



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN.
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

TESIS

**“COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE
MIBANCO- BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A. HUARAZ, 2016”**

PRESENTADO POR:

BACH. LINDA PATRICIA BARRETO ROSARIO

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

Huaraz, 2017

DEDICATORIA

Dedico la presente investigación a todos los trabajadores de la empresa Mibanco- Banco de la microempresa S.A. Huaraz.

Linda

AGRADECIMIENTO

A Dios todopoderoso por darme la
Vida.

A mis Padres por su amor y
comprensión.

A mi hermano y hermana por su
apoyo.

Linda

RECONOCIMIENTO

A la Universidad Alas Peruanas por la formación profesional que me brindaron y así mismo optar el título de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales.

Linda

INDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RECONOCIMIENTO.....	iv
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCION.....	xi
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO.....	1
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	1
1.2 DELIMITACIÓN DE INVESTIGACIÓN.....	4
1.2.1 DELIMITACIÓN ESPACIAL.....	4
1.2.2 DELIMITACIÓN SOCIAL.....	4
1.2.3 DELIMITACIÓN TEMPORAL	4
1.2.4 DELIMITACIÓN CONCEPTUAL.....	5
1.3 PROBLEMAS DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
1.3.1 PROBLEMA GENERAL.	5
1.3.2 PROBLEMAS SECUNDARIOS	5
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
1.4.1 OBJETIVO GENERAL.....	6
1.4.2 OBJETIVOS SECUNDARIOS	6
1.5 HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
1.5.1 HIPÓTESIS GENERAL	6
1.5.2 HIPOTESIS SECUNDARIAS.....	7
1.5.3 VARIABLES (DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL).....	8
1.6 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	10
1.6.1 TIPO Y NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN	10
a) TIPO DE INVESTIGACIÓN	10
b) NIVEL DE INVESTIGACIÓN	10
1.6.2 MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	11
a) MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	11
b) DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	11
1.6.3 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN.....	12
a) POBLACIÓN	12
b) MUESTRA.....	13

1.6.4	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS...	15
a)	TÉCNICA	15
b)	INSTRUMENTO	16
1.6.5	JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
a)	JUSTIFICACIÓN	16
b)	IMPORTANCIA	17
c)	LIMITACIONES	18
CAPITULO II: MARCO TEORICO.....		19
2.1	ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	19
2.2	BASES TEORICAS.....	24
2.3	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	33
CAPITULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS		35
3.1	ANÁLISIS DE TABLAS Y FIGURAS	35
3.2	VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO.....	78
3.3	PRUEBA DE HIPÓTESIS	81
3.4	DISCUSION DE RESULTADOS	82
CONCLUSIONES		87
RECOMENDACIONES		89
APORTE TEORICO.....		91
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS		92
ANEXOS		97
MATRIZ DE CONSISTENCIA.....		97
ENCUESTA PARA ESTUDIO DE TESIS.....		98
ALFA DE CRONBACH		101
CORRELACION DE SPERMAN		108
MI BANCO – BANCO DE LA MICROEMPRESA		118

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Análisis de variables	8
Tabla 2	Cargo y Cantidad de trabajadores	12
Tabla 3	Pregunta 1 Oportunidad de trabajo que le ofrecen otras entidades son	36
Tabla 4	Pregunta 2 Capacidad y aptitud que tiene usted para encontrar otro trabajo son	37
Tabla 5	Pregunta 3 Renunciar en su empresa es	38
Tabla 6	Pregunta 4 Seguir trabajando en esta organización es	39
Tabla 7	Pregunta 5 Obsequios por mi trabajo es	40
Tabla 8	Pregunta 6 Orgullo de pertenecer a la organización en la que trabaja es	41
Tabla 9	Pregunta 7 Identificación con los valores de su entidad es	42
Tabla 10	Pregunta 8 Significancia de permanecer en esta entidad es	43
Tabla 11	Pregunta 9 Felicidad de pasar toda tu vida profesional en la empresa es	44
Tabla 12	Pregunta 10 Apego hacia tu trabajo es	45
Tabla 13	Pregunta 11 Satisfacción en su trabajo es	46
Tabla 14	Pregunta 12 Deuda que tiene con la empresa es	47
Tabla 15	Pregunta 13 Cumplir con los objetivos de la empresa es	48
Tabla 16	Pregunta 14 Lealtad para con la organización en la que trabaja es	49
Tabla 17	Pregunta 15 Culpabilidad por dejar la empresa por otra es	50
Tabla 18	Pregunta 16 Apoyo que recibe en su organización es	51
Tabla 19	Pregunta 17 Que su jefe le indique que es lo bueno o lo malo es	52
Tabla 20	Pregunta 18 Cumplimiento con la misión y visión de la empresa es	53
Tabla 21	Pregunta 19 Simpatía con su jefe es	54
Tabla 22	Pregunta 20 Obligación de permanecer en su entidad por un sentimiento positivo es	55
Tabla 23	Pregunta 01 crecimiento profesional que ha desarrollado en su área es permisos otorgados por la entidad, para que siga estudiando como profesional es	56
Tabla 24	Pregunta 02 Reconocimiento económico por parte de la empresa es	57
Tabla 25	Pregunta 03 Responsabilidad que tiene con su empresa es	58
Tabla 26	Pregunta 04 Contribución de su trabajo para el éxito de la empresa es	59
Tabla 27	Pregunta 05 Adecuación del manual de Organización y Funciones de su empresa es	60
Tabla 28	Pregunta 06 Comunicación con su jefe sobre las actividades que debe realizar son	61
Tabla 29	Pregunta 07 Capacitación por parte de su empresa es	62
Tabla 30	Pregunta 08 Su trabajo es valorado por sus jefes superiores	63
Tabla 31	Pregunta 09 Aceptación de sus opiniones en reuniones de su empresa es	64
Tabla 32	Pregunta 10 Ambiente laboral, al momento de trabajo en equipo es	65
Tabla 33	Pregunta 11 Relación entre jefe y colaborador son.	66
Tabla 34	Pregunta 12 Trato de sus compañeros y de sus jefes son	67
Tabla 35	Pregunta 13 Oportunidad para cambiarse de trabajo con un sueldo superior son	68
Tabla 36	Pregunta 14 Sueldo que recibe por su trabajo es	69
Tabla 37	Pregunta 15 Sueldo que percibe, considera que le permite mantener a su familia en una comodidad	70
Tabla 38	Pregunta 16 Justicia frente algún problema, la decisión del jefe, usted lo considera	71
Tabla 39	Pregunta 17 Ser escuchado por parte de su jefe es	72
Tabla 40	Pregunta 18 Supervisión por su trabajo es	73
Tabla 41	Pregunta 19 Tecnología que tiene su organización son	74
Tabla 42	Pregunta 20 Infraestructura de la organización, sus comodidades son	75
Tabla 43	Pregunta 21 Seguridad e higiene en el trabajo son	76
Tabla 44	Resumen estadístico de frecuencias	77
Tabla 45		78

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Enfoque Tridimensional	27
Figura 2	Teoría de dos factores	29
Figura 3	Teoría de la jerarquía de Necesidades	31
Figura 4	Modelo de motivación de logros	32
Figura 5	Pregunta 01 Oportunidad de trabajo que le ofrecen otras entidades son	36
Figura 6	Pregunta 02 Capacidad y aptitud que tiene usted para encontrar otro trabajo son	37
Figura 7	Pregunta 03 Renunciar en su empresa es	38
Figura 8	Pregunta 04 Seguir trabajando en esta organización es	39
Figura 9	Pregunta 05 Obsequios por mi trabajo es	40
Figura 10	Pregunta 06 Orgullo de pertenecer a la organización en la que trabaja es	41
Figura 11	Pregunta 07 Identificación con los valores de su entidad es	42
Figura 12	Pregunta 08 Significancia de permanecer en esta entidad es	43
Figura 13	Pregunta 09 Felicidad de pasar toda tu vida profesional en la empresa es	44
Figura 14	Pregunta 10 Apego hacia tu trabajo es	45
Figura 15	Pregunta 11 Satisfacción en su trabajo es	46
Figura 16	Pregunta 12 Deuda que tiene con la empresa es	47
Figura 17	Pregunta 13 Cumplir con los objetivos de la empresa es	48
Figura 18	Pregunta 14 Lealtad para con la organización en la que trabaja es	49
Figura 19	Pregunta 15 Culpabilidad por dejar la empresa por otra es	50
Figura 20	Pregunta 16 Apoyo que recibe en su organización es	51
Figura 21	Pregunta 17 Que su jefe le indique que es lo bueno o lo malo es	52
Figura 22	Pregunta 18 Cumplimiento con la misión y visión de la empresa es	53
Figura 23	Pregunta 19 Simpatía con su jefe es	54
Figura 24	Pregunta 20 Obligación de permanecer en su entidad por un sentimiento positivo es	55
Figura 25	Pregunta 01 Crecimiento profesional que ha desarrollado en su área es	56
Figura 26	Pregunta 02 Permisos otorgados por la entidad, para que siga estudiando como profesional es	57
Figura 27	Pregunta 03 Reconocimiento económico por parte de la empresa es	58
Figura 28	Pregunta 04 Responsabilidad que tiene con su empresa es	59
Figura 29	Pregunta 05 Contribución de su trabajo para el éxito de la empresa es	60
Figura 30	Pregunta 06 Adecuación del manual de Organización y Funciones de su empresa es	61
Figura 31	Pregunta 07 Comunicación con su jefe sobre las actividades que debe realizar son	62
Figura 32	Pregunta 08 Capacitación por parte de su empresa es	63
Figura 33	Pregunta 09 Su trabajo es valorado por sus jefes superiores	64
Figura 34	Pregunta 10 Aceptación de sus opiniones en reuniones de su empresa es	65
Figura 35	Pregunta 11 Ambiente laboral, al momento de trabajo en equipo es	66
Figura 36	Pregunta 12 Relación entre jefe y colaborador son.	67
Figura 37	Pregunta 13 Trato de sus compañeros y de sus jefes son	68
Figura 38	Pregunta 14 Oportunidad para cambiarse de trabajo con un sueldo superior son	69
Figura 39	Pregunta 15 Sueldo que recibe por su trabajo es	70
Figura 40	Pregunta 16 Sueldo que percibe, considera que le permite mantener a su familia en una comodidad	71
Figura 41	Pregunta 17 Justicia frente algún problema, la decisión del jefe, usted lo considera	72
Figura 42	Pregunta 18 Ser escuchado por parte de su jefe es	73
Figura 43	Pregunta 19 Supervisión por su trabajo es	74
Figura 44	Pregunta 20 Tecnología que tiene su organización son	75
Figura 45	Pregunta 21 Infraestructura de la organización, sus comodidades son	76
Figura 46	Pregunta 22 Seguridad e higiene en el trabajo son	77

RESUMEN

El problema que abordó la presente investigación fue la determinación de la relación entre el Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores de Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. Huaraz, 2016. El objetivo general fue determinar la relación entre el Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. Huaraz, 2016. La hipótesis general consistió en que existe relación directa positiva alta entre el Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. Huaraz, 2016. La investigación es de tipo aplicada y correlacional. Se trabajó con una población de 119 trabajadores y una muestra de 91 trabajadores.

A modo general se concluyó que existe correlación directa positiva alta entre el Compromiso Organizacional y la variable Satisfacción Laboral de los trabajadores de Mi Banco ($r_s = 0.883485$). El Compromiso Organizacional de la entidad se caracteriza porque los gerentes se preocupan con sus funciones y sus trabajadores en su relación a su labor, desempeñando los tres tipos de compromiso de acuerdo al enfoque tridimensional. La Satisfacción Laboral de los trabajadores de Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. Huaraz, se caracteriza por que la mayoría de trabajadores se encuentran satisfechos con sus trabajos y sus administradores, teniendo en cuenta los factores intrínsecos y extrínsecos de la teoría dual. Que existe correlación directa positiva alta entre el Compromiso Organizacional y la dimensión factor intrínseco de la variable Satisfacción Laboral de los trabajadores de Mi Banco ($r_s = 0.872703$). Que existe correlación directa positiva alta entre el Compromiso Organizacional y la dimensión factor extrínseco de la variable Satisfacción Laboral de los trabajadores de Mi Banco ($r_s = 0.892650$).

Palabras clave: Compromiso organizacional, satisfacción laboral, compromiso de continuidad, compromiso afectivo, compromiso normativo, factor intrínseco, factor extrínseco.

ABSTRACT

The problem that addressed the present investigation was the determination of the relationship between the Organizational Commitment and Work Satisfaction in the workers of Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. Huaraz, 2016. The general objective was to determine the relationship between the Organizational Commitment and Labor Satisfaction in the workers of Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. Huaraz, 2016. The general hypothesis was that there is a direct positive high relationship between the Organizational Commitment and Work Satisfaction in the employees of Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. Huaraz, 2016. The research is applied and correlational. We worked with a population of 119 workers and a sample of 91 workers.

In general, it was concluded that there is a high positive direct correlation between the Organizational Commitment and the Labor Satisfaction variable of the employees of My Bank ($r_s = 0.883485$). The Organizational Commitment of the entity is characterized by the fact that managers are concerned with their functions and their workers in their relation to their work, performing the three types of commitment according to the three-dimensional approach. The Labor Satisfaction of the workers of Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. Huaraz, is characterized by the fact that most workers are satisfied with their jobs and their managers, taking into account the intrinsic and extrinsic factors of the dual theory. That there is a high positive direct correlation between the Organizational Commitment and the intrinsic dimension of the Labor Satisfaction variable of the employees of My Bank ($r_s = 0.872703$). That there is a high positive direct correlation between the Organizational Commitment and the extrinsic factor dimension of the Labor Satisfaction variable of the employees of My Bank ($r_s = 0.892650$).

Keywords: Organizational commitment, job satisfaction, commitment to continuity, affective commitment, normative commitment, intrinsic factor, extrinsic factor.

INTRODUCCION

En los últimos años, se viene investigado acerca del grado de identificación que tiene un trabajador con su empresa, a este grado de identificación se le conoce como Compromiso Organizacional.

En toda empresa es necesario que los trabajadores se sientan comprometidos y satisfechos por las labores que realizan, esto generará beneficios para la organización. En las entidades bancarias es muy necesario que los colaboradores se sientan comprometidos con su trabajo, de tal manera que puedan cumplir sus metas y los objetivos de la empresa, así mismo puedan brindar calidad de servicio al cliente.

En la actualidad las entidades bancarias se preocupan por el bienestar de sus trabajadores, es por eso que muchos de estos tienen un área de recursos humanos que velan por su estadía. Toda organización esta jerarquizada por lo que hay una relación de gerentes, jefes, subordinados, etc.

Hay algunos autores que consideran que el compromiso organizacional es la creencia en las metas y valores de la organización que permite tener voluntad de ejercer un esfuerzo para el beneficio de la organización, por lo tanto, desea seguir siendo parte de la empresa.

Los primeros estudios sobre compromiso organizacional iniciaron con los estudios de Lodahl y Kejner (1965). En la actualidad existen diferentes definiciones respecto al compromiso organizacional debido a que es de gran cobertura. Uno de los enfoques más conocidos es el de Meyer y Allen (1991). Para estos autores, el enfoque del compromiso es tridimensional que consta en: A) El Compromiso afectivo, es la adhesión emocional del empleado hacia la empresa, adquirida como consecuencia de la satisfacción por parte de la Organización de acuerdo a las

necesidades y expectativas que el trabajador siente. B) El Compromiso de continuación, como consecuencia de la inversión de tiempo y esfuerzo que la persona tiene por su permanencia en la empresa y que perdería si abandona el trabajo. C) El Compromiso normativo, o deber moral o gratitud que siente el trabajador que debe responder de manera recíproca hacia la empresa como consecuencia de los beneficios obtenidos. Los trabajadores con un alto grado de compromiso (afectivo, de continuidad como normativo) poseen mayor intención de permanecer en la empresa que otros trabajadores con niveles inferiores de compromiso.

Así mismo los trabajadores tienen que tener esa satisfacción de pertenecer a la organización, muchos autores se interesan por la satisfacción laboral tal es el caso de Howard y Sheth (1969) menciona que la satisfacción es el estado cognitivo derivado de la adecuación o inadecuación de la recompensa recibida respecto a la inversión realizada.

Según la teoría de dos factores realizada por Herzberg (1959) define que satisfacción laboral es cuando los trabajadores felices son productivos, aunque es difícil decidir cuál es la causalidad que opera. En la teoría hay dos factores importantes como es el factor intrínseco, hace referencia a que lo contrario a satisfacción es la falta de satisfacción, mientras que en el factor extrínseco, hace referencia a que lo contrario de ausencia de insatisfacción es insatisfacción, esto se debe a que hay diferentes indicadores a que sucedan estas situaciones.

Muchas empresas se preocupan por el bienestar de sus trabajadores, ya que de ellos depende el éxito de la empresa.

En cuanto a los antecedentes, varios son los que modulan el compromiso y satisfacción de los trabajadores en su empresa nivel internacional, nacional y local, tal es el caso del autor Florez (2014) con su tema clima laboral y compromiso organizacional en docentes universitarios, Perez (2014) con su tema de Motivación

y Compromiso organizacional en el personal administrativo de universidades limeñas.

En el Perú el compromiso organizacional y satisfacción laboral son vistos mayormente en las empresas privadas tal es el caso de la investigación realizada por Loli, 2006. En la encuesta realizada por Supera sobre satisfacción laboral, menciona que casi la mitad de empleados escogidos en una muestra no se encuentra felices, lo cual podría afectar su compromiso frente a las tareas encomendadas.

Huaraz no es la excepción, ya que a diario los trabajadores de Mibanco muestran diferentes emociones por diferentes factores. Por ello el objetivo de esta investigación no solo es permitir determinar el nivel de compromiso organizacional y su relación con la satisfacción laboral, sino que se atreve a plantear algunas recomendaciones que sirvan como directrices para mejorar dicho compromiso por parte de los trabajadores. Además tiene la intencionalidad de convertirse en fuente de consulta para la realización de nuevas investigaciones que ayuden a mejorar el compromiso y satisfacción laboral.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

1.1.1 NIVEL INTERNACIONAL

En México, durante años ha prevalecido en la mente de muchos directores y gerentes el paradigma de que un colaborador satisfecho es un empleado productivo. Es más, es probable que para muchos lectores esta premisa parezca perfectamente lógica y normal, no obstante, y a pesar de los más de 77 años que tiene el estudio de la satisfacción laboral, la realidad es que hasta hoy, no existe publicación de corte científico capaz de validar contundentemente esta relación. (Arciniega, 2002).

En Chile, el éxito de una empresa depende en gran parte del engagement, es decir, el compromiso que tienen los colaboradores con la organización. Todo ejecutivo en cargo de responsabilidad, anhela que los trabajadores entreguen un máximo desempeño, estén dispuestos a hacer horas extras si es necesario y además estén contentos con su trabajo, sin embargo, si un trabajador habla mal de la empresa, está muy estresado o no se siente a gusto con su puesto de trabajo, también es

responsabilidad de los jefes ver que está pasando y ayudar a que sus trabajadores estén satisfechos. (Correa, 2012)

En España, Randstad, empresa líder en soluciones de recursos humanos, ha analizado la situación de uno de los principales motores de la productividad nacional. Se trata del colectivo de los profesionales mayores de 45 años, que aglutina a más de 8,7 millones de personas activas y suponen el 41% del total de profesionales ocupados, según el Instituto Nacional de Estadística (INE). Para analizarlo, se sirve de la primera oleada de 2014 del Informe internacional Randstad Workmonitor, que se realiza en 32 países y que recoge más de 14.000 entrevistas trimestralmente. En este informe se analizan cuestiones como la satisfacción en el puesto de trabajo actual o la confianza en mantener el empleo. Tres de cada cuatro trabajadores, están satisfechos con su empleo actual. (Randstad, 2014)

1.1.2 NIVEL NACIONAL

En Lima, se ha realizado un estudio sobre el compromiso organizacional en los trabajadores no docentes de una universidad pública de Lima y su relación con algunas variables demográficas en una muestra de 205 personas de un total de 20 Facultades. Los resultados arrojan una tendencia favorable de los trabajadores hacia el compromiso organizacional y el análisis de los factores indica correlación muy significativa y positiva entre satisfacción general con el trabajo y compromiso con el trabajo, compromiso afectivo, jerarquía del puesto y sentimiento de permanencia; mientras que, la relación entre el primero y el compromiso de conveniencia es muy significativa pero negativa. Igual ocurre entre el compromiso con el trabajo y compromiso de conveniencia. También se encuentra una asociación muy significativa y positiva entre el compromiso con el trabajo y el compromiso afectivo, sentimiento de permanencia y jerarquía del puesto. Entre tanto, las variables demográficas

respecto al compromiso organizacional no arroja ninguna relación (Loli, 2006)

En Lima, Arequipa y Chiclayo, de acuerdo a una encuesta de satisfacción laboral realizada por Supera, casi la mitad de empleados no se encuentra feliz en su centro de trabajo, lo cual podría afectar su compromiso frente a las tareas encomendadas. El 45% de personas que participaron en el estudio admitió no sentirse feliz en su centro de labores y la mayoría sostuvo que dicha condición se debe a problemas vinculados con el clima de trabajo. Así, el 52% de encuestados afirmó sentir que sus ideas y opiniones son “poco valoradas” en la empresa donde trabajan, en contraparte con el 7% que considera “muy valoradas” sus propuestas. La claridad de la comunicación con el jefe directo es otro aspecto considerado negativo por la mayoría de encuestados. El 52% considera que es “bajo”, mientras que el 40% lo califica de “bueno” y solo el 8% de “excelente”. El apoyo que reciben en sus trabajos para alcanzar los objetivos trazados es otro punto en el cual se impone una cifra negativa. El 41% de trabajadores señala que el nivel de apoyo con el que cuentan es “bajo”. En tanto, el 28% lo considera “bueno” y el 21%, excelente. Respecto al liderazgo de los líderes de la compañía y su compromiso con la visión de la empresa, para el 47% es “bajo”. Solo el 9% lo considera “excelente” y el 44% “bueno”. Y sobre sus salarios en relación al mercado, el 47% afirma que cuenta con un sueldo “bajo”, mientras que el 45% lo considera “bueno” y el 8% asegura contar con un pago “excelente”. (Gestión, 2014)

1.1.3 NIVEL LOCAL

En Huaraz, se han observado acontecimientos de interés respecto al compromiso organizacional y la satisfacción laboral. La conexión de empleador y trabajador está definida por la disponibilidad de reconocimiento y recompensas intrínsecas y extrínsecas, y por la percepción de los empleados sobre si éstas se distribuyen de manera justa

o no al momento de trabajar en la empresa. La satisfacción laboral es una actitud esencial del empleado.

La investigación se ha realizado en Mibanco - Banco de la Microempresa de la ciudad de Huaraz con el propósito de comprobar el nivel de compromiso y satisfacción que tienen los trabajadores en los niveles: Muy alto, alto, medio, bajo y muy bajo. De esta manera se ha realizado la investigación para determinar cuál es la situación en que se encuentran los trabajadores de Mibanco.

1.2 DELIMITACIÓN DE INVESTIGACIÓN

1.2.1 DELIMITACIÓN ESPACIAL

La investigación se desarrolla en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A de la ciudad de Huaraz, departamento de Ancash. Que comprende las tres agencias en la ciudad de Huaraz.

- Agencia Huaraz: Jr José de sucre N°765
- Agencia Huaraz I: Jr José de sucre N°659
- Matriz Huaraz II: Av. Fitzcarrald N°328

1.2.2 DELIMITACIÓN SOCIAL

La investigación comprende a todos los Gerentes, jefes, ejecutivos, representantes, asesores, supervisores, asistentes, auxiliar que trabajan en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A Huaraz.

1.2.3 DELIMITACIÓN TEMPORAL

La investigación comprende: Junio - Diciembre del año 2016.

1.2.4 DELIMITACIÓN CONCEPTUAL.

La presente investigación desarrolla como tema de estudio el compromiso organizacional y la forma en que se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de Mibanco de la ciudad de Huaraz, de allí que parte haciendo una definición conceptual de lo que es compromiso, organización y que es el compromiso organizacional, distinguiendo sus tipos. Luego define con claridad lo que es la satisfacción laboral y cuáles son los factores que influyen en el trabajo sobre el desempeño del trabajador. La variable de compromiso organizacional se apoya en el enfoque tridimensional de Meyer & Allen (1991), mientras que la variable satisfacción laboral tendrá el sustento, en la teoría de dos factores realizado por Frederick Herzberg (1959).

1.3 PROBLEMAS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 PROBLEMA GENERAL.

¿Qué relación existe entre el Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores de Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. Huaraz, 2016?

1.3.2 PROBLEMAS SECUNDARIOS

¿Cómo se caracteriza el compromiso Organizacional y la satisfacción Laboral en los trabajadores de Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. Huaraz, 2016?

¿Qué relación existe entre el Compromiso Organizacional y el Factor Intrínseco en los trabajadores de Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. Huaraz, 2016?

¿Qué relación existe entre el Compromiso Organizacional y el Factor Extrínseco en los trabajadores de Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. Huaraz, 2016?

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación entre el Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. Huaraz, 2016.

1.4.2 OBJETIVOS SECUNDARIOS

Caracterizar el Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. Huaraz, 2016.

Determinar el nivel de relación entre el Compromiso Organizacional y el Factor Intrínseco en los trabajadores de Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. Huaraz, 2016.

Establecer el nivel de relación entre el Compromiso Organizacional y el Factor Extrínseco en los trabajadores de Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. Huaraz, 2016.

1.5 HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 HIPÓTESIS GENERAL

Existe relación directa positiva alta entre el Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. Huaraz, 2016

1.5.2 HIPOTESIS SECUNDARIAS

Existe Compromiso Organizacional muy alto y Satisfacción Laboral Alta en los trabajadores de Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. Huaraz, 2016.

Existe relación directa positiva alta entre el Compromiso Organizacional y el Factor Intrínseco en los trabajadores de Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. Huaraz, 2016

Existe relación directa positiva alta entre el Compromiso Organizacional y el Factor Extrínseco en los trabajadores de Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. Huaraz, 2016.

1.5.3 VARIABLES (DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL)

Tabla 1: Análisis de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	INDICADORES	DEFINICIÓN.	ITEM	ESCALA	
COMPROMISO ORGANIZACIONAL.	Compromiso organizacional es el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, y desea mantener su relación con ella.	DE CONTINUIDAD	El trabajador personalmente se siente obligado a seguir en la empresa debido a la preocupación asociada al costo de dejarla.	Oportunidades laborales.	Es el temor de no tener otras opciones laborales como la que tiene.	1, 2 y 3	1) MUY BAJO 2) BAJO 3) MEDIO 4) ALTO 5) MUY ALTO	
				Necesidad de trabajo en la institución.	Es la seguridad que siente de estar en esa organización.	4		
				Reconocimiento de la persona	Es la acción de distinguir a una persona por sus características.	5		
		AFECTIVO	Se refiere a los lazos emocionales que las personas forjan con la organización, refleja el apego emocional al percibir la satisfacción de necesidades y expectativas.	Orgullo de pertenecer a la organización.	Siente que quiere estar en la organización.	6		
					Vínculo emocional.	Cree que sus valores personales van con los valores de la empresa.		7 y 8
					Apego emocional	El apego es el vínculo emocional que desarrolla el trabajador con sus jefes.		9 y 10
					Satisfacción de necesidades	Es la acción o razón con que se responde a una queja o razón contraria.		11
		NORMATIVO	Se produce el compromiso moral mediante la identificación con las normas, con los fines y objetivos de la organización (se interiorizan los valores y misión de la organización)	Reciprocidad con la organización.	El trabajador está determinado a quedarse en la organización.	12 y 13		
					Lealtad con la organización	Es una actitud de profundo compromiso de los empleados con la empresa.		14 y 15
					Sentido moral	Siente que tiene un deber moral, cumpliendo con su filosofía empresarial.		16, 17 y 18
					Sentimiento de permanencia	Se manifiesta por una simpatía e inclinación recíproca entre individuos que integran una entidad.		19 y 20

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	INDICADORES	DEFINICIÓN	ITEM	ESCALA
SATISFACCIÓN LABORAL	La satisfacción laboral es: cuando los trabajadores felices son productivos, aunque es difícil decidir cuál es la causalidad que opera.	FACTOR INTRINSECO.	Como el reconocimiento, la responsabilidad y el logro parecen relacionarse con la satisfacción en el empleo.	Crecimiento	Va unido a tener oportunidades para realizarse desempeñando una Misión suficientemente interesante y relevante.	1	1) MUY BAJO 2) BAJO 3) MEDIO 4) ALTO 5) MUY ALTO
				Avance	consiste en un desarrollo, una mejora o progreso	2	
				Reconocimiento	El reconocimiento al empleado es una herramienta de gestión empresarial, que refuerza la relación de la empresa con los trabajadores.	3	
				Responsabilidad	Es el compromiso y obligación a las que el trabajador debe dar respuesta por la función que ocupa.	4	
				Logro.	El logro no es la consecuencia del azar sino es el resultado de una meta que una persona o un equipo que se propusieron oportunamente.	5	
		FACTOR EXTRINSECO	Política y administración de la empresa, relaciones interpersonales, sueldo, supervisión, condiciones de trabajo.	Política de la empresa	La política empresarial es una de las vías para hacer operativa la estrategia.	6	
				Administración de la Empresa	La Administración es el proceso que se lleva a cabo para combinar los recursos materiales con los conocimientos y habilidades de los integrantes de la organización.	7,8 y 9	
				Relaciones Interpersonales	Una relación interpersonal es una interacción recíproca entre dos o más trabajadores en una organización.	10, 11, 12 y 13	
				Sueldo	Sueldo se refiere a la remuneración regular asignada por el desempeño de un cargo o servicio profesional.	14, 15 y 16	
				Supervisión	Son todas las actividades que se realicen para operar y controlar el esfuerzo de los trabajadores, con el objeto de que éstos, en grupo o individualmente cumplan con las funciones o tareas que le han sido asignadas.	17,18 y 19	
				Condiciones de trabajo	La seguridad y salud en el trabajo es un área interdisciplinaria relacionada con la seguridad, la salud y la calidad de vida en el empleo. También puede estudiar el impacto del empleo o su localización en comunidades cercanas, familiares, empleadores, clientes, proveedores y otras personas.	20,21 y 22	

FUENTE: Meyer y Allen (1991) y Frederick Herzberg (1959)

1.6 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1 TIPO Y NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

a) TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación es tipo aplicada, ya que las variables de compromiso organizacional y satisfacción laboral tienen un sustento teórico como el enfoque tridimensional y la teoría de dos factores respectivamente.

Valderrama (2007) en su libro, *pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica* menciona:

La investigación es aplicada, cuando busca a conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar; le preocupa la aplicación inmediata sobre una realidad concreta. Este tipo de investigación permite conocer la realidad social, económica, política y cultural del ámbito y plantea soluciones concretas, reales, factibles y necesarias a los problemas determinados. (p. 29)

b) NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel de investigación es descriptivo-correlacional debido a que el propósito de la investigación es medir el grado de relación que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, basado en las teorías que sustentan a las variables.

Hernández (1998) en su libro *metodología de la investigación* menciona:

El propósito de la investigación es que el investigador describe situaciones y eventos, es decir como es y cómo se manifiesta determinados fenómenos. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden o evalúan con la precisión posible

diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar.
(p.60)

El mismo autor menciona:

Los estudios correlacionales pretenden responder a preguntas de investigación tales como: ¿conforme transcurre una psicoterapia orientada hacia el paciente aumenta su autoestima?, ¿los niños que dedican más tiempo a ver la televisión, tienen un vocabulario más amplio que los que ven menos televisión? Es decir, este tipo de estudio tiene como propósito medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables. (p. 62)

1.6.2 MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

a) MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El método de investigación es Hipotético-Deductivo. De acuerdo a la definición que indica “El método consiste en un conocimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas, conclusiones que deben confrontarse con los hechos.” (Bernal, 2006, pag. 56)

b) DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de investigación es No Experimental porque tiene un nivel de investigación transversal - correlacional.

Hernández, Fernández & Baptista (2010) en su libro *metodología de la investigación* mencionan:

Es la que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es una investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación No

Experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. (p.151)

Los mismos autores explican sobre una investigación no experimental correlacional.

Estos diseños describen relaciones entre dos o más variables en un momento determinado. Se trata también de descripciones, pero no de variables individuales sino de sus relaciones, sean estas puramente correlacionales o relacionales causales. En estos diseños lo que se mide es la relación entre variables en un tiempo determinado” (p. 152)

1.6.3 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

a) POBLACIÓN

La población de la investigación comprende 119 trabajadores de Mibanco-Banco de la Microempresa S.A. Huaraz, 2016. “La población es un conjunto de individuos y objetos de los que se desea conocer algo en una investigación.” (Gomero & Moreno, 1997)

Tabla 2. Trabajadores Mibanco Huaraz

Cargo	Cantidad
Gerente zonal	1
Gerente de agencia	3
Jefe de banca y servicios	3
Jefe de negocios	3
Ejecutivo de banca I	1
Ejecutivo de banca II	5
Representante bs I	1
Representante bs II	9
Ejecutivo de productos pasivos	1
Asesor de negocios 1	15

Asesor de negocios 2	19
Asesor de negocios 3	23
Asistente de negocios	5
Asesor de negocios senior	4
Asistente comercial	1
Ejecutivo comercial	3
Ejecutivo de recuperación	5
Supervisor de banca y servicio	2
Supervisor de banca de servicio	5
Área de cobranza	5
Asistente de crédito	4
Auxiliar de operaciones	1
Total de trabajadores matriz y agencia Huaraz	119

Fuente: Mibanco 2016

b) MUESTRA

La muestra de la investigación está conformada por 91 trabajadores de Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. Huaraz. “La muestra es una parte de un conjunto o población debidamente elegida, que se somete a observación científica en representación del conjunto, con el propósito de obtener resultados válidos.” (Sierra, 1994)

$$n_0 = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{(N - 1)e^2 + Z^2 \times p \times q}$$

$$n_0 = \frac{119 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{(119 - 1)0.05^2 + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = 91$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra.

N = Tamaño de la población.

p = Probabilidad de éxito. Que se tiene respecto a que los instrumentos de investigación han sido respondidos adecuadamente. Generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5.

q = Probabilidad de fracaso. Que se tiene respecto a que los instrumentos de investigación no han sido respondidos adecuadamente. Generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 95% de confianza equivale a 1,96 (como más usual).

e = Límite aceptable de error muestral que, generalmente cuando no se tiene su valor es 0.05.

MUESTRA PROBABILISTICA

Hernández, Fernández & Baptista (2010) en su libro *metodología de la investigación* mencionan:

Las muestras probabilísticas tienen muchas ventajas, quizá la principal sea que puede medirse el tamaño del error en nuestras predicciones. Se dice incluso que el principal objetivo en el diseño de una muestra probabilística es reducir al mínimo este error, al que se le llama error estándar (Kalton & Heeringa, 2003,177-181).

Las muestras probabilísticas son esenciales en los diseños de investigación transeccionales, tanto descriptivos como correlacionales-causales, donde se pretende hacer estimaciones de variables en la población. Estas variables se miden y se analizan con pruebas estadísticas en una muestra, donde se presupone que ésta es probabilística y todos los elementos de la población tienen una misma probabilidad de ser elegidos. Las unidades o elementos muestrales tendrán valores muy parecidos a los de la población, de manera que las mediciones en el subconjunto nos darán estimados precisos del conjunto mayor. La precisión de dichos estimados depende del error en el muestreo, que es posible calcular.

Para hacer una muestra probabilística son necesarios dos procedimientos:

- a) calcular un tamaño de muestra que sea representativo de la población;
- b) seleccionar los elementos muestrales (casos) de manera que al inicio todos tengan la misma posibilidad de ser elegidos.

Tómbola

Muy simple pero muy rápido, consiste en numerar todos los elementos muestrales de la población, del uno al número N . Después se hacen fichas o papeles, uno por cada elemento, se revuelven en una caja y se van sacando n número de fichas, según el tamaño de la muestra. Los números elegidos al azar conformarán la muestra.

Teniendo los enunciados a) y b), para esta investigación se realizó el tipo de muestra probabilístico, tomando la muestra aleatoria simple (a) y utilizando el procedimiento de tómbola (b) que son las unidades de análisis o los elementos muestrales que se eligen siempre aleatoriamente para asegurar de que cada elemento tenga la misma probabilidad de ser elegido.

1.6.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

a) TÉCNICA

Para la investigación se aplicara la técnica de encuesta, lo cual será aplicada a 91 trabajadores de Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. Huaraz. “La encuesta consiste en recopilar información sobre una parte de la población denominada muestra. Se elabora en función a las variables e indicadores del trabajo de investigación” (Valderrama, 2007, p. 205)

b) INSTRUMENTO

El instrumento que se empleará para la investigación es el cuestionario, lo cual será aplicada a 91 trabajadores de Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. Huaraz. “El instrumento básico utilizado en la investigación por encuesta es el cuestionario, que es un documento que recoge en forma organizada los indicadores de las variables implicadas en el objetivo de la encuesta” (Casas, 2003, p.528)

V1: Compromiso Organizacional.

En esta variable se realizó el cuestionario de acuerdo a los indicadores del c. normativo, c. de continuidad y c. afectivo con un total de 20 preguntas

V2: Satisfacción Laboral

En el caso de esta variable se realizó el cuestionario de acuerdo a los indicadores del factor intrínseco y factor extrínseco con un total de 22 preguntas.

1.6.5 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

a) JUSTIFICACIÓN

Justificación práctica

La investigación permitirá resolver los problemas relacionados al compromiso organización y la satisfacción laboral en los trabajadores de Mibanco – Banco de la microempresa de la ciudad de Huaraz.

Justificación teórica

La investigación tiene valor teórico porque se fundamenta en el enfoque tridimensional realizado por Meyer y Allen (1991) del compromiso organizacional y la teoría de dos factores realizado por Frederick Herzberg

(1959) referido a la satisfacción laboral, que permitirá la relación entre ambas variables, de acuerdo a sus dimensiones.

Justificación metodológica

La investigación aplicó el método hipotético deductivo lo cual indica que la investigación parte de aseveraciones en calidad de hipótesis para luego refutar y deducir conclusiones concretas, así mismo el diseño de la investigación es no experimental ya que utilizará el nivel correlacional para medir el grado de relación que existe entre compromiso organizacional y satisfacción laboral. El resultado se obtendrá de la técnica utilizada que es la encuesta cuyo instrumento es el cuestionario. Cabe recalcar que la validez del instrumento ha sido verificada por tres profesionales en el tema y la confiabilidad del instrumento ha sido realizada por el método de alfa de cronbach.

Justificación social

La investigación es de gran conveniencia porque servirá de fuente para otras investigaciones Tiene una gran trascendencia en la sociedad porque reflejará la situación actual de los trabajadores de Mibanco de la ciudad de Huaraz.

b) IMPORTANCIA

El trabajo de investigación es importante porque permitirá determinar la situación de los trabajadores en la empresa Mibanco de cuan comprometidos y satisfechos se sienten laborando. Tal información puede ser útil para otras investigaciones para que se tome medidas correctivas dentro del trabajo y así los trabajadores puedan estar comprometidos y satisfechos en Mibanco- Banco de la Microempresa S.A. Huaraz.

Esta investigación es importante porque reflejará la relación que existe entre el compromiso organizacional y satisfacción laboral de los

trabajadores dentro de la organización que vive día tras día. Es intención de esta investigación abrir nuevos caminos para poder dar solución al problema estudiado.

c) LIMITACIONES

Como todo trabajo de investigación, la realización del presente estudio tuvo algunas limitaciones. Como fue la escasez de información respecto a la descripción de la realidad problemática a nivel local, también que el diseño de la investigación es no experimental por lo que se limita a detallar la causa y efecto y solo se obtendrá resultados de relación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral. Así mismo el factor económico ya que hubo algunos costos adicionales como fue el cambio de costos para la presentación de la tesis, cambio de jurado lo que incluyo un pago adicional y tiempo del investigador por factores laborales. Todas estas limitaciones fueron superadas con esfuerzo y el deseo de hacer un buen trabajo.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Amezquita (2013) en su tesis titulada “Satisfacción laboral y calidad del empleo en Colombia: un análisis conjunto para el segundo trimestre del año 2012” presentada en la Universidad del Valle de Santiago de Cali, de la ciudad de Cali- Colombia, para optar el título de Licenciado en Ciencias Sociales y Económicas, menciona que: El objetivo principal de esa investigación fue encontrar la relación directa entre la calidad del empleo y la satisfacción laboral, los datos provienen de la Gran encuesta integrada de Hogares (GEIH) para el segundo trimestre de 2012 teniendo encuentra la información de las 13 principales áreas metropolitanas de Colombia, para lo cual aplico la herramienta propuesta para el desarrollo de la investigación es la aplicación de un modelo de Probit Bivariado que permitió analizar de manera conjunta la correspondencia entre determinantes de la satisfacción laboral y la calidad de empleo. El tipo de investigación que se utilizó fue descriptiva. Concluyó. En términos generales, la probabilidad de que los colombianos se sientan satisfechos con el empleo es de casi el 96% mientras que la probabilidad de que tengan buenos empleos es de aproximadamente el 50%.

Fuentes (2012) en su tesis denominada “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” presentada en la Universidad Rafael Landívar de la ciudad de Quetzaltenango- Guatemala, para optar el título

de licenciada en Humanidades, menciona que: El objetivo de ese estudio fue establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad. Las variables de estudio fueron, la satisfacción laboral que es el resultado de factores tanto internos como externos y la productividad que es una relación entre eficiencia y eficacia. El procedimiento estadístico a utilizar fue la significación y fiabilidad de la correlación. El tipo de investigación fue descriptiva, la muestra fue de 20 trabajadores el instrumento que utilizo fue el cuestionario ya que aplico la encuesta. Concluyó que: Con base a los resultados se estableció que no hay una influencia de satisfacción laboral en la productividad, los encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral alto (de 67 a 100 puntos) y esto se debe a que son reconocidos, por su trabajo, tienen buenas relaciones interpersonales, las condiciones del trabajo son favorables, las políticas de la empresa van acordes a cada trabajador y el Organismo Judicial es un buen patrono. Se concluye que no existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad. Los 20 encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral alto (de 67 a 100 puntos) Esto se puede confirmar con los resultados obtenidos en la pregunta No. 16 sobre si se siente satisfecho con el trabajo que realizan, el 71% considera que siempre se siente satisfecho con el trabajo que realiza el cual ayuda a alcanzar los objetivos institucionales, mientras que el 29% respondió que generalmente se siente satisfecho

Florez (2014) en su tesis titulada “Clima Laboral y Compromiso Organizacional en Docentes Universitarios” presentada en la Universidad Centrooccidental “Lisandro Alvarado” de la ciudad de Barquisimeto-Venezuela, para optar el título de Licenciado en Psicología, menciona que: la investigación trató de un estudio de tipo correlacional, con un diseño no experimental, de corte transversal. La muestra estuvo integrada por 96 docentes de los Programas de Psicología, Desarrollo Humano y Artes Plásticas, con edades comprendidas entre los 25 y los 60 años. Las dimensiones del clima laboral la que puntúo más alto fue la de relaciones

interpersonales, acompañada de claridad y coherencia en la dirección, sentido de pertenencia, y valores colectivos. Aquí parece existir una contradicción entre los bajos niveles de compromiso laboral y la dimensión de pertenencia, pues es de suponer que quien desarrolla un alto grado de pertenencia en la organización debería también desarrollar algún tipo de compromiso, particularmente el compromiso afectivo. Las demás dimensiones del clima organizacional están vinculadas a las relaciones que mantiene y desarrolla el docente con sus compañeros laborales, sus jefes y demás personas de su entorno laboral, y con valores colectivos, es decir, que los docentes del decanato de Humanidades y Artes de la UCLA, perciben que las relaciones y los valores grupales constituyen una fortaleza dentro de su ambiente de trabajo.

Alva & Juárez (2014) en su tesis titulada “Relación entre el nivel de Satisfacción Laboral y el Nivel de Productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria SA del distrito de Trujillo-2014” presentada en la Universidad Privada Antenor Orrego-Trujillo, para optar el título de Licenciado en Administración, menciona que: tuvo como propósito establecer la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo. Como hipótesis consideró: La relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo es directa. Se utilizó el diseño de investigación descriptivo, el tamaño de la muestra correspondió a la población muestral conformado por 80 colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo. Las variables de estudio fueron, la satisfacción laboral que es el resultado de factores tanto internos como externos y la productividad que se traduce en la eficiencia relacionada con el buen desempeño de los colaboradores. Concluye que la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad es directa por cuanto existe un nivel medio de satisfacción laboral, lo cual influye en un nivel medio de productividad; con lo cual queda demostrada

la hipótesis. La empresa no otorga incentivos ni capacitación; así como también la empresa no proporciona los recursos necesarios para lograr una mayor productividad, existe un nivel medio de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A.

Pérez (2014) en su tesis titulada “Motivación y Compromiso Organizacional en personal Administrativo de Universidades Limeñas”, presentada en la Pontificia Universidad Católica del Perú de la ciudad de Lima, para optar el título de licenciada en Psicología Social menciona que: El propósito del estudio es precisar el sentido e intensidad de la relación entre motivación y compromiso organizacional en un contexto sociodemográfico y organizacional específico. El instrumento utilizado fue la ficha de datos aplicado a 226 trabajadores. La investigación confirma lo establecido por la teoría psicológica en relación al sentido e intensidad de las relaciones entre las variables Motivación y Compromiso Organizacional. La Motivación ha sido medida con la escala de Motivación en el trabajo-MAWS (Gagné et al. 2010) la cual considera motivación autónoma (MA) y controlada (MC); el compromiso organizacional ha sido evaluado con la escala de Compromiso Organizacional ECS (Meyer, Allen & Smith, 1993) que incluye al compromiso afectivo (CA), compromiso de continuidad (CC) y compromiso normativo (CN). La muestra estuvo integrada por personal administrativo (n= 226) de dos universidades de Lima (pública y privada). Los resultados reportan que aquellos que priorizan la autonomía y voluntad propia (MA) poseen un compromiso afectivo elevado (CA); de modo contrastante, los que esperan recompensas externas (MC) presentan puntajes altos en torno al alto costo de tiempo y esfuerzo presentes si dejan la organización (CC); asimismo, aquellos que perciban la necesidad de permanecer en su organización, lo harán guiados por la obligación y la evitación de culpa (CN). Los hallazgos reportados en el presente estudio fueron constatados por investigaciones previas; por lo que observar que también existen este tipo de relaciones en el contexto peruano-universitario, permite darle sustento empírico adicional a dichas propuestas

(Gagné & Deci,2005). Al asociar las variables psicológicas estudiadas con las variables socioeconómicas y organizacionales; y comparar los dos grupos de estudio se ha observado diferencias significativas entre ellos.

Quispe & Coronado (2014). En su tesis dominada “Diagnóstico del clima organizacional, para incrementar el nivel de satisfacción de los trabajadores de la empresa Agropecuaria Chimú SRL, Trujillo-2014” Presentada en la Universidad Privada Antenor Orrego de la ciudad de Trujillo, para optar el título de licenciado en Administración, menciona que: el objetivo es descubrir el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa “Agropecuaria Chimú SRL” en relación al clima organizacional. El diseño de investigación es de contrastación, la muestra está integrada por 41 trabajadores a los cuales les aplicó la encuesta a través del instrumento el cuestionario para que puedan obtener los resultados y se concluyó que. El factor de mayor incidencia en un diagnóstico de clima organizacional son los recursos humanos, factor que no está siendo considerado por la empresa de manera adecuada, ya que no existe una óptima motivación a sus colaboradores, además que sus actividades no son retribuidas. El ambiente que perciben los colaboradores es tenso, por lo que sus actividades diarias no las realizan con confianza. Se presenta una centralización en cuanto a la toma de decisiones, impidiendo ser partícipes de los cambios efectuados. La empresa “Agropecuaria Chimú. SRL”, no cuenta con un plan de capacitación, dependiendo únicamente de las capacitaciones impartidas por los jefes de área, las mismas que se desarrollan de manera eventual.

Mautino (2015) en la tesis titulada “Calidad de vida laboral y compromiso organizacional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro enseñanza secundaria formación general del distrito de Huaraz, 2015” Presentada en la universidad Católica los Ángeles de Chimbote de la ciudad de Huaraz. Para optar el grado de magister en

Administración, menciona que: el objetivo general fue determinar la influencia de la calidad de vida laboral en el compromiso organizacional de los colaboradores en las MYPE del sector servicios - rubro enseñanza secundaria formación general del distrito de Huaraz, 2015. Para el desarrollo del trabajo se utilizó un tipo y nivel de investigación descriptiva-correlacional y un diseño no experimental transaccional. Para el recojo de la información se identificó una población de 176 docentes, realizando el método censal para determinar la muestra siendo un total de 176 clientes internos (docentes) a quienes se les aplicó un cuestionario de 44 preguntas cerradas por medio de la encuesta; de lo cual se obtuvo los siguientes resultados: el estudio muestra una influencia significativa entre la calidad de vida laboral y compromiso organizacional, donde la calidad de vida laboral tiene un nivel bajo, por lo que los colaboradores solamente han desarrollado un tipo de compromiso organizacional: de continuidad, de intercambio material; más no han desarrollado el compromiso afectivo ni normativo, es decir que los colaboradores no sienten un apego emocional por su institución, así como también no han desarrollado un sentimiento de obligación hacia su institución, porque sienten que su institución no les brinda una calidad de vida favorable para el desarrollo individual y organizacional.

2.2 BASES TEORICAS

2.2.1 COMPROMISO

Hay muchas definiciones que modulan el compromiso, como “El compromiso es el grado en el cual la persona ha acogido los valores respecto a la bondad de sus labores y la importancia de las mismas para su propia valía” Lodhal & Kejner (1965, p.49), así mismo “El compromiso del empleado proviene en parte del conocimiento de la dirección de la empresa y de la importancia de la función del empleado a la hora de ayudarla a cumplir sus objetivos” (Dulven, 2014)

2.2.2 ORGANIZACIÓN

La organización es uno de los procesos administrativos que dan efecto a la “acción y el efecto de articular, disponer y hacer operativos un conjunto de medios, factores o elementos para la consecución de un fin concreto” (Andrade, 2005)

Ferrell, Hirt, Adriaenséns, Flores & Ramos (2004:215) en el libro *introducción a los negocios en un mundo cambiante* definen:

La organización consiste en ensamblar y coordinar los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, que son necesarios para lograr las metas, y en actividades que incluyan atraer a gente a la organización, especificar las responsabilidades del puesto, agrupar tareas en unidades de trabajo, dirigir y distribuir recursos y crear condiciones para que las personas y las cosas funcionen para alcanzar el máximo éxito. (p.215)

2.2.3 COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Hellriegel & Slocum (2011) en su libro *comportamiento organizacional* define:

El compromiso organizacional como la intensidad de la participación de un empleado y su identificación con la organización. Este se caracteriza por la creencia y aceptación de las metas y los valores de la organización, la disposición a realizar un esfuerzo importante en beneficio de la organización y el deseo de pertenecer a la organización. (p. 54)

“El compromiso organizacional es el sentimiento y la comprensión del pasado y del presente de la organización, como también la comprensión y compartimiento de los objetivos de la organización por todos sus

participantes. Aquí no hay lugar para la alienación del empleado, sino para el compromiso del mismo” (Chiavenato, 1992)

Adler (2002) en el libro *International Dimensions of Organizational Behavior* menciona:

El compromiso organizacional consiste en la intensidad de la participación de un empleado y su identificación con la organización. Un fuerte compromiso organizacional se caracteriza por: El apoyo y aceptación de las metas y valores de la organización; la disposición a realizar un esfuerzo importante en beneficio de la organización; y el deseo de mantenerse dentro de la organización. (p. 179)

Meyer & Allen (1991) Menciona que el compromiso organizacional es el “conocimiento, no basta para resolver todos los problemas y alcanzar las metas y objetivos de la organización, se hace necesario una serie de habilidades, destrezas y actitudes. Se considera, una de las actitudes más importantes, la actitud de compromiso hacia la institución para lograr un beneficio común. Toman en cuenta el Enfoque Tridimensional” (p. 61-89). Para la conceptualización del compromiso organizacional está dividido en tres componentes: Afectivo, de Continuidad y Normativo; de esta manera la naturaleza del compromiso es, respectivamente, el deseo, la necesidad o el deber de permanecer en la organización.

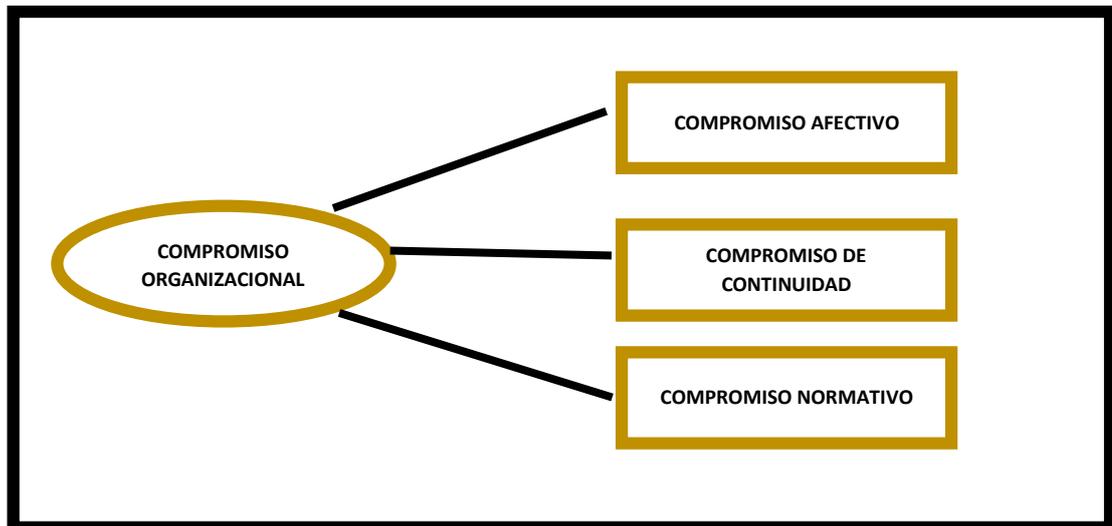
El compromiso de continuidad. (Necesidad) señala el reconocimiento de la persona, con respecto a los costos (financieros, físicos, psicológicos) y las pocas oportunidades de encontrar otro empleo, si decidiera renunciar a la organización, es decir que, el trabajador se siente vinculado a la institución porque ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo y dejarla implicaría perderlo todo; así como también percibe que sus oportunidades fuera de la empresa se ven reducidas, se incrementa su apego con la empresa.

El compromiso afectivo. (Deseo) se refiere a los lazos emocionales que las personas forjan con la organización, refleja el apego emocional al

percibir la satisfacción de necesidades (especialmente las psicológicas) y expectativas, disfrutan de su permanencia en la organización. Los trabajadores con este tipo de compromiso se sienten orgullosos de pertenecer a la organización.

El compromiso normativo. (Deber) es aquel que encuentra la creencia en la lealtad a la organización, en un sentido moral, de alguna manera como pago, quizá por recibir ciertas prestaciones; por ejemplo cuando la institución cubre la colegiatura de la capacitación; se crea un sentido de reciprocidad con la organización. En este tipo de compromiso se desarrolla un fuerte sentimiento de permanecer en la institución, como efecto de experimentar una sensación de deuda hacia la organización por haberle dado una oportunidad o recompensa que fue valorada por el trabajador.

Figura 1: Enfoque Tridimensional



Fuente: Meyer y Allen (1991)

2.2.4 SATISFACCIÓN.

Howard & Sheth (1969 citado en Morales, 2003) define que la satisfacción “es el estado cognitivo derivado de la adecuación o inadecuación de la recompensa recibida respecto a la inversión realizada” Hunt (1977 citado en Morales, 2003) define que la satisfacción es la

“evaluación que analiza si una experiencia de consumo es al menos tan buena como se esperaba”. Oliver (1980 citado en Morales, 2003) define que la satisfacción es el estado psicológico final resultante cuando la sensación que rodea la discrepancia de las expectativas se une con los sentimientos previos acerca de la experiencia de consumo. Swan, Trawick & Carroll (1982 citado en Morales, 2003) define que la satisfacción es el “juicio evaluativo o cognitivo que analiza si el producto presenta un resultado bueno o pobre o si el producto es sustituible o insustituible. Respuesta afectiva hacia el producto”

2.2.5 SATISFACCIÓN LABORAL

Robbins & Judge (2009) en sus libros de *Comportamiento organizacional* define:

La satisfacción laboral es una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos. Cuando la gente habla de las actitudes de los empleados, es frecuente que se refieran a su satisfacción en el empleo. (p. 74)

Locke (1960 citado en Robbins & Judge, 2013) dice que la “satisfacción laboral un estado emocional o una respuesta afectiva” (p.2012)

Herzberg (1959 citado en Robbins & Judge, 2009) define que la satisfacción laboral es cuando los trabajadores felices son productivos, aunque es difícil decidir cuál es la causalidad que opera. Sin embargo, algunos investigadores solían creer que la relación entre la satisfacción en el trabajo y el desempeño en éste era un mito de la administración. (p.205)

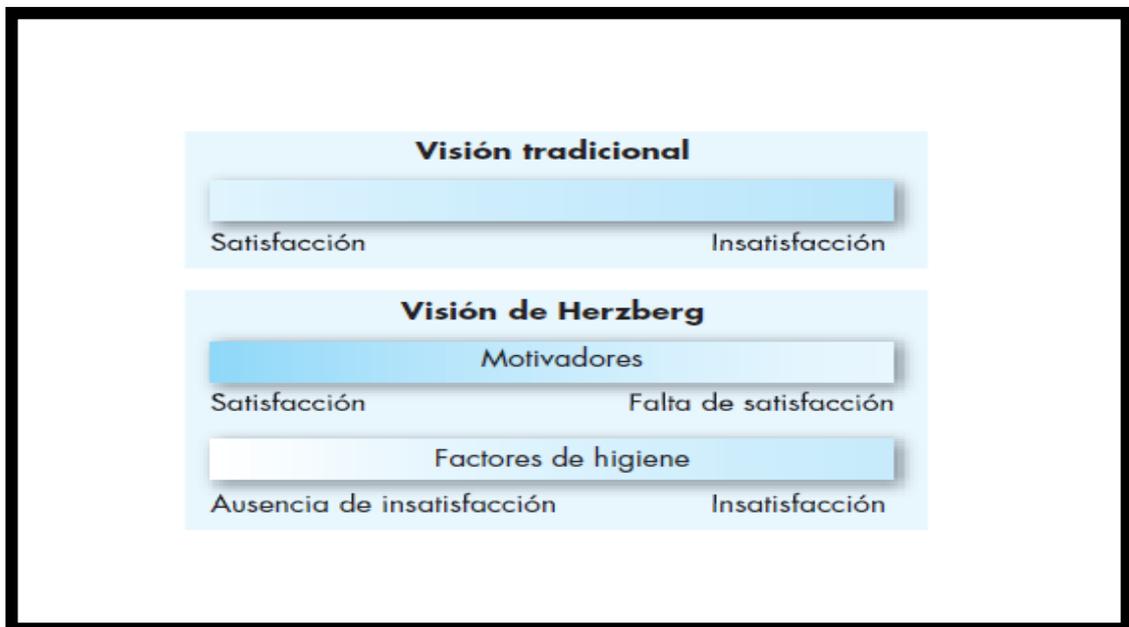
Para realizar la **Teoría de Dos Factores**, descubrió que indicaban la existencia de un continuo dual: lo opuesto de “satisfacción” es “falta de

satisfacción” y lo contrario de “insatisfacción” es “ausencia de insatisfacción. Los factores intrínsecos con la satisfacción en el trabajo, y factores extrínsecos con la insatisfacción.

Factores Intrínsecos o Motivadores. Como el crecimiento, avance, reconocimiento, la responsabilidad, trabajo en sí y el logro parecen relacionarse con la satisfacción en el empleo.

Factores Extrínsecos o Higiénicos. Política y administración de la empresa, relaciones interpersonales, sueldo, supervisión, condiciones de trabajo, seguridad.

Figura 2: Teoría de dos Factores



Fuente: Frederick Herzberg (1959)

Maslow (1954) en su libro *Motivation and Personality* menciona:

Su teoría una jerarquía de necesidades humanas y defiende que conforme se satisfacen las necesidades más básicas (parte inferior de la pirámide), los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados (parte superior de la pirámide). A medida que se satisface cada una de estas necesidades en lo sustancial, el siguiente nivel de necesidades se vuelve dominante. Desde el punto de vista de la

motivación, la teoría indica que, aunque ninguna necesidad se satisfice siempre, una necesidad que ha quedado en gran parte satisfecha ya no motiva. De manera que si uno desea motivar a alguien, de acuerdo con Maslow, necesita comprender en qué nivel de la jerarquía está en la actualidad, y enfocarse a la satisfacción de las necesidades en ese nivel o el siguiente superior.

Maslow separa las cinco necesidades en órdenes superior e inferior. Describió las necesidades fisiológicas y de seguridad como de orden inferior, y las sociales, de estima y de autorrealización como necesidades de orden superior. Esta diferenciación entre los dos órdenes se hizo a partir del criterio de que las necesidades de orden superior quedan satisfechas en lo interno (dentro de la persona), mientras que las necesidades de orden inferior quedan satisfechas predominantemente en lo externo (por el pago, los contratos sindicales y el ejercicio de un puesto). (p.212)

Fisiológicas: incluye el hambre, la sed, el abrigo, el sexo y otras necesidades corporales.

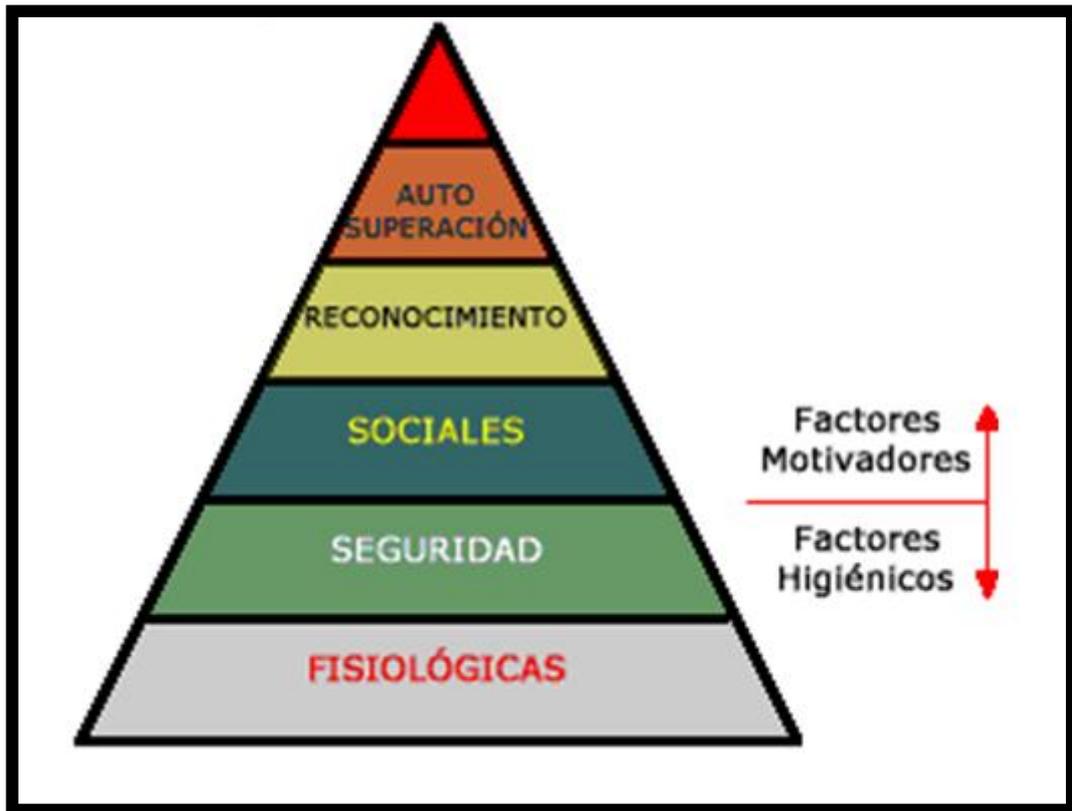
De seguridad: incluye la seguridad y protección de daños físicos y emocionales.

Sociales: incluye afectos, la sensación de pertenencia, aceptación y amistad.

De estima: incluye factores internos de estima, como el respeto a uno mismo, la autonomía y los logros; y factores externos como el status, el reconocimiento y la atención.

De autorrealización: el impulso de ser lo que se es capaz de ser; incluye el crecimiento, alcanzar el potencial de uno y la autosatisfacción.

Figura 3: Teoría de la Jerarquía de Necesidades



Fuente: Abraham Maslow (1954)

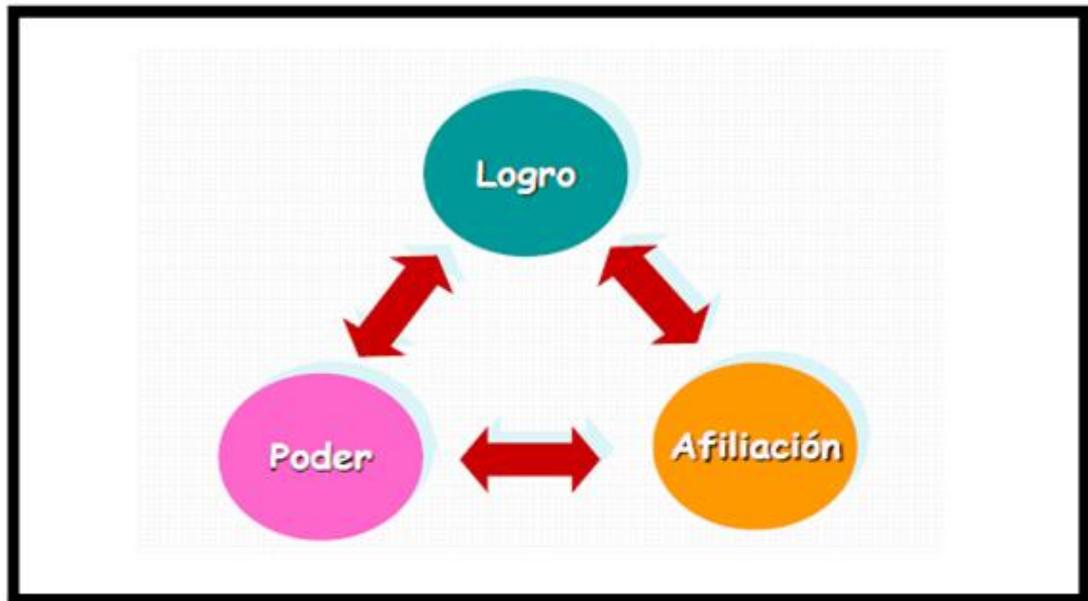
McClelland (1971 citado en Don Hellriegel 2011) menciona que la satisfacción laboral está reflejada en el Modelo de Motivación de Logros. Un modelo aprendido de necesidades de motivación que creía enraizado en la cultura. Todos tienen tres necesidades particularmente importantes: logro, afiliación y poder.

Motivo de poder. Las personas realizan acciones que afectan las conductas de otros y poseen un fuerte atractivo emocional. A estas personas les interesa poder brindar premios de posición social a sus seguidores.

Motivo de afiliación. Las personas tienden a establecer y mantener relaciones personales estrechas con otros.

Motivo de logro: Las personas compiten contra alguna norma de excelencia o contribución particular frente a la cual juzgan sus conductas y logros.

Figura 4: Modelo de Motivación de logros



Fuente: David McClelland (1971)

2.2.6 RELACIÓN ENTRE COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL

La relación que existe entre el compromiso organizacional y satisfacción laboral se sustenta de acuerdo al siguiente autor.

Vander (1994) menciona que la conducta social consiste en un intercambio de actitudes entre mínimo dos personas (compromiso organizacional), que se percibe como más o menos recompensado o costoso para una u otra (satisfacción laboral).

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Compromiso Afectivo: Se refiere a los lazos emocionales que las personas forjan con la organización, refleja el apego emocional al percibir la satisfacción de necesidades y expectativas, disfrutan de su permanencia en la organización. (Meyer & Allen, 1991)

Compromiso de Continuación: Señala el reconocimiento de la persona, con respecto a los costos y las pocas oportunidades de encontrar otro empleo, si decidiera renunciar a la organización. (Meyer & Allen, 1991)

Compromiso Normativo: Es aquel que encuentra la creencia en la lealtad a la organización, en un sentido moral, de alguna manera como pago, quizá por recibir ciertas prestaciones. (Meyer & Allen, 1991)

Compromiso Organizacional: El conocimiento no basta para resolver todos los problemas y alcanzar las metas y objetivos de la organización, se hace necesario una serie de habilidades, destrezas y actitudes. Se considera, una de las actitudes más importantes, la actitud de compromiso hacia la institución para lograr un beneficio común. (Meyer & Allen, 1991)

Compromiso: Es el grado en el cual la persona ha acogido los valores respecto a la bondad de sus labores y la importancia de las mismas para su propia valía. (Lodhal & Kejner, 1965)

Satisfacción: Es la evaluación que analiza si una experiencia de consumo es al menos tan buena como se esperaba (Hunt, 1977)

Satisfacción laboral: Es una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. (Robbins & Timothy, 2009)

Factor extrínseco: Política y administración de la empresa, relaciones interpersonales, sueldo, supervisión, condiciones de trabajo. (Frederick Herzberg, 1959)

Factor intrínseco: Como el reconocimiento, la responsabilidad y el logro parecen relacionarse con la satisfacción en el empleo. (Frederick Herzberg, 1959)

Insatisfacción: Muestra un nivel de desencanto personal producido por la frustración de que no haya cumplido un deseo determinado. (Nicuesa, 2015)

CAPITULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1 ANÁLISIS DE TABLAS Y FIGURAS

Encuesta realizada a: los trabajadores de Mibanco- Banco de la microempresa S.A. Huaraz, 2016.

A continuación presentaré un análisis de los resultados de la encuesta realizada a los 91 trabajadores de Mibanco Banco de la microempresa S.A. Huaraz, 2016.

La encuesta realizada contiene 30 preguntas y buscaba saber cuál es la opinión de los trabajadores de Mibanco sobre el compromiso organizacional y su relación con la satisfacción laboral.

3.1.1 Frecuencia de Compromiso de Continuidad

Tabla 3. Oportunidad de trabajo que le ofrecen otras entidades

RESPUESTA	f	h
Muy alto	15	16.5
Alto	21	23.1
Medio	39	42.9
Bajo	9	9.9
Muy Bajo	7	7.7
TOTAL	91	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Mibanco de la ciudad de Huaraz. 2016.

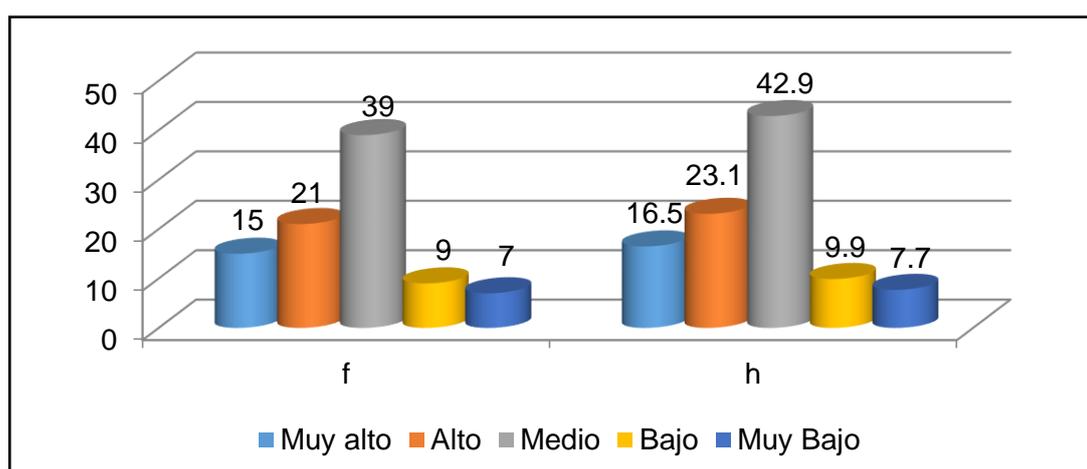


Figura 5: Oportunidad de trabajo que le ofrecen otras entidades

Fuente: Tabla 3.

Ante la pregunta 01 de la variable compromiso organizacional, la encuesta realizada sobre el nivel de oportunidades de trabajo que le ofrecen otras entidades son, 15 Trabajadores encuestados (16.5%) calificaron como muy alto, 21 de ellos (23.1%) calificaron como alto, 39 trabajadores (42.9%) calificaron como medio, 09 de ellos (9.9%) calificaron como bajo y 07 trabajadores (7.7%) calificaron como muy bajo. En el acumulado, 36 trabajadores encuestados (39.6%) calificaron entre muy alto y alto; y 16 trabajadores (17.6%) calificaron entre bajo y muy bajo.

El análisis de esta pregunta es que hay un nivel medio equivalente al 42.9% de trabajadores que tienen oportunidades de trabajo que le ofrecen otras entidades.

Tabla 4. Capacidad y aptitud que tiene usted para encontrar otro trabajo

RESPUESTA	f	h
Muy alto	26	28.6
Alto	34	37.4
Medio	27	29.7
Bajo	3	3.3
Muy Bajo	1	1.1
TOTAL	91	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Mibanco de la ciudad de Huaraz. 2016.

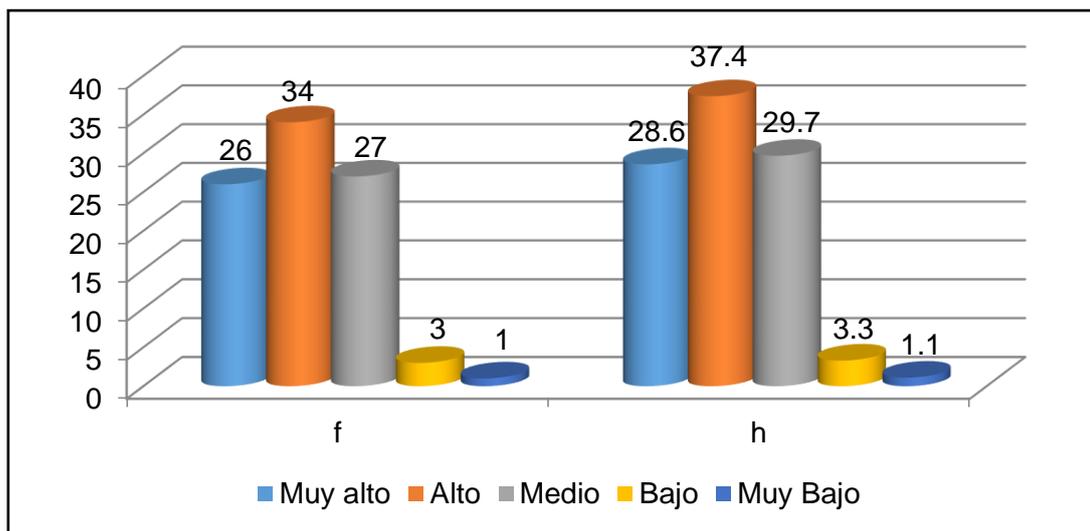


Figura 6. Capacidad y aptitud que tiene usted para encontrar otro trabajo

Fuente: tabla 4

Ante la pregunta 02 de la variable compromiso organizacional, la encuesta realizada sobre el nivel de capacidades y aptitudes que tiene usted para encontrar otro trabajo son, 26 trabajadores encuestados (28.6%) calificaron como muy alto, 34 de ellos (37.4%) calificaron como alto, 27 trabajadores encuestados (29.7%) calificaron como medio, 03 de ellos (3.3%) calificaron como bajo y 01 trabajadores (1.1%) calificaron como muy bajo. En el acumulado, 60 trabajadores (66.0%) calificaron entre muy alto y alto; y 04 trabajadores (4.4%) calificaron entre bajo y muy bajo.

El análisis de esta pregunta es que hay un nivel alto equivalente al 37.4% de trabajadores que tienen las capacidades y aptitudes para encontrar otro trabajo.

Tabla 5. Renunciar en su empresa es

RESPUESTA	f	h
Muy alto	12	13.2
Alto	17	18.7
Medio	35	38.5
Bajo	12	13.2
Muy Bajo	15	16.5
TOTAL	91	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Mibanco de la ciudad de Huaraz. 2016

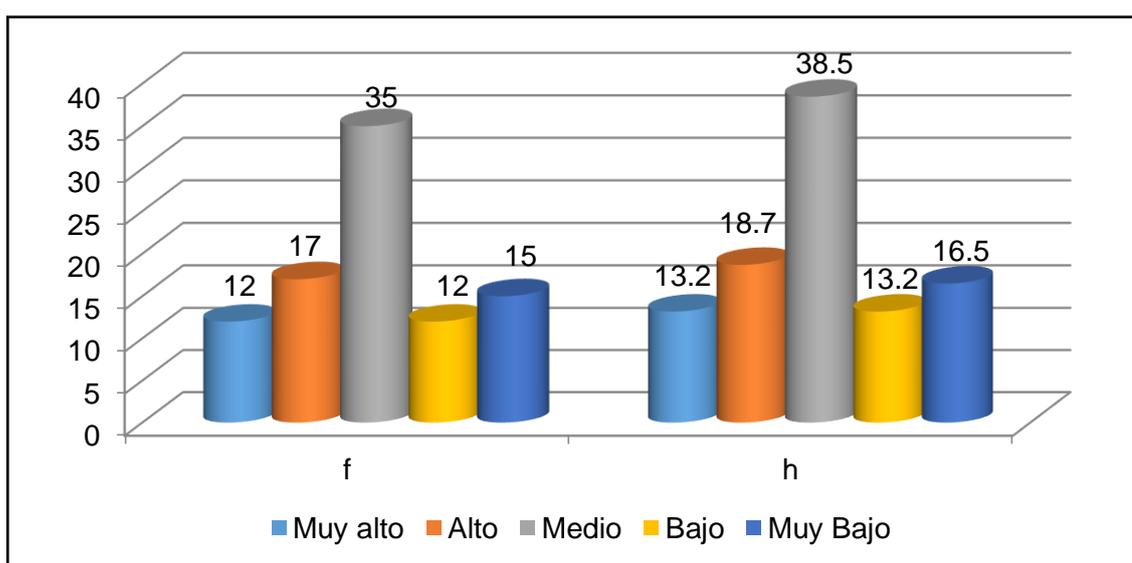


Figura 7. Renunciar en su empresa es

Fuente: tabla 5

Ante la pregunta 03 de la variable compromiso organizacional, la encuesta realizada sobre el nivel de renunciar en su empresa es, 12 trabajadores encuestados (13.2%) calificaron como muy alto, 17 de ellos (18.7%) calificaron como alto, 35 trabajadores encuestados (38.5%) calificaron como medio, 12 de ellos (13.2%) calificaron como bajo y 15 trabajadores encuestados (16.5%) calificaron como muy bajo. En el acumulado, 29 trabajadores encuestados (31.9%) calificaron entre muy alto y alto; y 27 trabajadores encuestados (29.6%) calificaron entre bajo y muy bajo.

El análisis de esta pregunta es que hay un nivel medio equivalente al 38.5% de trabajadores que renunciarían a la empresa.

Tabla 6. Seguir trabajando en esta organización

RESPUESTA	f	h
Muy alto	30	33.0
Alto	33	36.3
Medio	15	16.5
Bajo	3	3.3
Muy Bajo	10	11.0
TOTAL	91	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Mibanco de la ciudad de Huaraz. 2016

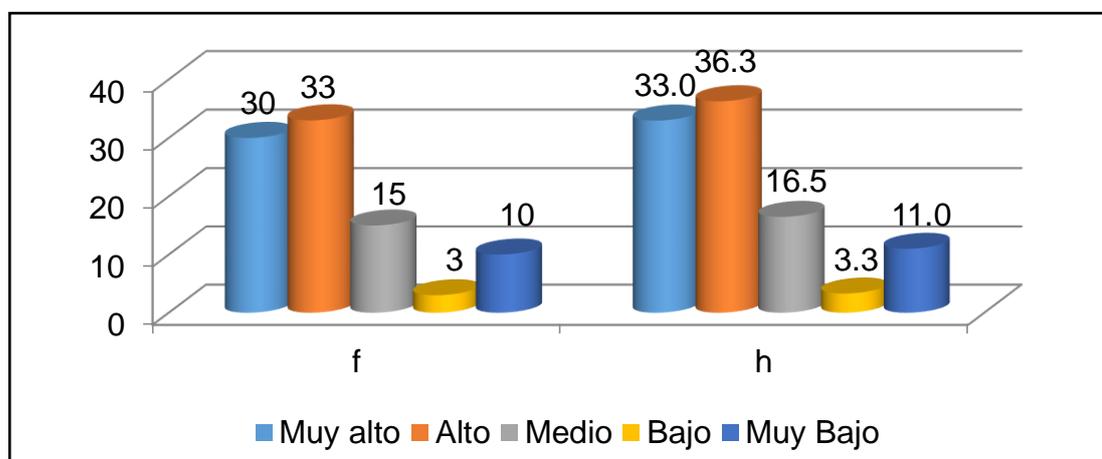


Figura 8. Seguir trabajando en esta organización

Fuente: tabla 6

Ante la pregunta 04 de la variable compromiso organizacional, la encuesta realizada sobre el nivel de seguir trabajando en esta organización es, 30 trabajadores encuestados (33.0%) calificaron como muy alto, 33 de ellos (36.3%) calificaron como alto, 15 trabajadores (16.5%) calificaron como medio, 03 de ellos (3.3%) calificaron como bajo y 10 trabajadores (11.0%) calificaron como muy bajo. En el acumulado, 63 trabajadores encuestados (69.3%) calificaron entre muy alto y alto; y 13 trabajadores (14.3%) calificaron entre bajo y muy bajo.

El análisis de esta pregunta es que hay un nivel alto equivalente al 36.3% de trabajadores que quieren seguir trabajando en Mibanco.

Tabla 7. Obsequio por mi trabajo es

RESPUESTA	f	h
Muy alto	23	25.3
Alto	27	29.7
Medio	30	33.0
Bajo	6	6.6
Muy Bajo	5	5.5
TOTAL	91	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Mibanco de la ciudad de Huaraz. 2016

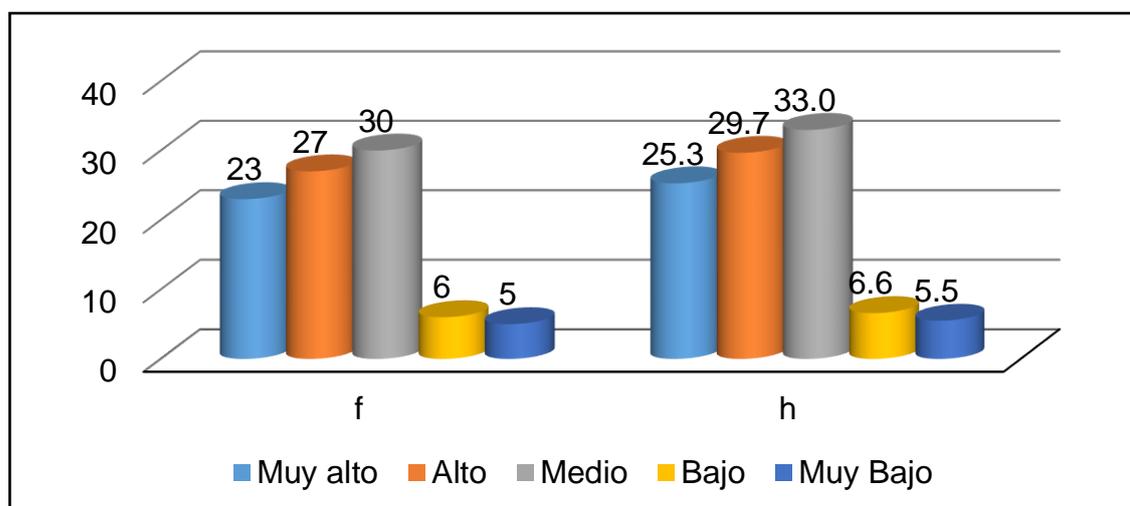


Figura 9. Obsequio por mi trabajo es
Fuente: tabla 7

Ante la pregunta 05 de la variable compromiso organizacional, la encuesta realizada sobre el nivel de los obsequios por el trabajo es, 23 trabajadores encuestados (25.3%) calificaron como muy alto, 27 de ellos (29.7%) calificaron como alto, 30 trabajadores encuestados (33.0%) calificaron como medio, 06 de ellos (6.6%) calificaron como bajo y 5 trabajadores encuestados (5.5%) calificaron como muy bajo. En el acumulado, 50 trabajadores encuestados (55.0%) calificaron entre muy alto y alto; y 11 trabajadores encuestados (12.1%) calificaron entre bajo y muy bajo.

El análisis de esta pregunta es que hay un nivel medio equivalente al 33.0% de trabajadores que reciben obsequios por su trabajo en Mibanco.

3.1.2 Frecuencia de compromiso Afectivo

Tabla 8. Orgullo de pertenecer a la organización en la que trabaja es

RESPUESTA	f	h
Muy alto	55	60.4
Alto	31	34.1
Medio	2	2.2
Bajo	2	2.2
Muy Bajo	1	1.1
TOTAL	91	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Mibanco de la ciudad de Huaraz. 2016

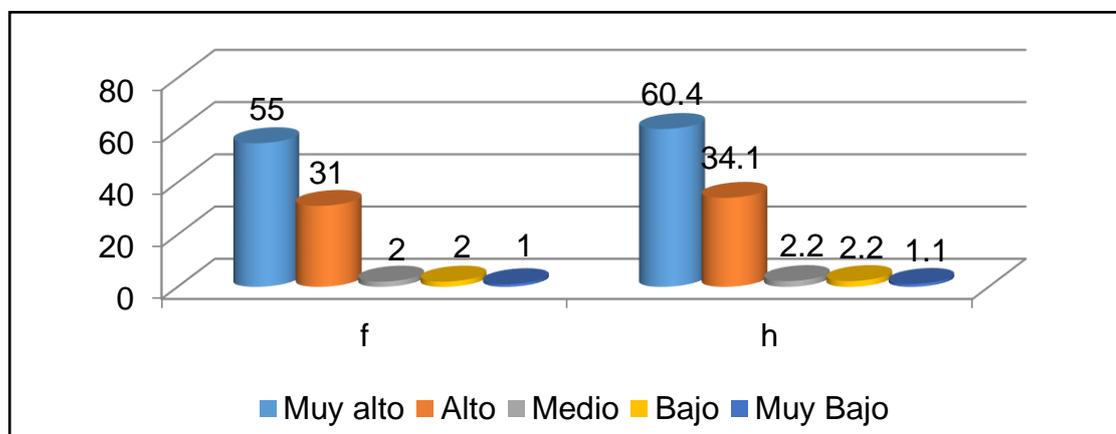


Figura 10. Orgullo de pertenecer a la organización en la que trabaja es
Fuente: tabla 8

Ante la pregunta 06 de la variable compromiso organizacional, la encuesta realizada sobre el nivel de orgullo de pertenecer a la organización en la que trabaja es, 55 trabajadores encuestados (60.4%) calificaron como muy alto, 31 de ellos (34.1%) calificaron como alto, 02 trabajadores encuestados (2.2%) calificaron como medio, 02 de ellos (2.2%) calificaron como bajo y 01 trabajador (1.1%) calificó como muy bajo. En el acumulado, 86 trabajadores (94.5%) calificaron entre muy alto y alto; y 03 trabajadores (3.3%) calificaron entre bajo y muy bajo.

El análisis de esta pregunta es que hay un nivel muy alto equivalente al 60.4% de trabajadores que sienten orgullo de pertenecer a Mibanco.

Tabla 9. Identificación con los valores de su entidad es

RESPUESTA	f	h
Muy alto	67	73.6
Alto	20	22.0
Medio	2	2.2
Bajo	1	1.1
Muy Bajo	1	1.1
TOTAL	91	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Mibanco de la ciudad de Huaraz. 2016

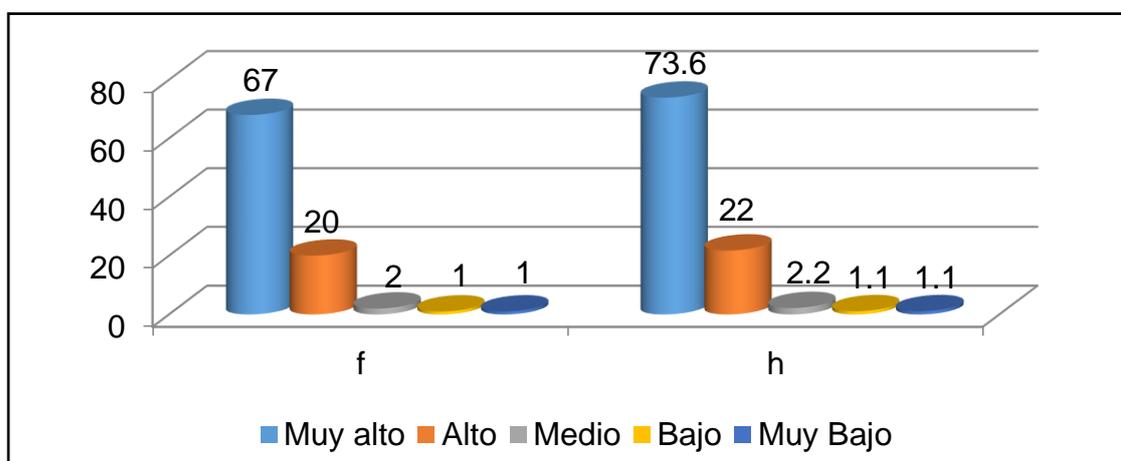


Figura 11. Identificación con los valores de su entidad es
Fuente: tabla 9

Ante la pregunta 07 de la variable compromiso organizacional, la encuesta realizada sobre el nivel de identificación con los valores de su entidad es 67 trabajadores encuestados (73.6%) calificaron como muy alto, 20 de ellos (22.0%) calificaron como alto, 02 trabajadores encuestados (2.2%) calificaron como medio, 01 de ellos (1.1%) calificó como bajo y 01 trabajador encuestado (1.1%) calificó como muy bajo. En el acumulado, 87 trabajadores encuestados (95.6%) calificaron entre muy alto y alto; y 02 trabajadores encuestados (2.2%) calificaron entre bajo y muy bajo.

El análisis de esta pregunta es que hay un nivel muy alto equivalente al 73.6% de trabajadores que se identifican con los valores de Mibanco.

Tabla 10. Significancia de permanecer en esta entidad es

RESPUESTA	f	h
Muy alto	59	64.8
Alto	25	27.5
Medio	3	3.3
Bajo	3	3.3
Muy Bajo	1	1.1
TOTAL	91	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Mibanco de la ciudad de Huaraz. 2016

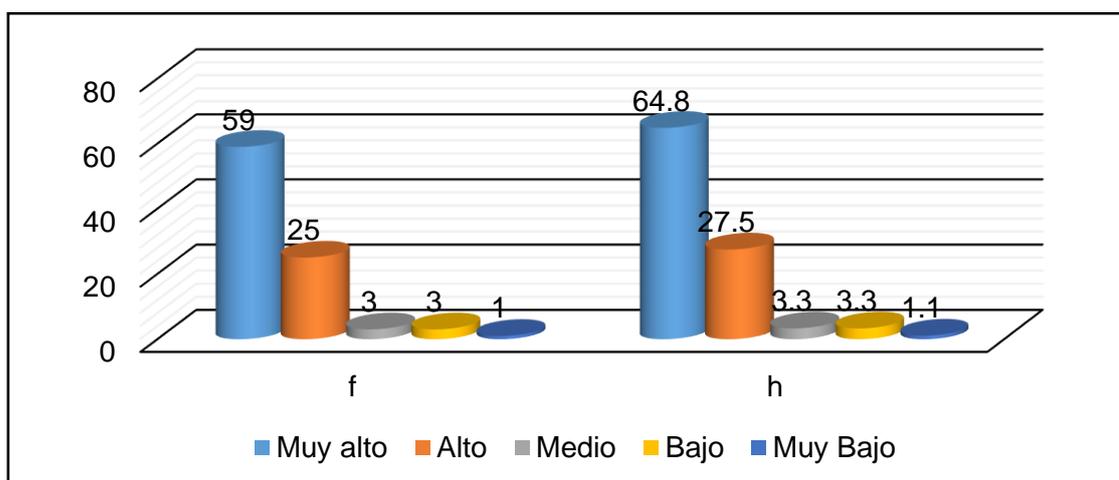


Figura 12. Significancia de permanecer en esta entidad es

Fuente: tabla 10

Ante la pregunta 08 de la variable compromiso organizacional, la encuesta realizada sobre el nivel de significancia de permanecer en la entidad es 59 trabajadores encuestados (64.8%) calificaron como muy alto, 25 de ellos (27.5%) calificaron como alto, 03 trabajadores encuestados (3.3%) calificaron como medio, 03 de ellos (3.3%) calificó como bajo y 01 trabajador encuestado (1.1%) calificó como muy bajo. En el acumulado, 84 trabajadores encuestados (92.3%) calificaron entre muy alto y alto; y 04 trabajadores encuestados (44%) calificaron entre bajo y muy bajo.

El análisis de esta pregunta es que hay un nivel muy alto equivalente al 64.8% de trabajadores que tienen un grado de significancia de permanecer en Mibanco.

Tabla 11. felicidad de pasar toda tu vida profesional en la empresa es

RESPUESTA	f	h
Muy alto	62	68.1
Alto	26	28.6
Medio	1	1.1
Bajo	2	2.2
Muy Bajo	0	0.0
TOTAL	91	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Mibanco de la ciudad de Huaraz. 2016

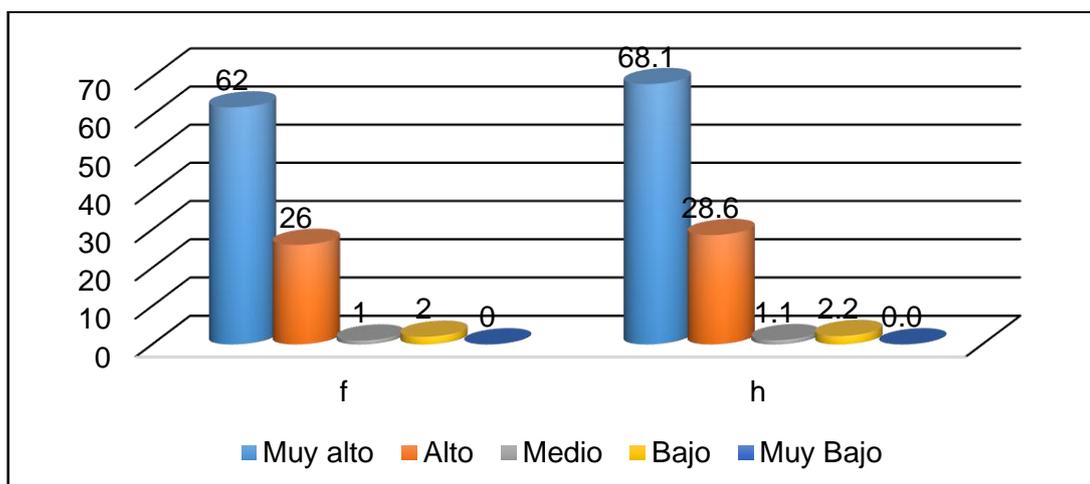


Figura 13. Felicidad de pasar toda tu vida profesional en la empresa es

Fuente: tabla 11

Ante la pregunta 09 de la variable compromiso organizacional, la encuesta realizada sobre el nivel de felicidad de pasar toda tu vida profesional en la empresa es 62 trabajadores encuestados (68.1%) calificaron como muy alto, 26 de ellos (28.6%) calificaron como alto, 01 trabajadores encuestados (1.1%) calificaron como medio, 02 de ellos (2.2%) calificó como bajo y 00 trabajador encuestado (0.0%) calificó como muy bajo. En el acumulado, 84 trabajadores encuestados (92.3%) calificaron entre muy alto y alto; y 04 trabajadores encuestados (4.4%) calificaron entre bajo y muy bajo.

El análisis de esta pregunta es que hay un nivel muy alto equivalente al 68.1% de trabajadores que se sienten felices de pasar toda una vida profesional en Mibanco.

Tabla 12. apego hacia tu trabajo es

RESPUESTA	f	h
Muy alto	53	58.2
Alto	29	31.9
Medio	3	3.3
Bajo	3	3.3
Muy Bajo	3	3.3
TOTAL	91	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Mibanco de la ciudad de Huaraz. 2016

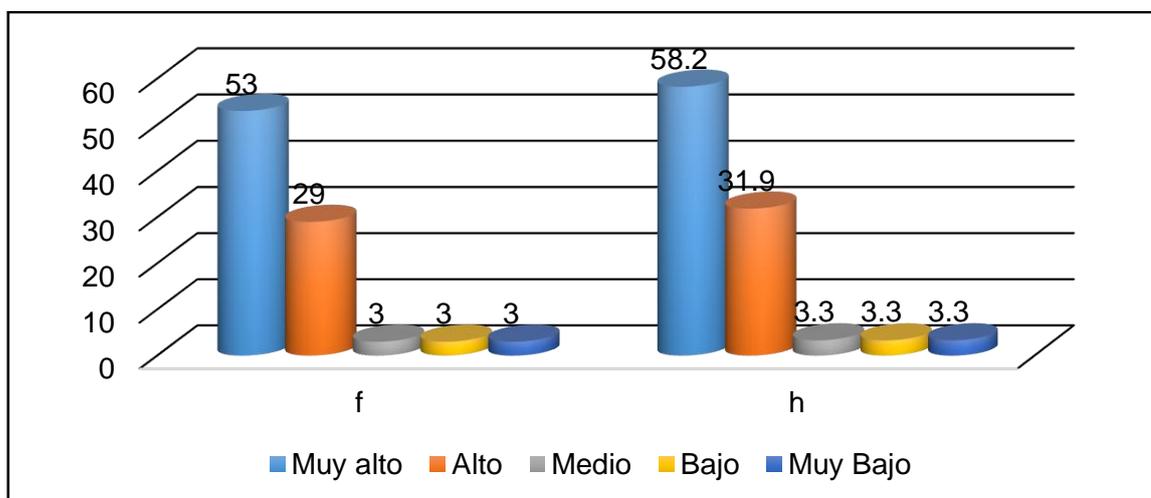


Figura 14. Apego hacia tu trabajo es

Fuente: tabla 12

Ante la pregunta 10 de la variable compromiso organizacional, la encuesta realizada sobre el nivel de apego hacia el trabajo es 53 trabajadores encuestados (58.2%) calificaron como muy alto, 29 de ellos (31.9%) calificaron como alto, 03 trabajadores encuestados (3.3%) calificaron como medio, 03 de ellos (3.3%) calificó como bajo y 03 trabajador encuestado (3.3%) calificó como muy bajo. En el acumulado, 82 trabajadores encuestados (90.1%) calificaron entre muy alto y alto; y 06 trabajadores encuestados (6.6%) calificaron entre bajo y muy bajo.

El análisis de esta pregunta es que hay un nivel muy alto equivalente al 58.2% de trabajadores que tienen un apego hacia el trabajo en Mibanco.

Tabla 13. Satisfacción en su trabajo es

RESPUESTA	f	h
Muy alto	56	61.5
Alto	30	33.0
Medio	2	2.2
Bajo	2	2.2
Muy Bajo	1	1.1
TOTAL	91	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Mibanco de la ciudad de Huaraz. 2016

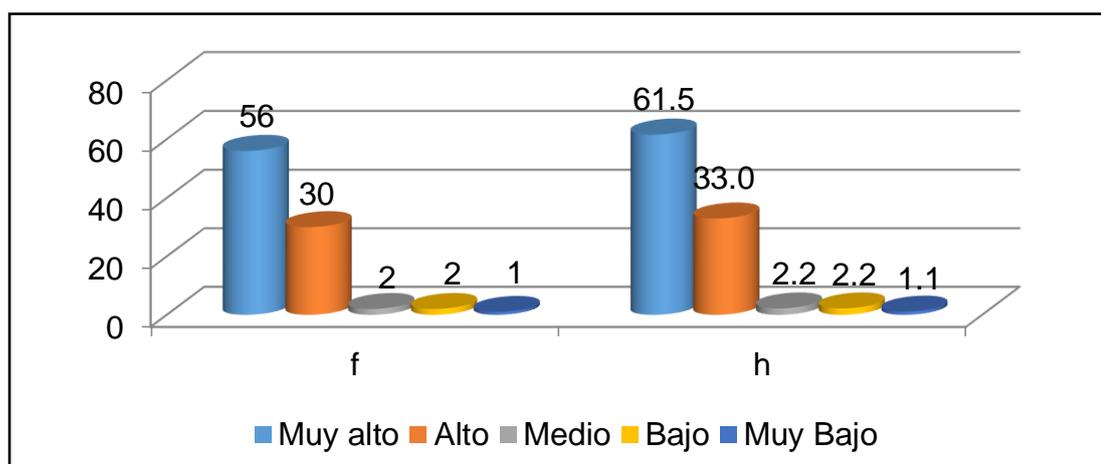


Figura 15. Satisfacción en su trabajo es

Fuente: tabla 13

Ante la pregunta 11 de la variable compromiso organizacional, la encuesta realizada sobre el nivel de satisfacción en su trabajo es, 56 trabajadores encuestados (61.5%) calificaron como muy alto, 30 de ellos (33.0%) calificaron como alto, 02 trabajadores encuestados (2.2%) calificaron como medio, 02 de ellos (2.2%) calificaron como bajo y 01 trabajador encuestado (1.1%) calificó como muy bajo. En el acumulado, 86 trabajadores encuestados (94.5%) calificaron entre muy alto y alto; y 03 trabajadores (3.3%) calificaron entre bajo y muy bajo.

El análisis de esta pregunta es que hay un nivel muy alto equivalente al 61.5% de trabajadores que se sienten satisfechos con su trabajo en Mibanco.

3.1.3 Frecuencia de compromiso normativo

Tabla 14. Deuda que tiene con la empresa es

RESPUESTA	f	h
Muy alto	61	67.0
Alto	23	25.3
Medio	3	3.3
Bajo	3	3.3
Muy Bajo	1	1.1
TOTAL	91	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Mibanco de la ciudad de Huaraz. 2016

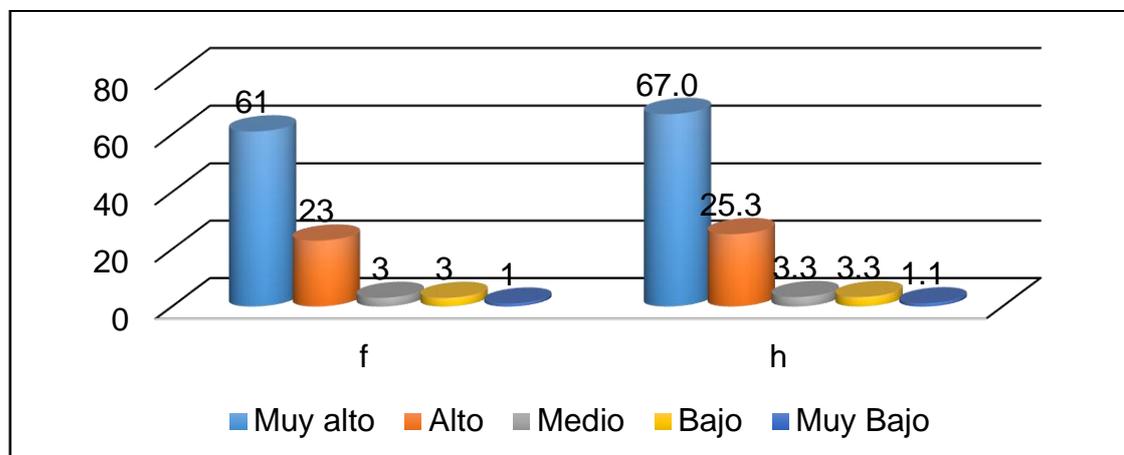


Figura 16. Deuda que tiene con la empresa

Fuente: tabla 14

Ante la pregunta 12 de la variable compromiso organizacional, la encuesta realizada sobre el nivel de deuda que tiene con la empresa es, 61 trabajadores encuestados (67.0%) calificaron como muy alto, 23 de ellos (25.3%) calificaron como alto, 03 trabajadores encuestados (3.3%) calificaron como medio, 03 de ellos (3.3%) calificaron como bajo y 01 trabajador encuestado (1.1%) calificó como muy bajo. En el acumulado, 84 trabajadores encuestados (92.3%) calificaron entre muy alto y alto; y 04 trabajadores (4.4%) calificaron entre bajo y muy bajo.

El análisis de esta pregunta es que hay un nivel muy alto equivalente al 67.0% de trabajadores que sienten estar en deuda con Mibanco.

Tabla 15. Cumplir con los objetivos de la empresa es

RESPUESTA	f	h
Muy alto	61	67.0
Alto	13	14.3
Medio	10	11.0
Bajo	4	4.4
Muy Bajo	3	3.3
TOTAL	91	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Mibanco de la ciudad de Huaraz. 2016

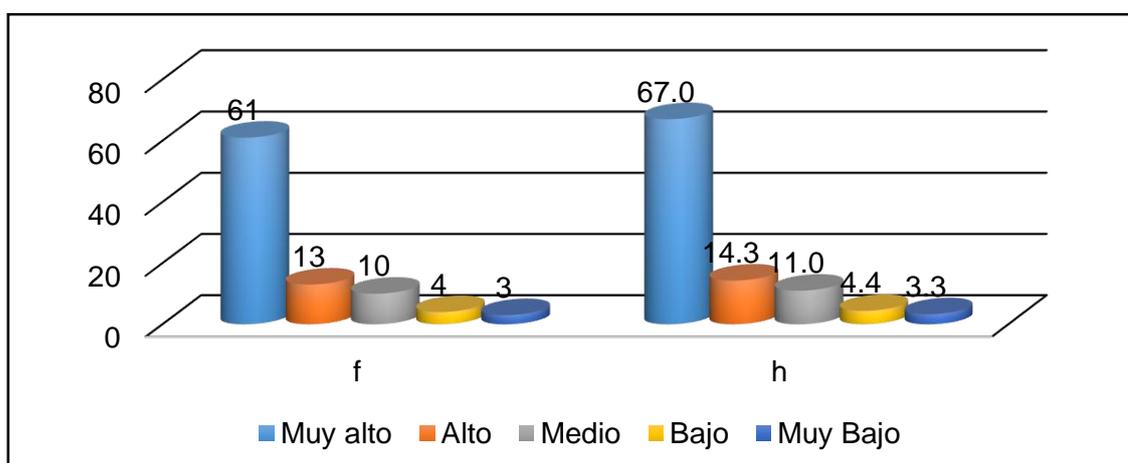


Figura 17. Cumplir con los objetivos de la empresa es
Fuente: tabla 15

Ante la pregunta 13 de la variable compromiso organizacional, la encuesta realizada sobre el nivel de cumplir con los objetivos de la empresa es, 61 trabajadores encuestados (67.0%) calificaron como muy alto, 13 de ellos (14.3%) calificaron como alto, 10 trabajadores encuestados (11.0%) calificaron como medio, 04 de ellos (4.4%) calificaron como bajo y 03 trabajadores encuestado (3.3%) calificó como muy bajo. En el acumulado, 74 trabajadores encuestados (81.3%) calificaron entre muy alto y alto; y 07 trabajadores (7.7%) calificaron entre bajo y muy bajo.

El análisis de esta pregunta es que hay un nivel muy alto equivalente al 67.0% de trabajadores que cumplen con los objetivos de Mibanco.

Tabla 16. Lealtad para con la organización en la que trabaja es

RESPUESTA	f	h
Muy alto	65	71.4
Alto	20	22.0
Medio	3	3.3
Bajo	2	2.2
Muy Bajo	1	1.1
TOTAL	91	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Mibanco de la ciudad de Huaraz. 2016

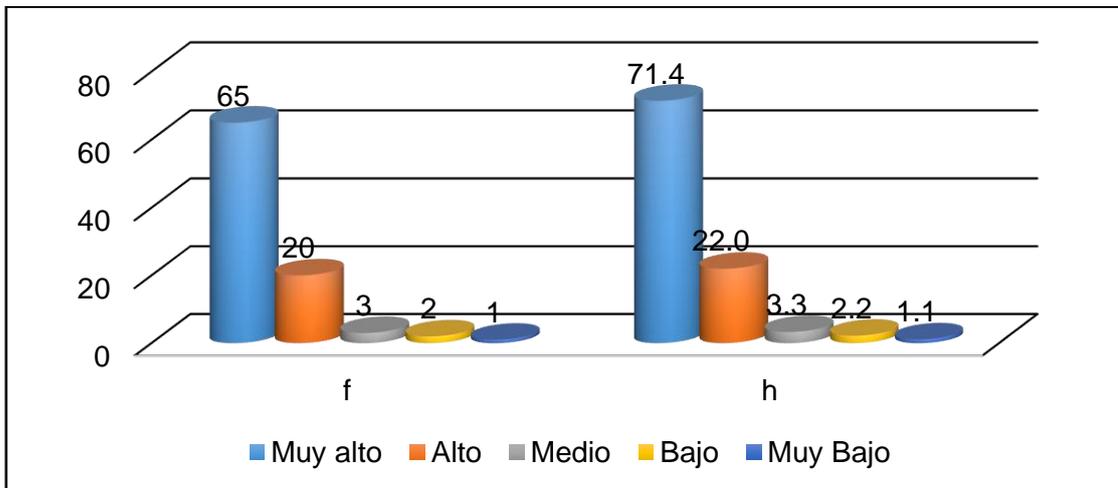


Figura 18. Lealtad para con la organización en la que trabaja es
Fuente: tabla 16

Ante la pregunta 14 de la variable compromiso organizacional, la encuesta realizada sobre el nivel de lealtad para con la organización en la que trabaja es, 65 trabajadores encuestados (71.4%) calificaron como muy alto, 20 de ellos (22.0%) calificaron como alto, 03 trabajadores encuestados (3.3%) calificaron como medio, 02 de ellos (2.2%) calificaron como bajo y 01 trabajador encuestado (1.1%) calificó como muy bajo. En el acumulado, 85 trabajadores encuestados (93.4%) calificaron entre muy alto y alto; y 03 trabajadores encuestados (3.3%) calificaron entre bajo y muy bajo.

El análisis de esta pregunta es que hay un nivel muy alto equivalente al 71.4% de trabajadores que tienen lealtad de trabajo con Mibanco.

Tabla 17. Culpabilidad por dejar la empresa por otra es

RESPUESTA	f	h
Muy alto	70	76.9
Alto	18	19.8
Medio	2	2.2
Bajo	1	1.1
Muy Bajo	0	0.0
TOTAL	91	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Mibanco de la ciudad de Huaraz. 2016

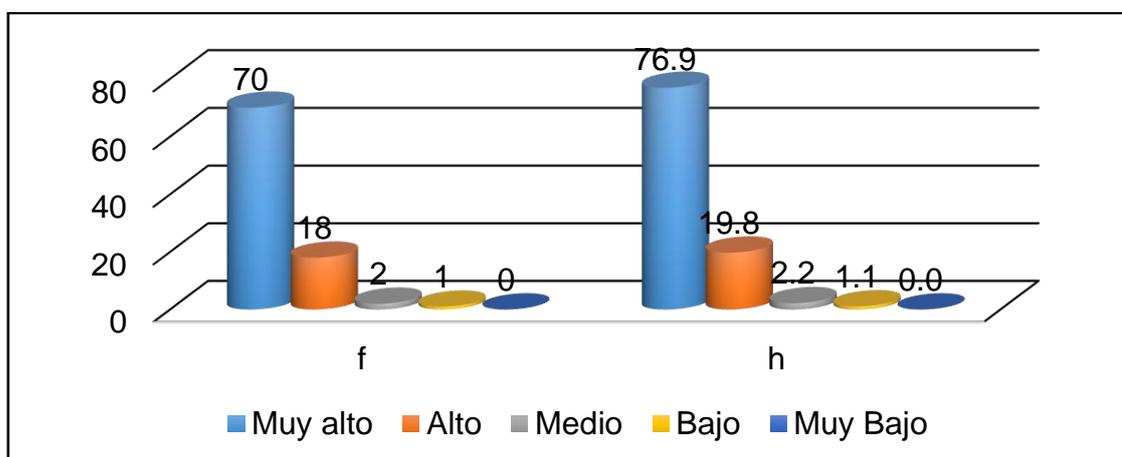


Figura 19. Culpabilidad por dejar la empresa por otra es

Fuente: tabla 17

Ante la pregunta 15 de la variable compromiso organizacional, la encuesta realizada sobre el nivel de culpabilidad por dejar la empresa por otra es, 70 trabajadores encuestados (76.9%) calificaron como muy alto, 18 de ellos (19.8%) calificaron como alto, 02 trabajadores encuestados (2.2%) calificaron como medio, 01 de ellos (1.1%) calificaron como bajo y ninguno trabajador encuestado (0.0%) calificaron como muy bajo. En el acumulado, 88 trabajadores encuestados (93.4%) calificaron entre muy alto y alto; y 01 trabajadores encuestados (1.1%) calificaron entre bajo y muy bajo.

El análisis de esta pregunta, hay un nivel muy alto equivalente al 76.9% de trabajadores que tendrían un sentimiento de culpabilidad si dejaran de trabajar en Mibanco.

Tabla 18. Apoyo que recibe en su organización es

RESPUESTA	f	h
Muy alto	59	64.8
Alto	24	26.4
Medio	4	4.4
Bajo	2	2.2
Muy Bajo	2	2.2
TOTAL	91	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Mibanco de la ciudad de Huaraz. 2016

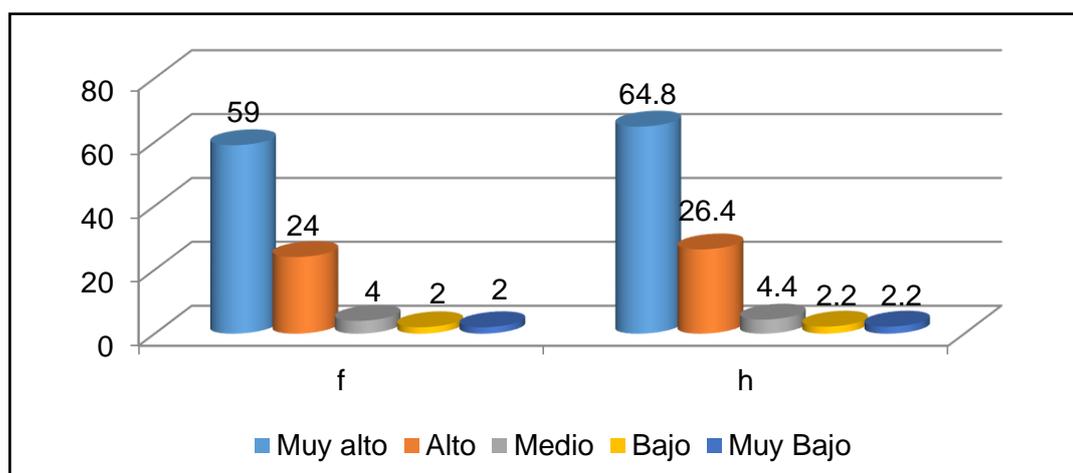


Figura 20. Apoyo que recibe en su organización es
Fuente: tabla 18

Ante la pregunta 16 de la variable compromiso organizacional, la encuesta realizada sobre el nivel de apoyo que recibe en su organización es, 59 trabajadores encuestados (64.8%) calificaron como muy alto, 24 de ellos (26.4%) calificaron como alto, 04 trabajadores encuestados (4.4%) calificaron como medio, 02 de ellos (2.2%) calificaron como bajo y 02 trabajadores encuestados (2.2%) calificaron como muy bajo. En el acumulado, 83 trabajadores encuestados (91.2%) calificaron entre muy alto y alto; y 04 trabajadores encuestados (4.4%) calificaron entre bajo y muy bajo.

El análisis de esta pregunta es que hay un nivel muy alto equivalente al 64.8% de trabajadores que reciben apoyo por parte de Mibanco.

Tabla 19. que su jefe le indique que es lo bueno o lo malo es

RESPUESTA	f	h
Muy alto	57	62.6
Alto	28	30.8
Medio	3	3.3
Bajo	1	1.1
Muy Bajo	2	2.2
TOTAL	91	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Mibanco de la ciudad de Huaraz. 2016

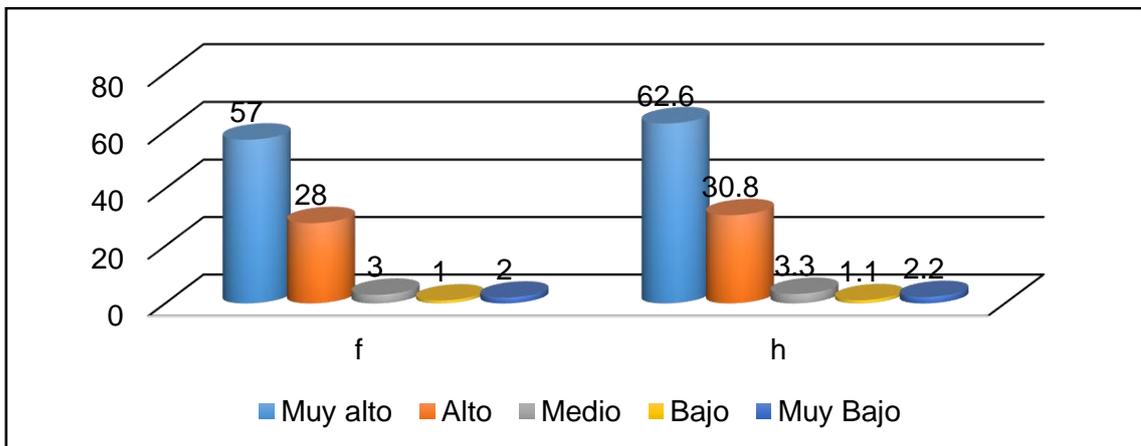


Figura 21. Que su jefe le indique que es lo bueno o lo malo es

Fuente: tabla 19

Ante la pregunta 17 de la variable compromiso organizacional, la encuesta realizada sobre el nivel que su jefe le indique que es lo bueno o lo malo es, 57 trabajadores encuestados (62.6%) calificaron como muy alto, 28 de ellos (30.8%) calificaron como alto, 03 trabajadores encuestados (3.3%) calificaron como regular, 01 de ellos (1.1%) calificaron como bajo y 02 trabajadores encuestados (2.2%) calificaron como muy bajo. En el acumulado, 85 trabajadores encuestados (93.4%) calificaron entre muy alto y alto; y 03 trabajadores encuestados (3.3%) calificaron entre bajo y muy bajo.

El análisis de esta pregunta es que hay un nivel muy alto equivalente al 62.6% de trabajadores que indican que su jefe si le menciona que es lo bueno o lo malo.

Tabla 20. Cumplimiento con la misión y visión de la empresa es

RESPUESTA	f	h
Muy alto	54	59.3
Alto	30	33.0
Medio	2	2.2
Bajo	3	3.3
Muy Bajo	2	2.2
TOTAL	91	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Mibanco de la ciudad de Huaraz. 2016

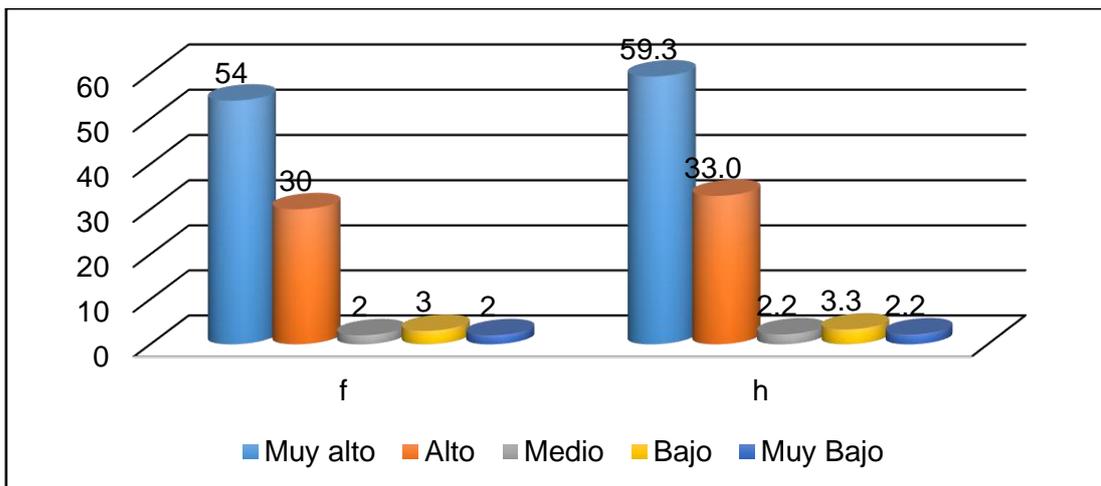


Figura 22. Cumplimiento con la misión y visión de la empresa es

Fuente: tabla 20

Ante la pregunta 18 de la variable compromiso organizacional, la encuesta realizada sobre el nivel de cumplimiento con la misión y visión de la empresa es, 54 trabajadores encuestados (59.3%) calificaron como muy alto, 30 de ellos (33.0%) calificaron como alto, 02 trabajadores encuestados (2.2%) calificaron como regular, 03 de ellos (3.3%) calificaron como bajo y 02 trabajadores encuestados (2.2%) calificaron como muy bajo. En el acumulado, 84 trabajadores encuestados (92.3%) calificaron entre muy alto y alto; y 05 trabajadores encuestados (5.5%) calificaron entre bajo y muy bajo.

El análisis de esta pregunta es que hay un nivel muy alto equivalente al 59.3% de trabajadores que cumplen con la misión y visión de Mibanco.

Tabla 21. simpatía con su jefe es

RESPUESTA	f	h
Muy alto	56	61.5
Alto	24	26.4
Medio	5	5.5
Bajo	3	3.3
Muy Bajo	3	3.3
TOTAL	91	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Mibanco de la ciudad de Huaraz. 2016

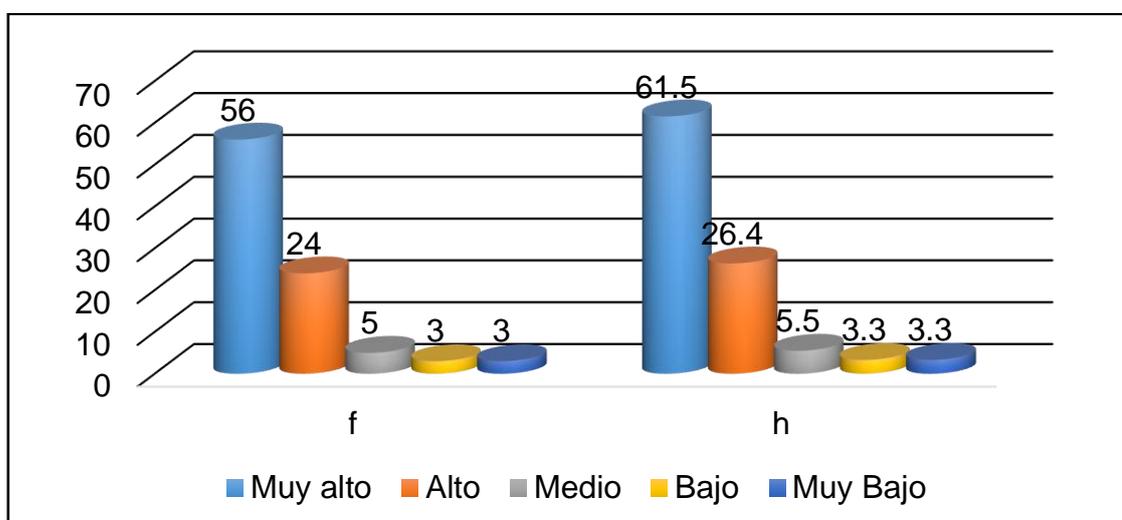


Figura 23. Simpatía con su jefe es

Fuente: tabla 21

Ante la pregunta 19 de la variable compromiso organizacional, la encuesta realizada sobre el nivel de simpatía con su jefe es, 56 trabajadores encuestados (61.5%) calificaron como muy alto, 24 de ellos (26.4%) calificaron como alto, 05 trabajadores encuestados (5.5%) calificaron como medio, 03 de ellos (3.3%) calificaron como bajo y 02 trabajadores (2.2%) calificaron como muy bajo. En el acumulado, 80 trabajadores (87.9%) calificaron entre muy alto y alto; y 06 trabajadores (6.6%) calificaron entre bajo y muy bajo.

El análisis de esta pregunta es que hay un nivel muy alto equivalente al 61.5% de trabajadores que tienen simpatía con su jefe de Mibanco.

Tabla 22. Obligación de permanecer en su entidad es

RESPUESTA	f	h
Muy alto	53	58.2
Alto	29	31.9
Medio	4	4.4
Bajo	3	3.3
Muy Bajo	2	2.2
TOTAL	91	100.00

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Mibanco de la ciudad de Huaraz. 2016

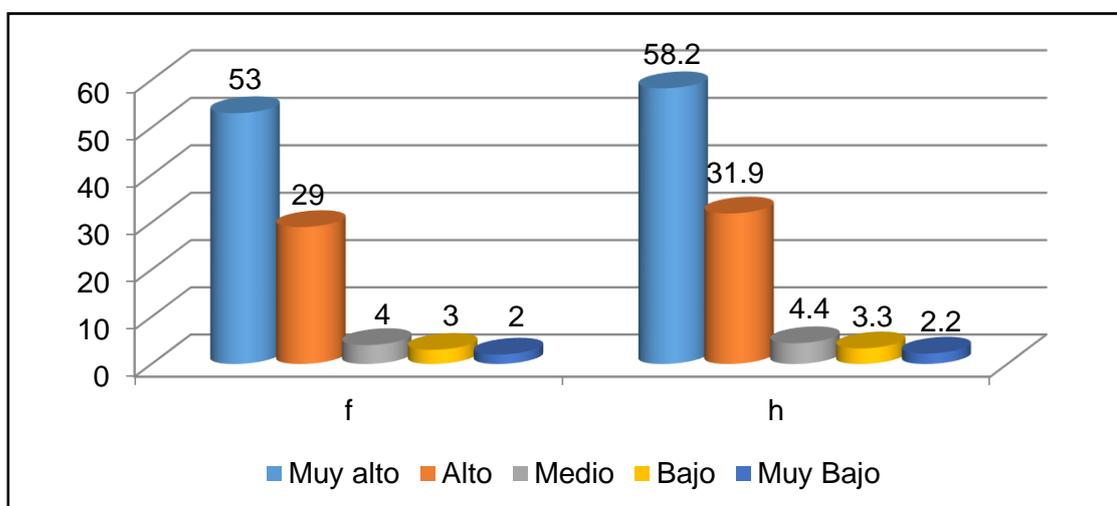


Figura 24. Obligación de permanecer en su entidad es

Fuente: tabla 22

Ante la pregunta 20 de la variable compromiso organizacional, la encuesta realizada sobre el nivel de obligación de permanecer en su entidad es, 53 trabajadores encuestados (58.2%) calificaron como muy alto, 29 de ellos (31.9%) calificaron como alto, 04 trabajadores encuestados (4.4%) calificaron como medio, 03 de ellos (3.3%) calificaron como bajo y 02 trabajadores (2.2%) calificaron como muy bajo. En el acumulado, 82 trabajadores (90.1%) calificaron entre muy alto y alto; y 5 trabajadores (5.5%) calificaron entre bajo y muy bajo.

El análisis de esta pregunta es que hay un nivel muy alto equivalente al 58.2% de trabajadores que tienen obligación de permanecer en Mibanco.

3.1.4. Frecuencia Factor Intrínseco

Tabla 23. Crecimiento profesional que ha desarrollado en su área es

RESPUESTA	f	h
Muy alto	60	65.9
Alto	27	29.7
Medio	2	2.2
Bajo	1	1.1
Muy Bajo	1	1.1
TOTAL	91	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Mibanco de la ciudad de Huaraz. 2016

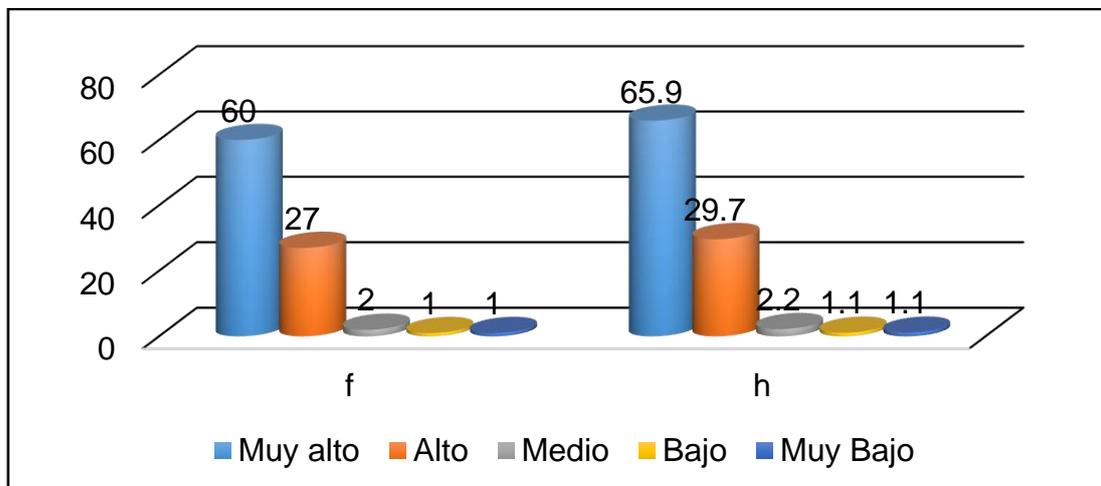


Figura 25. Crecimiento profesional que ha desarrollado en su área es
Fuente: tabla 23

Ante la pregunta 01 de la variable satisfacción laboral, la encuesta realizada sobre el nivel de crecimiento profesional que ha desarrollado en su área es, 60 trabajadores encuestados (65.9%) calificaron como muy alto, 27 de ellos (29.7%) calificaron como alto, 02 trabajadores encuestados (2.2%) calificaron como medio, 01 de ellos (1.1%) calificaron como bajo y 01 trabajador (1.1%) calificaron como muy bajo. En el acumulado, 87 trabajadores (95.6%) calificaron entre muy alto y alto; y 02 trabajadores (2.2%) calificaron entre bajo y muy bajo.

El análisis de esta pregunta es que hay un nivel muy alto equivalente al 65.9% de trabajadores que tienen un crecimiento profesional desarrollado en su área.

Tabla 24. Permisos otorgados por la entidad, para que siga estudiando como profesional es

RESPUESTA	f	h
Muy alto	45	49.5
Alto	32	35.2
Medio	8	8.8
Bajo	4	4.4
Muy Bajo	2	2.2
TOTAL	91	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Mibanco de la ciudad de Huaraz. 2016

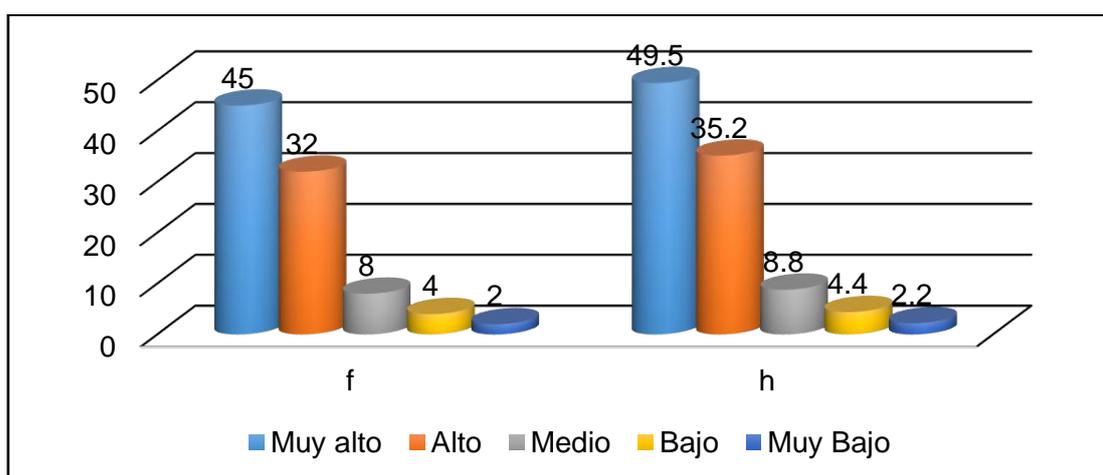


Figura 26. Permisos otorgados por la entidad, para que siga estudiando como profesional es

Fuente: tabla 24

Ante la pregunta 02 de la variable satisfacción laboral, la encuesta realizada sobre el nivel de permisos otorgados por la entidad, para que siga estudiando como profesional es, 45 trabajadores encuestados (49.5%) calificaron como muy alto, 32 de ellos (35.2%) calificaron como alto, 08 trabajadores encuestados (8.8%) calificaron como medio, 04 de ellos (4.4%) calificaron como bajo y 02 trabajador (2.2%) calificaron como muy bajo. En el acumulado, 77 trabajadores (84.7%) calificaron entre muy alto y alto; y 06 trabajadores (6.6%) calificaron entre bajo y muy bajo.

El análisis de esta pregunta es que hay un nivel muy alto equivalente al 49.6% de trabajadores que tienen permisos otorgados por Mibanco para que sigan estudiando.

Tabla 25.Reconocimiento económico por parte de la empresa es

RESPUESTA	f	h
Muy alto	56	61.5
Alto	20	22.0
Medio	10	11.0
Bajo	3	3.3
Muy Bajo	2	2.2
TOTAL	91	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Mibanco de la ciudad de Huaraz. 2016

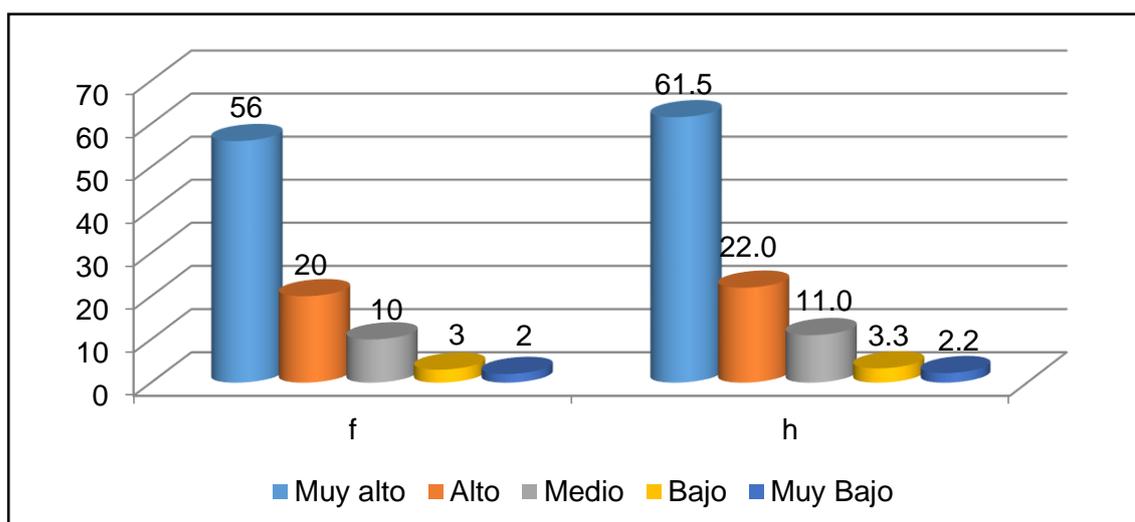


Figura 27. Reconocimiento económico por parte de la empresa es

Fuente: tabla 25

Ante la pregunta 03 de la variable satisfacción laboral, la encuesta realizada sobre Reconocimiento económico por parte de la empresa es, 56 trabajadores encuestados (61.5%) calificaron como muy alto, 20 de ellos (22.0%) calificaron como alto, 10 trabajadores encuestados (11.0%) calificaron como medio, 03 de ellos (3.3%) calificaron como bajo y 02 trabajadores encuestados (2.2%) calificaron como muy alto. En el acumulado, 76 trabajadores encuestados (83.5%) calificaron entre muy alto y alto; y 05 trabajadores encuestados (5.5%) calificaron entre bajo y muy bajo.

El análisis de esta pregunta es que hay un nivel muy alto equivalente al 61.5% de trabajadores que tienen reconocimiento económico de Mibanco.

Tabla 26. Responsabilidad que tiene con su empresa es

RESPUESTA	f	h
Muy alto	57	62.6
Alto	28	30.8
Medio	4	4.4
Bajo	2	2.2
Muy Bajo	0	0.0
TOTAL	91	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Mibanco de la ciudad de Huaraz. 2016

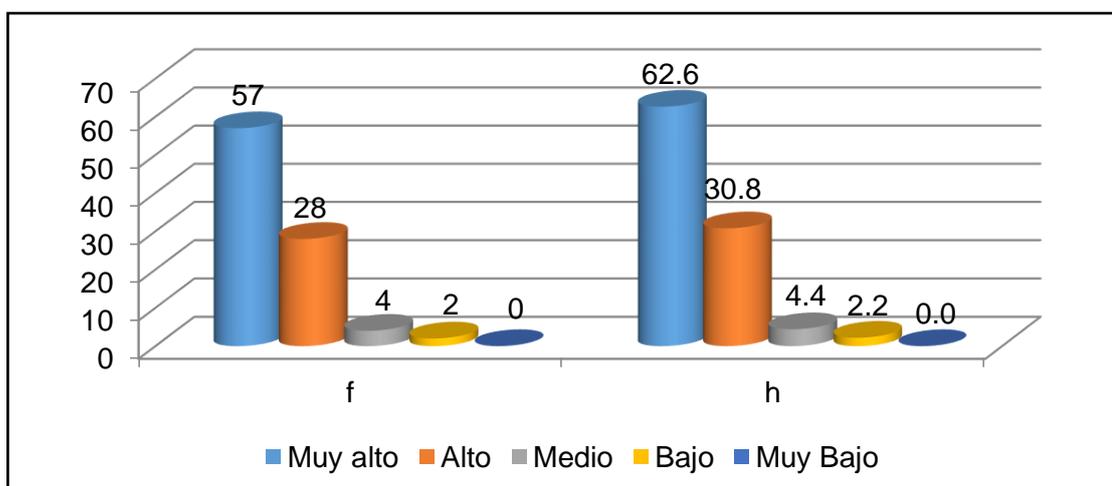


Figura 28. Responsabilidad que tiene con su empresa es
Fuente: tabla 26

Ante la pregunta 04 de la variable satisfacción laboral, la encuesta realizada sobre Responsabilidad que tiene con su empresa es, 57 trabajadores encuestados (62.6%) calificaron como muy alto, 28 de ellos (30.8%) calificaron como alto, 04 trabajadores encuestados (4.4%) calificaron como medio, 02 de ellos (2.2%) calificaron como bajo y ningún trabajador encuestado (0.0%) calificaron como muy bajo. En el acumulado, 85 trabajadores encuestados (93.4%) calificaron entre muy alto y alto; y 02 trabajadores encuestados (2.2%) calificaron entre bajo y muy bajo.

El análisis de esta pregunta es que hay un nivel muy alto equivalente al 62.6% de trabajadores que tienen responsabilidades con Mibanco.

Tabla 27. Contribución de su trabajo para el éxito de la empresa es

RESPUESTA	f	h
Muy alto	45	49.5
Alto	38	41.7
Medio	4	4.4
Bajo	2	2.2
Muy Bajo	2	2.2
TOTAL	91	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Mibanco de la ciudad de Huaraz. 2016

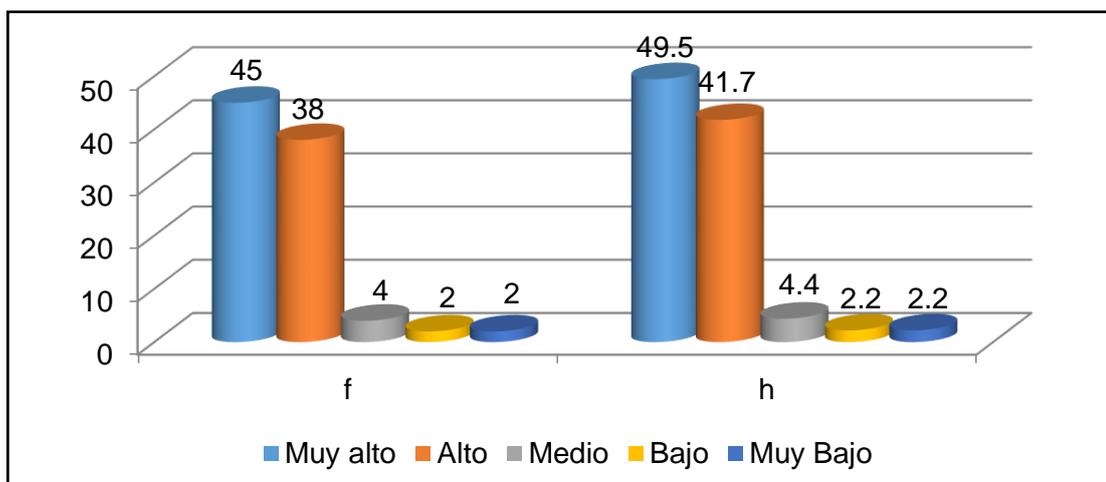


Figura 29. Contribución de su trabajo para el éxito de la empresa es

Fuente: tabla 27

Ante la pregunta 05 de la variable satisfacción laboral, la encuesta realizada sobre el nivel de contribución de su trabajo para el éxito de la empresa es, 45 trabajadores encuestados (49.5%) calificaron como muy alto, 38 de ellos (41.7%) calificaron como alto, 04 trabajadores encuestados (4.4%) calificaron como medio, 02 de ellos (2.2%) calificaron como bajo y 02 trabajadores (2.2%) calificaron como muy bajo. En el acumulado, 83 trabajadores (91.2%) calificaron entre muy alto y alto; y 04 trabajadores (4.4%) calificaron entre bajo y muy bajo.

El análisis de esta pregunta es que hay un nivel muy alto equivalente al 49.5% de trabajadores que contribuyen con su trabajo para el éxito de Mibanco.

3.1.5. Frecuencia factor Extrínseco

Tabla 28. Adecuación del manual de Organización y Funciones de su empresa

RESPUESTA	f	H
Muy alto	45	49.5
Alto	41	45.1
Medio	3	3.2
Bajo	1	1.1
Muy Bajo	1	1.1
TOTAL	91	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Mibanco de la ciudad de Huaraz. 2016

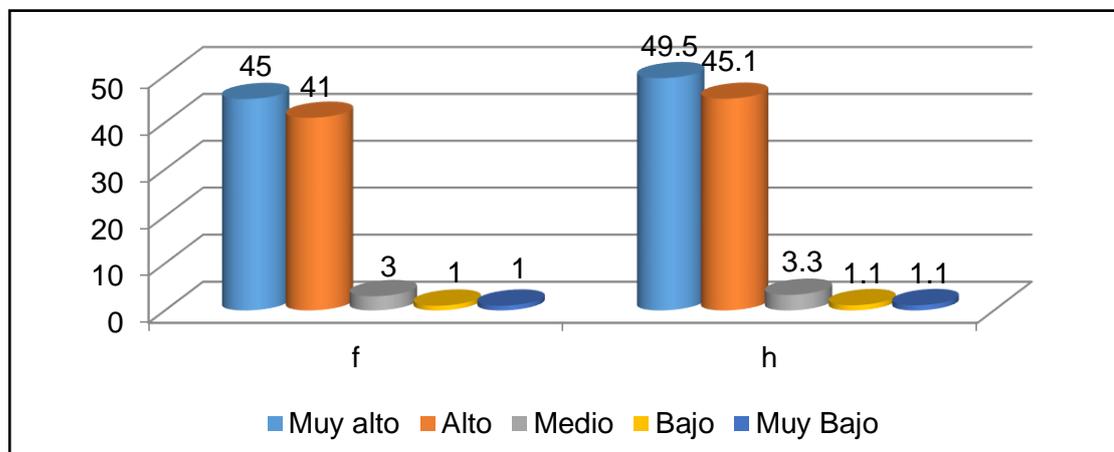


Figura 30. Adecuación del manual de Organización y Funciones de su empresa es
Fuente: tabla 28

Ante la pregunta 06 de la variable satisfacción laboral, la encuesta realizada sobre el nivel de adecuación del manual de Organización y Funciones de su empresa es, 45 trabajadores encuestados (49.5%) calificaron como muy alto, 41 de ellos (45.1%) calificaron como alto, 03 trabajadores encuestados (3.2%) calificaron como medio, 01 de ellos (1.1%) calificaron como bajo y 01 trabajador encuestado (1.1%) calificó como muy bajo. En el acumulado, 86 trabajadores encuestados (94.6%) calificaron entre muy alto y alto; y 02 trabajadores encuestados (2.2%) calificaron entre bajo y muy bajo.

El análisis de esta pregunta es que hay un nivel muy alto equivalente al 49.5% de trabajadores que es adecuado el MOF de Mibanco.

Tabla 29. Comunicación con su jefe sobre las actividades que debe realizar

RESPUESTA	f	h
Muy alto	47	51.6
Alto	38	41.8
Medio	3	3.3
Bajo	2	2.2
Muy Bajo	1	1.1
TOTAL	91	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Mibanco de la ciudad de Huaraz. 2016

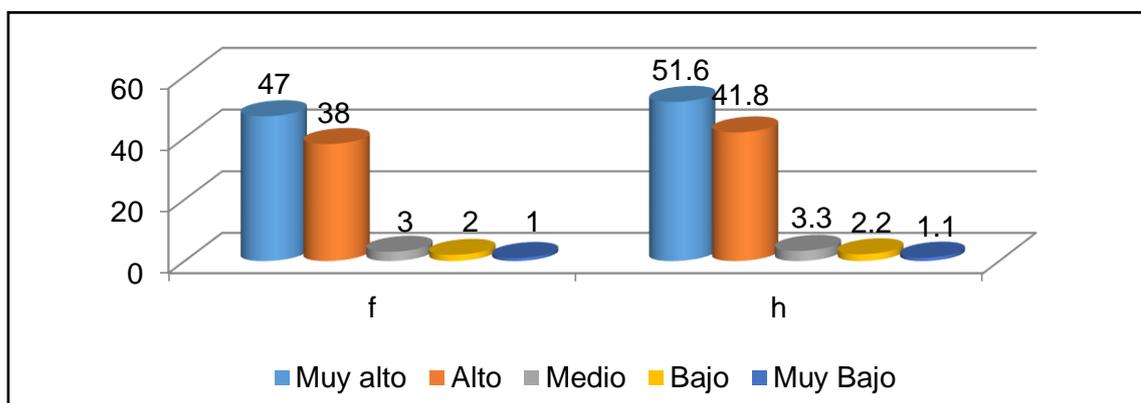


Figura 31. Comunicación con su jefe sobre las actividades que debe realizar son
Fuente: tabla 29

Ante la pregunta 07 de la variable satisfacción laboral, la encuesta realizada sobre el nivel de comunicación con su jefe sobre las actividades que debe realizar son, 47 trabajadores encuestados (51.6%) calificaron como muy alto, 38 de ellos (41.8%) calificaron como alto, 03 trabajadores encuestados (3.3%) calificaron como medio, 02 de ellos (2.2%) calificaron como bajo y 01 trabajador encuestado (1.1%) calificó como muy bajo. En el acumulado, 85 trabajadores encuestados (93.4%) calificaron entre muy alto y alto; y 03 trabajadores encuestados (3.3%) calificaron entre bajo y muy bajo.

El análisis de esta pregunta es que hay un nivel muy alto equivalente al 51.6% de trabajadores que hay comunicación con su jefe sobre las actividades de Mibanco.

Tabla 30. Capacitación por parte de su empresa es

RESPUESTA	f	h
Muy alto	48	52.7
Alto	34	37.4
Medio	4	4.4
Bajo	3	3.3
Muy Bajo	2	2.2
TOTAL	91	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Mibanco de la ciudad de Huaraz. 2016

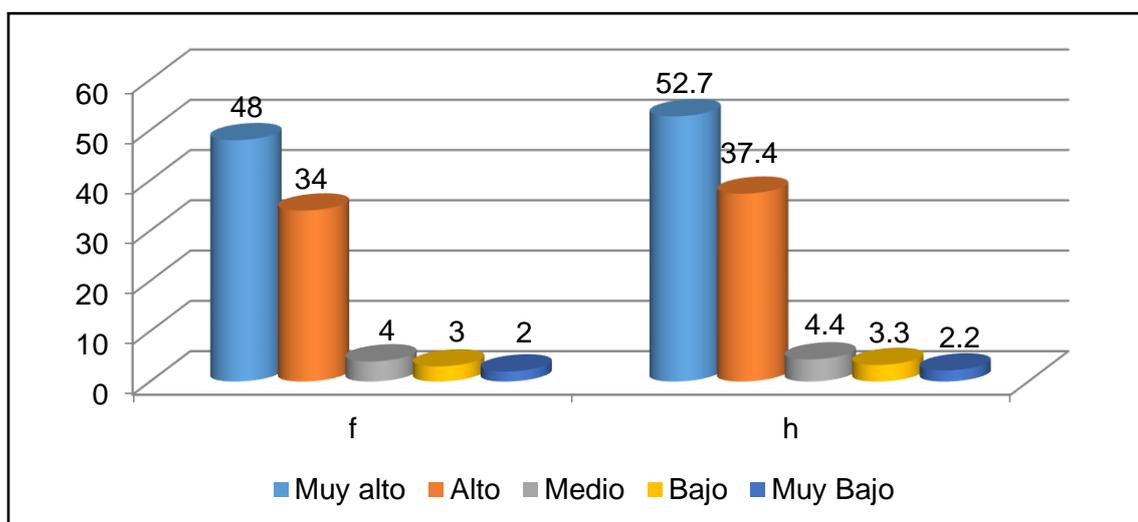


Figura 32. Capacitación por parte de su empresa es

Fuente: tabla 30

Ante la pregunta 08 de la variable satisfacción laboral, la encuesta realizada sobre el nivel de capacitación por parte de su empresa es, 48 trabajadores encuestados (52.7%) calificaron como muy alto, 34 de ellos (37.4%) calificaron como alto, 04 trabajadores encuestados (4.4%) calificaron como medio, 03 de ellos (3.3%) calificaron como bajo y 02 trabajadores encuestados (2.2%) calificaron como muy bajo. En el acumulado, 82 trabajadores encuestados (90.1%) calificaron entre muy alto y alto; y 05 trabajadores encuestados (5.5%) calificaron entre bajo y muy bajo.

El análisis de esta pregunta es que hay un nivel muy alto equivalente al 52.7% de trabajadores que hay capacitación por parte de Mibanco.

Tabla 31. Su trabajo es valorado por sus jefes superiores

RESPUESTA	f	h
Muy alto	50	54.9
Alto	30	33.0
Medio	5	5.5
Bajo	4	4.4
Muy Bajo	2	2.2
TOTAL	91	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Mibanco de la ciudad de Huaraz. 2016

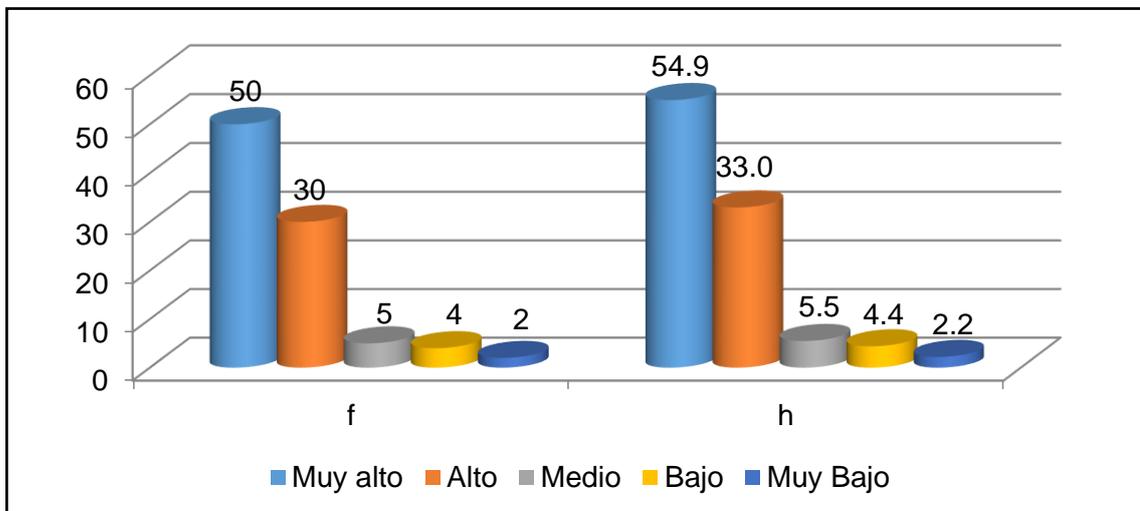


Figura 33. Su trabajo es valorado por sus jefes superiores

Fuente: tabla 31

Ante la pregunta 09 de la variable satisfacción laboral, la encuesta realizada sobre el nivel de su trabajo es valorado por sus jefes superiores, 50 trabajadores encuestados (54.9%) calificaron como muy alto, 30 de ellos (33.0%) calificaron como alto, 05 trabajadores (5.5%) calificaron como medio, 04 de ellos (4.4%) calificaron como bajo y 02 trabajadores (2.2%) calificaron como muy bajo. En el acumulado, 80 trabajadores encuestados (87.9%) calificaron entre muy alto y alto; y 06 trabajadores (6.6%) calificaron entre bajo y muy bajo.

El análisis de esta pregunta es que hay un nivel muy alto equivalente al 54.9% de trabajadores que indicaron que su trabajo es valorado por Mibanco.

Tabla 32. Aceptación de sus opiniones en reuniones de su empresa es

RESPUESTA	f	h
Muy alto	46	50.5
Alto	32	35.2
Medio	7	7.7
Bajo	3	3.3
Muy Bajo	3	3.3
TOTAL	91	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Mibanco de la ciudad de Huaraz. 2016

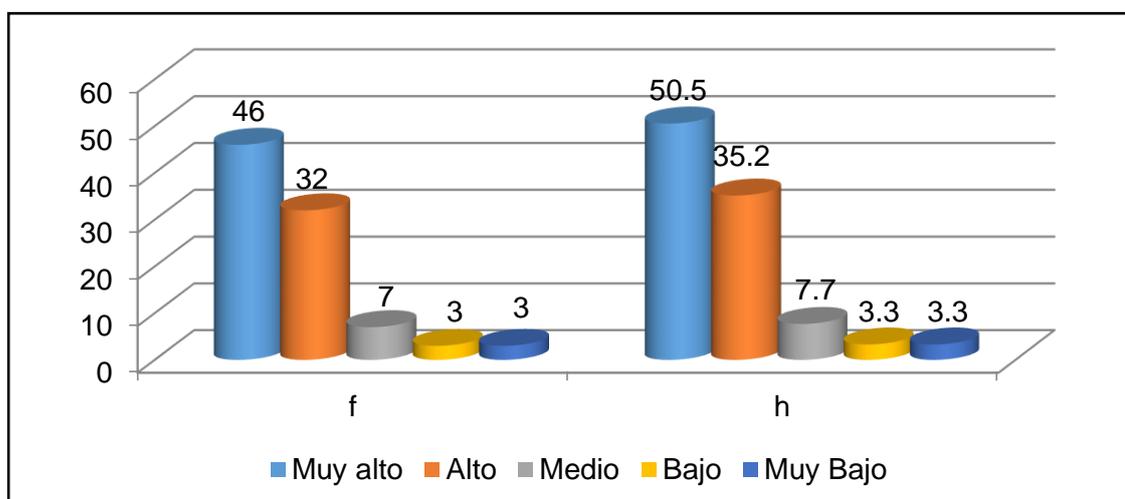


Figura 34. Aceptación de sus opiniones en reuniones de su empresa es
Fuente: tabla 32

Ante la pregunta 10 de la variable satisfacción laboral, la encuesta realizada sobre el nivel de aceptación de sus opiniones en reuniones de su empresa es, 46 trabajadores encuestados (50.5%) calificaron como muy alto, 32 de ellos (25.2%) calificaron como alto, 07 trabajadores (7.7%) calificaron como medio, 03 de ellos (3.3%) calificaron como bajo y 03 trabajadores (3.3%) calificaron como muy bajo. En el acumulado, 78 trabajadores encuestados (85.7%) calificaron entre muy alto y alto; y 06 trabajadores (6.6%) calificaron entre bajo y muy bajo.

El análisis de esta pregunta es que hay un nivel muy alto equivalente al 50.5% de trabajadores que tienen aceptación respecto a sus opiniones en las reuniones de Mibanco.

Tabla 33. Ambiente laboral, al momento de trabajo en equipo es

RESPUESTA	f	h
Muy alto	51	56.0
Alto	29	31.9
Medio	6	6.6
Bajo	3	3.3
Muy Bajo	2	2.2
TOTAL	91	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Mibanco de la ciudad de Huaraz. 2016

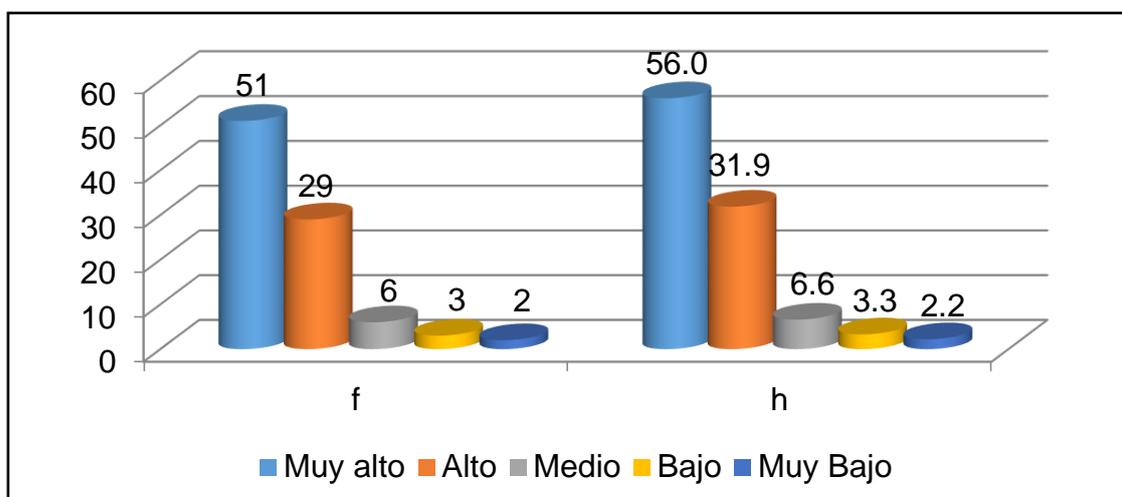


Figura 35. Ambiente laboral, al momento de trabajo en equipo es

Fuente: tabla 33

Ante la pregunta 11 de la variable satisfacción laboral, la encuesta realizada sobre Ambiente laboral, al momento de trabajo en equipo es, 51 trabajadores encuestados (56.0%) calificaron como muy alto, 29 de ellos (31.9%) calificaron como alto, 06 trabajadores (6.6%) calificaron como medio, 03 de ellos (3.3%) calificaron como bajo y 02 trabajadores (2.2%) calificaron como muy bajo. En el acumulado, 80 trabajadores encuestados (87.9%) calificaron entre muy alto y alto; y 05 trabajadores (5.5%) calificaron entre bajo y muy bajo.

El análisis de esta pregunta es que hay un nivel muy alto equivalente al 56.0% de trabajadores que indican que hay un ambiente laboral en Mibanco.

Tabla 34. Relación entre jefe y colaborador son.

RESPUESTA	f	h
Muy alto	32	35.2
Alto	46	50.5
Medio	6	6.6
Bajo	4	4.4
Muy Bajo	3	3.3
TOTAL	91	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Mibanco de la ciudad de Huaraz. 2016

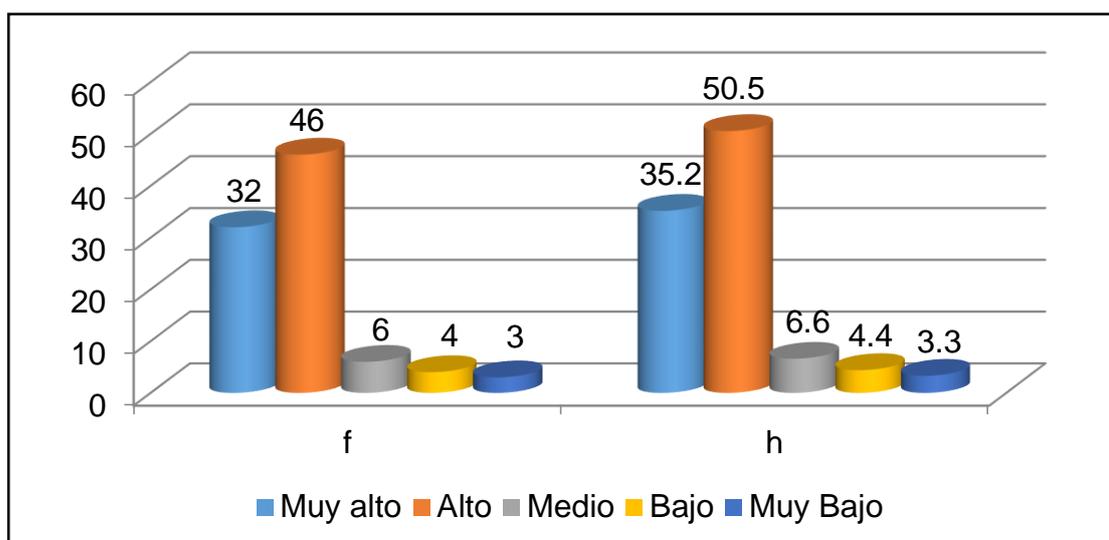


Figura 36. Relación entre jefe y colaborador son.

Fuente: tabla 34

Ante la pregunta 12 de la variable satisfacción laboral, la encuesta realizada sobre el nivel de relación entre jefe y colaborador son, 32 trabajadores encuestados (35.2%) calificaron como muy alto, 46 de ellos (50.5%) calificaron como alto, 06 trabajadores (6.6%) calificaron como medio, 04 de ellos (4.4%) calificaron como bajo y 03 trabajadores (3.3%) calificaron como muy bajo. En el acumulado, 78 trabajadores encuestados (85.7%) calificaron entre muy alto y alto; y 07 trabajadores (7.7%) calificaron entre bajo y muy bajo.

El análisis de esta pregunta es que hay un nivel alto equivalente al 50.5% de trabajadores que indican que hay una relación entre jefe y colaborador.

Tabla 35. Trato de sus compañeros y de sus jefes son

RESPUESTA	f	h
Muy alto	24	26.4
Alto	52	57.1
Medio	8	8.8
Bajo	4	4.4
Muy Bajo	3	3.3
TOTAL	91	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Mibanco de la ciudad de Huaraz. 2016

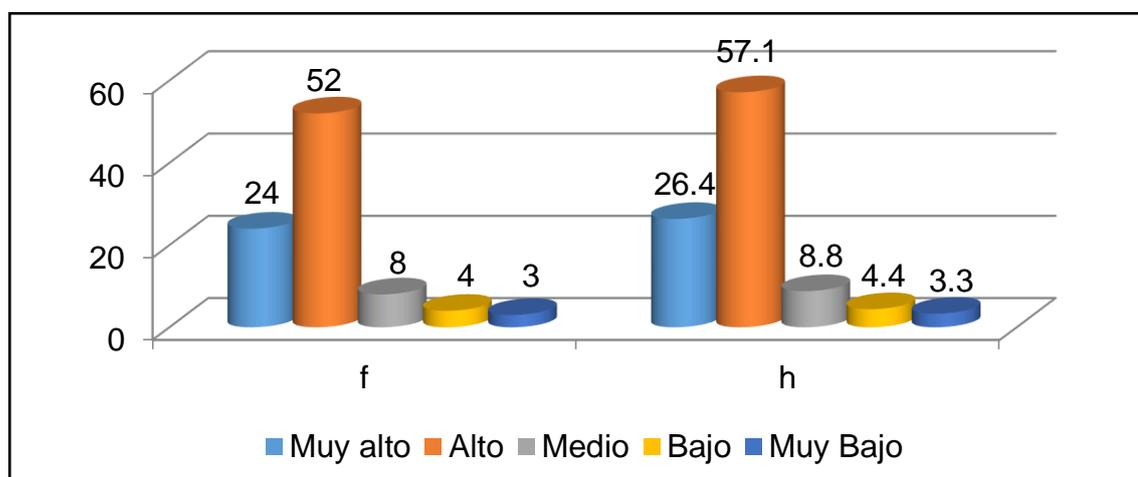


Figura 37. Trato de sus compañeros y de sus jefes son

Fuente: tabla 35

Ante la pregunta 13 de la variable satisfacción laboral, la encuesta realizada sobre el nivel de trato de sus compañeros y de sus jefes son, 24 trabajadores encuestados (26.4%) calificaron como muy alto, 52 de ellos (57.1%) calificaron como alto, 08 trabajadores (8.8%) calificaron como medio, 04 de ellos (4.4%) calificaron como bajo y 03 trabajadores (3.3%) calificaron como muy bajo. En el acumulado, 76 trabajadores encuestados (83.5%) calificaron entre muy alto y alto; y 07 trabajadores (7.7%) calificaron entre bajo y muy bajo.

El análisis de esta pregunta es que hay un nivel alto equivalente al 57.1% de trabajadores que indican que hay un trato entre sus compañeros de trabajo y su jefe.

Tabla 36. Oportunidad para cambiarse de trabajo con un sueldo superior son

RESPUESTA	f	h
Muy alto	27	29.7
Alto	17	18.7
Medio	25	27.5
Bajo	13	14.3
Muy Bajo	9	9.9
TOTAL	91	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Mibanco de la ciudad de Huaraz. 2016

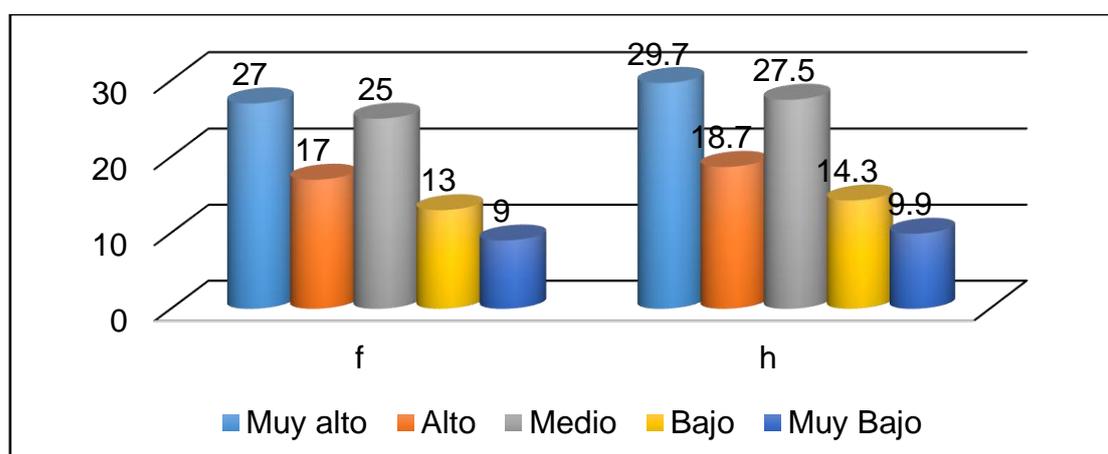


Figura 38. Oportunidad para cambiarse de trabajo con un sueldo superior son
Fuente: tabla 36

Ante la pregunta 14 de la variable satisfacción laboral, la encuesta realizada sobre el nivel Oportunidad para cambiarse de trabajo con un sueldo superior son, 27 trabajadores encuestados (29.7%) calificaron como muy alto, 17 de ellos (18.7%) calificaron como alto, 25 trabajadores (27.5%) calificaron como medio, 13 de ellos (14.3%) calificaron como bajo y 09 trabajadores (9.9%) calificaron como muy bajo. En el acumulado, 44 trabajadores encuestados (48.4%) calificaron entre muy alto y alto; y 22 trabajadores (24.2%) calificaron entre bajo y muy bajo.

El análisis de esta pregunta es que hay un nivel muy alto y medio equivalente al 29.7% y 27.5% respectivamente, de trabajadores que indican que tienen la oportunidad para cambiarse a otro trabajo por un sueldo superior.

Tabla 37. Sueldo que recibe por su trabajo es

RESPUESTA	f	h
Muy alto	20	22.0
Alto	27	29.7
Medio	25	27.5
Bajo	9	9.9
Muy Bajo	10	11.0
TOTAL	91	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Mibanco de la ciudad de Huaraz. 2016

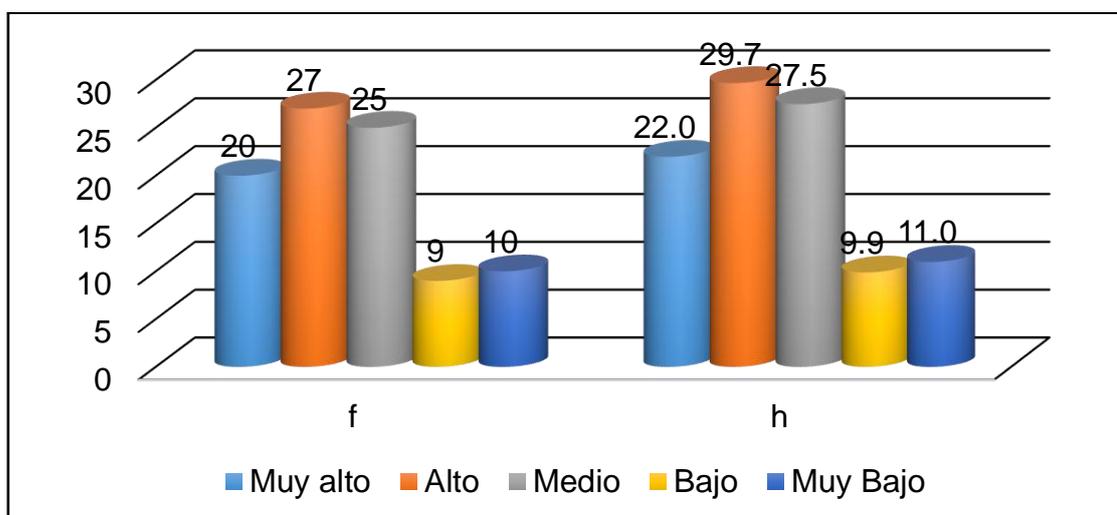


Figura 39. Sueldo que recibe por su trabajo es

Fuente: tabla 37

Ante la pregunta 15 de la variable satisfacción laboral, la encuesta realizada sobre el nivel de sueldo que recibe por su trabajo es, 20 trabajadores encuestados (22.0%) calificaron como muy alto, 27 de ellos (29.7%) calificaron como alto, 25 trabajadores (27.5%) calificaron como medio, 9 de ellos (9.9%) calificaron como bajo y 10 trabajadores (11.0%) calificaron como muy bajo. En el acumulado, 47 trabajadores encuestados (51.7%) calificaron entre muy alto y alto; y 19 trabajadores (20.9%) calificaron entre bajo y muy bajo.

El análisis de esta pregunta es que el nivel de sueldo que reciben los trabajadores por sus labores fue entre alto y medio equivalente al 29.7% y 27.5% de trabajadores.

Tabla 38. Sueldo que percibe, considera que le permite mantener a su familia en una comodidad

RESPUESTA	f	h
Muy alto	37	40.74
Alto	20	22.0
Medio	21	23.1
Bajo	5	5.5
Muy Bajo	8	8.8
TOTAL	91	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Mibanco de la ciudad de Huaraz. 2016

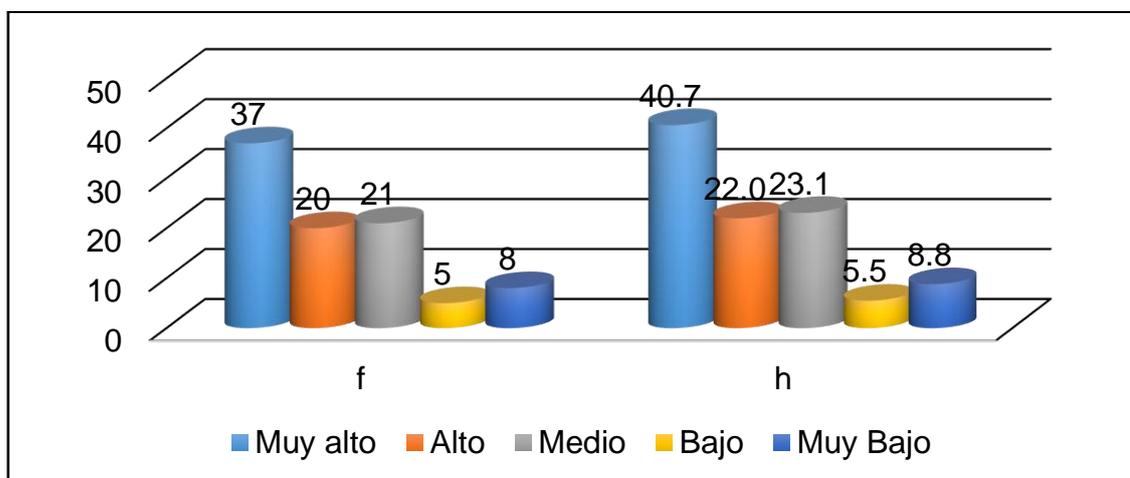


Figura 40. Sueldo que percibe, considera que le permite mantener a su familia en una comodidad

Fuente: tabla 38

Ante la pregunta 16 de la variable satisfacción laboral, la encuesta realizada sobre el nivel de sueldo que percibe, considera que le permite mantener a su familia en una comodidad, 37 trabajadores encuestados (40.7%) calificaron como muy alto, 20 de ellos (22.0%) calificaron como alto, 21 trabajadores (23.1%) calificaron como medio, 5 de ellos (5.5%) calificaron como bajo y 8 trabajadores (8.8%) calificaron como muy bajo. En el acumulado, 57 trabajadores encuestados (62.7%) calificaron entre muy alto y alto; y 13 trabajadores (14.3%) calificaron entre bajo y muy bajo.

El análisis de esta pregunta es que el nivel de sueldo que reciben los trabajadores, le permite mantener a su familia, fue muy alto equivalente al 40.7%.

Tabla 39. Justicia frente algún problema, la decisión del jefe, usted lo considera

RESPUESTA	f	h
Muy alto	22	24.2
Alto	55	60.4
Medio	6	6.6
Bajo	5	5.5
Muy Bajo	3	3.3
TOTAL	91	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Mibanco de la ciudad de Huaraz. 2016

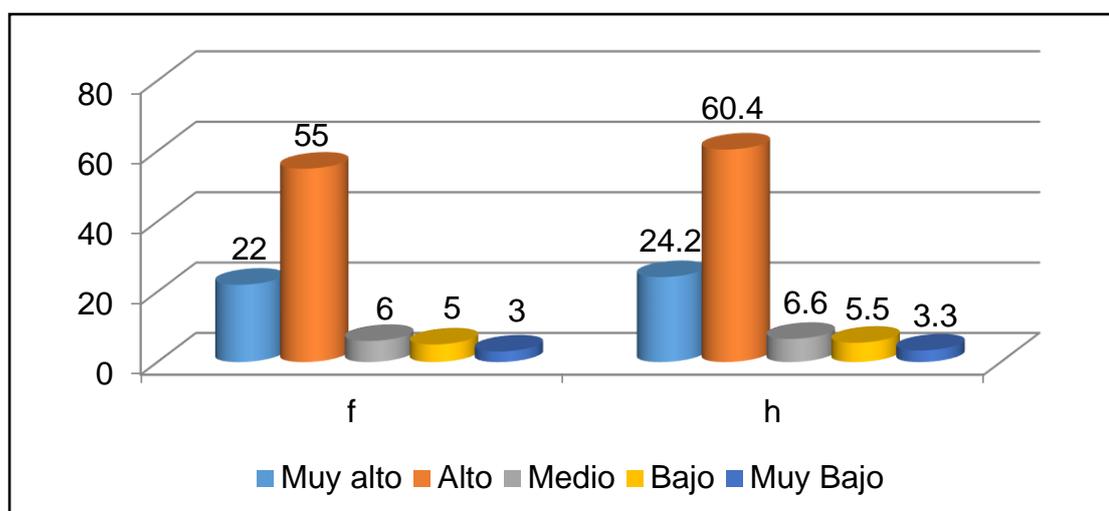


Figura 41. Justicia frente algún problema, la decisión del jefe, usted lo considera
Fuente: tabla 39

Ante la pregunta 17 de la variable satisfacción laboral, la encuesta realizada sobre el nivel de justicia frente algún problema, la decisión del jefe, usted lo considera, 22 trabajadores encuestados (24.2%) calificaron como muy alto, 55 de ellos (60.4%) calificaron como alto, 06 trabajadores (6.6%) calificaron como medio, 05 de ellos (5.5%) calificaron como bajo y 03 trabajadores (3.3%) calificaron como muy bajo. En el acumulado, 77 trabajadores encuestados (84.6%) calificaron como muy alto y alto; y 08 trabajadores (8.8%) calificaron entre bajo y muy bajo.

El análisis de esta pregunta es que hay un nivel alto equivalente al 60.4% de trabajadores que indican que hay justicia en la decisión del jefe.

Tabla 40. Ser escuchado por parte de su jefe es

RESPUESTA	f	h
Muy alto	24	26.4
Alto	48	52.7
Medio	11	12.1
Bajo	5	5.5
Muy Bajo	3	3.3
TOTAL	91	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Mibanco de la ciudad de Huaraz. 2016

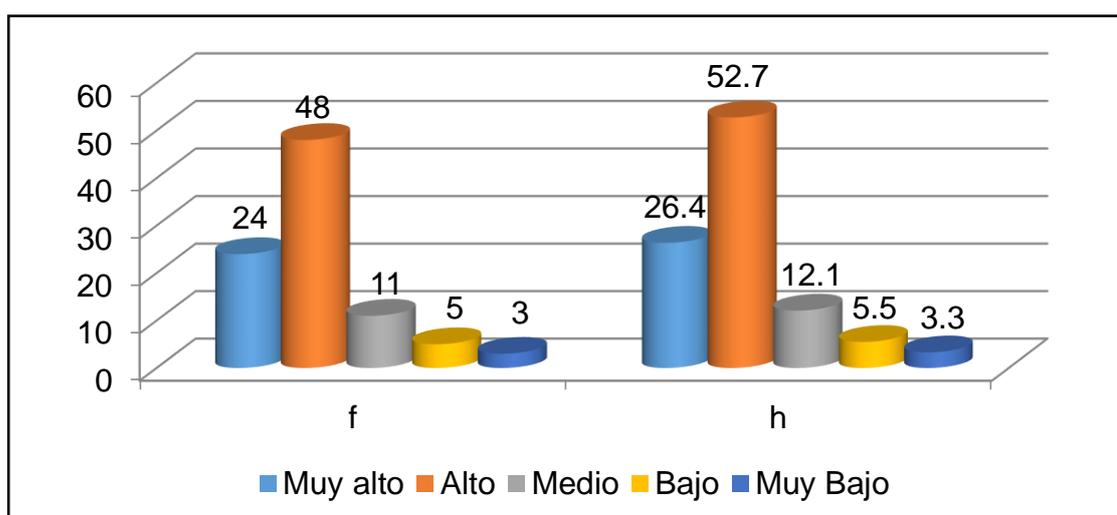


Figura 42. Ser escuchado por parte de su jefe es
Fuente: tabla 40

Ante la pregunta 18 de la variable satisfacción laboral, la encuesta realizada sobre el nivel de ser escuchado por parte de su jefe es, 24 trabajadores encuestados (26.4%) calificaron como muy alto, 48 de ellos (52.7%) calificaron como alto, 11 trabajadores (12.1%) calificaron como medio, 05 de ellos (5.5%) calificaron como bajo y 03 trabajadores (3.3%) calificaron como muy bajo. En el acumulado, 72 trabajadores encuestados (79.1%) calificaron entre muy alto y alto; y 08 trabajadores (8.8%) calificaron entre bajo y muy bajo.

El análisis de esta pregunta es que hay un nivel alto equivalente al 52.7% de trabajadores que indican que si son escuchados por parte de su jefe.

Tabla 41. Supervisión por su trabajo es

RESPUESTA	F	h
Muy alto	28	30.8
Alto	41	45.1
Medio	10	11.0
Bajo	7	7.7
Muy Bajo	5	5.5
TOTAL	91	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Mibanco de la ciudad de Huaraz. 2016

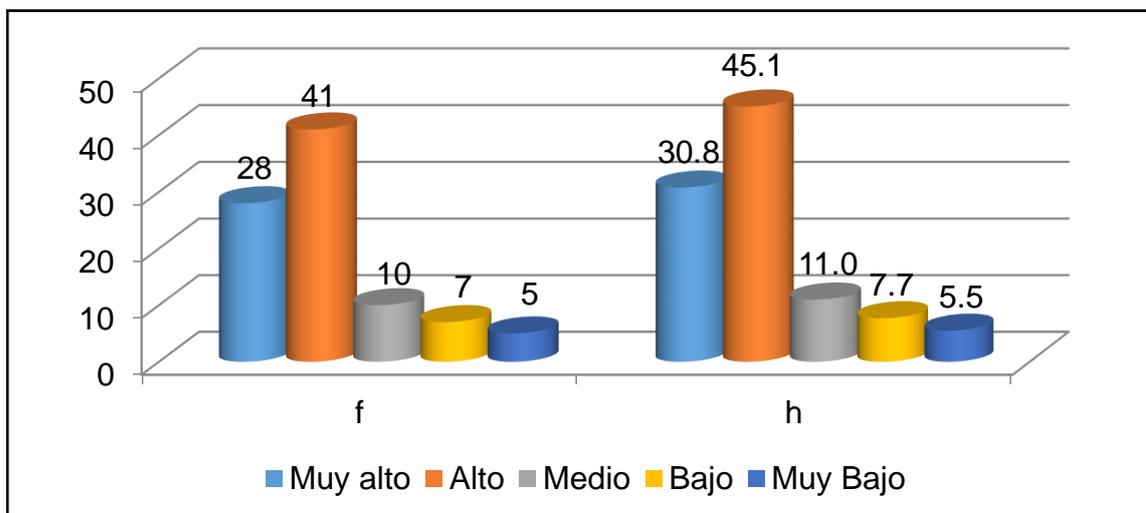


Figura 43. Supervisión por su trabajo es

Fuente: tabla 41

Ante la pregunta 19 de la variable satisfacción laboral, la encuesta realizada sobre el nivel de supervisión por su trabajo es, 28 trabajadores encuestados (30.8%) calificaron como muy alto, 41 de ellos (45.1%) calificaron como alto, 10 trabajadores (11.0%) calificaron como medio, 07 de ellos (7.7%) calificaron como bajo y 05 trabajadores (5.5%) calificaron como muy bajo. En el acumulado, 69 trabajadores encuestados (75.9%) calificaron entre muy alto y alto; y 12 trabajadores (13.2%) calificaron entre bajo y muy bajo.

El análisis de esta pregunta es que hay un nivel alto equivalente al 45.1% de trabajadores que indican que hay supervisión en su trabajo.

Tabla 42. Tecnología que tiene su organización son

RESPUESTA	f	h
Muy alto	19	20.9
Alto	57	62.6
Medio	7	7.7
Bajo	5	5.5
Muy Bajo	3	3.3
TOTAL	91	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Mibanco de la ciudad de Huaraz. 2016

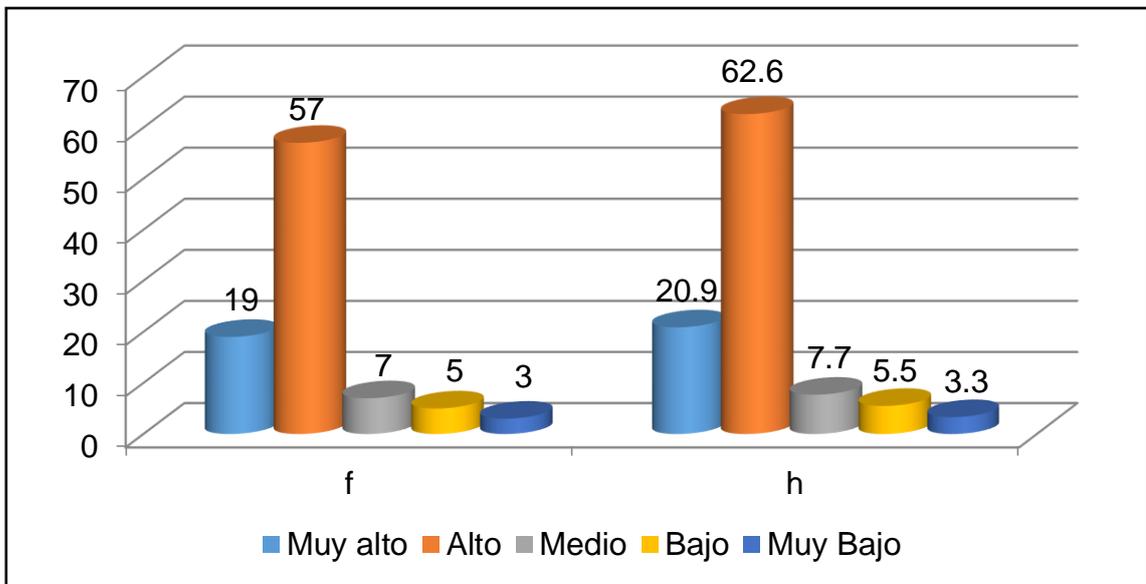


Figura 44. Tecnología que tiene su organización son
Fuente: tabla 42

Ante la pregunta 20 de la variable satisfacción laboral, la encuesta realizada sobre el nivel de tecnología que tiene su organización son, 19 trabajadores encuestados (20.9%) calificaron como muy alto, 57 de ellos (62.6%) calificaron como alto, 07 trabajadores (7.7%) calificaron como medio, 05 de ellos (5.5%) calificaron como bajo y 03 trabajadores (3.3%) calificaron como muy bajo. En el acumulado, 76 trabajadores encuestados (83.5%) calificaron entre muy alto y alto; y 08 trabajadores (8.8%) calificaron entre bajo y muy bajo.

El análisis de esta pregunta es que hay un nivel alto equivalente al 62.6% de trabajadores que indican que hay tecnología en Mibanco.

Tabla 43. Infraestructura de la organización, sus comodidades son

RESPUESTA	f	h
Muy alto	54	59.3
Alto	23	25.3
Medio	7	7.7
Bajo	4	4.4
Muy Bajo	3	3.3
TOTAL	91	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Mibanco de la ciudad de Huaraz. 2016

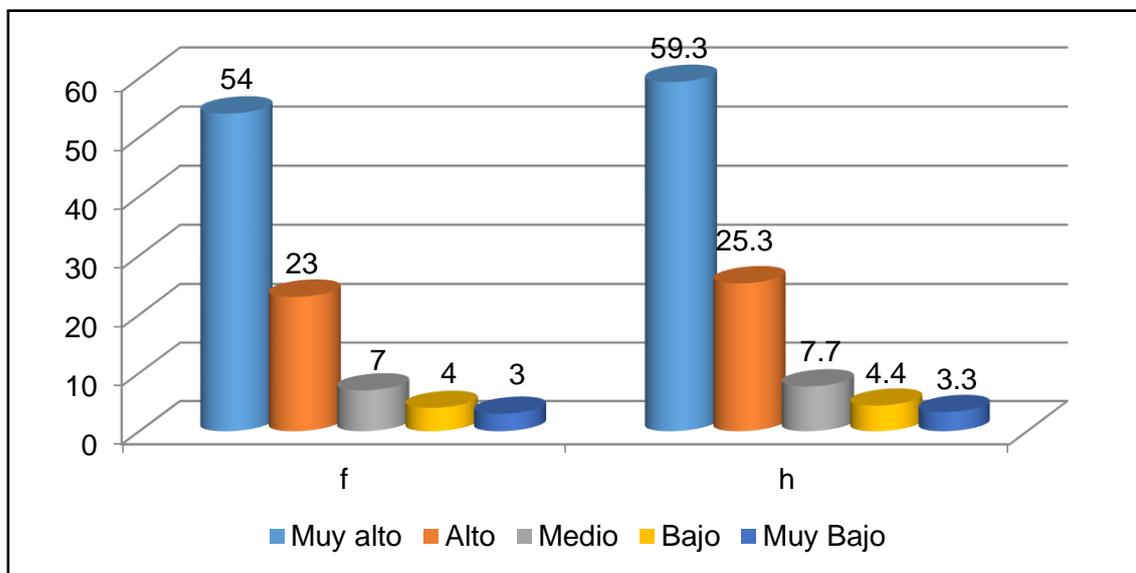


Figura 45. Infraestructura de la organización, sus comodidades son
Fuente: tabla 43

Ante la pregunta 21 de la variable satisfacción laboral, la encuesta realizada sobre el nivel de infraestructura de la organización, sus comodidades son, 54 trabajadores encuestados (59.3%) calificaron como muy alto, 23 de ellos (25.3%) calificaron como alto, 07 trabajadores (7.7%) calificaron como medio, 04 de ellos (4.4%) calificaron como bajo y 03 trabajadores (3.3%) calificaron como muy bajo. En el acumulado, 77 trabajadores encuestados (84.6%) calificaron entre muy alto y alto; y 07 trabajadores (7.7%) calificaron entre bajo y muy bajo.

Tabla 44. Seguridad e higiene en el trabajo son

RESPUESTA	f	h
Muy alto	27	29.7
Alto	52	57.1
Medio	7	7.7
Bajo	3	3.3
Muy Bajo	2	2.2
TOTAL	91	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de Mibanco de la ciudad de Huaraz. 2016

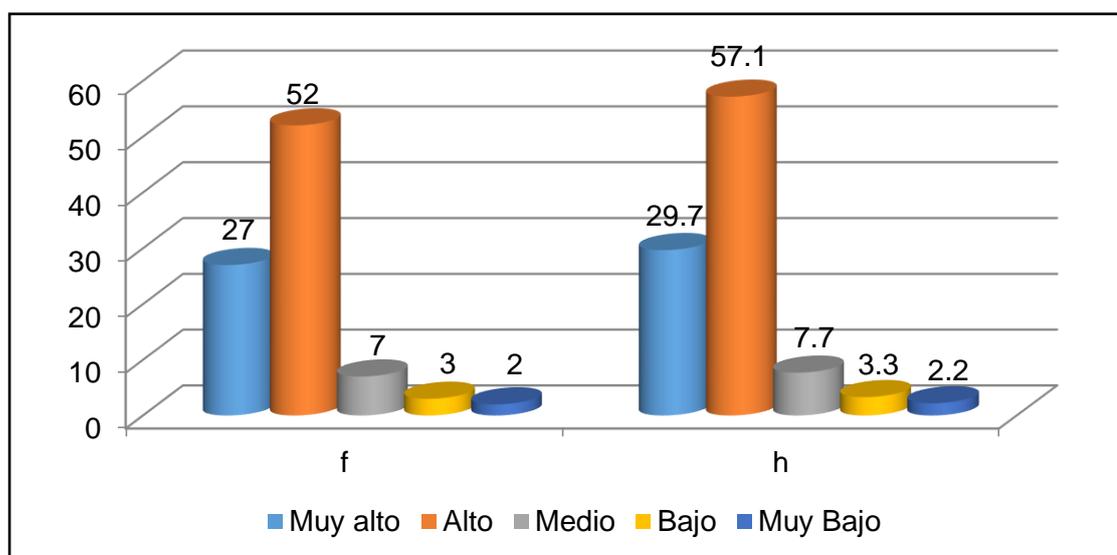


Figura 46. Seguridad e higiene en el trabajo son

Fuente: tabla 44

Ante la pregunta 22 de la variable satisfacción laboral, la encuesta realizada sobre el nivel de seguridad e higiene en el trabajo son, 27 trabajadores encuestados (29.7%) calificaron como muy alto, 52 de ellos (57.1%) calificaron como alto, 07 trabajadores (7.7%) calificaron como medio, 03 de ellos (3.3%) calificaron como bajo y 02 trabajadores (2.2%) calificaron como muy bajo. En el acumulado, 79 trabajadores encuestados (86.8%) calificaron entre muy alto y alto; y 05 trabajadores (5.5%) calificaron entre bajo y muy bajo.

El análisis de esta pregunta es que hay un nivel alto equivalente al 57.1% de trabajadores que indican que hay seguridad e higiene en el trabajo.

3.1.6 Resumen Estadístico de Frecuencias

Tabla 45. Resumen estadístico de frecuencias

VARIABLE	DIMENSIONES	FRECUENCIAS					Suma
		Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto	
V1	Compromiso de continuidad	8	7	29	26	21	91
	Compromiso afectivo	1	2	2	27	59	91
	Compromiso normativo	2	2	4	24	59	91
V2	Factor intrínseco	1	2	6	29	53	91
	Factor extrínseco	4	5	9	38	35	91
V1	Compromiso Organizacional	4	4	12	25	46	91
V2	Satisfacción Laboral	3	3	8	33	44	91

Fuente: Base de datos Encuesta

3.2 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

3.2.1 VALIDEZ

Hernández, Fernández y Baptista (1998) “la validez en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que quiere medir”. La determinación de validez del instrumento de la investigación; se realizó seleccionando a tres expertos. Entre ellos el licenciado en Administración Berrospi Roggero, Javier Armando; Magister en Administración de Negocios Ramírez Salazar, Lizset Julissa y el Doctor en educación con mención en Investigación Científica Vega Huincho Fernando, los cuales revisaron y dieron algunas observaciones para dar su validación y confiabilidad del instrumento.

A cada profesional se le entregó el cuestionario, la hoja de validación otorgada por la universidad y la copia de la tesis. Cada uno evaluó y calificó el cuestionario, con el fin de hacer observaciones, sugerencias o algunas correcciones, de tal manera que puedan garantizar la calidad y certidumbre del instrumento. Cada experto recibió una ficha de validación, donde

calificaron de acuerdo a varios criterios. Esta ficha tuvo los siguientes aspectos de información: Datos Generales (apellidos y nombres del informante, grado académico, nombre del instrumento, autor del instrumento y título de la investigación) y aspectos de validación (claridad, objetividad, actualidad, organización, suficiencia, intencionalidad, consistencia, coherencia, metodología y pertinencia). Luego de la revisión de parte de los expertos tuvieron que dar una valoración cuantitativa de acuerdo a la calificación, en el caso del Lic. Berrospi Roggero Javier puso una valoración de 18.10, Mg. MBA. Ramírez Salazar Lizset Julissa dio una valoración de 17.70, mientras que el Dr Edu. Vega Huincho Fernando dio una valoración de 17.40, en la valoración Cualitativa y valoración de aplicabilidad los tres expertos dieron como aceptable y aplicable el instrumento.

3.2.2 CONFIABILIDAD

La confiabilidad se realizó a través del método de ALFA DE CRONBACH, este método fue utilizado para la prueba piloto. El número de preguntas fueron 44 que fue aplicado a 20 trabajadores de Mi banco de la ciudad de Huaraz, estas preguntas fueron realizadas de acuerdo a los indicadores de las variables. Para el compromiso organizacional se realizó 20 preguntas, mientras que para la variable satisfacción laboral se realizó 22 preguntas. Los resultados fueron favorables, siendo para la variable compromiso organizacional la confiabilidad de instrumento fue 0.803770 y de la variable satisfacción laboral fue 0.807606.

Así mismo, se realizó la confiabilidad de instrumento cuando se aplicó a los 91 trabajadores de Mibanco, es decir al total de la muestra, obteniendo resultados similares cuando se realizó la prueba piloto, para la variable compromiso organizacional la confiabilidad de instrumento fue 0.803017 y de la variable satisfacción laboral fue 0.807551.

Estos resultados fueron obtenidos de acuerdo a la fórmula de alfa de cronbach

FÓRMULA DE ALFA DE CRONBACH

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^n S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

K = Número de ítems

$\sum S_i^2$ = Suma de varianza de ítems

S_T^2 = Varianza de la suma de los ítems

La encuesta ha sido aplicada a 91 encuestados. La encuesta por cada variable consta de dimensiones, cada dimensión presenta su cantidad de ítems o preguntas. Para el cálculo del Alfa de Cronbach, primero calculó las varianzas de cada ítem, luego se sumaron, posteriormente calculó la varianza general, esto es la columna del total de notas, finalmente se calculó el valor del Alfa de Cronbach de acuerdo a la formula. La varianza tiene como fórmula:

$$V = \frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2}{n}$$

Dónde:

V = Varianza

x_i = Notas de cada pregunta de cada ítem

\bar{x} = Promedio de cada ítem

n = Número de trabajadores de Mi Banco.

3.3 PRUEBA DE HIPÓTESIS

La tabla se ha construido colocando los valores de las frecuencias respectivas de cada variable obtenidos por los datos recolectados de la aplicación del instrumento.

3.3.1 Correlación entre Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^n d_i^2}{n(n^2 - 1)} = 1 - \frac{6 * (14632.00)}{91(91^2 - 1)} = 0.883485$$

El índice de correlación de Spearman $r_s = 0.883485$, significa que existió una correlación directa positiva alta entre el Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores de Mi Banco de la Microempresa de la ciudad de Huaraz.

3.3.2 Correlación Compromiso organizacional y Factor Intrínseco

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^n d_i^2}{n(n^2 - 1)} = 1 - \frac{6 * (15986.00)}{91(91^2 - 1)} = 0.872703$$

El índice de correlación de Spearman $r_s = 0.872703$, significa que existió una correlación directa positiva alta entre el Compromiso Organizacional y la dimensión factor intrínseco de la variable Satisfacción Laboral de los trabajadores de Mi Banco de la Microempresa de la ciudad de Huaraz.

3.3.3 Correlación entre Compromiso Organizacional y Factor Extrínseco

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^n d_i^2}{n(n^2 - 1)} = 1 - \frac{6 * (13481.00)}{91(91^2 - 1)} = 0.892650$$

El índice de correlación de Spearman $r_s = 0.892650$, significa que existió una correlación directa positiva alta entre el Compromiso Organizacional y la dimensión factor Extrínseco de la variable Satisfacción Laboral de los trabajadores de Mi Banco de la Microempresa de la ciudad de Huaraz.

3.3.4 CONTRASTACIÓN DE LA CORRELACIÓN DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL

H0: ($R_s=0$) No existe relación positiva entre compromiso organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de Mibanco- Banco de la microempresa S.A, Huaraz, 2016.

H1: ($R_s>0$) Existe relación positiva entre compromiso organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de Mibanco- Banco de la microempresa S.A, Huaraz, 2016.

El nivel de relación que existió entre el compromiso organizacional y satisfacción laboral según la correlación de Spearman fue de 0.883485, por lo tanto se afirma la hipótesis H1: ($R_s>0$)

3.4 DISCUSION DE RESULTADOS

Con los antecedentes

La presente investigación concuerda con los resultados de la investigación antecedente de Amezquita (2013) quien concluyó que la probabilidad de que los colombianos se sientan satisfechos con el empleo es de casi el 96% mientras que la probabilidad de que tengan buenos empleos es de aproximadamente el 50%. (En la investigación el 91.5% de trabajadores encuestados calificó su satisfacción con el trabajo entre muy alto y alto). Por otro lado, no se tuvo resultados similares con las conclusiones de la investigación antecedente de Fuentes (2012) quien sostuvo que no existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad, ya que el 71%

consideraron que siempre se siente satisfecho con el trabajo que realiza el cual ayuda a alcanzar los objetivos institucionales, mientras que el 29% respondió que generalmente se siente satisfecho, que la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo las condiciones generales y la antigüedad dentro de la Delegación de Recursos Humanos fueron indicadores que influyeron para que los trabajadores estén satisfechos. Estos indicadores que muestra dicha investigación coinciden con esta.

Los resultados de la investigación antecedente de Florez (2014) difieren con los resultados de la presente investigación, ya que en la investigación anteriores se concluyó que en las dimensiones del clima laboral existió una contradicción entre los bajos niveles de compromiso laboral y la dimensión de pertenencia, pues es de suponer que quien desarrolla un alto grado de pertenencia en la organización debería también desarrollar algún tipo de compromiso, particularmente el compromiso afectivo. (En la investigación el 60.4% de trabajadores de la empresa MiBanco – Huaraz calificó que su orgullo de pertenecer a la organización es entre muy alto y alto). Respecto a la investigación antecedente de Alva & Juárez (2014) se tuvieron resultados positivos pero no en la misma dimensión, la antecedente concluyó que la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad es directa, en esto es similar, difieren en el sentido de que existe un nivel medio de satisfacción laboral. La empresa no otorga incentivos ni capacitación; así como también la empresa no proporciona los recursos necesarios para lograr una mayor productividad, existió un nivel medio de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A., mientras que en la presente investigación el nivel de capacitación que reciben los trabajadores es Muy alta en un 52.7% por lo que se siente satisfechos en el trabajo.

Con referencia a la investigación antecedente de Pérez (2014), está de acuerdo en parte cuando concluyó que el sentido de intensidad de las relaciones entre las variables Motivación y Compromiso Organizacional era positivo ya que Los resultados reportan que aquellos que priorizan la

autonomía y voluntad propia (MA) poseen un compromiso afectivo elevado (CA); de modo contrastante, los que esperan recompensas externas (MC) presentan puntajes altos en torno al alto costo de tiempo y esfuerzo presentes si dejan la organización (CC); asimismo, aquellos que perciban la necesidad de permanecer en su organización, lo harán guiados por la obligación y la evitación de culpa (CN). Los hallazgos reportados en el presente estudio fueron constatados por investigaciones previas; por lo que observar que también existen este tipo de relaciones en el contexto peruano-universitario, permite darle sustento empírico adicional a dichas propuestas (Gagné & Deci,2005). Al asociar las variables psicológicas estudiadas con las variables socioeconómicas y organizacionales; y comparar los dos grupos de estudio se ha observado diferencias significativas entre ellos.

Respecto a la investigación antecedente de Quispe & Coronado (2014) difieren en las conclusiones debido a que los resultados fueron diferentes, la investigación antecedente concluyó que el factor de mayor incidencia en un diagnóstico de clima organizacional fueron los recursos humanos, factor que no estuvo siendo considerado por la empresa de manera adecuada, ya que no existió una óptima motivación a sus colaboradores, además que sus actividades no fueron retribuidas. El ambiente que perciben los colaboradores es tenso, por lo que sus actividades diarias no las realizan con confianza. Se presentó una centralización en cuanto a la toma de decisiones, impidiendo ser partícipes de los cambios efectuados.

Respecto a la investigación realizada por Mautino no concuerda ya que ese estudio muestra una influencia significativa entre la calidad de vida laboral y compromiso organizacional, donde la calidad de vida laboral tiene un nivel bajo, por lo que los colaboradores solamente han desarrollado un tipo de compromiso organizacional: de continuidad, de intercambio material; más no han desarrollado el compromiso afectivo ni normativo, es decir que los colaboradores no sienten un apego emocional por su institución, así como también no han desarrollado un sentimiento de obligación hacia su institución, porque sienten que su institución no les brinda una calidad de vida favorable

para el desarrollo individual y organizacional. En cambio en la presente investigación los trabajadores de Mibanco demostraron los tres tipos de compromiso organizacional.

Con la teoría

Se está de acuerdo con lo sostenido por Hellriegel (1999) en el sentido de que el compromiso organizacional como la intensidad de la participación de un empleado y su identificación con la organización. Este se caracteriza por la creencia y aceptación de las metas y los valores de la organización, la disposición a realizar un esfuerzo importante en beneficio de la organización y el deseo de pertenecer a la organización. En ese sentido la administración del banco en estudio estuvo desarrollando un buen compromiso organización, los resultados así lo indican.

Asimismo, se concuerda con lo sostenido por Chiavenato (1992) en que el compromiso organizacional es el sentimiento y la comprensión del pasado y del presente de la organización, como también la comprensión y compartimiento de los objetivos de la organización por todos sus participantes. Aquí no hay lugar para la alienación del empleado, sino para el compromiso del mismo. El sentimiento y la comprensión del pasado y del presente de la organización conducen a que los trabajadores tengan un compromiso afectivo y se sientan satisfechos en su trabajo.

También se está de acuerdo con Meyer & Allen (2001) en el sentido de que en el compromiso organizacional el conocimiento no basta para resolver todos los problemas y alcanzar las metas y objetivos de la organización, se hace necesario una serie de habilidades, destrezas y actitudes. Se considera, una de las actitudes más importantes, la actitud de compromiso hacia la institución para lograr un beneficio común. Toman en cuenta el Enfoque Tridimensional. Para la conceptualización del compromiso organizacional está

dividido en tres componentes: Afectivo, de Continuidad y Normativo; de esta manera la naturaleza del compromiso es, respectivamente, el deseo, la necesidad o el deber de permanecer en la organización.

Se está muy de acuerdo con lo sostenido por Robbins & Timothy (2009) en cuanto a que la satisfacción laboral es una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Que una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos. Que cuando la gente habla de las actitudes de los empleados, es frecuente que se refieran a su satisfacción en el empleo.

Asimismo, también se está de acuerdo con Herzberg (1959) cuando dice que la satisfacción laboral es ver a los trabajadores felices y de esa forma son productivos, aunque es difícil decidir cuál es la causalidad que opera. Sin embargo, algunos investigadores suelen creer que la relación entre la satisfacción en el trabajo y el desempeño en éste es un mito de la administración.

Por último también se está de acuerdo con la Teoría de Dos Factores de Herzberg (1959) la cual sostiene que la existencia de un continuo dual: lo opuesto de satisfacción es falta de satisfacción y lo contrario de insatisfacción es ausencia de insatisfacción. Los factores intrínsecos con la satisfacción en el trabajo, y factores extrínsecos con la insatisfacción. De que existen Factores Intrínsecos o Motivadores, como el reconocimiento, la responsabilidad y el logro parecen relacionarse con la satisfacción en el empleo, así como también existen los Factores Extrínsecos o Higiénicos como la Política y administración de la empresa, relaciones interpersonales, sueldo, supervisión, condiciones de trabajo.

CONCLUSIONES

De acuerdo con el índice de correlación de Spearman existe correlación directa positiva alta entre el Compromiso Organizacional y la variable Satisfacción Laboral de los trabajadores de Mi Banco - Banco de la Microempresa de la ciudad de Huaraz ($r_s = 0.883485$). Esto significa que es directa porque a medida que el compromiso aumenta, la satisfacción aumenta; es positiva porque es mayor que 0 (cero) y es alta porque tiene un porcentaje de 88.34 %, lo cual queda demostrada la hipótesis formulada.

El Compromiso Organizacional de la entidad se caracteriza porque los gerentes se preocupan con sus funciones y sus trabajadores en su relación a su labor, desempeñando los tres tipos de compromiso de acuerdo al enfoque tridimensional. La Satisfacción Laboral de los trabajadores de Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. Huaraz, se caracteriza por que la mayoría de trabajadores se encuentran satisfechos con sus trabajos y sus administradores, teniendo en cuenta los factores intrínsecos y extrínsecos de la teoría dual. El sustento de esta conclusión lo da Herzberg (1959) cuando dice que la satisfacción laboral es ver a los trabajadores felices y de esa forma son productivos.

De acuerdo con el índice de correlación de Spearman existe correlación directa positiva alta entre el Compromiso Organizacional y la dimensión factor intrínseco de la variable Satisfacción Laboral de los trabajadores de Mi Banco de la Microempresa de la ciudad de Huaraz ($r_s = 0.872703$). Esta conclusión se fundamenta con lo planteado por la Teorías de Dos Factores la cual sostiene que los Factores Intrínsecos o Motivadores, como el crecimiento, avance, reconocimiento, la responsabilidad y el logro se relacionan con el compromiso ya que son factores internos que permiten a que el trabajador se sienta satisfecho.

De acuerdo con el índice de correlación de Spearman existe correlación directa positiva alta entre el Compromiso Organizacional y la dimensión factor extrínseco de la variable Satisfacción Laboral de los trabajadores de Mi Banco – Banco de la Microempresa de la ciudad de Huaraz ($r_s = 0.892650$). Esta conclusión se fundamenta con la Teoría de Dos Factores la cual sostiene que la existencia de un continuo dual. Los factores extrínsecos van relacionado con la insatisfacción, que son política y administración de la empresa, relaciones interpersonales, sueldo, supervisión, condiciones de trabajo. Estos factores influyen directamente al compromiso del trabajador ya que si la entidad de Mibanco implanta políticas o supervisiones extremas, pues el trabajador no se sentirá a gusto trabajando, por ende no tendría algún tipo de compromiso.

RECOMENDACIONES

La administración general de Mibanco de la ciudad de Huaraz debe tomar decisiones para aplicar efectivamente los indicadores de las variables del compromiso organizacional y la satisfacción laboral, de tal manera que pueda crecer la entidad ya que son factores determinantes para que un trabajador se sienta comprometido y satisfecho. De acuerdo al resumen estadístico de frecuencia se puede decir que 46 trabajadores tienen un compromiso muy alto mientras que, 44 trabajadores indican que se sienten satisfechos.

La entidad debe continuar llevando a cabo el Compromiso Organizacional mejorando el tipo de compromiso afectivo, normativo y de continuidad. En ese sentido la Administración General debe mejorar los factores intrínsecos y extrínsecos de los trabajadores de la empresa, de manera que estos puedan aprovechar las ventajas y aprendizajes para que se sientan satisfechos y no insatisfechos.

Los de alto mando de Mibanco de la ciudad de Huaraz deberían tomar decisiones de mejora en cuanto a la variable de satisfacción laboral el factor intrínseco, debe trabajar con los indicadores de esta variable ya que son factores motivacionales en donde un trabajador pueda estar satisfecho. Así cómo enfocarse en reconocer a sus trabajadores cuando han cumplido sus metas, para que ellos puedan sentirse como socios estratégicos de Mibanco. Así mismo contribuirán con su esfuerzo al logro del éxito de la empresa.

La Gerencia de Mibanco - Huaraz, debe mejorar algunas áreas respecto al factor extrínseco. Se debería mejorar el sistema de comunicación de manera que los trabajadores en su totalidad sientan que son escuchados por parte de sus jefes ya que hay un promedio de un 8.8% de trabajadores que sienten que no son escuchados por sus jefes, así

mismo se debe mejorar el sistema de supervisión de las labores que realizan los trabajadores, pues hay un 13.2% que consideran que la supervisión es baja y muy baja, así mismo implementar acciones para el mejoramiento del nivel remunerativo de sus trabajadores, de manera que la totalidad de ellos no se sientan insatisfechos.

APORTE TEORICO

COMPROMISO ORGANIZACIONAL

El enfoque tridimensional del compromiso organizacional, realizado por Allen y Meyer (1991), menciona que hay tres tipos de compromiso: C. afectivo, C. normativo y C. de continuidad. Los trabajadores de Mibanco de la ciudad de Huaraz, tienen un nivel muy alto de c. afectivo y normativo, equivalente a un 64.84% de trabajadores, mientras que el c. de continuidad hay un nivel medio equivalente al 31.87% de trabajadores que tienen este tipo de compromiso, es por eso que en la dimensión c. de continuidad, referente a las necesidades del trabajador, se debe mejorar, implementando indicadores como: afiliación de trabajador con la empresa, de esta manera el trabajador no tenga motivos para renunciar a esta; aplicar el engagement que es el compromiso del trabajador con la empresa y viceversa, de tal manera pueda incrementar su apego.

SATISFACCION LABORAL

La teoría dual o la teoría de dos factores, realizado por Frederick Herzberg (1959) menciona que: la satisfacción laboral es cuando “los trabajadores felices son productivos”, por lo que empleó un continuo dual, lo cual menciona que lo contrario a satisfacción es la falta de satisfacción (F. intrínsecos), mientras que lo contrario a insatisfacción es ausencia de insatisfacción (F. extrínsecos). De acuerdo a los indicadores de la dimensión intrínseca, mencionados en la operacionalización de variables se puede ver que es menor a los indicadores de la dimensión extrínseca, por lo que hay un menor número de indicadores motivacionales que le permiten a un trabajador estar satisfecho, a que un mayor número de indicadores Higiénicos que si no son manejados adecuadamente por la empresa, el trabajador puede llegar a estar insatisfecho en su centro de trabajo, en este caso en Mibanco de la ciudad de Huaraz. La entidad debe implementar mayores indicadores en el factor Motivacional como. El desarrollo pleno, demostrando así el talento que tiene el trabajador al momento de realizar sus actividades; sentimiento de autorrealización, lo cual permite a que el trabajador obtenga su logro profesional y así pueda incrementar un valor más como persona.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Adler, N. (2002) *International Dimensions of Organizational Behavior*. South-Western: Cincinnati.
- Alva, J. & Juárez, J. (2014). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú agropecuaria S.A del distrito de Trujillo-2014*. (Tesis)Trujillo recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA_JOSE_SA_TISFACCI%C3%93N_LABORAL_AGROPECUARIA.pdf
- Amezquita, D. (2013). *Satisfacción laboral y calidad del empleo en Colombia: un análisis conjunto para el segundo trimestre del año 2012* (Tesis) Universidad del Valle de Santiago, Colombia. Recuperado de <http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/10893/5675/1/0461889-p.pdf>
- Amorós E. (2007). *Comportamiento organizacional* Biblioteca Virtual EUMEDNET. Recuperado. <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/231/index.htm>
- Andrade, S. (2005). *Diccionario de Economía*. Lima –Perú: Andrade.
- Arciniega, L. (2002). *Ponte la camiseta, compromiso Organizacional en México*. Recuperado de <http://direccionestrategica.itam.mx/wp-content/uploads/2010/06/Compromiso-Organizacional.doc>
- Arias, F. G. (1999). *El Proyecto de Investigación: Guía para su Elaboración*. Caracas – Venezuela
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Naucalpan –México: Pearson Educación.
- Bowlby J (1953). *Child Care and the Growth of Love* (en inglés). Londres: Penguin Books. ISBN 978-0-14-020271-7.
- Casas, J., Repullo, J.R. & Donado, J. (2003). *La encuesta como técnica de investigación*. Madrid –España
- Cerdá, H. (1993). *Los elementos de la Investigación. Como reconocerlos, diseñarlos y construirlos*. Quito – Ecuador: Abya Yala.

- Chiavenato, I. (2008). *Gestión del Talento Humano*. Santa Fe- México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (1992). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Correa, R. (2012). *El compromiso Organizacional es indispensable para alcanzar las metas*. Chile. Recuperado de <http://www.americaeconomia.com/analisis-opinion/el-compromiso-organizacional-es-indispensable-para-alcanzar-las-metas>
- Daniel, L. (2009). *Metodología de la investigación: propuesta, anteproyecto y Proyecto*. Bogotá – Colombia: Ecoe Ediciones.
- Don, H. & Slocum, J. (2011). *Comportamiento organizacional*. México: Thomson
- Dulven, A. (2014). *Compromiso de los trabajadores*. Recuperado <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2014/04/29/el-compromiso-de-los-colaboradores/>
- Edel, R., García, A. & Casiano, R., (2007). *Clima y Compromiso Organizacional Vera Cruz -México Vol. I*, Recuperado de http://www.adizesca.com/site/assets/g-clima_y_compromiso_organizacional-en.pdf
- Ferrell, O. C., Hirt, G., Ramos L., Adriaenséns M. & Flores M. A. (2004) *Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante*. Colombia: Mc Graw-Hill Interamericana.
- Flores, E. (2015) *Resolución SBS N° 1458-2015*. Recuperado de <http://busquedas.elperuano.com.pe/normaslegales/autorizan-a-financiera-edyficar-el-cierre-de-oficinas-y-a-mi-resolucion-n-1458-2015-1208043-1/>
- Florez, Y. (2014). *Clima Laboral Y compromiso Organizacional en Docentes Universitarios*. (Tesis) Universidad Centrooccidental Lisandro Alvarado. Venezuela. Recuperado por <http://spotidoc.com/doc/944605/clima-laboral-y-compromiso-organizacional-en>
- Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la Productividad estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo Judicial en la ciudad de Quetzaltenango*. (Tesis) Universidad Rafael.

- Guatemala. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- García, M. & Ibarra, L. (2009). *Diagnóstico del clima organizacional del departamento de educación de la universidad de Guanajuato*. Guanajuato -México. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/indice.htm>.
- Garza, A. (2007). *Manual de técnicas de investigación para estudiantes de ciencias sociales y humanidades*. Editorial El Colegio de México. México D.F - México. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=jdaQtK8RK2sC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false.
- Gestión (2014) *el 45 % de trabajadores no es feliz en su centro de labores*. Recuperado por <http://gestion.pe/empleo-management/45-trabajadores-no-feliz-su-centro-labores-2105975>
- Hernández, S. (1998) *Metodología de la investigación*. Colombia: McGraw-hill interamericana
- Hernández, S., Fernández, C. & Baptista, P. (2003). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Mc Graw Hill Interamericana.
- Hellriegel, D., & Slocum, J. (2011). *Comportamiento organizacional*. Mexico DF: Thomson.
- Hirt, G., Ramos, L., Adriaensens, M. & Flores, M. (2004) *Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante*. Colombia: Mc Graw-Hill Interamericana.
- Lerna, D. (2009). *Metodología de la investigación: propuesta, anteproyecto y Proyecto*. Bogotá – Colombia: Ecoe Ediciones.
- Lodahl, T. y Kejner, M. (1965). *The definition and measurement of job involvement. Journal of Applied Psychology, 49,24-33*
- Loli, A. (2006). *Compromiso organizacional de los trabajadores de una universidad pública de Lima y su relación con algunas variables demográficas*. Lima. Recuperado de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/4028>
- Maslow, A. (1954) *Motivation and Personality*. New York: Harper & Row.

- Mautino, M (2015) *Calidad de vida laboral y compromiso organizacional en las micro y pequeñas empresas Del sector servicios- rubro enseñanza secundaria formación general del distrito de Huaraz, 2015* Huaraz. Recuperado de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/>
- Meyer, J. & Allen, N. (1991) *A three-component conceptualization of organizational commitment. Human Resources Management Review.*
- Mibanco (2016) Recuperado. <https://www.mibanco.com.pe/>
- Morales S. (2003) *evaluación psicosocial de la calidad en los servicios municipales deportivos: aportaciones desde el análisis de variabilidad.* universidad de Málaga. España
- Namakforoosh, N. (2005). *Metodología de la Investigación.* México D.F. – México: Limusa.
- Nicuesa, M. (2015) *Insatisfacción.* Recuperado de: <https://www.definicionabc.com/?s=Insatisfacci%C3%B3n>
- Perez, R. (2014). *Motivación y Compromiso Organizacional en Personal Administrativo de Universidades Limeñas.* (Tesis) Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima. Recuperado de file:///C:/Users/Intel%20Core%20i3/Downloads/PEREZ_TAPIA_RAQUEL_MOTIVACION_PERSONAL.pdf
- Quispe, H & Coronado, C. (2014). *Diagnóstico del clima organizacional, para incrementar el nivel de satisfacción de los trabajadores de la empresa Agropecuaria Chimú SRL.* (Tesis) Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo. Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/714/1/QUISPE_HUMBERTO_CLIMA_ORGANIZACIONAL_AGROPECUARIA.pdf
- Randstad (2014). *Los trabajadores españoles mayores de 45 años, entre los más satisfechos de Europa con su empleo.* España. Recuperado de <https://www.randstad.es/nosotros/sala-prensa/los-trabajadores-espanoles-mayores-de-45-anos-entre-los-mas-satisfechos-de-europa-con-su-empleo/>
- Robbins, S. & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional.* Naucalpan-México: Pearson.

- Robbins, S. & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. Naucalpan-México: Pearson.
- Valderrama, S. (2007). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Vander, Z. (1994) *Manual de Psicología Social*. Barcelona- España: Paidós

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>“Compromiso organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral de los trabajadores de Mibanco - Banco de la Microem presa S.A. Huaraz. 2016”</p>	<p>Problema Principal. ¿Qué relación existe entre el Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores de Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. Huaraz, 2016?</p> <p>Problemas Secundarios ¿Cómo se caracteriza el compromiso Organizacional y la satisfacción Laboral en los trabajadores de Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. Huaraz, 2016?</p> <p>¿Qué relación existe entre el Compromiso Organizacional y el Factor Intrínseco en los trabajadores de Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. Huaraz, 2016?</p> <p>¿Qué relación existe entre el Compromiso Organizacional y el Factor Extrínseco en los trabajadores de Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. Huaraz, 2016?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación entre el Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. Huaraz, 2016.</p> <p>Objetivos Secundarios Caracterizar el Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. Huaraz, 2016.</p> <p>Determinar el nivel de relación entre el Compromiso Organizacional y el Factor Intrínseco en los trabajadores de Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. Huaraz, 2016.</p> <p>Establecer el nivel de relación entre el Compromiso Organizacional y el Factor Extrínseco en los trabajadores de Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. Huaraz, 2016.</p>	<p>Hipótesis General Existe relación directa positiva alta entre el Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. Huaraz, 2016.</p> <p>Hipótesis Secundarios Existe Compromiso Organizacional muy alto y Satisfacción Laboral Alta en los trabajadores de Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. Huaraz, 2016.</p> <p>Existe relación directa positiva alta entre el Compromiso Organizacional y el Factor Intrínseco en los trabajadores de Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. Huaraz, 2016.</p> <p>Existe relación directa positiva alta entre el Compromiso Organizacional y el Factor Extrínseco en los trabajadores de Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. Huaraz, 2016.</p>	<p>Variables de Estudio: V1: Compromiso Organizacional. Dimensiones de la V1. -De continuidad. Oportunidades laborales Necesidad de trabajo Reconocimiento a la persona -Afectiva: Orgullo de pertenecer a la org. Vínculo emocional. Apego emocional Satisfacción de necesidades -Normativa Reciprocidad con la organización Lealtad con la organización Sentido Moral. Sentimiento de permanencia</p> <p>V2: Satisfacción Laboral. Dimensiones de la V2. - Factor Intrínseco. Crecimiento Avance Reconocimiento Responsabilidad Logro - Factor Extrínseco. Política de la empresa Administración de la empresa Relaciones interpersonales Sueldo Supervisión Condición de trabajo</p>	<p>TIPO: Aplicada</p> <p>NIVEL: Descriptivo Correlacional</p> <p>MÉTODO: Hipotético-deductivo</p> <p>DISEÑO: No Experimental</p> <p>TECNICA Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO Cuestionario.</p>



ENCUESTA PARA ESTUDIO DE TESIS

La presente encuesta tiene como fin recopilar información para desarrollar la tesis “**COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE MIBANCO - BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A. HUARAZ, 2016**”, que será sustentada en la Universidad Alas Peruanas para optar el título en Licenciada en Administración y Negocios Internacionales. Por lo que se le pide responder con seriedad y veracidad cada pregunta.

ESCALA	
5	MUY ALTO (A)(OS)(AS)
4	ALTO (A)(OS)(AS)
3	MEDIO (A)
2	BAJO (A)(OS)(AS)
1	MUY BAJO (A)(OS)(AS)

De acuerdo a la escala marcar con una (X) la alternativa que considere correcta.

El nivel de:

ITEM	DIMENSION	PREGUNTAS	ESCALA				
			1	2	3	4	5
COMPROMISO ORGANIZACIONAL							
1	COMPROMISO DE CONTINUIDAD	Oportunidad de trabajo que le ofrecen otras entidades son					
2		Capacidad y aptitud que tiene usted para encontrar otro trabajo son					
3		Renunciar en su empresa es					
4		Seguir trabajando en esta organización es					
5		Obsequios por mi trabajo es					

6	COMPROMISO AFECTIVO	Orgullo de pertenecer a la organización en la que trabaja es						
7		Identificación con los valores de su entidad es						
8		significancia de permanecer en esta entidad es						
9		felicidad de pasar toda tu vida profesional en la empresa es						
10		apego hacia tu trabajo es						
11		Satisfacción en su trabajo es						
12	COMPROMISO NORMATIVO	deuda que tiene con la empresa es						
13		cumplir con los objetivos de la empresa es						
14		Lealtad para con la organización en la que trabaja es						
15		Culpabilidad por dejar la empresa por otra es						
16		Apoyo que recibe en su organización es						
17		que su jefe le indique que es lo bueno o lo malo es						
18		Cumplimiento con la misión y visión de la empresa es						
19		simpatía con su jefe es						
20		Obligación de permanecer en su entidad por un sentimiento positivo s						
SATISFACCIÓN LABORAL								
1	FACTOR INTRINSECO	crecimiento profesional que ha desarrollado en su área es						
2		permisos otorgados por la entidad, para que siga estudiando como profesional es						
3		Reconocimiento económico por parte de la empresa es						
4		Responsabilidad que tiene con su empresa es						
5		Contribución de su trabajo para el éxito de la empresa es						
6	FACTOR EXTRINSECO	Adecuación del manual de Organización y Funciones de su empresa es						
7		Comunicación con su jefe sobre las actividades que debe realizar son						
8		Capacitación por parte de su empresa es						
9		Su trabajo es valorado por sus jefes superiores						
10		Aceptación de sus opiniones en reuniones de su empresa es						
11		Ambiente laboral, al momento de trabajo en equipo es						
12		Relación entre jefe y colaborador son.						

13	Trato de sus compañeros y de sus jefes son					
14	Oportunidad para cambiarse de trabajo con un sueldo superior son					
15	Sueldo que recibe por su trabajo es					
16	Sueldo que percibe, considera que le permite mantener a su familia en una comodidad					
17	Justicia frente algún problema, la decisión del jefe, usted lo considera					
18	Ser escuchado por parte de su jefe es					
19	Supervisión por su trabajo es					
20	Tecnología que tiene su organización son					
21	Infraestructura de la organización, sus comodidades son					
22	Seguridad e higiene en el trabajo son					

ALFA DE CRONBACH

Prueba piloto compromiso organizacional

COMPROMISO ORGANIZACIONAL																										
N°	C. CONTINUIDAD						TOT	C. AFECTIVO						TOT	C. NORMATIVO										TOT	TOTAL
	1	2	3	4	5	6		7	8	9	10	11	12		13	14	15	16	17	18	19	25				
1	5	1	1	5	2	14	1	5	1	1	5	2	15	1	5	5	1	5	5	5	5	1	33	62		
2	5	1	4	5	5	20	1	5	1	3	5	5	20	2	4	3	5	5	5	4	5	1	34	74		
3	1	3	1	1	5	11	5	1	5	1	1	5	18	1	1	5	1	5	1	3	1	1	19	48		
4	4	5	1	5	5	20	5	5	5	1	5	5	26	1	5	5	1	5	5	4	5	5	36	82		
5	1	5	5	1	5	17	1	1	5	5	1	5	18	5	1	5	5	1	2	1	1	5	26	61		
6	5	1	2	5	3	16	5	5	1	2	5	3	21	2	5	5	2	5	5	5	5	1	35	72		
7	5	4	1	5	5	20	1	5	4	1	5	5	21	1	5	1	2	5	2	5	5	1	27	68		
8	5	1	5	4	2	17	1	5	1	5	5	2	19	5	5	5	5	5	2	5	5	1	38	74		
9	1	5	1	5	5	17	1	1	5	1	5	5	18	1	5	2	1	4	5	1	5	2	26	61		
10	5	1	1	5	5	17	1	5	1	1	5	5	18	1	5	5	1	5	5	5	5	1	33	68		
11	1	5	1	5	5	17	1	1	5	1	5	5	18	1	5	5	1	5	3	1	5	5	31	66		
12	1	5	1	1	1	9	1	1	5	2	1	1	11	1	1	2	1	5	1	5	1	5	22	42		
13	5	5	1	5	3	19	1	5	5	1	5	3	20	1	5	5	1	5	5	5	5	1	33	72		
14	5	1	1	4	5	16	1	5	1	1	5	5	18	1	5	5	1	5	3	5	5	1	31	65		
15	5	1	1	5	5	17	1	5	1	1	5	5	18	1	5	5	1	5	5	5	5	1	33	68		
16	5	5	3	1	5	19	1	1	5	3	1	5	16	3	1	5	3	1	5	5	1	1	25	60		
17	5	1	1	5	1	13	1	5	1	1	5	1	14	1	5	2	1	4	1	2	5	1	22	49		
18	3	1	1	4	5	14	1	5	1	4	1	5	17	2	4	1	2	1	5	5	1	2	23	54		
19	5	1	2	5	1	14	1	2	1	2	5	1	12	5	5	1	2	5	1	5	5	1	30	56		
20	5	2	5	5	5	22	1	5	2	5	5	5	23	4	5	5	4	5	2	5	5	5	40	85		
VAR							9.9							11.5											32.1	64.35
SUMA DE VARIANZA																						53.62				
VARIANZA GENERAL																						115.53				
VALOR DE ALFA																						0.803770				

Prueba piloto de satisfacción laboral

SATISFACCION LABORAL																									
N°	F. INTRINSECO					TOT	F. EXTRINSECO																TOT	TOTAL	
	1	2	3	4	5		6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21			22
1	4	1	2	1	2	10	5	1	1	4	2	1	5	1	5	1	0	1	1	5	1	1	3	38	48
2	5	1	5	1	1	13	1	1	4	0	5	5	5	1	5	1	3	1	0	5	1	3	5	46	59
3	1	5	1	1	5	13	2	3	1	1	5	1	1	5	1	5	1	3	1	1	5	1	1	38	51
4	5	5	5	5	5	25	0	5	4	5	5	2	4	5	5	5	5	5	1	5	5	4	5	70	95
5	1	5	2	5	5	18	1	5	3	1	3	4	5	3	1	5	4	5	2	1	0	5	5	53	71
6	5	1	1	5	1	13	0	1	2	5	3	5	5	5	5	1	2	1	2	5	1	2	5	50	63
7	5	5	2	5	4	21	5	4	0	5	5	5	5	1	5	0	5	4	1	5	4	1	5	60	81
8	5	1	4	5	5	20	0	1	5	4	2	5	5	5	5	1	5	0	5	5	1	5	4	58	78
9	3	0	3	0	5	11	1	5	1	5	5	5	3	1	1	5	1	5	1	1	5	1	5	51	62
10	1	2	3	5	1	12	5	1	1	5	4	5	4	5	5	0	1	5	1	0	1	1	5	49	61
11	5	2	0	5	0	12	1	5	1	0	5	5	1	5	1	5	1	5	1	0	5	1	5	47	59
12	1	5	1	5	3	15	1	5	1	1	1	5	5	5	1	5	2	5	1	1	5	2	5	51	66
13	5	4	5	5	5	24	5	5	4	5	3	5	5	1	5	5	1	0	1	5	5	1	5	61	85
14	1	5	5	1	1	13	5	1	1	4	5	5	0	1	5	1	1	0	1	5	1	1	5	42	55
15	5	1	5	5	5	21	5	4	3	5	5	5	5	1	5	1	4	0	1	5	1	1	5	56	77
16	1	2	3	5	1	12	0	5	3	1	5	5	5	2	1	0	3	5	3	1	5	3	5	52	64
17	4	1	5	2	5	17	5	1	1	5	1	5	1	5	5	1	1	1	1	5	1	1	5	45	62
18	5	3	1	2	1	12	3	1	1	4	5	1	5	1	5	1	4	2	5	5	1	4	1	49	61
19	1	5	1	5	1	13	5	1	2	5	1	5	5	3	2	1	2	1	2	2	1	2	5	45	58
20	5	2	1	1	5	14	5	2	5	4	5	1	2	4	5	0	5	2	5	5	2	5	1	58	72
VAR						19.2																	60.5	66.40	
SUMA DE VARIANZA																							79.7950		
VARIANZA GENERAL																							133.84		
VALOR DE ALFA																							0.807606		

Aplicación del instrumento al total de la muestra

COMPROMISO ORGANIZACIONAL																								
N°	C. CONTINUIDAD					TOT	C. AFECTIVO					TOT	C. NORMATIVO								TOT	TOTAL		
	1	2	3	4	5		6	7	8	9	10		11	12	13	14	15	16	17	18			19	20
1	1	1	1	1	5	9	1	1	1	1	1	5	10	1	1	5	1	1	5	1	1	5	21	40
2	5	5	1	5	1	17	5	5	5	1	5	1	22	1	5	5	1	5	5	5	5	5	37	76
3	1	5	1	5	2	14	1	1	5	1	5	2	15	1	5	5	1	5	5	1	5	1	29	58
4	1	5	5	1	5	17	1	1	5	5	1	5	18	5	1	5	5	1	1	1	1	5	25	60
5	5	1	1	5	1	13	1	5	1	1	5	1	14	1	5	5	1	5	5	5	5	1	33	60
6	5	1	1	5	2	14	3	5	1	1	5	2	17	1	5	1	1	5	5	5	5	2	30	61
7	5	1	1	5	5	17	1	5	1	1	5	5	18	1	5	5	1	5	5	5	5	1	33	68
8	1	1	1	1	5	9	1	1	1	1	1	5	10	1	1	2	1	1	5	1	1	1	14	33
9	5	5	1	5	2	18	5	5	5	1	5	2	23	1	5	5	1	5	5	5	5	5	37	78
10	1	5	5	5	5	21	1	1	5	5	5	5	22	5	5	5	5	5	5	1	5	5	41	84
11	1	5	5	1	5	17	1	1	5	5	1	5	18	5	1	5	5	1	1	1	1	5	25	60
12	5	1	1	5	2	14	1	5	1	1	5	2	15	1	5	5	1	5	5	5	5	1	33	62
13	5	1	5	5	5	21	1	5	1	5	5	5	22	5	5	5	4	5	5	5	5	1	40	83
14	5	1	2	5	2	15	1	5	1	2	5	2	16	2	5	1	2	5	5	5	5	2	32	63
15	1	5	1	1	5	13	5	1	5	1	1	5	18	1	1	5	1	1	1	1	1	1	13	44
16	5	5	1	5	5	21	5	5	5	1	5	5	26	1	5	5	1	5	5	5	5	5	37	84
17	1	5	5	5	5	21	5	1	5	5	5	5	26	5	5	5	4	5	4	1	5	5	39	86
18	1	5	5	1	5	17	1	1	5	5	1	5	18	5	1	5	5	1	2	1	1	5	26	61
19	5	1	1	5	3	15	1	5	1	1	5	3	16	1	5	5	1	5	5	5	5	1	33	64
20	5	1	2	5	3	16	5	5	1	2	5	3	21	2	5	5	2	5	5	5	5	1	35	72
21	1	5	1	1	5	13	5	1	5	1	1	5	18	1	1	1	1	1	5	1	1	2	14	45
22	1	1	5	1	5	13	1	1	1	5	1	5	14	5	1	5	5	1	5	1	1	1	25	52
23	5	5	1	5	1	17	5	5	5	1	5	1	22	1	5	5	1	5	1	5	5	5	33	72
24	1	5	5	5	5	21	1	1	5	5	5	5	22	5	5	1	5	5	1	1	5	2	30	73
25	1	5	5	1	5	17	1	1	5	5	1	5	18	5	1	5	5	1	5	1	1	5	29	64
26	5	1	1	5	5	17	1	5	1	1	5	5	18	1	5	5	1	5	4	5	5	1	32	67
27	5	1	1	5	5	17	1	5	1	1	5	5	18	1	5	5	1	5	3	5	5	1	31	66
28	5	1	1	5	5	17	1	5	1	1	5	5	18	1	5	5	1	5	5	5	5	1	33	68
29	1	5	1	5	3	15	1	1	5	1	5	3	16	1	5	1	1	5	2	1	5	1	22	53
30	5	1	5	5	3	19	5	5	1	5	5	3	24	5	5	5	5	5	3	5	5	5	43	86
31	5	1	5	5	5	21	5	5	3	5	5	5	28	5	5	5	5	5	1	5	5	5	41	90
32	1	5	5	1	5	17	1	1	5	5	1	5	18	5	1	1	5	1	2	1	1	2	19	54
33	5	1	1	5	1	13	1	5	1	1	5	1	14	1	5	5	1	5	5	5	5	1	33	60
34	5	5	1	5	5	21	1	5	5	1	5	5	22	1	5	1	1	5	2	5	5	1	26	69
35	5	1	5	5	2	18	1	5	1	5	5	2	19	5	5	5	5	5	2	5	5	1	38	75
36	1	1	1	1	5	9	5	1	1	1	1	5	14	1	5	5	1	1	5	1	1	1	21	44
37	5	5	1	5	5	21	5	5	5	1	5	5	26	1	5	5	1	5	5	5	5	5	37	84
38	1	5	1	5	5	17	1	1	5	1	5	5	18	1	5	1	1	5	5	1	5	2	26	61

39	1	1	5	1	5	13	1	1	1	5	1	5	14	5	1	4	5	1	5	1	1	5	28	55
40	5	1	5	5	3	19	2	5	1	5	5	3	21	5	5	1	5	5	3	5	5	1	35	75
41	5	3	5	5	3	21	5	5	3	5	5	3	26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	92
42	5	1	1	5	5	17	1	5	1	1	5	5	18	1	5	5	1	5	5	5	5	1	33	68
43	1	5	2	1	5	14	1	1	5	2	1	5	15	0	1	5	2	1	5	1	1	1	17	46
44	5	5	1	5	1	17	5	5	5	1	5	1	22	1	5	5	1	5	1	5	5	5	33	72
45	1	5	5	5	5	21	1	1	5	5	5	5	22	5	5	5	5	5	1	1	5	5	37	80
46	5	5	1	5	5	21	1	5	5	1	5	5	22	1	5	1	1	5	1	5	5	5	29	72
47	5	1	1	5	2	14	1	5	1	1	5	2	15	1	5	5	1	5	5	5	5	1	33	62
48	5	1	5	5	1	17	1	5	1	5	5	1	18	5	0	5	5	4	5	1	5	1	31	66
49	5	1	1	5	1	13	1	5	1	1	5	1	14	1	5	5	1	5	2	5	5	1	30	57
50	1	1	1	1	5	9	1	1	1	1	1	5	10	1	5	1	1	1	5	1	1	5	21	40
51	5	3	1	5	2	16	5	5	3	1	5	2	21	1	5	5	1	5	2	5	5	5	34	71
52	1	5	1	5	5	17	1	1	5	1	5	5	18	1	5	5	1	5	3	1	5	5	31	66
53	1	5	1	1	1	9	1	1	5	1	1	1	10	1	1	2	1	1	1	1	1	5	14	33
54	5	1	1	5	5	17	1	5	1	1	5	5	18	1	5	5	1	5	2	5	5	1	30	65
55	5	5	1	5	3	19	1	5	5	1	5	3	20	1	5	5	1	5	5	5	5	1	33	72
56	5	1	1	5	2	14	1	5	1	1	5	2	15	1	5	5	1	5	2	5	5	1	30	59
57	5	1	1	5	1	13	1	5	1	1	5	1	14	1	5	5	1	5	5	5	5	1	33	60
58	1	5	2	4	1	13	1	1	5	2	5	1	15	2	5	1	2	5	5	1	5	2	28	56
59	5	1	1	5	1	13	1	5	1	1	5	1	14	1	5	5	1	5	1	5	5	5	33	60
60	1	1	2	1	5	10	1	5	1	2	1	5	15	2	1	1	2	1	5	5	1	1	19	44
61	5	1	1	5	2	14	1	5	1	1	5	2	15	1	5	5	1	5	5	5	5	1	33	62
62	5	1	1	5	5	17	1	5	1	1	5	5	18	1	5	5	1	5	3	5	5	1	31	66
63	1	1	1	5	5	13	1	5	1	1	5	5	18	1	5	5	1	5	5	5	5	1	33	64
64	5	5	3	1	5	19	5	5	5	3	1	5	24	3	1	5	3	1	5	5	1	1	25	68
65	5	1	1	5	5	17	5	5	1	1	5	5	22	1	5	5	1	5	5	5	5	1	33	72
66	5	1	1	5	3	15	1	5	1	1	5	3	16	1	5	2	1	5	1	5	5	1	26	57
67	5	1	1	5	3	15	1	5	1	1	5	3	16	1	5	1	1	5	1	5	5	1	25	56
68	5	1	1	5	5	17	1	5	1	1	5	5	18	1	5	5	1	5	1	5	5	1	29	64
69	1	1	2	1	5	10	1	1	1	2	1	5	11	2	1	1	2	1	1	1	1	1	11	32
70	5	1	1	5	1	13	1	5	1	1	5	1	14	1	5	2	1	5	1	5	5	1	26	53
71	1	5	1	5	5	17	1	1	5	1	5	5	18	1	5	1	1	5	1	3	5	1	23	58
72	5	5	5	1	5	21	5	5	5	5	1	5	26	5	1	1	3	1	1	5	1	5	23	70
73	1	5	1	5	2	14	2	1	5	1	5	5	19	5	5	5	1	5	5	1	5	5	37	70
74	1	5	3	5	1	15	5	5	5	3	5	1	24	3	5	5	1	5	4	5	5	5	38	77
75	5	3	5	5	5	23	1	5	3	5	5	5	24	5	5	1	5	5	3	5	5	1	35	82
76	3	1	1	1	5	11	1	5	1	1	1	5	14	2	1	1	2	1	5	5	1	2	20	45
77	5	5	3	1	1	15	5	5	5	3	1	1	20	1	1	5	3	1	5	5	1	1	23	58
78	1	5	1	1	5	13	1	2	5	1	1	5	15	1	1	5	1	1	5	3	1	5	23	51
79	5	1	2	5	1	14	1	2	1	2	5	1	12	5	5	1	2	5	1	5	5	1	30	56
80	5	2	5	1	5	18	1	5	2	5	5	5	23	5	5	5	1	5	2	5	5	5	38	79
81	1	5	2	1	5	14	1	1	1	2	1	5	11	5	1	5	5	1	5	1	1	5	29	54
82	5	5	2	5	1	18	1	5	5	2	5	1	19	2	5	3	5	5	1	5	5	5	36	73

83	5	1	5	1	5	17	5	5	1	3	1	5	20	5	1	5	5	1	1	5	5	5	33	70
84	3	5	4	5	5	22	1	5	2	5	5	1	19	5	5	1	5	5	1	5	5	5	37	78
85	5	1	5	5	5	21	5	5	2	4	5	5	26	5	5	5	5	2	5	5	4	5	41	88
86	5	1	5	5	1	17	0	5	1	5	1	1	13	1	5	1	5	5	1	5	1	5	29	59
87	0	2	0	3	1	6	1	1	2	5	5	1	15	5	1	1	4	1	2	1	4	1	20	41
88	3	5	0	5	1	14	1	2	5	0	4	1	13	5	1	0	4	5	1	0	5	2	23	50
89	5	0	5	1	5	16	4	1	1	5	1	5	17	4	1	0	5	1	5	1	1	5	23	56
90	2	2	4	5	1	14	4	4	2	5	1	5	21	4	5	2	5	2	5	5	1	3	32	67
91	2	5	5	3	5	20	5	1	5	0	5	5	21	5	2	4	5	5	5	1	4	5	36	77
VAR						12.2						17.7						51.1	63.78					
SUMA DE VARIANZA																						80.99		
VARIANZA GENERAL																						174.30		
VALOR DE ALFA																						0.803017		

SATISFACCION LABORAL																									
N°	F. INTRINSECO					TOT	F. EXTRINSECO															TOT	TOTAL		
	1	2	3	4	5		6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20			21	22
1	1	1	1	5	1	9	1	1	1	1	5	1	5	1	1	5	5	1	5	5	1	5	1	45	54
2	5	5	4	5	1	20	5	5	5	4	2	5	4	1	3	1	5	1	4	5	5	1	5	61	81
3	1	5	5	1	1	13	4	1	5	1	1	5	5	1	5	2	4	1	2	5	5	3	5	55	68
4	1	5	1	5	5	17	3	1	5	5	5	5	5	5	1	5	0	5	5	5	5	1	1	62	79
5	1	1	5	1	1	9	1	5	1	1	4	1	5	1	1	1	5	1	4	1	1	1	5	39	48
6	5	1	5	2	1	14	1	5	1	1	1	5	5	1	5	2	5	1	2	5	1	5	5	51	65
7	1	1	1	1	1	5	1	5	1	1	5	1	5	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	61	66
8	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	5	1	5	1	5	5	5	1	5	5	1	5	1	49	54
9	5	5	5	5	1	21	5	5	5	1	1	5	5	1	5	2	5	1	2	5	5	1	5	59	80
10	1	5	5	5	5	21	1	1	5	5	1	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	70	91
11	5	5	5	4	5	24	1	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5	1	1	61	85
12	1	1	5	1	1	9	1	5	1	1	1	1	5	1	1	2	5	1	2	1	1	5	5	39	48
13	5	1	5	1	5	17	1	5	1	5	1	5	3	5	5	5	5	5	5	0	1	1	5	58	75
14	5	1	3	2	2	13	1	5	1	2	1	5	5	2	5	2	5	2	2	5	1	1	5	50	63
15	1	5	1	1	1	9	1	2	5	1	3	1	1	1	1	5	5	1	5	5	5	5	1	48	57
16	5	5	5	5	4	24	5	5	5	1	1	2	5	1	5	5	5	1	5	5	5	1	5	62	86
17	4	5	5	4	5	23	1	1	5	5	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	1	5	69	92
18	1	5	4	5	5	20	1	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5	1	1	61	81
19	1	1	5	1	1	9	1	5	1	1	1	1	4	1	1	3	5	1	3	1	1	1	5	36	45
20	5	1	1	1	2	10	1	5	1	2	1	5	5	2	2	3	5	2	3	5	1	1	5	49	59
21	1	5	2	2	1	11	1	1	5	0	1	5	5	1	3	5	5	1	5	4	5	0	1	48	59
22	1	0	1	1	4	7	1	1	1	5	1	1	1	5	1	5	5	5	5	5	1	1	1	45	52
23	5	5	1	5	1	17	5	5	5	1	3	5	5	1	5	1	1	1	1	1	5	1	5	51	68
24	3	5	5	2	5	20	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	72	92
25	1	5	1	5	5	17	3	1	5	5	5	3	5	5	1	5	2	0	5	5	4	1	2	57	74

26	1	1	0	1	1	4	1	5	1	1	1	1	5	1	1	5	5	1	5	1	1	1	5	41	45
27	5	1	5	1	1	13	1	5	1	1	1	5	5	1	5	5	5	1	5	5	1	1	5	53	66
28	5	4	5	1	3	18	4	0	5	1	3	5	5	1	5	5	5	1	5	5	2	5	5	62	80
29	1	5	1	1	1	9	1	1	5	1	1	1	5	1	1	3	5	1	3	5	1	1	5	41	50
30	5	1	5	5	5	21	5	5	1	5	1	5	5	5	5	3	5	1	3	5	5	1	5	65	86
31	1	3	2	5	5	16	1	5	1	0	5	2	5	1	2	5	4	5	5	5	5	1	5	57	73
32	5	3	5	4	5	22	4	1	5	5	2	5	5	5	2	5	3	5	5	5	5	4	1	67	89
33	2	1	3	1	1	8	1	5	1	1	5	5	5	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	41	49
34	1	5	2	1	3	12	1	5	5	1	1	5	5	1	2	5	5	1	5	5	1	1	5	54	66
35	5	1	5	1	5	17	1	5	1	5	1	5	5	5	5	2	5	5	2	5	2	5	5	64	81
36	5	1	5	1	1	13	1	4	1	1	1	5	5	1	5	5	3	1	5	5	1	1	1	46	59
37	5	5	5	5	1	21	5	5	5	1	1	3	5	1	5	5	5	1	5	5	5	1	5	63	84
38	3	5	3	2	1	14	1	1	5	4	1	5	3	4	1	5	2	4	5	5	4	1	5	56	70
39	5	4	5	5	5	24	1	4	1	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	3	1	66	90
40	2	1	5	1	5	14	0	5	1	3	5	1	5	5	5	3	3	4	3	5	0	1	5	54	68
41	5	3	4	5	5	22	1	5	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	5	4	1	5	68	90
42	1	1	3	1	1	7	5	5	1	1	2	5	5	1	5	5	5	1	5	5	1	1	5	58	65
43	1	5	1	1	2	10	1	1	5	2	5	5	1	2	1	5	5	2	5	5	1	5	1	52	62
44	5	5	2	5	1	18	5	5	5	1	5	5	3	1	2	1	5	1	1	5	3	5	5	58	76
45	4	5	5	5	5	24	1	1	5	5	2	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	1	5	68	92
46	1	5	1	5	1	13	1	5	5	1	5	5	1	1	3	5	5	1	5	5	5	1	5	59	72
47	5	1	2	1	1	10	1	5	1	1	5	1	5	1	1	2	1	1	2	1	1	1	5	35	45
48	5	1	5	1	5	17	1	5	1	5	4	5	5	5	5	1	0	5	1	5	4	1	5	58	75
49	5	1	5	1	1	13	1	5	1	1	2	5	5	1	5	1	5	1	1	5	1	1	5	46	59
50	1	1	1	5	1	9	1	1	1	1	2	5	5	1	5	5	5	1	5	5	1	1	1	46	55
51	2	3	3	5	1	14	5	5	3	1	5	5	5	1	5	2	5	1	2	5	3	2	5	60	74
52	2	3	1	3	1	10	1	1	5	1	1	5	1	5	1	1	5	2	5	2	5	1	5	47	57
53	1	5	1	5	1	13	1	1	2	1	5	5	5	5	1	4	4	5	1	4	5	1	1	51	64
54	1	1	3	1	1	7	1	5	1	1	5	5	1	1	3	1	1	0	2	1	5	1	5	39	46
55	5	5	5	4	3	22	1	4	5	1	1	4	5	4	5	1	5	5	3	5	5	3	4	61	83
56	5	1	5	1	1	13	4	5	1	1	4	4	3	1	5	5	1	5	2	5	1	1	5	53	66
57	3	1	2	1	1	8	3	5	1	1	1	2	5	5	1	2	5	3	1	5	1	5	5	51	59
58	5	5	1	4	2	17	1	1	5	2	1	5	1	5	4	1	4	5	1	5	5	5	4	55	72
59	3	1	2	3	1	10	5	5	1	5	1	1	5	5	1	5	4	2	1	1	1	3	5	51	61
60	5	3	5	4	2	19	1	5	4	5	1	5	5	1	5	1	5	5	1	5	5	1	1	56	75
61	1	1	5	1	5	13	2	1	1	3	5	1	5	5	1	1	4	5	2	5	1	5	5	52	65
62	1	5	5	1	1	13	1	5	5	1	2	5	3	1	5	1	5	5	5	5	1	1	5	56	69
63	5	1	5	1	1	13	1	1	5	4	1	5	5	1	5	1	1	1	5	5	1	1	5	48	61
64	1	5	3	1	3	13	1	1	5	1	5	5	2	5	5	1	5	3	5	0	5	5	1	55	68
65	3	1	5	1	1	11	5	1	1	5	1	5	5	5	1	1	4	5	5	5	5	5	5	64	75
66	5	1	1	1	1	9	3	1	5	1	1	4	5	5	1	1	1	5	3	5	1	5	0	47	56
67	1	1	5	1	1	9	1	1	1	5	1	5	5	5	5	3	1	5	3	2	5	5	5	58	67
68	5	1	5	1	1	13	1	1	1	5	2	1	1	5	1	1	5	1	5	5	5	5	5	50	63
69	4	1	2	1	2	10	1	1	5	5	1	5	3	3	1	1	4	5	5	5	5	2	1	53	63

70	1	0	5	1	1	8	1	1	5	1	1	5	5	5	1	2	5	1	1	5	5	5	5	54	62
71	5	5	5	1	1	17	1	1	5	1	1	5	5	5	2	5	5	5	4	5	5	1	5	61	78
72	5	5	1	5	5	21	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	1	1	74	95
73	1	5	1	5	1	13	1	1	5	1	5	1	5	1	5	2	5	1	2	4	5	5	5	54	67
74	5	5	5	5	3	23	5	1	5	3	5	5	5	3	5	1	5	3	1	5	1	5	5	63	86
75	1	3	1	1	5	11	1	5	3	5	5	1	1	5	1	5	5	5	5	5	1	5	5	63	74
76	5	1	1	2	1	10	1	3	1	1	1	1	5	1	5	5	5	1	5	5	5	5	1	51	61
77	5	1	5	1	0	12	1	5	5	3	2	5	2	3	1	5	1	5	1	1	5	5	1	51	63
78	3	4	4	2	3	16	4	3	5	3	1	2	5	1	1	5	5	5	1	5	5	5	1	57	73
79	1	1	4	0	0	6	5	4	1	2	1	4	5	2	1	1	1	3	4	1	3	1	2	41	47
80	5	5	1	5	0	16	4	5	2	5	5	4	3	5	1	4	5	1	2	5	3	5	0	59	75
81	4	5	4	5	2	20	4	1	5	2	2	5	5	4	2	1	5	4	3	5	5	1	4	58	78
82	2	5	1	4	2	14	1	5	5	2	1	5	3	2	1	1	5	1	5	5	2	5	5	54	68
83	1	1	4	4	3	13	5	5	1	5	1	1	2	3	1	1	1	5	1	5	5	5	1	48	61
84	2	5	4	5	5	21	5	4	5	4	5	4	1	5	2	1	5	1	1	5	5	1	5	59	80
85	1	1	5	5	4	16	2	5	2	5	5	4	5	3	2	1	1	5	1	5	5	5	5	61	77
86	1	1	4	5	3	14	5	5	1	5	1	5	1	5	5	1	1	5	2	1	1	2	5	51	65
87	1	5	5	0	1	12	5	0	2	0	5	1	1	4	1	1	5	5	1	5	3	5	4	48	60
88	1	5	1	2	0	9	5	3	5	0	5	1	0	4	5	1	5	1	1	5	5	1	5	52	61
89	1	5	1	4	0	11	1	5	0	5	4	1	0	5	1	1	5	1	1	5	5	5	1	46	57
90	5	3	5	3	5	21	5	3	3	4	5	5	2	5	1	1	5	5	5	1	5	0	5	60	81
91	0	5	1	4	0	10	5	2	5	5	1	5	2	0	5	5	2	1	3	1	4	1	0	47	57
VAR						26.4																		68.7	68.56
SUMA DE VARIANZA																							95.1366		
VARIANZA GENERAL																							159.57		
VALOR DE ALFA																							0.807551		

CORRELACION DE SPERMAN

Correlación entre Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral

CORRELACIÓN DE SPEARMAN				
N	X1	X2	di	di2
1	1.0	5.0	-4.0	16.000
2	1.0	5.0	-4.0	16.000
3	1.0	5.0	-4.0	16.000
4	1.0	11.0	-10.0	100.000
5	2.0	11.0	-9.0	81.000
6	2.0	11.0	-9.0	81.000
7	2.0	13.0	-11.0	121.000
8	2.0	13.0	-11.0	121.000
9	3.0	13.0	-10.0	100.000
10	3.0	13.0	-10.0	100.000
11	3.0	13.0	-10.0	100.000
12	3.0	13.0	-10.0	100.000
13	3.0	13.0	-10.0	100.000
14	3.0	13.0	-10.0	100.000
15	3.0	16.0	-13.0	169.000
16	3.0	16.0	-13.0	169.000
17	3.0	16.0	-13.0	169.000
18	3.0	16.0	-13.0	169.000
19	3.0	16.0	-13.0	169.000
20	3.0	16.0	-13.0	169.000
21	4.0	16.0	-12.0	144.000
22	4.0	16.0	-12.0	144.000
23	4.0	16.0	-12.0	144.000
24	4.0	16.0	-12.0	144.000
25	4.0	16.0	-12.0	144.000
26	4.0	16.0	-12.0	144.000
27	4.0	16.0	-12.0	144.000

28	4.0	16.0	-12.0	144.000
29	4.0	16.0	-12.0	144.000
30	4.0	16.0	-12.0	144.000
31	4.0	16.0	-12.0	144.000
32	4.0	16.0	-12.0	144.000
33	4.0	16.0	-12.0	144.000
34	4.0	16.0	-12.0	144.000
35	4.0	16.0	-12.0	144.000
36	4.0	16.0	-12.0	144.000
37	4.0	16.0	-12.0	144.000
38	4.0	16.0	-12.0	144.000
39	4.0	16.0	-12.0	144.000
40	4.0	16.0	-12.0	144.000
41	4.0	16.0	-12.0	144.000
42	4.0	16.0	-12.0	144.000
43	4.0	16.0	-12.0	144.000
44	4.0	16.0	-12.0	144.000
45	4.0	16.0	-12.0	144.000
46	5.0	16.0	-11.0	121.000
47	5.0	16.0	-11.0	121.000
48	5.0	19.0	-14.0	196.000
49	5.0	19.0	-14.0	196.000
50	5.0	19.0	-14.0	196.000
51	5.0	19.0	-14.0	196.000
52	5.0	19.0	-14.0	196.000
53	5.0	19.0	-14.0	196.000
54	5.0	19.0	-14.0	196.000
55	5.0	19.0	-14.0	196.000
56	5.0	19.0	-14.0	196.000
57	5.0	19.0	-14.0	196.000
58	5.0	19.0	-14.0	196.000
59	5.0	19.0	-14.0	196.000

60	5.0	19.0	-14.0	196.000
61	5.0	19.0	-14.0	196.000
62	5.0	19.0	-14.0	196.000
63	5.0	19.0	-14.0	196.000
64	5.0	19.0	-14.0	196.000
65	5.0	19.0	-14.0	196.000
66	5.0	19.0	-14.0	196.000
67	5.0	19.0	-14.0	196.000
68	5.0	19.0	-14.0	196.000
69	5.0	19.0	-14.0	196.000
70	5.0	19.0	-14.0	196.000
71	5.0	19.0	-14.0	196.000
72	5.0	19.0	-14.0	196.000
73	5.0	19.0	-14.0	196.000
74	5.0	19.0	-14.0	196.000
75	5.0	19.0	-14.0	196.000
76	5.0	19.0	-14.0	196.000
77	5.0	19.0	-14.0	196.000
78	5.0	19.0	-14.0	196.000
79	5.0	19.0	-14.0	196.000
80	5.0	19.0	-14.0	196.000
81	5.0	19.0	-14.0	196.000
82	5.0	19.0	-14.0	196.000
83	5.0	19.0	-14.0	196.000
84	5.0	19.0	-14.0	196.000
85	5.0	19.0	-14.0	196.000
86	5.0	19.0	-14.0	196.000
87	5.0	19.0	-14.0	196.000
88	5.0	19.0	-14.0	196.000
89	5.0	19.0	-14.0	196.000
90	5.0	19.0	-14.0	196.000
91	5.0	19.0	-14.0	196.000

				14632.00
n = Tamaño de muestra				
X1 = Compromiso Organizacional				
X2 = Satisfacción Laboral				

Correlación Compromiso organizacional y Factor Intrínseco

CORRELACIÓN DE SPEARMAN				
N	X1	X2	di	di2
1	1.0	5.0	-4.0	16.000
2	1.0	11.0	-10.0	100.000
3	1.0	11.0	-10.0	100.000
4	1.0	13.0	-12.0	144.000
5	2.0	13.0	-11.0	121.000
6	2.0	13.0	-11.0	121.000
7	2.0	13.0	-11.0	121.000
8	2.0	13.0	-11.0	121.000
9	3.0	13.0	-10.0	100.000
10	3.0	16.0	-13.0	169.000
11	3.0	16.0	-13.0	169.000
12	3.0	16.0	-13.0	169.000
13	3.0	16.0	-13.0	169.000
14	3.0	16.0	-13.0	169.000
15	3.0	16.0	-13.0	169.000
16	3.0	16.0	-13.0	169.000
17	3.0	16.0	-13.0	169.000
18	3.0	16.0	-13.0	169.000
19	3.0	16.0	-13.0	169.000
20	3.0	16.0	-13.0	169.000
21	4.0	16.0	-12.0	144.000
22	4.0	16.0	-12.0	144.000

23	4.0	16.0	-12.0	144.000
24	4.0	16.0	-12.0	144.000
25	4.0	16.0	-12.0	144.000
26	4.0	16.0	-12.0	144.000
27	4.0	16.0	-12.0	144.000
28	4.0	16.0	-12.0	144.000
29	4.0	16.0	-12.0	144.000
30	4.0	16.0	-12.0	144.000
31	4.0	16.0	-12.0	144.000
32	4.0	16.0	-12.0	144.000
33	4.0	16.0	-12.0	144.000
34	4.0	16.0	-12.0	144.000
35	4.0	16.0	-12.0	144.000
36	4.0	16.0	-12.0	144.000
37	4.0	16.0	-12.0	144.000
38	4.0	16.0	-12.0	144.000
39	4.0	19.0	-15.0	225.000
40	4.0	19.0	-15.0	225.000
41	4.0	19.0	-15.0	225.000
42	4.0	19.0	-15.0	225.000
43	4.0	19.0	-15.0	225.000
44	4.0	19.0	-15.0	225.000
45	4.0	19.0	-15.0	225.000
46	5.0	19.0	-14.0	196.000
47	5.0	19.0	-14.0	196.000
48	5.0	19.0	-14.0	196.000
49	5.0	19.0	-14.0	196.000
50	5.0	19.0	-14.0	196.000
51	5.0	19.0	-14.0	196.000
52	5.0	19.0	-14.0	196.000
53	5.0	19.0	-14.0	196.000
54	5.0	19.0	-14.0	196.000

55	5.0	19.0	-14.0	196.000
56	5.0	19.0	-14.0	196.000
57	5.0	19.0	-14.0	196.000
58	5.0	19.0	-14.0	196.000
59	5.0	19.0	-14.0	196.000
60	5.0	19.0	-14.0	196.000
61	5.0	19.0	-14.0	196.000
62	5.0	19.0	-14.0	196.000
63	5.0	19.0	-14.0	196.000
64	5.0	19.0	-14.0	196.000
65	5.0	19.0	-14.0	196.000
66	5.0	19.0	-14.0	196.000
67	5.0	19.0	-14.0	196.000
68	5.0	19.0	-14.0	196.000
69	5.0	19.0	-14.0	196.000
70	5.0	19.0	-14.0	196.000
71	5.0	19.0	-14.0	196.000
72	5.0	19.0	-14.0	196.000
73	5.0	19.0	-14.0	196.000
74	5.0	19.0	-14.0	196.000
75	5.0	19.0	-14.0	196.000
76	5.0	19.0	-14.0	196.000
77	5.0	19.0	-14.0	196.000
78	5.0	19.0	-14.0	196.000
79	5.0	19.0	-14.0	196.000
80	5.0	19.0	-14.0	196.000
81	5.0	19.0	-14.0	196.000
82	5.0	19.0	-14.0	196.000
83	5.0	19.0	-14.0	196.000
84	5.0	19.0	-14.0	196.000
85	5.0	19.0	-14.0	196.000
86	5.0	19.0	-14.0	196.000

87	5.0	19.0	-14.0	196.000
88	5.0	19.0	-14.0	196.000
89	5.0	19.0	-14.0	196.000
90	5.0	19.0	-14.0	196.000
91	5.0	19.0	-14.0	196.000
				15986.00
n = Tamaño de muestra				
X1 = Compromiso Organizacional				
X2 = Factor Intrínseco				

Correlación entre Compromiso Organizacional y Factor Extrínseco

CORRELACIÓN DE SPEARMAN				
N	X1	X2	di	di ²
1	1.0	5.0	-4.0	16.000
2	1.0	5.0	-4.0	16.000
3	1.0	5.0	-4.0	16.000
4	1.0	5.0	-4.0	16.000
5	2.0	11.0	-9.0	81.000
6	2.0	11.0	-9.0	81.000
7	2.0	11.0	-9.0	81.000
8	2.0	11.0	-9.0	81.000
9	3.0	11.0	-8.0	64.000
10	3.0	13.0	-10.0	100.000
11	3.0	13.0	-10.0	100.000
12	3.0	13.0	-10.0	100.000
13	3.0	13.0	-10.0	100.000
14	3.0	13.0	-10.0	100.000
15	3.0	13.0	-10.0	100.000
16	3.0	13.0	-10.0	100.000
17	3.0	13.0	-10.0	100.000

18	3.0	13.0	-10.0	100.000
19	3.0	16.0	-13.0	169.000
20	3.0	16.0	-13.0	169.000
21	4.0	16.0	-12.0	144.000
22	4.0	16.0	-12.0	144.000
23	4.0	16.0	-12.0	144.000
24	4.0	16.0	-12.0	144.000
25	4.0	16.0	-12.0	144.000
26	4.0	16.0	-12.0	144.000
27	4.0	16.0	-12.0	144.000
28	4.0	16.0	-12.0	144.000
29	4.0	16.0	-12.0	144.000
30	4.0	16.0	-12.0	144.000
31	4.0	16.0	-12.0	144.000
32	4.0	16.0	-12.0	144.000
33	4.0	16.0	-12.0	144.000
34	4.0	16.0	-12.0	144.000
35	4.0	16.0	-12.0	144.000
36	4.0	16.0	-12.0	144.000
37	4.0	16.0	-12.0	144.000
38	4.0	16.0	-12.0	144.000
39	4.0	16.0	-12.0	144.000
40	4.0	16.0	-12.0	144.000
41	4.0	16.0	-12.0	144.000
42	4.0	16.0	-12.0	144.000
43	4.0	16.0	-12.0	144.000
44	4.0	16.0	-12.0	144.000
45	4.0	16.0	-12.0	144.000
46	5.0	16.0	-11.0	121.000
47	5.0	16.0	-11.0	121.000
48	5.0	16.0	-11.0	121.000
49	5.0	16.0	-11.0	121.000

50	5.0	16.0	-11.0	121.000
51	5.0	16.0	-11.0	121.000
52	5.0	16.0	-11.0	121.000
53	5.0	16.0	-11.0	121.000
54	5.0	16.0	-11.0	121.000
55	5.0	16.0	-11.0	121.000
56	5.0	16.0	-11.0	121.000
57	5.0	19.0	-14.0	196.000
58	5.0	19.0	-14.0	196.000
59	5.0	19.0	-14.0	196.000
60	5.0	19.0	-14.0	196.000
61	5.0	19.0	-14.0	196.000
62	5.0	19.0	-14.0	196.000
63	5.0	19.0	-14.0	196.000
64	5.0	19.0	-14.0	196.000
65	5.0	19.0	-14.0	196.000
66	5.0	19.0	-14.0	196.000
67	5.0	19.0	-14.0	196.000
68	5.0	19.0	-14.0	196.000
69	5.0	19.0	-14.0	196.000
70	5.0	19.0	-14.0	196.000
71	5.0	19.0	-14.0	196.000
72	5.0	19.0	-14.0	196.000
73	5.0	19.0	-14.0	196.000
74	5.0	19.0	-14.0	196.000
75	5.0	19.0	-14.0	196.000
76	5.0	19.0	-14.0	196.000
77	5.0	19.0	-14.0	196.000
78	5.0	19.0	-14.0	196.000
79	5.0	19.0	-14.0	196.000
80	5.0	19.0	-14.0	196.000
81	5.0	19.0	-14.0	196.000

82	5.0	19.0	-14.0	196.000
83	5.0	19.0	-14.0	196.000
84	5.0	19.0	-14.0	196.000
85	5.0	19.0	-14.0	196.000
86	5.0	19.0	-14.0	196.000
87	5.0	19.0	-14.0	196.000
88	5.0	19.0	-14.0	196.000
89	5.0	19.0	-14.0	196.000
90	5.0	19.0	-14.0	196.000
91	5.0	19.0	-14.0	196.000
				13481.00
n = Tamaño de muestra				
X1 = Compromiso Organizacional				
X2 = Factor Extrínseco				

MI BANCO – BANCO DE LA MICROEMPRESA

Reseña Histórica

En 1998, se fundó la Edpyme Edyficar con la participación de CARE Perú como accionista mayoritario, una organización internacional de desarrollo sin fines de lucro. Edyficar inicia operaciones en Lima, Arequipa y La Libertad sobre la base y experiencia del programa de apoyo crediticio de CARE Perú dirigido a segmentos de pobladores de menores recursos. En el año 2005, Edyficar participa en la primera operación a nivel mundial de titularización de cartera para microfinanzas (BlueOrchard) y en el 2007, consiguió ser la primera empresa microfinanciera no bancaria en acceder con gran éxito en el Mercado de Capitales. En el 2009, Edyficar pasó a ser parte del Grupo CREDICORP al convertirse en subsidiaria del Banco de Crédito del Perú.

Mibanco inició operaciones en Lima en 1998, sobre la base de la experiencia de Acción Comunitaria del Perú (ACP), una asociación civil sin fines de lucro con 43 años operando en el sector de la micro y pequeña empresa. En el año 2006, el BID reconoce a Mibanco con el Premio a la Excelencia en Microfinanzas y en el 2008 gana el Effie de Plata por la campaña "Créditos Aprobados". Además de estos reconocimientos, Mibanco ganó una calificación Global de Desempeño Social otorgado por Planet Rating 4+ y en el 2011 obtuvo el grado de inversión BBB con perspectiva estable otorgado por Standard & Poor's.

A principios del 2014, Mibanco fue adquirido por Edyficar y es en ese momento que se produjo el gran proceso de fusión entre Financiera Edyficar y Mibanco para brindar lo bueno de estar juntos.

Resolución SBS N° 1458-2015

Menciona que

La solicitud presentada por Mibanco Banco de la Microempresa S.A. y Empresa Financiera Edyficar S.A. (en adelante, el Banco y la Financiera,

respectivamente) con fecha 02 de diciembre del 2014 para que esta Superintendencia les autorice llevar adelante un proceso de escisión, a través del cual la Financiera segregará un bloque patrimonial para aportarlo al Banco; así como para efectuar el correspondiente aumento de capital social del Banco como consecuencia de la recepción del bloque patrimonial y la modificación integral de su estatuto social, así como la reducción del capital social de la Financiera y la respectiva modificación de su estatuto social como consecuencia de dicha reducción de capital;

Considerando:

Que, en el marco del referido proceso de escisión, como parte de la información presentada por ambas empresas, se aprecia la inclusión de las oficinas de la Financiera como parte integrante del bloque patrimonial a ser incorporado al Banco; Que, en ese sentido, como consecuencia de la escisión, la cual fue debidamente autorizada mediante Resolución SBS N° 1332-2015 de fecha 24 de febrero del 2015, corresponde autorizar a Financiera Edyficar el cierre de las oficinas listadas en el Anexo de la presente Resolución y autorizar la apertura de dichas oficinas a Mibanco; a fin de que estas puedan ser operadas por Mibanco sin solución de continuidad; Estando a lo informado por el Departamento de Supervisión Bancaria "C", y, De conformidad con lo dispuesto por los artículos 30° y 32° de la Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, y la Resolución SBS N° 6285-2013;y, en uso de las facultades delegadas mediante la Resolución SBS N° 12883-2009, la Resolución Administrativa SBS N° 240-2013 y el Memorándum N° 176-2015-SABM;

Resuelve:

Artículo Primero.- Autorizar a Financiera Edyficar el cierre de las oficinas listadas en el Anexo de la presente resolución a partir de la fecha de la escisión, dejando sin efecto las resoluciones que autorizan la apertura de las mismas.

Artículo Segundo.- Autorizar a Mibanco a partir de la fecha de escisión, la apertura de las agencias, oficinas especiales y oficinas compartidas, cuyas direcciones se detallan en el Anexo de la presente Resolución.

En el caso de Huaraz.

Agencia Huaraz, ubicada en Jr. José Sucre N° 659, distrito y provincia de Huaraz y departamento de Ancash.

Misión

Transformar las vidas de nuestros clientes y colaboradores a través de la inclusión financiera, impulsando así el crecimiento del Perú.

Visión

Ser el socio reconocido de los clientes de la micro y pequeña empresa, el principal promotor de la inclusión financiera del país y un referente a nivel mundial, convocando a un equipo de colaboradores talentosos y con sentido de trascendencia.

Servicios que brinda

a) Para el negocio

Préstamos

Capital de trabajo, máquinas y equipos, locales comerciales, compra de deuda, línea de crédito, línea de crédito rural, línea de crédito preferencial, agropecuarios (producción de leche, producción ganadera producción agrícola producción de arroz, producción de café), mercados y galerías, campañas (A1 plus preferencias, e1 enganche, compra de deuda plus), financiamiento para SOAT, grupo solidario y crédito mujer.

Cuentas

Ahorro negocios, full ahorro, cuenta corriente empresarial y cuenta corriente.

Seguro

Negocios protegidos, SOAT.

b) Para ti

Préstamo

Consumo personal, vivienda, construcción de vivienda, casa propia, crédito mujer.

Cuenta

Depósito a plazo fijo, CTS, ahorro fácil, full ahorro.

Seguro

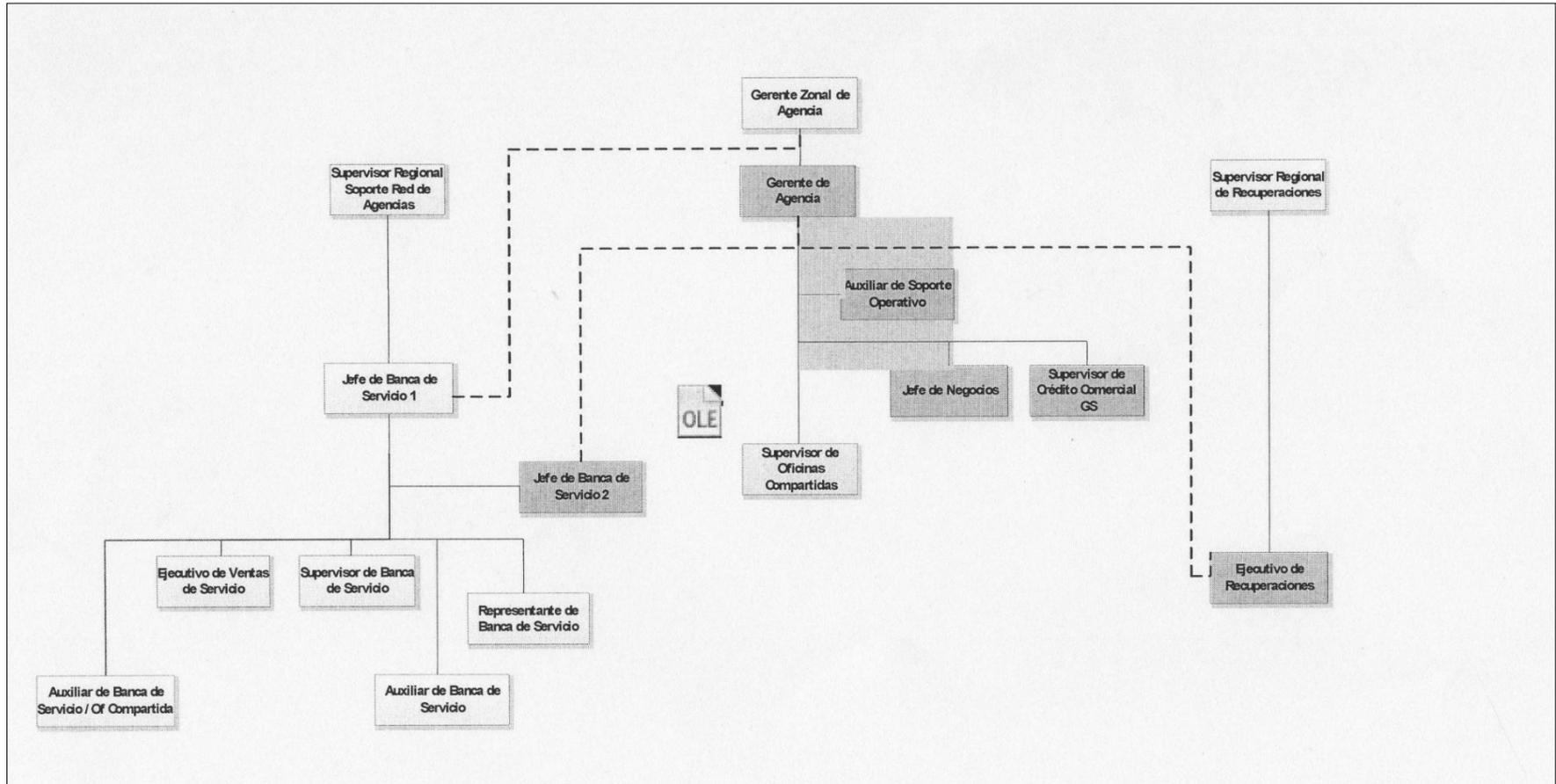
Vida protección financiera, individual de accidentes familia protegida, individual de accidentes familia protegida- plan familiar, desgravamen.

2.2.6.1 Sucursales en Huaraz

- Agencia Huaraz : Jr José de sucre N°765
- Agencia Huaraz I: Jr José de sucre N°659
- Matriz Huaraz II: Av. Fitzcarrald N°328

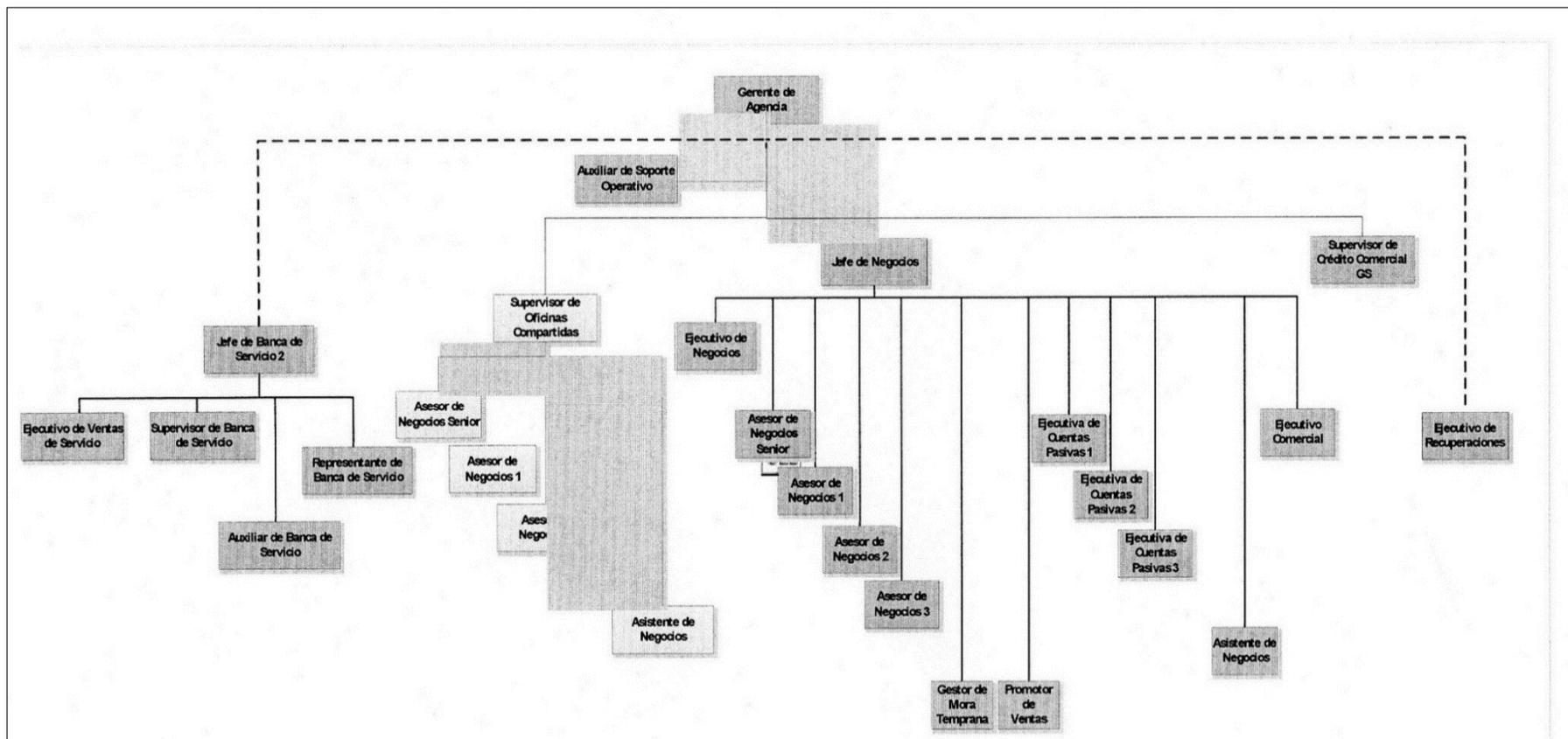
ESTRUCTURA ORGÁNICA

Organigrama de Huaraz matriz



Fuente: Mibanco

Organigrama de agencias Huaraz



Fuente: Mibanco.



VICERRECTORADO ACADÉMICO
Escuela de POSTGRADO

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES:

1.1 APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE: BERROSPÍ ROGGERO JAVIER ARMANDO

1.2 GRADO ACADÉMICO: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

1.3 INSTITUCIÓN DONDE LABORA: CAMARA DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO DE ANCASH

1.4 NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO: BARILETO ROSARIO LINDA PATRICIA

1.6 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE MIBANCO - BANCO DE LA MICRO-EMPRESA S.A. HUANCAY 2016"

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN (Calificación cuantitativa)

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		(01-10)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				18	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				18	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la investigación.				18	
4. ORGANIZACIÓN	Existe un constructo lógico en los ítems.					19
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad				18	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados.					19
7. CONSISTENCIA	Utiliza suficientes referentes bibliográficos.				17	
8. COHERENCIA	Entre Hipótesis dimensiones e indicadores.				17	
9. METODOLOGÍA	Cumple con los lineamientos metodológicos.				18	
10. PERTINENCIA	Es asertivo y funcional para la Ciencia					19
Sub Total					124	57
Total						181

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total /10) 18.1

VALORACIÓN CUALITATIVA: ACEPTABLE

VALORACIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

Leyenda:

01-13 Improcedente

14-16 Aceptable con recomendación

17-20 Aceptable

Lugar y Fecha: Huancay, 09 de marzo de 2017

Firma y Post firma: 

Lic. Adm. Javier Berrospí Roggero
GERENTE

DNI 09628465 Teléfono 969807489

**VICERRECTORADO ACADÉMICO
Escuela de POSTGRADO**
FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN JUICIO DE EXPERTO
I. DATOS GENERALES:

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE: RAMÍREZ SALAZAR LIZSET JULISSA
- 1.2 GRADO ACADÉMICO: MAGISTERIA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
- 1.3 INSTITUCIÓN DONDE LABORA: CHAVIN SERVICE SRL
- 1.4 NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO
- 1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO: GARRETO ROSARIO LINDA PATRICIA
- 1.6 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON LA SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE EL BANCO - BANCO DE LA MICROEMPRESA SA HUARAZ 2016

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN (Calificación cuantitativa)

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		(01-10) 01	(10-13) 02	(14-16) 03	(17-18) 04	(19-20) 05
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				18	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				17	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la investigación.					19
4. ORGANIZACIÓN	Existe un constructo lógico en los ítems.				18	
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad				17	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados.				17	
7. CONSISTENCIA	Utiliza suficientes referentes bibliográficos.				18	
8. COHERENCIA	Entre Hipótesis dimensiones e indicadores.				18	
9. METODOLOGÍA	Cumple con los lineamientos metodológicos.				17	
10. PERTINENCIA	Es asertivo y funcional para la Ciencia				18	
Sub Total					15.8	
Total					17.7	

 VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total /10)..... 17.70

 VALORACIÓN CUALITATIVA: ACEPTABLE

 VALORACIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE
Legenda:

01-13 Improcedente

14-16 Aceptable con recomendación

17-20 Aceptable

 Lugar y Fecha: H2 02-03-2017

 Firma y Post firma: [Firma]
MG. MRA LIZSET RAMÍREZ SALAZAR

 DNI 42424063 Teléfono:

**VICERRECTORADO ACADÉMICO
Escuela de POSTGRADO**
FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN JUICIO DE EXPERTO
I. DATOS GENERALES:

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE: VEGA HUINCHO FERNANDO
- 1.2 GRADO ACADEMICO: DOCTOR
- 1.3 INSTITUCIÓN DONDE LABORA: UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
- 1.4 NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO
- 1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO: BARRETO ROSARIO LINDA PATRICIA
- 1.6 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: COM PROMISO ORGANIZACIONAL Y SU
RELACION CON LA SATISFACCION LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE M.I. BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN (Calificación cuantitativa)

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		(01-10)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				17	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				18	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la investigación.					19
4. ORGANIZACIÓN	Existe un constructo lógico en los ítems.				17	
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad				17	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados.				17	
7. CONSISTENCIA	Utiliza suficientes referentes bibliográficos.				17	
8. COHERENCIA	Entre Hipótesis dimensiones e indicadores.				18	
9. METODOLOGÍA	Cumple con los lineamientos metodológicos.				17	
10. PERTINENCIA	Es asertivo y funcional para la Ciencia				17	
Sub Total					155	19
Total					174	

 VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total /10)..... 17.4

 VALORACIÓN CUALITATIVA:..... ACEPTABLE

 VALORACIÓN DE APLICABILIDAD:..... APLICABLE
Leyenda:

01-13 Improcedente

14-16 Aceptable con recomendación

17-20 Aceptable

 Lugar y Fecha: Huara 3, 02-03-17

 Firma y Post firma:..... 

 D^x: FERNANDO VEGA HUINCHO

 DNI: 32836979 Teléfono: 943 998452



FILIAL HUARAZ

“Año del buen servicio al ciudadano”

Huaraz, 15 de Agosto del 2016

CARTA N° 033-2017-CA-UAP-HUARAZ

LIC. KARINA J. TORRES MUNGUÍA

Gerente de Agencia Mibanco

Es grato dirigirme a Usted, para hacer extensivo el saludo cordial de la Universidad Alas Peruanas-Filial Huaraz, sirva la presente para solicitarle que brinde las facilidades a la Bach. LINDA PATRICIA BARRETO ROSARIO egresada de la Universidad Alas Peruanas, para realizar la encuesta con fines académicos, dicha alumna viene elaborando el Proyecto de Tesis sobre el tema de investigación denominado COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE MIBANCO-BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A. HUARAZ, 2016

Agradecerle su atención, aprovecho la oportunidad para reiterarle mi más alta consideración y estima personal.

Atentamente;



Rossy D. Carranza Melgarejo
CD. Rossy D. Carranza Melgarejo
COORDINADORA ACADÉMICA



“AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO”

Huaraz, 23 de Agosto del 2016

CD. ROSSY D. CARRANZA MELGAREJO
COORDINADORA ACADÉMICA UAP

Estimada Coordinadora.

En respuesta a su carta, presentada el día 15 de Agosto del presente, me complace indicarle que la empresa MIBANCO- BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A ha decidido a que se desarrolle la encuesta de la tesis denominada COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE MIBANCO- BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A. HUARAZ, 2016, presentada por la Bach. LINDA PATRICIA BARRETO ROSARIO.

Ya estando aprobada la solicitud, me comprometo a aportar todos los recursos e infraestructura necesaria para el desarrollo de la investigación.

Atentamente;



Karina Juanita Torres Munguía
Gerente de Agencia
mibanco

