Banco de la Nación aprovecha y tiene instalada en 635 oficinas en todo el territorio nacional, de las cuales el 60 % son única oferta bancaria. Dentro de sus recursos humanos tiene más de 4000 trabajadores a nivel nacional buscando que los usuarios tengan interconexión financiera. Estos trabajadores considerados como servidores públicos tienen el deber de laborar con transparencia, discreción, neutralidad y responsabilidad, haciendo uso adecuado del cargo y de los bienes que administran. Los trabajadores deben tener las siguientes competencias organizacionales:

- a) Compromiso en el cumplimiento de sus responsabilidades, objetivos, normas y plazos establecidos.
- b) Honestidad en sus relaciones interpersonales y correcto uso de los recursos.
- c) Uso de la creatividad para proponer ideas innovadoras y valor al trabajo.
- d) Comunicación para compartir información entre los equipos de trabajo y brindar retroalimentación.

Entre las competencias que deben tener los recursos humanos es el compromiso laboral motivo de nuestra investigación y de acuerdo a las investigaciones realizadas a nivel nacional se tiene que el 87% de las empresas en el Perú enfrenta un problema principal conocido como la falta de compromiso laboral, según Deloitte Perú en un informe realizado en el 2015 sobre “Tendencias Globales de Capital Humano”; publicó sobre la preocupación de los gerentes de Recursos Humanos frente al reto del compromiso laboral de los empleados las deficientes acciones para fortalecer la cultura organizacional.

Asimismo, mencionan que el 60% de los gerentes de Recursos Humanos indicaron no contar con un programa para definir y fortalecer de la cultura corporativa, sin embargo, mencionaron que el 7% asegura poseer un nivel

excelente al calificar su compromiso laboral de sus colaboradores. Entre otros problemas que consideran a nivel de las empresas son: dificultades sobre las habilidades de la fuerza laboral, carencia de habilidades de Recursos Humanos, estrés en el centro de trabajo, mejorar los procesos empresariales, disminuir los índices de complejidad, complejidad inherente a los procesos en el trabajo, capacidad de manejar herramientas de analítica al interno de sus gestiones laborales. Basado en todos estos problemas a nivel mundial y nacional, no es ajeno a nivel local poder observar los problemas sobre los colaboradores en las instituciones locales y gubernamentales tomando en cuenta que existe un mercado cambiante donde conviven generaciones más variantes con diferentes ambiciones y metas profesionales, siendo complicado fidelizar a los empleados por partes de las organizaciones, siendo una razón principal la falta de compromiso laboral, derivada de muchos factores y que repercute directa e indirectamente en los resultados de las organizaciones, por ello nace esta investigación esperando describir el compromiso de los empleados dentro del Banco de la Nación zona centro, buscando que los beneficios sean para ambas partes como el personal y los directivos.

1.2. Delimitación de la investigación

Para esta investigación tendremos en cuenta las siguientes delimitaciones:

- a) **Delimitación espacial.** – Se realizó la investigación en el Departamento de Pasco, provincia de Pasco, Distritos de Yanacancha, Huariaca, Huachón, Huayllay , Sede del Banco de la Nación.
- b) **Delimitación temporal.** - El estudio comprendió los meses desde junio a diciembre del 2021.

- c) **Delimitación social.** – Esta investigación conforma el grupo social a los colaboradores del Banco de la Nación Pasco.
- d) **Delimitación conceptual.** - Según Robbins (2004), declara que “El compromiso laboral es como una actitud, una forma de demostrar un reconocimiento hacia el trabajo, este lo da a conocer como un estado en el que un trabajador se siente identificado con la empresa u organización y sus metas, a sus objetivos y esta toma la decisión de seguir perteneciendo y siendo parte de ella”. Resumiendo, como una participación frecuente asociada al ámbito laboral, con iniciativa para identificarse con la organización en que labora.

1.3. Formulación del problema

Problema general

¿Cuáles son los niveles de compromiso laboral de los trabajadores del Banco de la Nación en la provincia de Pasco - 2019?

Problemas específicos

- a) ¿Cuál es el nivel del compromiso afectivo de los trabajadores del Banco de la Nación en la provincia de Pasco - 2019?.
- b) ¿Cuál es el nivel del compromiso de continuidad de los trabajadores del Banco de la Nación en la provincia de Pasco - 2019?.
- c) ¿Cuál es el nivel del compromiso normativo de los trabajadores del Banco de la Nación en la provincia de Pasco - 2019?.

1.4. Formulación de objetivos

Objetivo general

Conocer los niveles de compromiso laboral de los trabajadores del Banco de la Nación en la provincia de Pasco - 2019.

Objetivos específicos

- a) Diagnosticar el nivel del compromiso afectivo de los trabajadores del Banco de la Nación en la provincia de Pasco - 2019.
- b) Diagnosticar el nivel del compromiso de continuidad de los trabajadores del Banco de la Nación en la provincia de Pasco - 2019.
- c) Diagnosticar el nivel del compromiso normativo de los trabajadores del Banco de la Nación en la provincia de Pasco - 2019.

1.5. Justificación de la investigación

La justificación de esta investigación está basada en la práctica laboral porque permitió hacer un diagnóstico al conocer los niveles de compromiso laboral que tienen los colaboradores en el Banco de la Nación dentro de la Provincia de Pasco, así mismo se identifica los factores que conforman el compromiso y el impacto que tienen ellos.

Por lo cual consideramos que nuestro estudio servirá para realizar otras investigaciones futuras entendiendo que el compromiso laboral, es un estado mental positivo, satisfactorio y relacionado al trabajo, donde el colaborador tiene sentido de pertinencia hacia la organización, y pueden brindar su esfuerzo extra.

Consideramos que se puede realizar nuevos estudios basados en este diagnóstico que se encuentre relacionados con la satisfacción laboral, desempeño laboral o enfrentado al burnout laboral.

1.6. Limitaciones de la investigación.

Consideramos que las limitaciones que se tienen en un trabajo de investigación, es la disponibilidad de tiempo, que sin embargo es superada porque mostramos todo el interés de realizar nuestro trabajo de investigación. }

Por otro lado, también podemos considerar como una limitación a los recursos económicos ya que este trabajo se desarrollará con nuestros propios peculios.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

Tomamos en consideración para realizar esta investigación antecedente de investigaciones nacionales como internacionales, las cuales explicaremos de la siguiente manera:

a) Internacionales:

Casuso (2011). El objetivo de este estudio es conocer el estrés académico percibido y su compromiso con el estudio por partes de los estudiantes universitarios, buscando analizar la influencia de ambas variables sobre el rendimiento académico. Empleo a la metodología con un diseño observacional de orden transversal de naturaleza analítica. Utilizo como instrumento una escala de estresores académicos, su población de estudio estuvo conformado por estudiantes universitarios de las facultades de enfermería, fisioterapia, podología y terapia ocupacional de la Universidad de Málaga en el curso 2009 a 2010. Sus resultados encontrados más importantes son con referencia al Engagement

académico, tienen valores altos sobre todo en la dimensión Dedicación. Además, los estresores académicos referidos son las deficiencias metodológicas del profesorado, los exámenes, la sobrecarga del estudiante y las intervenciones en público.

Fierro-Moreno, E., Alvarado-Ibarra, M. G., & García-Lirios, C. (2018). El objetivo de la investigación fue indagar la estructura del compromiso laboral en un contexto institucional frente a políticas de salud dedicadas a evaluar el desempeño del profesionista y los grupos con los que se relaciona. La metodología empleada para este estudio fue transversal y exploratorio; utilizo un instrumento de escalas con 21 items; la muestra empleada para el estudio fue de manera intencional con 324 practicantes en centros de salud comunitaria de México. Los resultados encontrados fueron que construyo un modelo estructural donde se encontró las relaciones negativas en los tres factores subyacentes en el concepto de compromiso laboral.

Ontiveros F. D. C. (2016). En este artículo el objetivo de la investigación fue crear un modelo empírico para medir la percepción de los maestros sobre la calidad del clima laboral, la autopercepción de la inteligencia emocional, la autopercepción de las competencias laborales siendo predictores sobre el nivel de compromiso autopercebido por los maestros de la Unión Mexicana del Norte. En esta investigación fue empírica cuantitativa, explicativa, descriptiva, transversal, exploratoria, correlacional y multivariante, empleo un instrumento para una muestra de 205 maestros profesionistas del norte de México. Los resultados finales se dieron en el modelo confirmatorio que explico las relaciones causales entre las variables latentes, los índices de bondad de ajuste del modelo alterno

secundario mostraron un mejor ajuste para explicar las relaciones entre los factores de compromiso laboral y desempeño laboral.

Marsollier R.G. (2015). En su trabajo de investigación trazo como objetivo de estudio indagar la diversidad de variables psicosociales y organizacionales relacionadas con el compromiso en el trabajo. La metodología empleada está relacionada en cualitativas y cuantitativas, para conocer la relación entre e Engagement y la asociación con el Síndrome de Burnout, sin embargo, la metodología cualitativa se encarga de la problemática abordando el trabajo en la universidad, la universidad como ambiente de trabajo, actitudes frente al trabajo. Los instrumentos utilizados son un cuestionario, para el Engagement y Burnout se utilizó las pruebas psicométricas; para el Engagement se utilizó la escala de UWES, internacionalmente conocido. La muestra estuvo conformada por 69 empleados considerados como apoyo administrativo de dos facultades de UNCUYO. Los resultados logrados identifican valores altos para la dimensión Vigor y Dedicación en el trabajo, teniendo como más débil a los niveles de absorción.

b) Nacionales:

Chávez Z. L. K., & Ramírez A. K. (2019). El objetivo de la investigación fue analizar el nivel de satisfacción laboral y la motivación laboral en la empresa Maestro Alfa Store de la ciudad de Iquitos en el año 2018, para mejorar el nivel de compromiso de cada trabajador. Se empleo la metodología no experimental con diseño transversal, a nivel descriptivo; se empleó un instrumento con 19 ítems, la muestra empleada fue el tamaño de la población en numero de 24 trabajadores. Los resultados finales de la investigación demuestran que existe una

alta motivación y satisfacción laboral que influye en el compromiso laboral de la empresa en estudio.

Loza A. D. (2019). En esta investigación se tuvo como objetivo identificar el compromiso laboral de los trabajadores de una empresa productora de harina en la ciudad de Arequipa, emplearon la metodología de enfoque cuantitativo con diseño no experimental de corte transversal en el nivel descriptivo, ya que el investigador sólo observó la realidad; así mismo empleó el instrumento un cuestionario; la muestra empleada en la investigación fue de 47 trabajadores, los resultados obtenidos en esta investigación fueron que se confirmó la hipótesis general que mencionaba que el compromiso de los trabajadores hacia la empresa productora de harina en la ciudad de Arequipa se identificó que tienen un alto compromiso con su empresa.

Vinces, A. (2018). Menciona en su investigación el objetivo que fue de proponer un plan de Engagement laboral para mejorar la productividad de los colaboradores en la institución financiera CMAC Piura Chiclayo 2018. Su metodología empleada fue de diseño no experimental cuantitativo con nivel descriptivo, diseño transversal y deductivo, utilizó el instrumento cuestionario de escala de Likert con la técnica de la encuesta, para ello su muestra estuvo conformado por 55 trabajadores de la entidad financiera; los resultados obtenidos concluyen que el 63.6% de los trabajadores consideran que el nivel es bajo del Engagement; en cuanto a su productividad el 50.9% indican que su productividad es mala, sin embargo explican que si aplican un plan de Engagement se mejorará la productividad de la institución financiera CMAC Piura Chiclayo, concluyendo con una propuesta de talleres como desarrollo personal, liderazgo, autoestima y convivencia.

2.2. Bases teóricas - científicas

Compromiso Organizacional o Laboral.

Entendemos al compromiso organizacional también como el compromiso laboral, y esto se define como una actitud psicológica por parte de los colaboradores de una organización y su apego al lugar de trabajo. Es fundamental el compromiso de los trabajadores para determinar si ellos se mantendrán durante un largo periodo de tiempo y tendrán mucha pasión para alcanzar los objetivos trazados.

Conociendo el compromiso laboral ayuda a pronosticar la satisfacción en el trabajo, el compromiso de la fuerza laboral, la distribución de liderazgo, el desempeño, la inseguridad laboral y otras variables más. Su importancia radica en la observación que debe tener la dirección para conocer su dedicación de los trabajadores en las tareas que se asignan diariamente en sus labores.

Por otro lado, según (Allen y Meyer, 1990 en Richard Alarcon 2015), mencionan que el compromiso organizacional es un estado psicológico, caracterizada por la relación de los empleados con su organización, siendo un rol importante su decisión en continuar perteneciendo a la organización o dejando de ser miembro.

De acuerdo con (Robbins, 2004) define al compromiso organizacional como una actitud que siente y expresa el individuo hacia su entidad. Así mismo (Marquina-Vergara, C., 2013) conceptualizan de seguir perteneciendo a la organización con el deseo de realizar esfuerzos significativos para la organización.

Coincidentemente con las definiciones de Porter y Lower (1965), quienes definen al compromiso organizacional como el deseo de esforzarse por la

institución, con el anhelo de permanecer en la organización aceptando sus principales objetivos y valores, según (Salvador & Ferrer, 2012).

Según lo que manifiestan (Dominguez A., Ramírez C. & Garcia M. 2013) acerca de Buchanan (1974) que define al compromiso organizacional como ver al individuo comprometido como miembro de la institución, generando en el mismo un sentimiento de apego hacia los objetivos y valores organizacionales.

De acuerdo con (Bentanzos D. & Paz R., 2007) comentan que Cotton (1993) conceptualiza al compromiso como el proceso participativo, influencia y/o incentivos, donde es utilizada las capacidades personales para estimular el apego de los trabajadores hacia el éxito organizacional. Existe muchas definiciones, sin embargo, todas coinciden en señalar que es la vinculación del individuo con la organización.

Según (Salvador & Ferrer, 2012), menciona que el concepto de compromiso organizacional de acuerdo con muchos investigadores que no sólo se aplica en el ámbito organizacional y de marketing, también se aplica en los campos de psicología y economía.

Para (Tejada T. & Arias G., 2005), el concepto de compromiso laboral se relaciona con otras variables tales como la satisfacción y el desempeño en diversas organizaciones.

Por otro lado, consideramos un concepto importante para la psicología organizacional porque se ubica en los estudios que se vincula entre los empleados y la organización, principalmente en el impacto de manera directa que tiene las actitudes y conductas del trabajador, entre ellas tenemos por ejemplo la aceptación de metas, valores y cultura de la organización, menor ausentismo y baja rotación de personal. Según (Organ P. & Mackenzie, 2006) citados en (Böhrt, 2014), la

organización logra que el trabajador se comprometa e identifique con la misma por lo que existirá mayor probabilidad de permanecer en la institución desarrollando sus habilidades, capacidades individuales y colectivas formando parte de equipos de trabajo organizados.

Según (Böhrt, Solares & Romero, 2014), propone que el concepto de compromiso con la organización esbozado por (Meyer y Allen, 1997), resalta que la relación de los empleados con la organización debe ser vista desde distintos ángulos que permita reconocer la diversidad de vínculos que desarrolla los empleados. Sin embargo, (Meyer, Allen & Smith, 1993) proponen el modelo tridimensional sobre el compromiso organizacional, la que apreciamos en la figura 1.

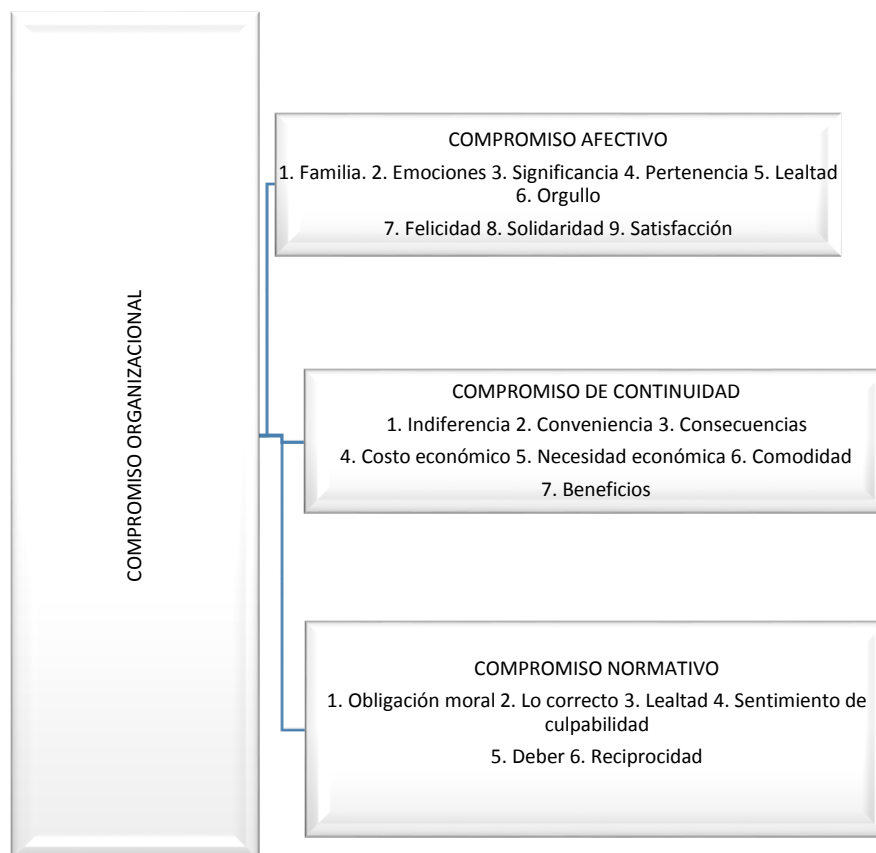


Figura 1. Elementos del Compromiso Organizacional (Allen y Meyer, 1990)

a) Dimensiones del Compromiso Laboral

➤ **Compromiso Afectivo**

Según (Bentanzos D. & Paz R., 2007), consideran que como la perspectiva psicológica del compromiso con la organización a la “fuerza relativa a la identificación individual e implicación con una organización en particular”. Esta formación del compromiso psicológico depende del intercambio entre el empleado y la organización, con la espera de recibir recompensas psicológicas además de obtener nuevos conocimientos y reconocimiento en su equipo de trabajo.

Según (Rios M., Tellez R. & Ferrer G., 2010), mencionan que la identificación y afinidad del colaborador con la organización se expresa en el trabajador a través del orgullo de pertenecer a la organización y a su vez la solidaridad del mismo.

➤ **Compromiso continuo**

Según (Rios M., Tellez R. & Ferrer G., 2010), manifiestan que el apego de carácter material que el trabajador tiene con su organización, reconoce los costos asociados con dejar la organización. También se tiene como perspectiva del compromiso organizacional al resultado de un acuerdo de incentivos y contribuciones en el empleador y el trabajador, por lo que el mismo, asocia los beneficios que recibe con el trabajo considerando como incentivos para permanecer con la organización. Así también, el trabajador toma en cuenta las oportunidades de crecimiento dentro de la organización, siendo que el trabajador

percibe mayores posibilidades, mayor será su apego a la organización, por el contrario, si fuesen más reducidas dichas posibilidades entonces menor será su apego.

➤ **Compromiso normativo**

Es la experimentación del trabajador por tener un fuerte sentimiento de obligación, el pertenecer a la organización donde labora, esta perspectiva de atribución que define como la obligación que el empleado adquiere como resultado de realizar ciertos actos que son voluntarios, explícitos e irrevocables. De manera idéntica sucede con el compromiso afectivo, normativo siendo de carácter emocional por que desarrolla un sentimiento de obligación hacia la organización. Según (Wright y Doherty, 1998), el bienestar psicológico es un elemento decisivo en el compromiso, definido como “un estado afectivo en el que se encuentra una persona en su entorno laboral, tanto en términos de activación como de grado de placer experimentado”.

Las personas dinámicas, contentas, entusiasmados, relajados, sentirán mayor bienestar, mientras que todo lo contrario sentirán aquellas personas que desarrollen menor bienestar, así afirman (Flores M., J., & Gómez V., I. (2018).

Según (Dávila de León, C. & Jiménez G., G. (2014), se entiende por compromiso la motivación de quedarse, colaborar y crecer en una organización. Por lo que se diferencia con la satisfacción, porque un trabajador satisfecho no necesariamente se encuentra comprometido con la organización. Sin embargo, (Abanto A. S., 2017), manifiesta que, para ser competitivo en el entorno globalizado, el cual tiene transformaciones aceleradas y dinámicas, se exige un cambio radical referente a las creencias y valores de la empresa, en que las

personas deben asumir diferentes roles y adoptar posturas de mayor flexibilidad, para lograr todo ello es importante obtener el compromiso del talento humano.

De otro lado (Sahili, 2011), menciona tres dimensiones asociadas al compromiso laboral:

1. Vigor emocional y físico. - es referida a los altos niveles de energía y resistencia, a la disposición para invertir esfuerzo en la labor sin producir fatiga en el trabajador, además debe tener fuerzas y persistir frente a las dificultades que se pudiera encontrar. Lo opuesto a ello es el agotamiento que hace difícil y penoso realizar las tareas más sencillas.
2. Dedicación. - Es sobre la fuerte participación en el trabajo, seguido de sentimientos de entusiasmo y significado, sumado el orgullo o inspiración.
3. Absorción en el trabajo, esta se refiere al estado agradable de inmersión total en la actividad realizada, volviéndose difícil separarse del trabajo, dando como resultado una percepción más rápida del tiempo. Lo opuesto a ello es tener idea de que el trabajo no es significativo, produciendo una difícil concentración en las actividades y la necesidad de consultar frecuentemente las horas del reloj para saber que se dejará de trabajar pronto.

2.3. Definición de términos básicos

Adecuación: Conformidad de una noción con su objeto o de los términos en una relación.

Administración Calidad Total: Proceso de mejora continuo de la calidad en el largo plazo. Compromiso con la excelencia por todas las personas en una organización, que pone de relieve la excelencia alcanzada por medio del trabajo en equipo y un proceso de mejoramiento continuo.

Aptitud: Carácter o conjunto de condiciones que hacen a una persona especialmente idónea para una función determinada.

Área de competencia laboral: Sector de actividad productiva delimitado por un mismo género o naturaleza de trabajo; es decir, por el conjunto de funciones productivas con objetivos y propósitos análogos para la producción de bienes o servicios de similar especie.

Cadena Productiva: Es el Conjunto de los actores de una actividad productiva, que interactúan para hacer posible la producción, transformación y comercialización de bienes.

Calidad: Aquellas características del producto que responden a las necesidades del cliente.

Calidad de la información: Es una calificación del valor de la información mayormente en términos de su utilidad potencial o real para los usuarios.

Clima Organizacional: Concepto que se refiere a las percepciones del personal de una organización con respecto al ambiente global en que desempeña sus funciones.

Cluster: Conjunto de empresas geográficamente cercanas de un mismo sector que se eslabonan entre sí para generar ventajas competitivas.

Competencias básicas: Describen los comportamientos elementales que deberán mostrar los trabajadores, y que están asociados a conocimientos de índole formativa.

Competencias específicas: Identifica comportamientos asociados a conocimientos de índole técnico, vinculados a un cierto lenguaje tecnológico y a una función productiva determinada.

Competencias genéricas: Describen los comportamientos asociados con desempeños comunes a diversas ocupaciones y ramas de actividad productiva, como son la capacidad de trabajar en equipo, de planear, programar, negociar y entrenar, que son comunes a una gran cantidad de ocupaciones.

Competente: Persona que posee un repertorio de habilidades, conocimientos y destrezas y la capacidad para aplicarlos en una variedad de contextos y organizaciones.

Competencia laboral: Aptitud de un individuo para desempeñar una misma función productiva en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad esperados por el sector productivo. Esta aptitud se logra con la adquisición y desarrollo de conocimientos, habilidades y capacidades que son expresados en el saber, el hacer y el saber hacer.

Competitividad: Conjunto de Habilidades y Capacidades para competir.

Comportamiento Organizacional: Estudio de los individuos y de los grupos dentro del ámbito de la organización.

Coordinación: Proceso de armonizar todas las actividades de una organización, facilitando el trabajo y los resultados. Sincroniza recursos y actividades en proporciones adecuadas y ajusta los medios a los fines. Establecer relaciones entre varias partes del trabajo.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Los niveles de compromiso laboral de los trabajadores del Banco de la Nación en la provincia de Pasco - 2019, son bajos.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a) El nivel del compromiso afectivo de los trabajadores del Banco de la Nación en la provincia de Pasco - 2019, es bajo.
- b) El nivel del compromiso de continuidad de los trabajadores del Banco de la Nación en la provincia de Pasco - 2019, es bajo.
- c) El nivel del compromiso normativo de los trabajadores del Banco de la Nación en la provincia de Pasco - 2019, es bajo.

2.5. Identificación de variables

Identificamos las variables de la siguiente manera:

a). Hipótesis General

COMPROMISO LABORAL

a) Hipótesis Específicas

- Compromiso afectivo
- Compromiso de continuidad
- Compromiso normativo

2.6. Definición operacional de variables e indicadores

Tabla 1. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
V.1. COMPROMISO LABORAL	Harter, Schmidt y Hayes (2002) agregan que con relación al compromiso laboral se requiere entender las percepciones del empleado sobre sí mismo, su trabajo y su organización. Sin	Compromiso afectivo Compromiso de continuidad	Medición de compromiso laboral. Trabajo. Pronóstico de la empresa.

	<p>embargo, añaden, esta comprensión es demasiado general para ser aplicada fácilmente en la práctica porque existe una distancia entre ella y las experiencias del día a día de los trabajadores en su situación de trabajo; entonces proponen abordarla de manera más cotidiana.</p>	<p>Compromiso normativo</p>	<p>Las remuneraciones. La marca El desempeño Liderazgo.</p>
--	--	-----------------------------	---

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación.

El propósito de esta investigación reúne las condiciones para ser formulada como una investigación básica, de acuerdo con (Fernández y otros, 2014), la investigación se define como “un conjunto de procesos sistemáticos y empíricos que se aplica al estudio de un fenómeno”, para desarrollar los conocimientos acerca del compromiso laboral, teniendo un nivel de investigación descriptivo.

3.2. Nivel de investigación.

Debemos mencionar que el nivel de investigación fue básica, en un nivel descriptivo, con un método hipotético deductivo, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental de cohorte transversal. Así también debemos precisar que se trabajó con una población de 40 colaboradores, no se tuvo muestra por decisión de los investigadores, se empleó la técnica de la encuesta con su respectivo

cuestionario de 18 ítems, separados en tres dimensiones como son: compromiso afectivo, compromiso de continuidad, compromiso normativo

3.3. Métodos de investigación

Aplicamos el método científico con sus técnicas hipotético – deductivo, de acuerdo al procedimiento estadístico y objetivo de la investigación, así mismo consideramos que el sistema de procedimientos metodológicos permite plantear algunas afirmaciones como hipótesis y verificarlas mediante la deducción, a partir de ellas las conclusiones y confrontación de los hechos.

3.4. Diseño de investigación.

Se empleó el diseño transversal porque se recogió los datos de la encuesta en una sola vez, la investigación tiene un método observacional no experimental.

Consideramos el siguiente esquema de investigación:

De acuerdo al siguiente esquema:

$M \rightarrow O$

Donde:

M : Muestra de estudio

O : Observaciones obtenidas de la variable

V1 : Compromiso laboral.

3.5. Población y muestra

3.5.1 Población

La población se consideró a 40 trabajadores que pertenecen a las oficinas distritales de la provincia de Pasco, entre ellas tenemos Yanacancha, Chaupimarca, Huayllay, Huariaca, Huachon.

3.5.2. Unidad de análisis

La unidad de análisis estuvo conformada por un colaborador del Banco de la Nación en cada uno de los distritos y estará conformada por un trabajador de la institución.

3.5.3. Muestra de la investigación

La población para esta investigación consideramos que es relativamente pequeña, por lo que decidimos trabajar con la población entera, llamada censo muestral.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnicas

Las técnicas de recolección de datos, empleados en esta investigación son las encuestas, observación y análisis documental, entendemos que estos son procedimientos organizados para recolectar datos que llevaron a ser la medición de la variable.

Instrumentos

Los instrumentos empleados en la investigación fueron el cuestionario tipo escala y la guía de análisis documental, entendiéndose que son un soporte físico o virtual que utiliza el investigador para recolectar y registrar datos para la investigación, también podemos mencionar que la recolección de datos se hizo en una sola oportunidad.

Técnicas de recolección de datos

La técnica de recolección de datos, se realizó a través del método de observación, las encuestas y cuestionarios empleados a través de procedimientos organizados, ayudo a recoger los datos correctos de la variable en estudio.

3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

La validación de contenido se realizó mediante juicios de expertos, profesionales que evaluaron de acuerdo a su capacidad intelectual considerando criterios de: relevancia, pertinencia, claridad, etc., quienes observaron y analizaron las preguntas formuladas.

La confiabilidad del instrumento de recolección de datos se fundamenta de acuerdo a la consistencia cuantitativa, es decir, se analiza la fuerza de distintas ocasiones, cuando se aplica por segunda vez el instrumento los resultados serán parecidas de acuerdo al proceso de medición mediante la estadística del Alpha de Cronbach. Hernández, et al (2010), considera que la fiabilidad de los instrumentos (cuestionario) es un proceso de medición que mide el nivel de relación entre las variables de estudio de acuerdo a la recolección de datos obtenidos.

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.

Finalizado el trabajo de campo, denominado recojo de datos, se procedió a construir la base de datos sobre el cuestionario empleado, luego se procedió a realizar el análisis estadístico, desarrollando los siguientes pasos:

- Obtención de frecuencias y porcentajes de la variable.
- Se procedió a agrupar los ítems en las dimensiones y luego se construyó las tablas y gráficos respectivos.

- Se realizó el análisis descriptivo de la información encontrada como los resultados y finalmente se hizo la prueba de hipótesis utilizando la prueba z normal, respectiva para la investigación utilizando el software respectivo.

3.9. Tratamiento estadístico.

Se utilizó el estadístico z normal, para realizar la prueba de hipótesis luego de haber realizado el proceso descriptivo, se procedió a construir las tablas y gráficos y finalmente hacer la prueba respectiva siguiendo los pasos necesarios.

3.10. Orientación ética filosófica y epistémica

Reconocemos todos los derechos de autor, de todos aquellos que sirvieron para afirmar nuestro marco teórico, además nos queda decir que este trabajo de investigación es original y no es copia alguna de cualquier otro trabajo, para ello nos sometemos a las sanciones de ley si incurriéramos en esta falta.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo.

Se procedió al trabajo de campo para recoger la información a través del cuestionario, con la colaboración de los trabajadores a quienes tuvimos que esperar que se reincorporen y pedir su colaboración en vista que realizamos la toma de datos en setiembre del 2020 encontrándonos en plena pandemia.

Recolectados los datos se fueron procesando con el software de Spss 25 y Excel, pasando por las siguientes etapas, se crearon las variables en el software, luego se ingresaron las respuestas de las encuestas y se procedió a realizar los análisis estadísticos respectivo para la prueba de hipótesis, respectivamente para la hipótesis general y las hipótesis específicas respectivas.

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados.

Variable: Datos Generales

Tabla 2. Edad

	Frecuencia	Porcentaje
Entre 31 y 40 años	12	30,0
Hasta 30 años	9	22,5
Entre 41 y 50 años	9	22,5
Entre 51 y 60 años	8	20,0
Más de 60 años	2	5,0
Total	40	100,0

Fuente: (Instrumento aplicado).

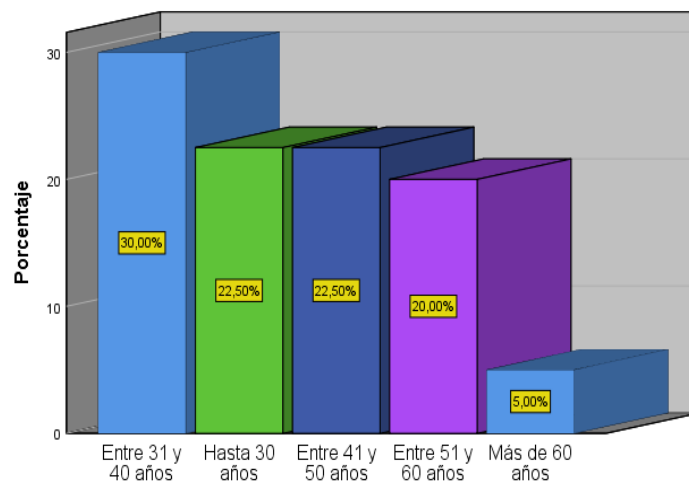


Figura 2. Edad

Interpretación. - Según la tabla 2, nos describe sobre la variable edad de los trabajadores de Banco de la Nación de Pasco, las cuales el 30% tiene la edad entre

31 a 40 años, el 22.5% tiene la edad de 30 años; el 22.5% tiene la edad entre 41 y 50 años, el 20% tiene la edad entre 51 y 60 años; y el 5% tiene la edad más de 60 años. Concluyendo que el mayor porcentaje se concentra en las personas adultas hasta 40 años.

Tabla 3. Genero

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	24	60,0
Femenino	16	40,0
Total	40	100,0

Fuente: (Instrumento aplicado)

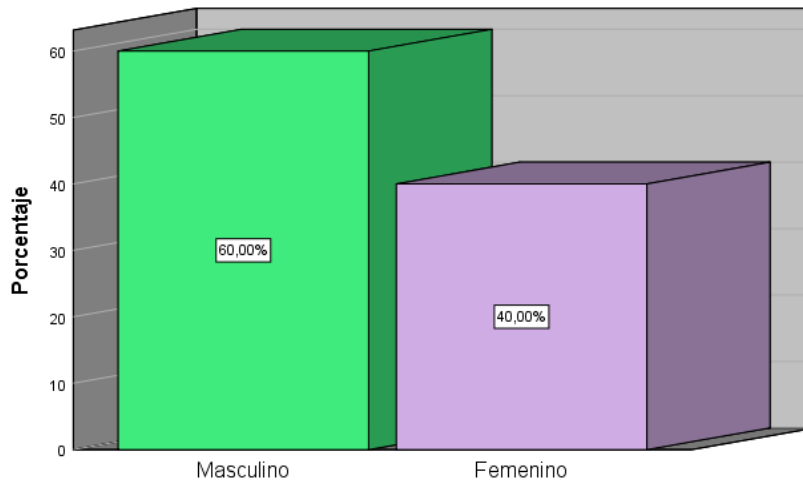


Figura 3. Genero

Interpretación. - Según la tabla 3, nos describe sobre la variable genero de los trabajadores de Banco de la Nación sede Pasco, las cuales el 60% pertenecen al

sexo masculino, y el 40% pertenecen al sexo femenino. Concluyendo que el mayor porcentaje se concentra en las personas de género masculino.

Tabla 4. Nivel Socioeconómico

	Frecuencia	Porcentaje
A	28	70,0
B	6	15,0
C	4	10,0
D	2	5,0
Total	40	100,0

Fuente: (Instrumento aplicado)

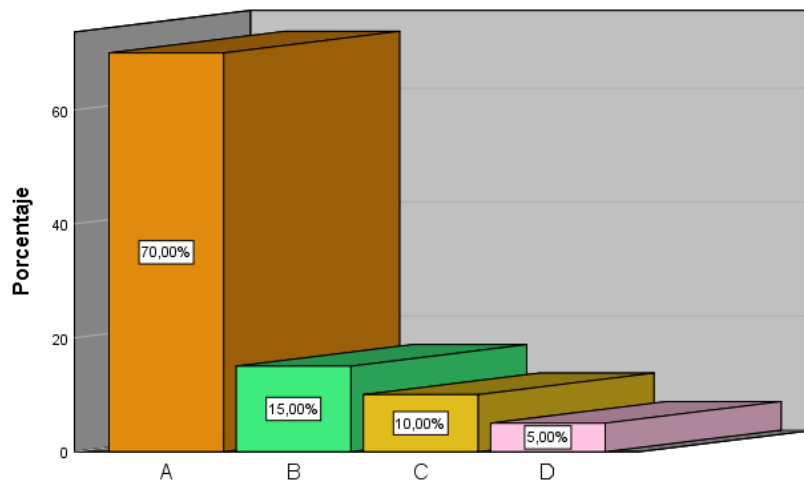


Figura 4. Nivel Socioeconómico

Interpretación. - Según la tabla 4, nos describe sobre la variable nivel socioeconómico de los trabajadores del Banco de la Nación sede Pasco, las cuales el 70% pertenecen al nivel A, el 15% pertenecen al nivel B, el 10% pertenecen al

nivel C, el 5% pertenecen al nivel D. Concluyendo que el mayor porcentaje pertenecen al nivel A.

Tabla 5. Variable Compromiso Laboral

	Frecuencia	Porcentaje
MEDIO	19	47,5
BAJO	11	27,5
ALTO	10	25,0
Total	40	100,0

Fuente: (Instrumento aplicado

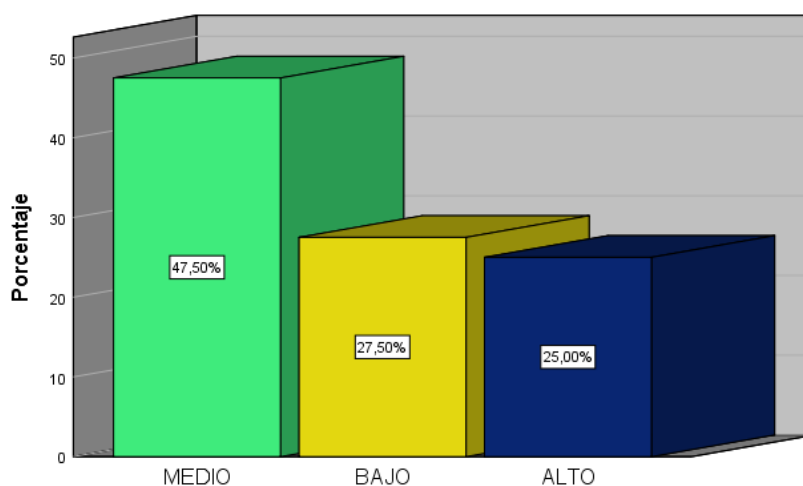


Figura 5. Variable Compromiso Laboral

Interpretación. - Al observar la figura 5 que describe la variable compromiso laboral desde la perspectiva de los trabajadores del Banco de la Nación, podemos apreciar que considera un compromiso laboral medio del 47.50%, mientras que otros consideran bajo en un 27.50%, finalmente sólo el 25% consideran un nivel

alto. Concluyendo que en el Banco de la Nación sede Pasco existe un compromiso laboral medio del casi 50% considerándose un factor para mejorar.

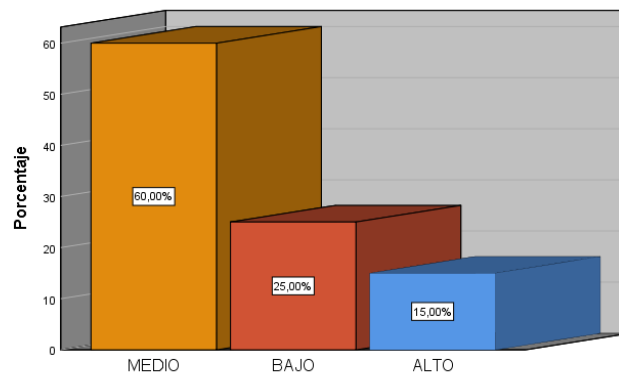
Dimensiones de la variable Compromiso Laboral

Tabla 6. Dimensión Compromiso Afectivo

	Frecuencia	Porcentaje
MEDIO	24	60,0
BAJO	10	25,0
ALTO	6	15,0
Total	40	100,0

Fuente: (Instrumento aplicado).

Figura 6. Dimensión Compromiso Afectivo



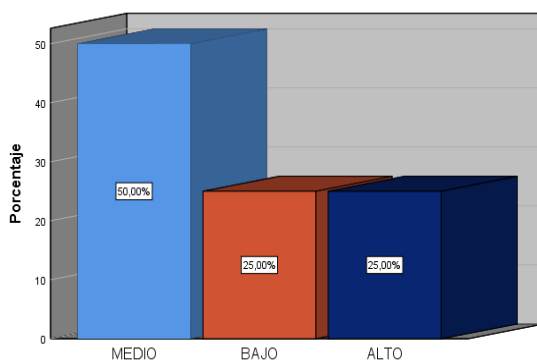
Interpretación. - Al observar la figura 6 que describe la dimensión compromiso afectivo desde la perspectiva de los trabajadores del Banco de la Nación, podemos apreciar que considera un compromiso afectivo medio del 60%, mientras que otros consideran bajo en un 25%, finalmente sólo el 15% consideran un nivel alto. Concluyendo que en el Banco de la Nación sede Pasco existe un compromiso afectivo medio del casi 60% considerándose un factor para mejorar.

Tabla 7. Compromiso de Continuidad

	Frecuencia	Porcentaje
MEDIO	20	50,0
BAJO	10	25,0
ALTO	10	25,0
Total	40	100,0

Fuente: (Instrumento aplicado).

Figura 7. Compromiso de Continuidad



Interpretación. - Al observar la figura 7 describe la dimensión compromiso de continuidad, en ello la perspectiva de los trabajadores del Banco de la Nación, tienen sobre el compromiso de continuidad que considera un 50% en términos medio, el 25% de los trabajadores tienen una perspectiva de nivel bajo y el otro 25% considera un nivel alto. Concluyendo que en el Banco de la Nación sede Pasco existe un compromiso de continuidad del 50% considerándose un factor para mejorar.

Tabla 8. Compromiso Normativo

	Frecuencia	Porcentaje
MEDIO	19	47,5
BAJO	14	35,0
ALTO	7	17,5
Total	40	100,0

Fuente: (Instrumento aplicado).

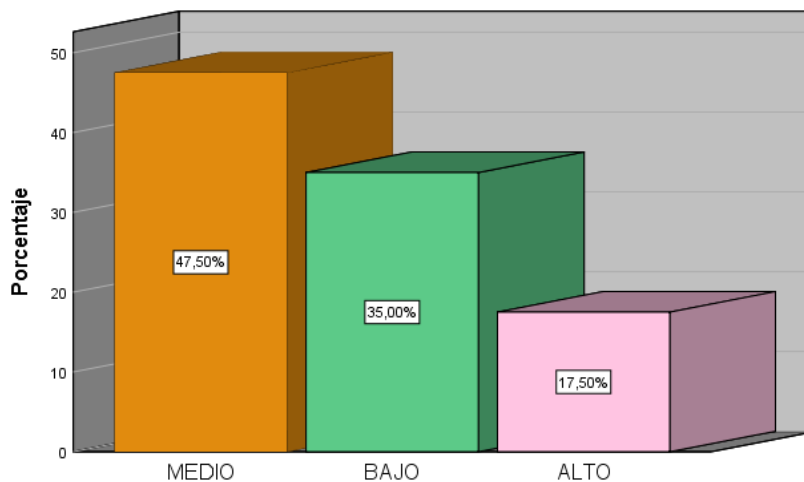


Figura 8. Compromiso Normativo

Interpretación. - Al observar la figura 8 que describe la dimensión compromiso normativo desde la perspectiva de los trabajadores del Banco de la Nación, podemos apreciar que considera un compromiso normativo medio del 47,50%, mientras que otros consideran bajo en un 35%, finalmente sólo el 17,50% consideran un nivel alto. Concluyendo que en el Banco de la Nación sede Pasco existe un compromiso afectivo medio del casi 50% considerándose un factor para mejorar.

4.3. Prueba de hipótesis

Empleamos el estadístico de prueba Z, para realizar la prueba de hipótesis tanto generales como específicas, así como detallamos en las siguientes líneas:

Hipótesis primera:

En primer lugar identificaremos el número total de encuestados, así como la cantidad que consideran bajo el nivel de compromiso afectivo: $n = 40$ y $x = 10$ encuestados consideran bajo, según tabla N° 6.

Luego hallamos el valor crítico en la tabla de distribución normal para un 95% de nivel de confianza: $Z = 1.64$

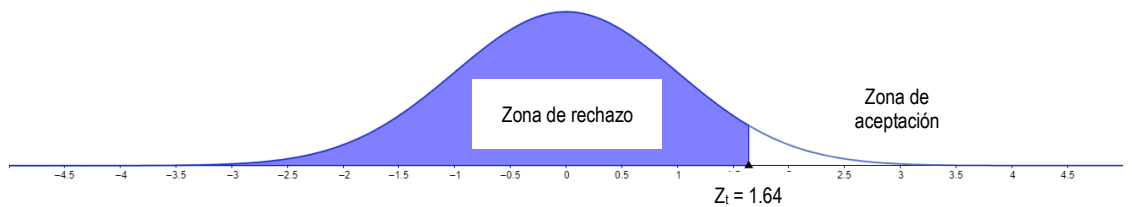
Ahora realizamos la prueba de hipótesis específica 1:

Paso 1: Formulación de las hipótesis

$H_0: P = 25\%$ El nivel del compromiso afectivo de los trabajadores del Banco de la Nación en la provincia de Pasco - 2019, no es bajo.

$H_1: P < 25\%$ El nivel del compromiso afectivo de los trabajadores del Banco de la Nación en la provincia de Pasco - 2019, es bajo.

Paso 2: Esquema de prueba



Paso 3: Estadístico de prueba

$$Z_c = \frac{x - nP}{\sqrt{nP(1-P)}} = Z_c = \frac{10 - 40(0,25)}{\sqrt{40(0,25)(1-0,25)}} = 0,00$$



Paso 4: Decisión y conclusión

El estadístico de prueba cae en la zona de rechazo de la Hipótesis Nula, aceptando la Hipótesis alterna, concluyendo que el nivel del compromiso afectivo de los

trabajadores del Banco de la Nación en la provincia de Pasco - 2019, es considerado como bajo.

Hipótesis segunda:

En primer lugar identificaremos el número total de encuestados, así como la cantidad que consideran bajo el nivel de compromiso afectivo: $n = 40$ y $x = 10$ encuestados consideran bajo, según tabla N° 7.

Luego hallamos el valor crítico en la tabla de distribución normal para un 95% de nivel de confianza: $Z = 1.64$

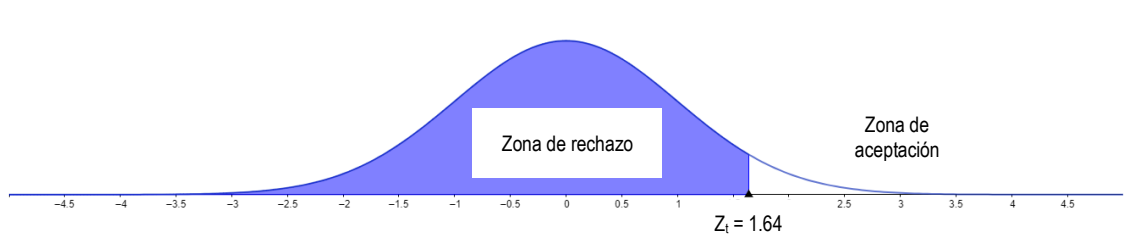
Ahora realizamos la prueba de hipótesis específica 2:

Paso 1: Formulación de las hipótesis

H_0 : $P = 25\%$ El nivel del compromiso de continuidad de los trabajadores del Banco de la Nación en la provincia de Pasco - 2019, no es bajo.

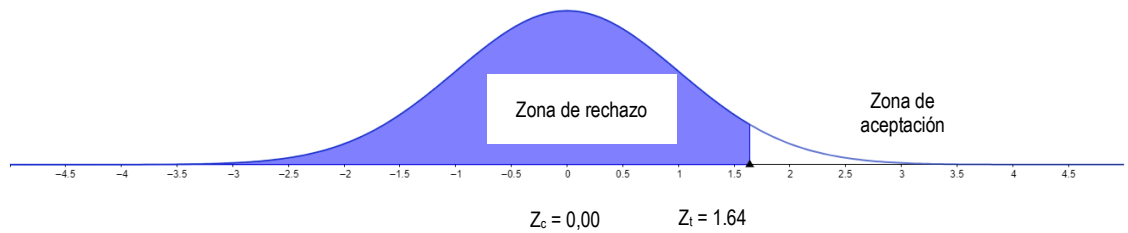
H_1 : $P < 25\%$ El nivel del compromiso de continuidad de los trabajadores del Banco de la Nación en la provincia de Pasco - 2019, es bajo.

Paso 2: Esquema de prueba



Paso 3: Estadístico de prueba

$$Z_c = \frac{x - nP}{\sqrt{nP(1-P)}} = Z_c = \frac{10 - 40(0,25)}{\sqrt{40(0,25)(1-0,25)}} = 0,00$$



Paso 4: Decisión y conclusión

El estadístico de prueba cae en la zona de rechazo de la Hipótesis Nula, aceptando la Hipótesis alterna, concluyendo que el nivel del compromiso de continuidad de los trabajadores del Banco de la Nación en la provincia de Pasco - 2019, es considerado como bajo.

Hipótesis tercera:

En primer lugar identificaremos el número total de encuestados, así como la cantidad que consideran bajo el nivel de compromiso continuidad: $n = 40$ y $x = 14$ encuestados consideran bajo, según tabla N° 8.

Luego hallamos el valor crítico en la tabla de distribución normal para un 95% de nivel de confianza: $Z = 1.64$

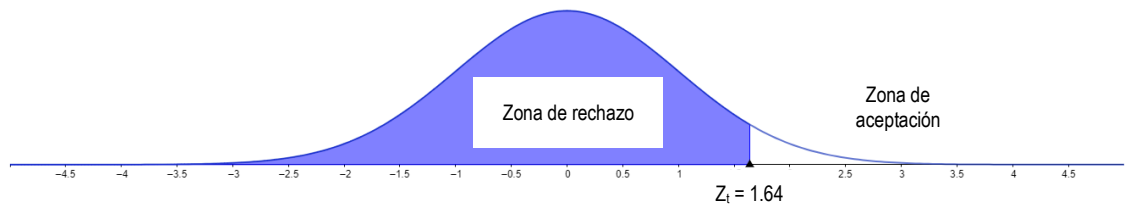
Ahora realizamos la prueba de hipótesis específica 3:

Paso 1: Formulación de las hipótesis

H_0 : $P = 35\%$ El nivel del compromiso normativo de los trabajadores del Banco de la Nación en la provincia de Pasco - 2019, no es bajo.

H_1 : $P < 35\%$ El nivel del compromiso normativo de los trabajadores del Banco de la Nación en la provincia de Pasco - 2019, es bajo.

Paso 2: Esquema de prueba



Paso 3: Estadístico de prueba

$$Z_c = \frac{x - nP}{\sqrt{nP(1-P)}} = Z_c = \frac{14 - 40(0,35)}{\sqrt{40(0,35)(1-0,35)}} = 0,00$$



Paso 4: Decisión y conclusión

El estadístico de prueba cae en la zona de rechazo de la Hipótesis Nula, aceptando la Hipótesis alterna, concluyendo que el nivel del compromiso normativo de los trabajadores del Banco de la Nación en la provincia de Pasco - 2019, es considerado como bajo.

Hipótesis General:

En primer lugar identificaremos el número total de encuestados, así como la cantidad que consideran bajo el nivel de compromiso normativo: $n = 40$ y $x = 11$ encuestados consideran bajo, según tabla N° 5.

Luego hallamos el valor crítico en la tabla de distribución normal para un 95% de nivel de confianza: $Z = 1.64$

Ahora realizamos la prueba de hipótesis general:

Paso 1: Formulación de las hipótesis

$H_0: P = 27.5\%$ Los niveles de compromiso laboral de los trabajadores del Banco de la Nación en la provincia de Pasco - 2019, no son bajos.

$H_1: P < 27.5\%$ Los niveles de compromiso laboral de los trabajadores del Banco de la Nación en la provincia de Pasco - 2019, son bajos.

Paso 2: Esquema de prueba



Paso 3: Estadístico de prueba

$$Z_c = \frac{x - nP}{\sqrt{nP(1-P)}} = Z_c = \frac{11 - 40(0,275)}{\sqrt{40(0,275)(1-0,275)}} = 0,00$$



Paso 4: Decisión y conclusión

El estadístico de prueba cae en la zona de rechazo de la Hipótesis Nula, aceptando la Hipótesis alterna, concluyendo que los niveles de compromiso laboral de los trabajadores del Banco de la Nación en la provincia de Pasco - 2019, son bajos.

4.4. Discusión de resultados.

La investigación que alcanzamos tiene como objetivo conocer los niveles de compromiso laboral de los trabajadores del Banco de la Nación en la provincia de Pasco - 2019 durante la pandemia 2021, a partir de los hallazgos

encontrados, aceptamos la hipótesis general planteada y se logró demostrar que los niveles de compromiso laboral son bajos. Estos resultados si bien son a nivel descriptivo, pero debe tomarse en cuenta para mejorar el compromiso laboral de los trabajadores, generando nuevos temas de investigación basados en la existencia de otros factores existentes en los trabajadores para ser mejorados, en vista que puede desencadenar en problemas laborales muy graves en lo posterior.

Coincidentemente logramos encontrar en Casuso (2011), cuyo objetivo fue conocer el estrés académico percibido y su compromiso con el estudio en universitarios, tratando de encontrar la influencia de las variables sobre el rendimiento académico, los resultados coinciden porque son de niveles bajos el compromiso universitario comparando con nuestro trabajo también encontramos y probamos que el compromiso organizacional en el Banco de la Nación sede Pasco es bajo.

En referencia a la hipótesis 1, tenemos las coincidencias con la investigación de Chávez Z. L. K., & Ramírez A. K. (2019), en vista que ellos manejaron dos variables como la satisfacción y motivación laboral para mejorar el compromiso del trabajador, en nuestro trabajo identificamos el compromiso laboral como variable principal y pudimos encontrar que el compromiso afectivo en los colaboradores del Banco de la Nación sede Pasco, por lo que podemos coincidir que si elevamos la satisfacción y motivación del personal tendríamos como resultados un alto nivel de compromiso con la institución.

Para la hipótesis 2 consideramos las coincidencias con el trabajo de Loza A. D. (2019); quien en su trabajo logró identificar un alto compromiso organizacional de sus trabajadores en la empresa productora de harina en la

ciudad de Arequipa, sin embargo, debemos mencionar que si mejoramos la motivación incrementaremos el compromiso organizacional de la institución en estudio.

Así mismo, para la hipótesis 3 con referencia al compromiso normativo, coincidimos con Vincés, A. (2018), ya que encontró un nivel de compromiso bajo según los resultados encontrados, y sin embargo explican que con aplicar un plan de engagement en la institución financiera CMAC Piura Chiclayo, además generando talleres de desarrollo personal, liderazgo y otros mejorará el compromiso laboral. Siendo estas sugerencias nuevos temas de investigación para otros investigadores.

CONCLUSIONES

Concluida la investigación se logró conocer sobre los niveles de compromiso laboral de los trabajadores del Banco de la Nación en la provincia de Pasco – 2019, esta termina encontrando que el compromiso laboral de los trabajadores de la institución es bajo; por lo que debe generar una preocupación en la línea directriz, así mismo permita más adelante tomar acciones de mejora para la institución.

Con respecto al objetivo específico 1 que fue de diagnosticar el nivel de compromiso afectivo de parte de los trabajadores del Banco de la Nación, se pudo demostrar con la hipótesis que en efecto existe un compromiso afectivo bajo, siendo también motivos de preocupación para el encargado de recursos humanos de la institución.

Relacionando con el objetivo específico 2, que fue de diagnosticar el nivel de compromiso de continuidad de parte de los trabajadores de la institución en estudio, podemos afirmar de acuerdo a la hipótesis planteada que se pudo demostrar que el nivel de compromiso de continuidad es bajo, siendo una preocupación para la plana directriz y responsable del Banco de Nación en la provincia de Pasco.

Finalmente podemos mencionar que con respecto al objetivo específico 3. Que fue de diagnosticar el nivel de compromiso normativo, debemos mencionar y afirmar que, según la prueba realizada, se logró demostrar que el nivel de compromiso normativo también es bajo, pues con estos resultados consideramos que la entidad de tomar algunas acciones de mejora para evitar problemas posteriores que agraven la situación.

RECOMENDACIONES

Al concluir este trabajo de investigación, alcanzamos algunas sugerencias que puedan ser implementadas en la institución objeto de estudio.

- a) Para que un colaborador se encuentre comprometido con la institución debe mantener una comunicación abierta y fluida, para que el colaborador sienta que está realizando un trabajo significativo; entendiendo que esta aportando a la institución, porque alguien que no sepa que está haciendo con su tiempo no estará comprometido con su organización. Además, el trabajador debe recibir una realimentación de parte de sus superiores para saber si tiene valor su trabajo y de ser el caso poder corregir a tiempo los posibles errores, buscando aumentar así la eficacia en el trabajo.
- b) Es importante también la confianza del líder en la institución, ya que ayuda al compromiso organizacional, porque un colaborador que tiene confianza en su jefe podrá decir sus ideas y colaborar mejor. En ese sentido es recomendable que los jefes deben buscar la participación y colaboración abierta de sus empleados con la finalidad de involucrarse en la institución.
- c) Otra recomendación que podemos alcanzar es los directivos del Banco de la Nación deben invertir en el bienestar de sus colaboradores a través de sus beneficios sociales, ya que esto tendrá un impacto directo en los empleados, haciendo que este se sienta valorado y que la institución se preocupa por el empleado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abanto Ancajima, S. (2017). Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana. Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/2881>.
- Allen, N. y Meyer, J. (1990). La medida y antecedentes de afectivo, de continuidad y normativo compromiso con la organización. *Diario de Psicología ocupacional*, 63 (1), 1-18. <http://dx.doi.org/10.1111/j.2044-8325.1990.tb00506.x>.
- Álvarez de Mon, S., Cardona, P., Chinchilla, M., Miller, P., Pérez, J., Pin, J., Poelmans, S., Rodríguez, C., Rodríguez, J., Torres, M. (2001). *Paradigmas del Liderazgo*. Madrid: McGraw Hill.
- Álvarez de Mon, S., Cardona, P., Chinchilla, M., Miller, P., Pérez, J., Pin, J., Poelmans, S., Rodríguez, C., Rodríguez, J., Torres, M. (2001). *Paradigmas del Liderazgo*. Madrid: McGraw Hill.
- Antunes, R. (2000). Metamorfosis en el mundo del trabajo. *Revista Nómadas*, 12, 28-37. Bogotá: Universidad Autónoma.
- Arciniega, L. (2006). ¿Cuál es la influencia de los valores hacia el trabajo en relación con otras variables en el desarrollo del compromiso organizacional?. (Homepage). Recuperado de: <http://mba.americaeconomia.com/biblioteca/papers/cual-es-la-influencia-de-los-valores-hacia-el-trabajo-en-relacion-con-otras-variab>
- Betanzos Díaz, N; Paz Rodríguez, F. (2007). Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal. *Anales de Psicología*, 23, 207-215. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16723205>
- Böhrt, R.; Solares, L. & Romero, C. (2014). Evolución del contrato psicológico y el compromiso organizacional con la edad y la antigüedad. *Ajayu Órgano de Difusión*

- Científica del Departamento de Psicología UCBSP, 12(1), 33-63. Recuperado de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-21612014000100003&lng=es&tlng=es.
- Cáceres, P. (2000). El compromiso organizacional: un concepto actitudinal. www.psenda.cl/asesorialempresalpaperlab/comp/compromiso.html
- Caamaño, E. (2008). Organizational commitment, turnover, and absenteeism: An examination of direct and interaction effects. *Journal of Organizational Behavior*, 16, 49–58
- Castrejón, M. (2016). Relación entre los niveles de engagement y compromiso organizacional en personal de una institución de educación superior de la ciudad de Cajamarca. *Tendencias en psicología*, 2(2), 45-52.
- Casuso, M. (2011). Estudio del estrés, engagement y rendimiento académico en estudiantes universitarios de Ciencias de la Salud. [Tesis Doctoral, Universidad de Malaga]. <http://riuma.uma.es/xmlui/handle/10630/4926>.
- Casuso, M. (2011). Estudio del estrés, engagement y rendimiento académico en estudiantes universitarios de Ciencias de la Salud. [Tesis Doctoral, Universidad de Malaga]. <http://riuma.uma.es/xmlui/handle/10630/4926>.
- Chávez Zevallos, L. K., & Ramírez Acuy, K. (2019). Compromiso laboral en la empresa Maestro Alfa Store de la ciudad de Iquitos, año 2018. [Tesis de grado, Universidad Científica del Perú]. <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/844>
- Chávez Zevallos, L. K., & Ramírez Acuy, K. (2019). Compromiso laboral en la empresa Maestro Alfa Store de la ciudad de Iquitos, año 2018. [Tesis de grado, Universidad Científica del Perú]. <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/844>

- Conway, E. (2004). Relacionar la etapa profesional con las actitudes hacia las prácticas de recursos humanos y compromiso: ¿evidencia de efectos de interacción? *Revista Europea de Trabajo y Psicología Organizacional*, 13 (4), 417-446.
- Dávila de León, C. & Jiménez García, G. (2014). Sentido de pertenencia y compromiso organizacional: predicción del bienestar. *Revista de Psicología*, 32, pp. 271-302. <http://dx.doi.org/10.1080/13576500444000047>
- Domínguez Aguirre, L R.; Ramírez Campos, A F & Garcia Mendez, A. (2013). El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional. *Revista Nacional de Administración*, 4 (1), pp. 59-70. ISSN-e 1659-4932, ISSN 1659-4908.
- Fernández Collado, C., Baptista Lucio, P., & Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Editorial McGraw Hill.
- Fierro-Moreno, E., Alvarado-Ibarra, M. G., & García-Lirios, C. (2018). Contrastación de un modelo de compromiso laboral en una institución pública del centro de México. *Revista de Psicología de la Universidad Autónoma del Estado de México*, 7(13), 32-48.
- Flores M., Jessica, & Gómez V., Ingrid. (2018). Apoyo Organizacional percibido y Compromiso Organizacional en una empresa privada de Lima, Perú. *Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UCBSP*, 16(1), 1-30. Recuperado de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-21612018000100001&lng=es&tlng=es.
- Funes, M. (2013). *Compromiso Laboral en una Institución del Estado*. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Gaitán, A. (1994). *EL análisis cualitativo del discurso*. II Seminario Nacional de Investigación Cualitativa. Medellín: Documento mimeografiado.

- Gibson, J., Ivancevich J. y Donnelly, J. (2001). *Las organizaciones* (10ª Ed.). Santiago: Chile: McGraw Hill.
- Grajales, T. (2000). Escala del grado de compromiso de los empleados universitarios. (Homepage). Recuperado de: <http://tgrajales.net/compinstit.pdf>
- Harter, J., Schmidt, F. y Hayes, T. (2002). Relación a nivel de unidad de negocio entre la satisfacción del empleado, el compromiso del empleado y los resultados del negocio Un metaanálisis. *Revista de Psicología Aplicada*, 87 (2), 268-279. APA PsycNet
- Harter, J., Schmidt, F. y Hayes, T. (2002). Relación a nivel de unidad de negocio entre la satisfacción del empleado, el compromiso del empleado y los resultados del negocio Un metaanálisis. *Revista de Psicología Aplicada*, 87 (2), 268-279. APA PsycNet para instituciones (2002) por la American Psychological Association.
- Hershtatter, A. y Epstein, M. (2010). Millennials y el Mundo del trabajo: una organización y gestión perspectiva. *J Bus Psychol*, 25 (2), 211-223. <http://dx.doi.org/10.1007/s10869-010-9160-y>.
- Littlewood, H. (2003). Metanálisis del Apoyo Organizacional Percibido y Compromiso Organizacional en Organizaciones Mexicanas. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 22 (2), 45-56.
- Loza Ancco, D. (2019). Compromiso laboral de los trabajadores de una empresa productora de harina en la ciudad de Arequipa 2019. [Tesis de grado, Universidad Tecnológica del Perú]. <http://repositorio.utp.edu.pe/handle/UTP/2632>
- Loza Ancco, D. (2019). Compromiso laboral de los trabajadores de una empresa productora de harina en la ciudad de Arequipa 2019. [Tesis de grado, Universidad Tecnológica del Perú]. <http://repositorio.utp.edu.pe/handle/UTP/2632>

- Marín, L. (2001). La multidimensionalidad en la construcción del trabajo como objeto de estudio. En *Fundamentos en Humanidades*, 4, pp. 91-100. Argentina: <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/handle/20.500.11972/194>
- Marquina-Vergara, C. (2013). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en empleados de una universidad privada de Lima. *Revista Científica de Ciencias de la Salud*, 6:6, pp. 32-42.
- Marsollier, R. G. (2015). *El Compromiso Laboral en el Contexto Universitario. Una Aproximación desde la Psicología de la Salud Ocupacional Positiva*.
- Mathieu, J. y Zajac, D. (1990). Una revisión y metaanálisis de los antecedentes, correlatos y consecuencias de compromiso organizacional. *Boletín psicológico*, 108 (2), 171-194.
- Meyer, J. (2014) Compromiso, motivación de los empleados, 3 y Compromiso: Explorando los enlaces. En Gagné, M. (Ed.), *El manual de Oxford de compromiso laboral, motivación y teoría de la autodeterminación*. ESTADOS UNIDOS: Prensa de la Universidad de Oxford.
- Meyer, J., Stanley, D., Herscovitch, L. y Topolnytsky, L. (2002) Afectivo, Continuidad y Normativo Compromiso con la organización: un metaanálisis de antecedentes, correlatos y consecuencias. *Journal of Vocational Behavior*, 61 (1), 20-52. <http://dx.doi.org/10.1006/jvbe.2001.1842>.
- Meyer, J.P. y Allen, N.J. (1991). Una conceptualización de tres componentes de compromiso organizacional: algunas consideraciones metodológicas: humano revisión de gestión de recursos, 1 (1), 61-89.
- Miguel, R. (2005). *Comunicación y Lealtad parlamentaria*. San Vicente: España: Club Universitario.

- Monzón, G. (2004). El Compromiso Laboral Afectivo, Continuo y Normativo de los Colaboradores de una Institución Educativa Guatemalteca. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Mowday, R. T., Steers, R. M. y Porter, L. W. (1979). Los medición del compromiso organizacional. *Diario de comportamiento vocacional*, 14 (2), 224-247.
- para instituciones (2002) por la American Psychological Association.
- Ontiveros Ramírez, F. D. C. (2016). Modelo de asociación entre factores predictores del desempeño y compromiso laboral validado en maestros del corporativo educativo adventista de la Unión Mexicana del Norte. [Tesis Doctoral, Universidad de Montemorelos].
- Richard Alarcón, K. (2017). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa retail, Lima, 2014. *Revista de Investigación Universitaria*, 2015, Vol. 4 (1): 51-58. Recuperado de <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/198>
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento organizacional* (6ª ed.). México: Prentice-Hall.
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Sahili, G. (2011). *Burnout y docencia*. León Guanajuato: México: Trillas.
- Salanova, M .; Schaufeli, W.B .; Llorens, S .; Peiró, J.M. y Grau, R. (2000). Desde el "burnout" al "compromiso": ¿una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16 (2), 117-134.
- Salanova, M. & Schaufeli, W. (2009). *El engagement en el trabajo*. Madrid: Alianza Editorial.
- Salvador-Ferrer, C M; (2012). El compromiso organizacional como predictor de la inteligencia emocional. *Interamerican Journal of Psychology*, 46, 255-260. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28425280007>

- Santos, B. (2011). De la mano de Alicia. Lo social y lo público en la postmodernidad. Bogotá: Siglo del Hombre Editores - Ediciones Uniandes.
- Santos, L. (2011). Relación entre compromiso organizacional y valor hacia el trabajo en una empresa de químicos. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Tejada Tayabas, J M; Arias Galicia, F; (2005). Prácticas organizacionales y el compromiso de los trabajadores hacia la organización. Enseñanza e Investigación en Psicología, 10, 295-309. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29210206>
- Téllez Ramírez, M d R; Ríos Manríquez, M; Ferrer Guerra, J; (2010). El empowerment como predictor del compromiso organizacional en las Pymes. Contaduría y Administración, 103-125. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39512458006> Universidad Nacional de San Luis.
- Van Den Berghe, P. (2005). Gestión y Gerencia Empresariales aplicadas al siglo XXI. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Vargas, J. (2007). La culturocracia organizacional en México. México: Juan Carlos MartinezColl.
- Vinces, A. (2018). Engagement laboral para mejorar la productividad de los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura-Chiclayo 2018. [Tesis de pregrado, Universidad de Señor de Sipan]. <https://core.ac.uk/download/pdf/270312930.pdf>
- Vinces, A. (2018). Engagement laboral para mejorar la productividad de los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura-Chiclayo 2018. [Tesis de pregrado, Universidad de Señor de Sipan]. <https://core.ac.uk/download/pdf/270312930.pdf>

Worley, C. (2007). *Desarrollo Organizacional y Cambio*. México: Thompson Editores,
S.A. de C.V.

ANEXOS

ANEXO 01 CUESTIONARIO

CUESTIONARIO PARA MEDIR “NIVELES DE COMPROMISO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL BANCO DE LA NACIÓN SEDE PASCO - 2019”

Instrucciones: Esta encuesta tiene por objeto explorar el nivel de compromiso laboral. Es por ello que solicitamos responder los siguientes cuestionamientos, sin dejar ninguno sin responder, usted debe expresar su acuerdo o desacuerdo con cada una de las afirmaciones que serían presentadas, usando la escala de 5 puntos ofrecida a continuación.

Género: Femenino: __ () __ Masculino: _ ()

Edad: 15-25 ____ 26-35 ____ 36-45 ____ 46-55 ____ 56-65 ____ 65 a más.

Nivel socioeconómico: A () B () C () D ()

Señale o marque el que más se ajuste a su realidad: 1 = Totalmente en desacuerdo 2 = Moderadamente en desacuerdo. 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4 = Moderadamente de acuerdo. 5 = Totalmente de acuerdo

COMPROMISO LABORAL	1	2	3	4	5
1. Actualmente trabajo en el Banco de la Nación más por gusto que por necesidad.					
2. Una de las principales razones por las que continuó trabajando en el Banco de la Nación es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.					
3. Tengo una fuerte sensación de pertenecer al Banco de la Nación.					
4. Una de las razones principales para seguir trabajando en el Banco de la Nación, es porque otra entidad no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.					
5. Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto.					
6. Me sentiría culpable si dejase ahora el Banco de la Nación considerando todo lo que me ha dado.					
7. El Banco de la Nación tiene un gran significado personal para mí.					
8. Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar el Banco de la Nación.					
9. Ahora mismo no abandonaría el Banco de la Nación, porque me siento obligado con toda su gente.					
10. Me siento como parte de una familia en el Banco de la Nación.					
11. Realmente siento como si los problemas del Banco de la Nación fueran mis propios problemas.					

12. Disfruto hablando del Banco de la Nación con gente que no pertenece a ella.					
13. Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en el Banco de la Nación, es porque fuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo.					
14. La entidad donde trabajo merece mi lealtad.					
15. Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la entidad donde trabajo.					
16. Ahora mismo sería duro para mí dejar el Banco de la Nación donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo.					
17. Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi institución.					
18. Creo que le debo mucho a esta institución.					

Fuente: Córdova, Sofia Emilia

Pasco, diciembre del 2020.

ANEXO N° 02

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: “Niveles de compromiso laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, Provincia de Pasco - 2019”

<u>PROBLEMA GENERAL</u>	<u>OBJETIVO GENERAL</u>	<u>HIPÓTESIS GENERAL</u>	<u>VARIABLES y</u> <u>DIMENSIONES</u>	<u>METODOLOGÍA</u>
¿Cuáles son los niveles de compromiso laboral de los trabajadores del Banco de la Nación en la provincia de Pasco - 2019?	Conocer los niveles de compromiso laboral de los trabajadores del Banco de la Nación en la provincia de Pasco - 2019.	Los niveles de compromiso laboral de los trabajadores del Banco de la Nación en la provincia de Pasco - 2019, son bajos.	VARIABLE	TIPO DE INVESTIGACIÓN: Básica. NIVEL DE INVESTIGACIÓN: <i>Descriptivo.</i>
<u>PROBLEMAS</u> <u>ESPECÍFICOS</u>	<u>OBJETIVOS</u> <u>ESPECÍFICOS</u>	<u>HIPÓTESIS</u> <u>ESPECIFICAS</u>	<i>COMPROMISO</i> <i>LABORAL</i>	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

				<i>Método Científico: Hipotético - Deductivo</i>
Pe1. ¿Cuál es el nivel del compromiso afectivo de los trabajadores del Banco de la Nación en la provincia de Pasco - 2019?.	Oe1 Diagnosticar el nivel del compromiso afectivo de los trabajadores del Banco de la Nación en la provincia de Pasco - 2019.	He1 El nivel del compromiso afectivo de los trabajadores del Banco de la Nación en la provincia de Pasco - 2019, es bajo.	<u>DIMENSIONES</u> Compromiso afectivo Compromiso de continuidad Compromiso normativo	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: <i>De acuerdo al tipo de investigación pertenece a la investigación cuantitativa, y se utiliza el diseño no experimental de Corte Transeccional</i>
Pe2. ¿Cuál es el nivel del compromiso de continuidad de los trabajadores del Banco de	Oe2 Diagnosticar el nivel del compromiso de continuidad de los trabajadores del Banco de	He2 El nivel del compromiso de continuidad de los trabajadores del Banco de la Nación en la provincia de Pasco - 2019, es bajo.	<u>INDICADORES</u> Medición de compromiso laboral. Trabajo. Pronóstico de la empresa. Las remuneraciones.	POBLACIÓN: 40 colaboradores registrados en las planillas de la institución,

la Nación en la provincia de Pasco - 2019?.	la Nación en la provincia de Pasco - 2019.		La marca El desempeño Liderazgo.	MUESTRA: <i>Por ser una población pequeña no requerimos de muestra y se trabajará con una población censal.</i>
Pe3. ¿Cuál es el nivel del compromiso normativo de los trabajadores del Banco de la Nación en la provincia de Pasco - 2019?.	Oe3 Diagnosticar el nivel del compromiso normativo de los trabajadores del Banco de la Nación en la provincia de Pasco - 2019.	He3 El nivel del compromiso normativo de los trabajadores del Banco de la Nación en la provincia de Pasco - 2019, es bajo.		TÉCNICA: Encuestas. INSTRUMENTOS: <i>Cuestionario.</i>


FICHA DE VALIDACIÓN Y/O CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y nombres del Informante	Grado Académico	Cargo o Institución donde labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor (a) del Instrumento
Adm. Edwin Michel, CONDEZO MELENDEZ	ADMINISTRADOR	Administrador de la Empresa constructora y servicios "RAMOS "	Niveles de compromiso laboral de los trabajadores.	Zuli Jholeyci RIVAS BARZOLA Giovanni Beltrán MELENDEZ CUEVA.
Título de la tesis: "Niveles de compromiso laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, Provincia de Pasco - 2019"				

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0- 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy Buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende a los aspectos					X

	de cantidad y calidad.					
6.INTENCIONALIDAD	Está adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y el desarrollo de capacidades cognitivas.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos de la tecnología educativa.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno y más adecuado					X
III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:						
Instrumento adecuado para ser aplicado en la investigación por los puntajes alcanzados al ser evaluado en estricta relación con las variables y sus respectivas dimensiones.						
IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 81%						
	40075090	 EDWIN A. CONDES MELENDES C.I.A.S. N° 0/592				941790106

Cerro de Pasco, diciembre de 2022			
Lugar y Fecha	N° DNI	Firma del experto	N° Celular