

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

**Compromio organizacional y su relación con el trabajo en equipo
de los colaboradores de Mibanco Agencia Tarapoto, 2019**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración y Negocios
Internacionales

Autoras:

Bach. Marnith Diajayre Alegría Ríos
Bach. María Eulalla Sánchez Coronado

Asesor:

Mtro. Amado Arce Cobeñas

Morales, diciembre del año 2020

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

Mtro. Amado Arce Cobeñas, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL TRABAJO EN EQUIPO DE LOS COLABORADORES DE MIBANCO AGENCIA TARAPOTO, 2019”** constituye la memoria que presentan las Bachilleres Marnith Diajayre Alegría Ríos y María Eulalla Sánchez Coronado para obtener el título de Profesional de Licenciadas en Administración y Negocios Internacionales, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad de las autoras, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Morales, a los 22 días del mes de Diciembre del año 2020.



Mtro. Amado Arce Cobeñas

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En el Campus Universitario Milton Afonso, Distrito de Morales, Tarapoto, San Martín a los **22 días**, del mes de **diciembre** del año 2020, siendo las **2:00 p.m.**, se reunieron en el salón de grados y títulos de la Universidad Peruana Unión, Filial Tarapoto, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: **Dr. Mario Manuel Siles Nates**, y los demás miembros siguientes **Mtro. Jose Joel Cruz Tarrillo**, secretario **Mtro. David Troya Palomino**, **Mtra. Kelita Guillen Lopez** vocales; y **Mtro. Amado Arce Cobeñas**, asesor; con el propósito de llevar a cabo el acto público de la sustentación de tesis titulada:

“Compromiso organizacional y su relación con el trabajo en equipo de los colaboradores de Mibanco Agencia Tarapoto, 2019”

Presentada por el/los Bachiller/es:

Marnith Diajayre Alegría Rios y Maria Eulalla Sánchez Coronado

Conducente a obtención del Título Profesional de:

Lic. Administración y Negocios Internacionales

El señor presidente inicio el acto académico, invitando al/los candidato/s hacer uso del tiempo requerido para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente del Jurado invitó a los miembros del mismo a realizar las preguntas y cuestionamientos correspondientes, los cuales fueron absueltos por el (los) candidato (s). En seguida, el jurado procedió a las deliberaciones respectivas, luego se registró en el acta el dictamen siguiente:

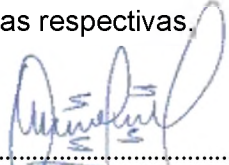
Bachiller: **Marnith Diajayre Alegría Rios**
Aprobada.....por... Unanimidad.....

Con el mérito académico adicional de **Muy Bueno (15)**

Bachiller: **Maria Eulalla Sánchez Coronado**
Aprobada.....por... Unanimidad.....

Con el mérito académico adicional de **Muy Bueno (15)**

El presidente del Jurado solicito al/los candidatos/s ponerse de pie. Luego el secretario realizo la lectura del acta con el resultado final del acto académico, procediéndose inmediatamente a registrar las firmas respectivas.

.....	
Presidente	Secretario	Asesor
.....
Vocal		Vocal
.....
Candidato	Candidato	

Dedicatoria

A mis queridos padres, por haberme inculcado valores. Mi esfuerzo es para lograr que ellos estén orgullosos de mí. A mis hermanos por estar siempre apoyándome con sus consejos y alentándome para seguir adelante. A mi amiga María Eulalla Sánchez Coronado por el gran equipo y amistad que logramos formar a través de los años.

Alegría Rios Marnith Diajayre

A mis queridos padres por su apoyo incondicional, esfuerzo y paciencia que me brindaron para continuar con mis estudios y alcanzar mis objetivos.

Sánchez Coronado María Eulalla

Agradecimiento

A Dios por tantas bendiciones recibidas y porque su amor se manifiesta a cada momento, nos ha dado la sabiduría necesaria para lograr nuestra meta.

A los docentes de la UPeU, quienes nos impartieron conocimientos y consejos que nos sirven en el desarrollo de nuestras labores.

A nuestro asesor Mtro. Amado Arce Cobeñas por ser nuestro guía y darnos consejos que se ven reflejados en la culminación de este trabajo.

A los representantes de la entidad financiera Mibanco por facilitarnos el acceso a la información.

Tabla de contenido

Dedicatoria	v
Agradecimiento.....	vi
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
Índice de anexos	xii
Resumen	13
Abstract	14
CAPITULO I.....	15
EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
1.1. Descripción de la situación problemática.....	15
1.2. Formulación del problema.....	17
1.2.1 Problema general.	17
1.2.2. Formulación de los problemas específicos.....	17
1.3. Objetivos de la investigación	17
1.3.1 Objetivo general.....	17
1.3.2 Objetivos específicos.....	18
1.4. Justificación y viabilidad del estudio.....	18
1.4.1 Relevancia social.	18
1.4.2 Relevancia teórica.....	18
1.4.3 Relevancia metodológica.	18
1.4.4 Viabilidad	19
CAPITULO II.....	20
MARCO TEÓRICO.....	20
2.1 Antecedentes de la investigación	20
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	20
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	21
2.2 Bases teóricas	23
2.2.1. Compromiso organizacional.	23
2.2.2. Importancia del compromiso organizacional.....	25
2.2.3. Factores que influyen en el desarrollo del compromiso organizacional.....	26
2.2.4. Dimensiones del compromiso organizacional.....	27

2.2.5. Trabajo en equipo.	29
2.2.6. ¿Por qué es importante el trabajo en equipo?.	30
2.2.7. Características del trabajo en equipo.	31
2.2.8. Dimensiones del trabajo en equipo.	32
2.3 Marco bíblico filosófico	35
2.4 Marco conceptual o términos	36
CAPITULO III	38
DISEÑO METODOLÓGICO	38
3.1. Tipo de estudio.....	38
3.2. Diseño de la investigación.....	38
3.3. Población y muestra.....	39
3.3.1. Población.	39
3.3.2. Muestra.	39
3.4 Operacionalización de las variables.....	39
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	40
3.6 Técnicas de procesamiento y análisis de datos	41
CAPITULO IV	42
RESULTADOS Y DISCUSIONES.....	42
4.1. Análisis de fiabilidad de instrumentos.....	42
4.2. Análisis de las variables sociodemográficas	42
4.3. Nivel de compromiso organizacional y sus dimensiones de los colaboradores de la empresa Mibanco agencia Tarapoto	44
4.4. Nivel de trabajo en equipo y sus dimensiones de los colaboradores de la empresa Mibanco agencia Tarapoto	45
4.5. Prueba de normalidad	46
4.6. Relación entre el compromiso organizacional y el trabajo en equipo de los colaboradores de Mibanco agencia Tarapoto, 2019.....	48
4.7. Relación entre el compromiso organizacional y la productividad de los colaboradores de Mibanco agencia Tarapoto, 2019.....	48
4.8. Relación entre el compromiso organizacional y la innovación de los colaboradores de Mibanco agencia Tarapoto, 2019.....	49
4.10. Relación entre el compromiso organizacional y la cooperación de los colaboradores de Mibanco agencia Tarapoto, 2019.....	50

4.11. Relación entre el compromiso organizacional y la delegación de funciones de los colaboradores de Mibanco agencia Tarapoto, 2019.....	51
4.12. Discusiones.....	52
CAPITULO V.....	54
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	54
5.1. Conclusiones	54
5.2. Recomendaciones	56
Referencias	58
Anexos.....	63

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variables.....	
Tabla 2. Análisis de fiabilidad del instrumento.....	42
Tabla 3. Perfil sociodemográfico de los colaboradores	43
Tabla 4. Nivel de compromiso laboral y sus dimensiones.....	44
Tabla 5. Nivel de trabajo en equipo y sus dimensiones.....	46
Tabla 6. Prueba de normalidad.....	47
Tabla 7. Relación entre compromiso organizacional y trabajo en equipo.....	48
Tabla 8. Relación entre compromiso organizacional y la productividad.....	49
Tabla 9. Relación entre el compromiso organizacional y la innovación.....	51
Tabla 10. Compromiso organizacional y la cooperación con los colaboradores.....	52
Tabla 11. Compromiso organizacional y la delegación de funciones de los empleados.....	53

Índice de figuras

Figura 01. Dimensiones del compromiso organizacional	29
Figura 02. Dimensiones del trabajo en equipo	34
Figura 03. Diseño de la investigación.....	40

Índice de anexos

Anexo 01. Matriz de consistencia.....	63
Anexo 02. Cuestionario.....	65
Anexo 03. Carta de autorizacion	68
Anexo 04. Matriz instrumental.....	69

Resumen

El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y el trabajo en equipo de los colaboradores de Mibanco agencia Tarapoto, 2019, siendo una investigación de tipo correlacional, de diseño no experimental de corte transversal, llegamos a los siguientes resultados y conclusiones: luego de haber levantado y procesado los datos, presentamos resultados inferenciales de compromiso organizacional y trabajo en equipo de los colaboradores de la empresa Mibanco agencia Tarapoto, 2019. Se obtuvo un coeficiente de correlación Pearson positiva considerable de 0,524, asimismo se obtuvo un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} > 0.05$). Con los datos presentados anteriormente se reúne los elementos suficientes para aceptar la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0), es decir existe relación positiva considerable y significativa entre el compromiso organizacional y trabajo en equipo de los colaboradores de Mibanco agencia Tarapoto, 2019. Las estrategias que se implementan o promuevan en la organización por mejorar el compromiso organizacional favorecerán positivamente en el trabajo en equipo.

Palabras clave: Compromiso organizacional, productividad, innovación, cooperación, delegación.

Abstract

The objective of the present investigation was to determine the relationship between the organizational commitment and the teamwork of the collaborators of Mibanco Tarapoto agency, 2019, being a correlational investigation, of non-experimental design of cross-section, we reach the following Results and conclusions: after having collected and processed the data, we present inferential results of organizational commitment and teamwork of the employees of the company Mibanco Tarapoto agency, 2019. A considerable positive Pearson correlation coefficient of 0.524 was obtained, also obtained a p value equal to 0.000 ($p\text{-value} < 0.05$). With the data presented above, the elements sufficient to accept the alternative hypothesis (H1) are collected and the null hypothesis (H0) is rejected, that is, there is a significant significant positive relationship between the organizational commitment and teamwork of the Mibanco Tarapoto agency employees, 2019. Strategies that are implemented or promoted in the organization to improve organizational commitment will positively favor teamwork.

Keywords: Organizational commitment, productivity, innovation, cooperation, delegation.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de la situación problemática

Con el pasar del tiempo, se ha reconocido a la organización como un grupo social y económico, conformado por individuos que buscan conseguir objetivos tanto organizacionales como propios, que interactúan en los mercados como una estructura sistemática de producción de bienes y/o servicios según sea el objetivo de la organización, para satisfacer las necesidades de los inmersos en la organización y de los clientes o usuarios. La satisfacción de estas necesidades está relacionada directamente con el ciclo productivo de la organización ante un mercado que en la actualidad es altamente exigente y competente. Aquí la organización requiere que los colaboradores que asuman un compromiso organizacional que se manifieste en: compromiso afectivo, de continuación o normativo, que influye en el desempeño laboral de los colaboradores que se desempeñan en la compañía.

Vivimos una era en la cual el mercado es altamente exigente y competente, haciendo referencia a las empresas dedicadas al rubro de las finanzas, mercado en el cual la competencia es muy dura y cada una de estas empresas busca ser más sólidas cada año. Para lograr esta solidez, la alta Gerencia no solo debe tomar buenas decisiones, sino debe contar con un equipo comprometido. El talento humano constituye un elemento esencial en la organización, su administración eficaz se fundamenta en la responsabilidad de cada gerente en las distintas áreas funcionales de la organización. Por tanto, los gestores en las organizaciones necesitan afianzar su visión de cómo tratar los asuntos relacionados con las personas y obtener una perspectiva de talento humano comprometido y que trabaje en equipo, que le permita liderar su organización hacia la excelencia y competitividad.

En la organización se requiere de un ambiente laboral saludable, porque el lugar y el ambiente donde un colaborador se desenvuelve pueden ser un vínculo o un obstáculo para un buen rendimiento y para el relacionamiento con sus compañeros de trabajo y por ende puede lograr una sinergia con sus compañeros para el trabajo en equipo o un rechazo a pertenecer al equipo, puede generar compromiso del colaborador hacia la organización, así mismo puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes lo integran (Soberanes Rivas & De la Fuente Islas, 2009)

De acuerdo a Davis y Newstrom (1999) en el compromiso organizacional o lealtad los colaboradores se demuestran que si se identifican con la organización en base al compromiso afectivo, continuo y normativo. Desde luego estos tres elementos tienen una relación con el trabajo en equipo que desarrollan los colaboradores en las diferentes actividades económicas de quienes dependen laboralmente. Así, que cuanto más alto sea el compromiso organizacional más alto serán los niveles de desempeño y productividad y trabajo en equipo.

Los directivos de Mibanco agencia Tarapoto, preocupados por conocer si cuentan con colaboradores comprometidos y si estos trabajan en equipo, además teniendo la responsabilidad de ejecutar la misión junto a los colaboradores, la cual dice: Transformamos la vida de las personas, comprometidos con su inclusión financiera y progreso, aportando juntos al crecimiento del país, y el objetivo a conseguir que se expresa en la visión: Ser el socio más querido de clientes, colaboradores y comunidades, para acompañar su progreso, por la confianza que inspira y el servicio extraordinario que entrega, siendo el principal promotor de evolución de las microfinanzas de la región; para lograr todo esto se cuenta con colaboradores capacitados que en algunos casos han presentado dificultades interpersonales, dificultades que pueden

afectar el concretar los objetivos organizacionales; lo cual genera el deseo de conocer si se cuenta con colaboradores comprometidos y dispuestos a trabajar en equipo.

Por tal razón, hemos considerado necesario investigar la relación existente entre el compromiso organizacional y el trabajo en equipo de los colaboradores de Mibanco Agencia Tarapoto, porque entendemos que el compromiso organizacional puede afectar el trabajo en equipo.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema general.

¿Qué relación existe entre el compromiso organizacional y el trabajo en equipo de los colaboradores de Mibanco agencia Tarapoto, 2019?

1.2.2 Formulación de los problemas específicos.

- a. ¿Qué relación existe entre el compromiso organizacional y la productividad de los colaboradores de Mibanco agencia Tarapoto, 2019?
- b. ¿Qué relación existe entre el compromiso organizacional y la innovación de los colaboradores de Mibanco agencia Tarapoto, 2019?
- c. ¿Qué relación existe entre el compromiso organizacional y la cooperación de los colaboradores de Mibanco agencia Tarapoto, 2019?
- d. ¿Qué relación existe entre el compromiso organizacional y la delegación de funciones de los colaboradores de Mibanco agencia Tarapoto, 2019?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general.

Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y el trabajo en equipo de los colaboradores de Mibanco agencia Tarapoto, 2019.

1.3.2 Objetivos específicos.

- a) Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la productividad de los colaboradores de Mibanco agencia Tarapoto, 2019.
- b) Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la innovación de los colaboradores de Mibanco agencia Tarapoto, 2019.
- c) Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la cooperación de los colaboradores de Mibanco agencia Tarapoto, 2019.
- d) Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la delegación de funciones de los colaboradores de Mibanco agencia Tarapoto, 2019.

1.4. Justificación y viabilidad del estudio

1.4.1 Relevancia social.

El beneficio de esta investigación recaerá directamente sobre los directivos, colaboradores, y esto se refleja en los usuarios Mibanco agencia Tarapoto, las personas e instituciones que de alguna manera se relacionen con esta.

1.4.2 Relevancia teórica.

Como relevancia teórica, esta investigación es importante, se corroborará la teoría existente; se utilizará un formato y se dejará un antecedente para próximas investigaciones.

1.4.3 Relevancia metodológica.

Asimismo, la relevancia metodológica de describir estas variables y sus dimensiones, permitirá ahondar en busca de estudios más detallados que presente en un nivel considerable de aporte, para poder profundizar el análisis al nivel explicativo mediante regresión, a fin de conocer el comportamiento de la variables, en vista que se trata de aspecto esenciales para la mejora en el comportamiento organizacional en la institución.

1.4.4 Viabilidad.

La investigación es viable porque se cuenta con acceso a la información y con todos los medios necesarios para su desarrollo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales.

Espinoza y Acuña (2016) desarrollaron una investigación denominada “El clima laboral y su incidencia en el desempeño y compromiso del personal operativo de una empresa fármaco-industrial”, su objetivo principal fue determinar el impacto del clima laboral en el desempeño y compromiso de los colaboradores para identificar oportunidades de mejora que permitan aumentar la productividad y satisfacción laboral en la empresa Fármaco-Industrial de la ciudad de Guayaquil, el tipo de investigación fue de tipo descriptivo correlacional, la muestra fue de 36 personas relacionadas directamente con la Organización, se llegó a la conclusión que el clima laboral de Fármaco-Industrial, incide de manera negativa en el desempeño de los colaboradores, afectando el logro de las metas y estrategias impuesta por la organización y propias de los colaboradores, el compromiso laboral se crea a través de las propiedades del clima laboral que la empresa pueda brindar, Fármaco-Industrial presenta un clima desfavorable en la actualidad, el cual no permite que el colaborador se sienta identificado ni comprometido con sus funciones, responsabilidades y cumplimiento con los procedimientos establecidos.

Obreque (2015) realizó una investigación titulada “Clima organizacional y compromiso funcionario en un hospital público de baja complejidad” cuyo objetivo fue obtener mayor precisión de la influencia del clima organizacional en el compromiso funcionarios en un hospital de baja complejidad, para definir y priorizar las dimensiones que producen mayor compromiso funcionario, el tipo de investigación fue de diseño tipo descriptivo transversal, no experimental, la muestra fue de 102 trabajadores del Hospital de Llay Llay, y se determinó la relación entre

clima organizacional y el nivel de compromiso funcionario también se establece relación de las dimensiones del clima que más se vinculan con el compromiso son la comunicación, la motivación, el estilo de supervisión y la identidad.

Alcántar, Maldonado y Arcos (2015) desarrollaron una investigación de título “Clima laboral y compromiso organizacional de los empleados administrativos de una universidad pública” su objetivo principal fue determinar las relación del clima laboral y el compromiso organizacional de los empleados administrativos de una universidad pública, en cuanto a la metodología se desarrolló bajo el tipo de investigación descriptivo, correlacional, transversal con diseño no experimental, se tomó como muestra 112 colaboradores del área financiera de una universidad pública, en estos se encontraron que demuestran que existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre los dos parámetros, lo cual remarca que al favorecer el clima laboral, se favorece el compromiso de los empleados: adicionalmente se identificó que tanto el clima laboral como el compromiso organizacional muestra un nivel muy bueno.

2.1.2 Antecedentes nacionales.

Gastañadui y Purizaca (2017) desarrollaron una investigación titulada “Relación entre el compromiso organizacional y trabajo en equipo en docentes de la institución educativa Liceo Trujillo - Trujillo, 2017”, el objetivo principal de este trabajo de investigación fue: Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y trabajo en equipo en docentes de la institución educativa Liceo Trujillo, para el desarrollo de esta investigación utilizaron el tipo de investigación correlacional; se llegó a la conclusión que el compromiso organizacional se situó en Regular y bajo (94,5%); el trabajo en equipo se ubicó en los niveles Regular y malo (70,3%). El compromiso organizacional evidencia relación altamente significativa con el trabajo en equipo ($p < 0.01$), siendo la correlación directa y muy alta ($r_s = 0.986^{**}$).

Pérez (2016) realizó una investigación titulada “El clima organizacional y su influencia en el compromiso organizacional: caso Sipan Distribuciones SAC – Chiclayo 2015”, su objetivo general fue determinar la influencia del clima organizacional sobre el compromiso organizacional de los trabajadores de la mencionada empresa, la investigación fue de tipo correlacional, observacional, transversal, prospectivo, nivel explicativo y enfoque cuantitativo; el instrumento se aplicó a 110 colaboradores de la empresa y su resultado fue: que existe una correlación positiva muy significativa entre las dos variables de estudio; a pesar de que se encontró una cierta deficiencia en la comunicación vertical y respecto a la motivación, en los directivos hacia sus trabajadores.

Saucedo y Peña (2015) desarrollaron una investigación denominada “Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una industria papelera de Lima Este, 2015”, el objetivo principal fue la determinación de la relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral en una industria papelera de Lima Este, para este estudio se usó un diseño no experimental, del tipo correlacional, el muestreo fue no probabilístico de tipo intencional y el instrumento se aplicó a 212 trabajadores que conformaron el grupo de participantes. El resultado determinó una relación altamente significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral. Además, se encontró relación muy significativa de las dimensiones autorrealización, en cuanto a involucramiento, supervisión, comunicación, y condiciones laborales con la satisfacción laboral la relación es muy significativa. Además, se encontró relación altamente significativa entre las dimensiones de la satisfacción laboral, factores intrínsecos y factores extrínsecos, y el clima organizacional.

Vargas (2015), desarrolló una investigación titulada “Influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en la I.E. Sara Antonieta Bullón – Lambayeque” el objetivo principal

fue determinar la influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en esta institución educativa. El tipo de investigación fue correlacional; el instrumento se aplicó a un total de 87 trabajadores, se determinó la influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional se da de manera positiva; y ello pudo comprobarse con el análisis de los resultados, también se concluyó la existencia de otros factores que afectaban al clima organizacional.

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Compromiso organizacional.

Existe abundante teoría respecto al compromiso organizacional, en la cual la mayoría de los autores coincide en que se trata de una vinculación que establece el individuo con la organización.

También se puede afirmar que el éxito para la organización está ligada al compromiso ya que involucra valores muy importantes en el comportamiento organizacional como la lealtad, el involucramiento y la predisposición para cooperar en equipo y esto forjará como consecuencia resultados exitosos.

De esta manera, comprendemos que el éxito depende del buen desempeño de los colaboradores con indicadores que evalúen aspectos en el trabajo, conductuales, entre otros. De allí que, lo se pretende determinar en este estudio es la importancia del compromiso organizacional como clave de éxito.

Luthans (2008) quien escribe respecto al compromiso menciona algunas de sus características:

1. Acentuado deseo de continuar perteneciendo a una empresa en particular.

2. Dispuesto a desarrollar un esfuerzo fuerte en bienestar de la empresa.

3. Firme creencia en las metas y valores de la empresa, de esta manera someterse a ellos.

Ruíz (2013) en cuanto al compromiso organizacional ha sido objeto de estudio extenso debido a la importancia que tiene para las organizaciones. Conociendo cuan comprometidos están los colaboradores esto permite a los administradores entender los distintos tipos de compromiso que pueden existir en sus trabajadores y las consecuencias respecto a los diferentes tipos de motivaciones y vínculos que genera, que lógicamente tendrá diferente impacto sobre los resultados de la empresa.

El compromiso organizacional también es abordado por Meyer y Allen (1997) quienes dicen que es un estado psicológico que vincula a la persona con la organización, lo cual influye en la decisión de continuar en la organización, además nos dicen que el compromiso organizacional se presenta como: compromiso afectivo, normativo y de continuación.

Castañeda (2001) afirma que el compromiso organizacional es el apego por la organización que se mide cuanto un colaborador está dispuesto a poner el esfuerzo por su organización.

Teniendo en cuenta a Chiavenato (2004) quien señala que el compromiso organizacional es la voluntad de hacer grandes esfuerzos a favor de la organización que lo emplea. Esta voluntad se ve reforzada por prácticas que no reducen el número de personal, ya que esta situación se percibe como contraria a los incentivos y las medidas de participación que tanto se proponen. Este autor también lo llama "ciudadanía organizacional".

Así también lo define Allens (2007), Examina más elementos que hacen que la propuesta para generar un compromiso de los colaboradores sea más consistente, ya que indica que el compromiso también es competencia del colaborador, siendo esta la capacidad de sentirse como

parte de los objetivos de la organización. A esto se agrega la capacidad de prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos de la organización, todo enmarcado en una gestión por competencias.

2.2.2. Importancia del compromiso organizacional.

Esta variable es importante y en los últimos tiempos ha tomado mucha relevancia tal como lo indica Soberanes Rivas y De la Fuente Islas (2009), el hecho de que los empleados que no se comprometen con la organización provoquen la reducción de la efectividad de la organización, los empleados comprometidos tienen una menor probabilidad de renunciar y aceptar un contrato con otra empresa. Por lo tanto, la organización no invierte en costos de rotación. Los empleados comprometidos y calificados no necesitan ser supervisados, ya que saben la importancia y el valor de integrar sus objetivos con los de la organización, porque piensan en ambos, a nivel personal.

Del mismo modo, Bayona y Goñi (2007) afirman que la efectividad organizacional depende en gran medida del logro de los objetivos organizacionales. Se pueden emular recursos importantes como la tecnología o la estructura organizativa, a excepción del capital humano disponible.

A esto se suma la opinión de Betanzos y Paz (2006), quienes afirman que la integración de las personas en la organización es una cuestión de vital importancia, ya que este acoplamiento depende en gran medida de los intereses, objetivos y necesidades de cada uno de ellos para alcanzar una armonía. nivel que permite que la relación empleado-empresa dure en el tiempo. Para los investigadores y el personal de recursos humanos, la importancia del compromiso organizacional se debe principalmente al hecho de que tiene un impacto directo en las actitudes

y comportamientos de los colaboradores; como la aceptación de los objetivos, valores y cultura de la organización, menos ausentismo y baja rotación de personal, entre otros.

2.2.3. Factores que influyen en el desarrollo del compromiso organizacional.

De acuerdo a Greenberg y Baron (1995) existen los siguientes factores que influyen en el desarrollo del compromiso:

a. El compromiso organizacional juega un papel importante en vincular las actividades laborales del empleado con la organización y es motivado por varias características del trabajo. Por ejemplo, el compromiso tiende a ser mayor cuando las personas tienen altos niveles de responsabilidad sobre el desempeño de sus trabajos o tienen amplias oportunidades de promoción.

b. El compromiso de los empleados cuando es motivado e influenciado por las naturalezas de las recompensas que reciben, evidencian mayor compromiso y apego a la organización por los beneficios compartidos.

c. El compromiso organizacional puesta en marcha por la compañía, muchas veces, son afectados por la existencia de alternativas de oportunidades de empleo que recibe el empleado.

d. Las percepciones de compromiso que observan y sienten los colaboradores, probablemente están relacionados con el trato que reciben de los empleados de una organización. Es imposible desarrollar altos niveles de compromiso y motivación, si las personas trabajadoras no sienten que son tratados con respeto y consideración y valorados o apreciados por los jefes.

e. Generalmente las personas que tienen mayor pertenencia con su organización presentan mayor influencia en el compromiso organizacional. Por ejemplo, las personas que tienen mayor

tiempo de trabajo con su organización están más altamente comprometidas que aquellos que han sido empleados por corto periodo de tiempo.

f. La percepción de que la organización está altamente interesada por la calidad y servicio al cliente, motiva al colaborador a identificarse con una organización que los respeta tanto a ellos como a los clientes. Ambos buscan atención y calidad de servicio.

g. El desarrollo del trabajo y las responsabilidades son claramente definidos por los directivos del negocio.

h. Un trabajo estimulante contribuye al compromiso de los empleados con la organización.

i. La calidad de la información dada a las personas trabajadoras que laboran en la organización acerca de los planes y programas de la compañía debe ser comunicada a los empleados en el tiempo oportuno a fin de evitar incertidumbre del futuro.

j. Percepción de los empleados de una administración efectiva. El compromiso organizacional está afectado por la apreciación del capital de trabajo acerca de que tan bien la compañía está administrando sus recursos y de qué manera va satisfacer sus necesidades laborales que mejoren sus condiciones sociales y económicas.

2.2.4. Dimensiones del compromiso organizacional.

Meyer y Allen (1997) crearon un modelo compuesto de tres componentes del compromiso organizacional que identifica al empleado con su organización. Para esta investigación se tomó en cuentas estas dimensiones y son:

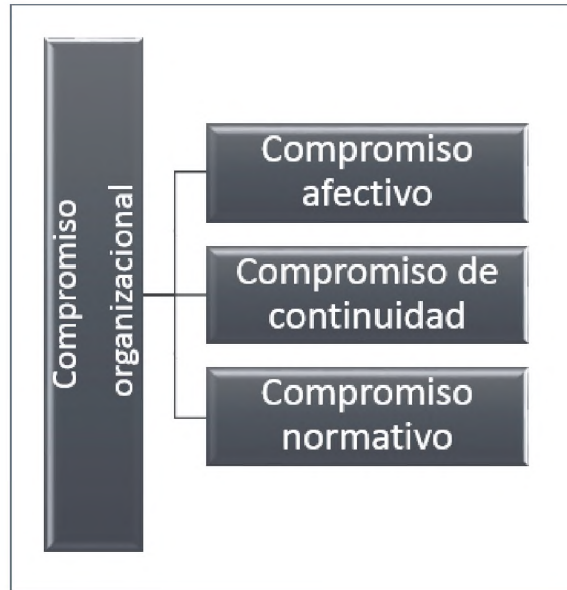


Figura 01: Dimensiones del compromiso organizacional

Fuente: Meyer y Allen (1997)

a. Compromiso afectivo

González y Guillén (2008) Los individuos se comprometen al valorar el coste de oportunidad de dejar de hacerlo.

Meyer y Allen (1991) Es el compromiso que muestra un lazo afectivo que predomina en el colaborador hacia la institución, por lo que “son las fuerzas de la identidad de una persona hacia una organización en particular y de su acción en la misma”

b. Compromiso de continuación

González y Guillén (2008) Un estado mental caracterizado por el deseo de comprometerse (p.ej. mantener el empleo, conseguir metas para la empresa, etc.)

Meyer y Allen (1991) Se refiere a cuánto debe estar un individuo en una empresa. El compromiso de continuidad está relacionado con las necesidades, es muy probable encontrar una base de la persona respecto a inversiones en esfuerzo y tiempo que se perderían en caso de

irse la organización, o sea de los gastos (físicos, financieros, psicológicos) los que invierte al abandonar, o que es poco posible encontrar otro trabajo, es decir, aquí hay un beneficio asociado con continuar perteneciendo a la empresa.

c. Compromiso normativo

González y Guillén (2008) Sienten la obligación moral de comprometerse.

Meyer y Allen (1991) Es cuanta obligación moral siente una persona a seguir en su organización. En el compromiso normativo (deber), está la convicción en la lealtad a la empresa (sentido moral), puede ser por recibir ciertas prestaciones (por ejemplo, pago de colegiaturas o capacitación) lo cual genera que la persona sienta una obligación a permanecer en ese lugar hasta que esa deuda sea terminada.

2.2.5. Trabajo en equipo.

Todo trabajo que se realiza con eficiencia y eficacia es la totalidad de la ayuda individual que se da entre una reunión de personas al cooperar y unido en un fin similar, por lo que es esencial no perder la coordinación que existe entre ellos y también que cada uno realiza de manera independiente, Sin que ello influya en el trabajo de los individuos que conforman su grupo.

Para Rodríguez y Valencia (2006) el trabajo en equipo es "el proceso en que los miembros del grupo entienden las metas del mismo y está comprometidos a alcanzarlos".

Así mismo Rodríguez y Valencia (2006) el trabajo en equipo es "el proceso de trabajo conjunto de las personas para lograr un objetivo común".

Según Tarazana (2007) el trabajo en equipo "se refiere a la serie de estrategias, procedimientos y metodologías que utiliza un grupo humano para lograr las metas propuestas".

Así mismo, de acuerdo a Chiavenato, (2004) hay diferencias entre el término equipo y grupo, los cuales han sido empleados como si fueran equivalentes equivocadamente.

De acuerdo a Tarazana (2007) también existen diferencias entre grupo, equipo y trabajo en equipo.

Tarazana (2007) define al grupo como dos o más individuos, interdependientes para alcanzar determinados objetivos específicos. Y pueden ser formales, definidos por la estructura organizacional con funciones de trabajo designados, o informales, alianzas que no están estructuradas desde el punto de vista formal ni las determinan las organizaciones.

Se refiere a que sus características son: composición del grupo homogéneo o heterogéneo, normas o reglas de comportamiento establecidas por los miembros del grupo, funciones o tareas y acciones realizadas por los miembros del grupo, estado o nivel jerárquico que posee un individuo dentro del grupo u organización, y la cohesión expresada en solidaridad y el sentido de pertenencia al grupo.

2.2.6. ¿Por qué es importante el trabajo en equipo?

Según Vecino (2008) La importancia del trabajo en equipo se basa en aspectos clave que tienen que ver con:

Los roles de los participantes: relacionados con el conocimiento, la experiencia, la experiencia o las habilidades de los miembros del equipo, en este sentido, se valora la importancia de la complementariedad cuando cada miembro realiza una contribución diferente que permite el logro de los resultados esperados.

La comunicación: Factor definitivo que permite mantener a todos los miembros del equipo conscientes de lo que está sucediendo y establecer un clima organizacional adecuado, ya que permite que se expresen los acuerdos y desacuerdos en la gestión que se lleva a cabo.

Liderazgo: Permite motivar y alentar a los miembros al ser claros acerca de los objetivos que se persiguen. Los líderes son aquellos que visualizan el objetivo y transmiten a todos los impulsos requeridos para que el rendimiento no disminuya, sino que aumente.

Compensación: Cada miembro debe percibir que recibe el reconocimiento que merece, para que el ritmo del equipo no disminuya, pero siente que recibe felicitaciones, bonificaciones o triunfos que les permiten fortalecer su compromiso con el equipo.

2.2.7. Características del trabajo en equipo.

Según Mejía (2014) una adecuación conformación y constitución del trabajo en equipo, quedan caracterizados por evidenciar:

Ambiente propicio. Según Rodríguez (2011), es una de las características de los trabajos en equipo, ya que hay mayor número de probabilidades de que se logre el trabajo en equipo cuando la dirección crea un buen ambiente de trabajo que los apoye. Este tipo de medidas contribuye a mejorar la cooperación, la confianza, y la compatibilidad, de modo que los supervisores necesitan desarrollar una cultura organizacional que cree estas condiciones.

Claridad con los roles y las diferentes habilidades que se debe tener para realizar una actividad, adicional a eso se debe tener la capacidad y el deseo de cooperar. Además, solo pueden trabajar juntos como equipo, después que todos los integrantes conocen los papeles de los otros con quienes realizan las actividades. Cuando existe esa vinculación como parte del equipo comienza a actuar como un complemento del uno con el otro y todo con el único propósito de realizar un objetivo común.

Premios del equipo. Otro elemento capaz de estimular el trabajo en equipo es la presencia de premios del equipo. Puede tratarse de algún premio financiero o bien solo de algún reconocimiento. Entre los premios otorgados a un equipo innovador por su comportamiento responsable podríamos mencionar la autoridad para seleccionar a nuevos integrantes del grupo, hacer recomendaciones respecto a seleccionar a un nuevo supervisor o bien proponer la disciplina que se impondrá a los miembros del equipo.

2.2.8. Dimensiones del trabajo en equipo.

Para el desarrollo de esta investigación en la variable trabajo en equipo se utilizará las dimensiones propuestas Susan Ledlow (2005) quien propone que son: las 4 Dimensiones: Proactividad, Innovación, Cooperación y Delegación de funciones:

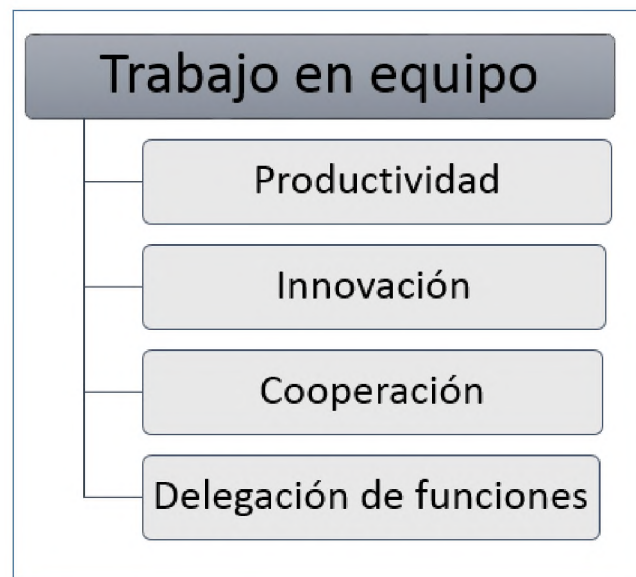


Figura 02: Dimensiones del trabajo en equipo

Fuente: Ledlow (2005)

Productividad

Es la relación entre la cantidad de productos obtenidos por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción.

También se puede definir como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: cuanto más corto sea el tiempo necesario para obtener el resultado deseado, más productivo será el sistema. En realidad, la productividad debe definirse como el indicador de eficiencia que relaciona la cantidad de recursos utilizados con la cantidad de producción obtenida.

Innovación

Es una técnica que puede solucionar problemas o carencias, que puede realizarse a través del mejoramiento y no solo de la creación de algo novedoso. En la actualidad, existen diversas clases de innovación:

- Innovación técnica: Es uno que está orientado en el diseño y fabricación de productos donde el conocimiento y la información son los principales insumos. Esta innovación incluye varios aspectos: la adaptación de medios técnicos, la velocidad e integración de procesos, así como la comercialización y administración de productos.

- Las innovaciones técnicas: emergen como una solución a necesidades específicas, ya que los descubrimientos crean nuevos conocimientos que permiten desarrollar nuevas técnicas, creando nuevas necesidades.

- Innovación de los servicios: Este tipo de innovación busca mejorar en actividades que no terminan solo en la compra de un producto físico, sino en actividades que son intangibles, como ir al médico, visitar un restaurante, etc. Innovar en servicios consiste en mejorar la experiencia que un usuario o consumidor tiene con una marca o empresa y cómo proyectar ese servicio para materializarlo más frente a los clientes.

- Innovación de los modelos de los negocios: Un modelo de negocio es la forma de explicar las bases de cómo una empresa crea, entrega y captura valor. Por lo tanto, la innovación en este

campo se refiere al cambio sustancial que se origina en la forma en que una organización estructura su forma de producir y proponer valor.

- Innovación del diseño: Se basa en la creación de objetos e imágenes que se utilizan como estrategias comerciales y que buscan resolver problemas y limitaciones de una manera original, para renovar lo que ya existe.

- Innovación social: Esto surge como una solución a los problemas sociales; se define como ideas innovadoras (servicios, productos) que juntas satisfacen las necesidades sociales y crean nuevos vínculos de colaboración; es decir, se refiere al proceso de creación, implantación y difusión de nuevas prácticas sociales en áreas muy diversas de la sociedad.

- Innovación tecnológica: Es el conjunto de actividades científicas, financieras, tecnológicas y comerciales que permiten la introducción de nuevos productos y servicios en el mercado, implementar procedimientos de producción nuevos o mejorados.

Cooperación

Es el resultado de una estrategia aplicada al objetivo (lo que desea lograr) desarrollada por grupos de personas o instituciones que comparten el mismo interés u objetivo.

En este proceso, los métodos de colaboración y asociación generalmente se utilizan para facilitar el logro del objetivo común.

Delegación de funciones

Es una técnica en virtud de la cual se produce la transferencia de poderes de un cuerpo que posee las funciones respectivas a otro. Este otro organismo ejercerá las funciones bajo su responsabilidad y dentro de los términos y condiciones establecidos por la ley.

2.3 Marco bíblico filosófico

Reina y Valera (1960) mencionan en Deuteronomio 24: 14,15 "No oprimirás a los pobres y necesitados jornaleros, ni a tus hermanos ni a los extranjeros que viven en tu tierra dentro de tus ciudades". De esto se deduce el principio de respeto al derecho del colaborador, y previene contra el abuso de su situación vulnerable frente a la persona que lo emplea, y establece la importancia de ser puntual en el pago del servicio prestado, lo cual es un requisito divino y, por lo tanto, justicia.

Reina y Valera (1960) también mencionan en 1 Timoteo 5: 17-18: "Los ancianos que gobiernan bien, son considerados dignos de doble honor, especialmente aquellos que trabajan en la predicación y la enseñanza, porque la escritura dice: No morderás al buey que trilla, y: digno es el trabajador de su salario". Teniendo esto en cuenta, podemos concluir que el individuo merece obtener de una buena manera la remuneración que merece al contribuir a su trabajo.

Reina y Valera (1960) también enfatiza en Santiago 5: 4 diciendo: "He aquí, los salarios de los trabajadores que han cosechado sus tierras claman, que por engaño no se les ha pagado; y los gritos de los que han cosechado han entrado en los oídos del Señor de los ejércitos".

Reina y Valera (1960) menciona en 1 Pedro 4:10 "Cada uno según el don que ha recibido, ministrarlo a los demás, como buenos administradores de la múltiple gracia de Dios". Es un privilegio ser parte de la creación de nuestro Padre Dios, por el hecho de ser creado a su imagen y semejanza, es una gran bendición, especialmente dotado de dones y talentos para honrar a nuestra sociedad.

White (1997), la causa de Dios necesita hombres y mujeres que no tengan cualificaciones y buenos poderes de administración; hombres y mujeres que realizan una investigación paciente

y exhaustiva de las necesidades del trabajo en los diversos campos; se necesitan aquellos con una gran capacidad de trabajo; aquellos que tienen corazones cálidos y amables, cabezas tranquilas, buen sentido y juzgan sin prejuicios; aquellos que son santificados por el Espíritu de Dios, y que pueden decir sin temor 'No', o 'Sí' y 'Amén' a las propuestas hechas; Los que tienen convicciones fuertes, comprensión clara y corazones puros, llenos de simpatía; aquellos que practican las palabras: "Todos ustedes son hermanos" (Mateo 23: 8); quienes buscan elevar y restaurar la humanidad caída.

De White (2003) "Como resultado, el trabajo más grande jamás encomendado a los mortales se ha visto empañado por la mala gestión de los hombres con marcados defectos de carácter".

De White (1979) contribuye: "Dios ha confiado talentos a los hombres: un intelecto donde se originan las ideas, un corazón para ser el asiento de su trono, afectos que fluyen como bendiciones para otros, una conciencia para convencer al pecado. Cada uno ha recibido algo del maestro, y cada uno debe hacer su parte para satisfacer las necesidades de la obra de Dios" (p.74). El consejo que recibimos es que la remuneración que se debe ganar debe estar de acuerdo con el desempeño y la disponibilidad del tiempo que brindamos para trabajar y la capacidad que tenemos para poner nuestro esfuerzo en lograr los objetivos de la organización.

2.4 Marco conceptual o términos

Compromiso organizacional: Deseo fuerte por seguir siendo miembro de una organización en particular, también podemos decir que es la disposición a realizar un gran esfuerzo para beneficiar a la organización.

Compromiso afectivo: Hace referencia a la identificación de un colaborador con la organización, así como una elevada vinculación emocional; representa el apego emocional de

los colaboradores con la organización y sus objetivos, y se concibe cuando hay sincronización entre los valores, los objetivos individuales y organizacionales.

Compromiso de continuación: Hace referencia a la necesidad de continuar el vínculo con la empresa, está relacionado con la inversión de esfuerzo y tiempo que ha realizado y los privilegios que dejaría de percibir si la deja.

Compromiso normativo: Es el sentimiento de deuda con la institución que le dio la oportunidad de laborar y siente que sería una deslealtad dejarla.

Trabajo en equipo: consiste en realizar una tarea en particular entre un grupo de dos o más personas.

Productividad: Es el indicador de eficiencia que relaciona la cantidad de recursos utilizados con la cantidad de producción obtenida.

Innovación: Es la generación de valor, a partir del desarrollo de una nueva solución para resolver un problema u oportunidad

Cooperación: En este proceso generalmente se emplean métodos colaborativos y asociativos que facilitan la consecución de la meta común.

Delegación de funciones: Es la acción y efecto de delegar (dar a una persona o grupo las facultades y poderes necesarios para representar a otra u otras).

CAPÍTULO III

DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de estudio

De acuerdo al CONCYTEC (2018) la investigación es de tipo básica o aplicada, debido a que se pretende tener una comprensión de los fenómenos referidos a las variables de investigación. Por otro lado, Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican que este tipo de investigaciones tiene un alcance correlacional pues el propósito de encontrar la relación o grado de asociación entre dos o más variables. Finalmente, es transversal debido a que los datos serán recogidos en un momento dado.

3.2. Diseño de la investigación

De acuerdo con Sousa, Driessnack y Costa (2007) este trabajo de investigación es no experimental, estos estudios, generalmente, son usados para describir, diferenciar o examinar asociaciones, en vez de buscar relaciones directas entre variables, grupos o situaciones. Por su parte Arias (2012) menciona que los diseños no experimentales también llevan el nombre de investigación de campo, ya que consiste en la recolección de datos directamente de los elementos en investigación o de la realidad donde están ocurriendo los hechos.

El diseño es el siguiente:

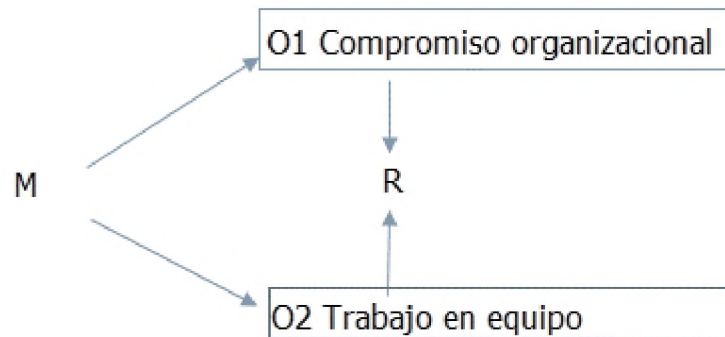


Figura 03: Diseño de la investigación

Fuente: Elaboración propia

Donde:

M: Correlación perteneciente a Mibanco agencia Tarapoto.

O1: Son las observaciones y mediciones de la variable 1.

O2: Son las observaciones y mediciones de la variable 2.

R: Es la correlación entre las variables observadas.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población.

Mibanco, en la ciudad de Tarapoto tiene dos oficinas, los colaboradores de las oficinas de Mibanco - Tarapoto, hacen un total de 107 colaboradores.

3.3.2. Muestra.

La muestra es censal porque lo conforman toda la población. Las unidades de la muestra esta conformada por el personal administrativo (secretarias, asesores de creditos), asimismo está conformado por personal que conforman las diferentes jefaturas en la empresa.

3.4 Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Título	Variables	Dimensiones	Instrumento	Escala de medición
Compromiso organizacional y su relación con el trabajo en equipo de los colaboradores de Mibanco agencia Tarapoto,2019	Compromiso organizacional	Compromiso afectivo	Cuestionario CO Meyer y Allen (1997)	Likert
		Compromiso de continuación		
	Trabajo en equipo	Compromiso normativo	Cuestionario, encuesta TE ladlow (2005)	Likert
		Proactividad		
		Innovación		
		Cooperación		
		Delegación de funciones		

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En esta fase de la investigación damos tiempo durante una semana para la encuesta a los 107 colaboradores, la cual compartimos la muestra-población siendo 54 colaboradores para el investigador 1 y 53 para el investigador 2, para recolectar la información fuimos en horario donde no se interrumpió sus funciones.

El instrumento para la variable compromiso organizacional CO creado y validado por Meyer y Allen (1997), dicho instrumento está estructurado por tres (3) dimensiones que fue diseñado con la técnica de likert con un total de 23 ítems. Esta variable se califica en una escala del 1 al 5, siendo el número 1 (totalmente en desacuerdo) y el número 5 (totalmente de acuerdo), las mismas que se utilizaran en este estudio facilitando el llenado del cuestionario y la interpretación de la información. Por otra parte el instrumento del trabajo en equipo TE fue creado por y validado por Ladlow (2005), dicho instrumento está estructurado por cuatro (4) dimensiones que fue diseñado con la técnica de likert con un total de 8 ítems, esta variable se califica en una escala del 1 al 5, siendo el número 1 (totalmente en desacuerdo) y el número 5 (totalmente de acuerdo).

3.6 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

A continuación, explicamos las técnicas estadísticas usadas en esta investigación.

Con respecto a la confiabilidad del instrumento se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo, caso o muestra produce resultados iguales, para que un instrumento se considere confiable de acuerdo con Hernández y Sánchez (2018) los coeficientes deben aproximarse a 1; donde un coeficiente de cero (0) significa nula confiabilidad y uno (1) representa un máximo de confiabilidad. En el caso de los instrumentos usados en esta investigación las dos escalas usadas tienen una confiabilidad próxima a 1 (Alfa de Cronbach 0,915; 0,881) la cual muestran una alta confiabilidad. Ver tabla 2.

Por otro lado, es importante explicar que, para la elección de la prueba estadística, los datos fueron sometidos a una prueba de normalidad, determinándose de esta manera que los datos tuvieron una distribución normal en sus variables, en ese sentido se tuvo que elegir el coeficiente de correlación pearson para realizar las pruebas de hipótesis. Ver tabla 6.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIONES

Después de haber realizado el levantamiento y procesado los datos, en este capítulo presentamos los resultados de esta investigación. Primero se muestra el análisis de fiabilidad del instrumento, luego se muestra el perfil sociodemográfico de la empresa Mibanco agencia Tarapoto, asimismo se presenta la información descriptiva y finalmente se muestran la prueba de hipótesis de acuerdo a los objetivos planteados en la investigación.

4.1. Análisis de fiabilidad de instrumentos

En la tabla 2, se aprecian la fiabilidad del instrumento, el alfa de Cronbach de la escala que mide compromiso organizacional, tuvo un valor de 0.915, lo cual indica fiabilidad aceptable. Asimismo, el alfa de Cronbach de la escala que mide trabajo en equipo, tuvo un valor del 0.881, lo cual indica fiabilidad aceptable (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

Tabla 2

Análisis de fiabilidad del instrumento

Variable/ dimensiones	Alfa de Cronbach	Ítems
Compromiso organizacional	0,915	23
Trabajo en equipo	0,881	8

Fuente: Elaboración propia

4.2. Análisis de las variables sociodemográficas

En la tabla 3, se presenta el perfil sociodemográfico de los colaboradores de la empresa Mibanco agencia Tarapoto. Se observa que existe una diferencia significativa con respecto al género, 60,7% son varones y 39,3% son mujeres, asimismo un gran porcentaje de los colaboradores son jóvenes que están entre las edades de 21 – 40 años con un 93,5%; en este tipo

de organizaciones es común ver que los colaboradores sean jóvenes debido a que son muy expertos con la tecnología, y más fácil de formarlos en el ámbito de las finanzas.

Siendo que son jóvenes los colaboradores, es lógico pensar que también sean solteros, el estudio lo confirma siendo con un 57,0%. Asimismo, se observa que la empresa apuesta por colaboradores locales donde el 92,5% son de la selva, finalmente presentamos el tiempo de servicio en la organización un 48,6% labora entre 1 a 5 años, la cual nos muestra que la empresa cuenta con políticas para que sus colaboradores se sientan felices trabajando en la empresa Mibanco, agencia Tarapoto.

Tabla 3: Perfil sociodemográfico de los colaboradores de Mibanco agencia Tarapoto, 2019

		Frecuencia	Porcentaje
Género	Masculino	65	60,7%
	Femenino	42	39,3%
	Total	107	100,0%
Edad del encuestado	Menos de 20 años	0	0,0%
	21 – 30 años	52	48,6%
	31 – 40 años	48	44,9%
	41 – 50 años	5	4,7%
	51 – a más	2	1,9%
	Total	107	100,0%
Estado civil	Casado	23	21,5%
	Soltero	61	57,0%
	Divorciado	2	1,9%
	Conviviente	21	19,6%
	Total	107	100,0%
Procedencia del encuestado	Costa	6	5,6%
	Sierra	2	1,9%
	Selva	99	92,5%
	Total	107	100,0%
Tiempo laborando en la institución	Menos de 1 año	16	15,0%
	De 1 a 5 años	52	48,6%
	Más de 5 años	39	36,4%
	Total	107	100,0%

4.3. Nivel de compromiso organizacional y sus dimensiones de los colaboradores de la empresa Mibanco agencia Tarapoto

En la tabla 4, se muestran los resultados del nivel de compromiso organizacional, no debiera ser algo trivial, sino que debemos darle mucha importancia ya que esto repercute directamente en la rentabilidad de la organización, se debe contar con un propósito para que cada actividad que se realice en la organización sea para incrementar los niveles de compromiso organizacional en nuestros colaboradores. En la tabla 3, se presenta que el nivel de compromiso organizacional siendo el que más predomina el moderado con un 49,5% esto es un indicador no tan alentador en la cual se debiera trabajar mucho para incrementar los niveles de compromiso organizacional. Asimismo, se presenta un nivel alto de compromiso afectivo con un 64,5%; luego se presenta un nivel moderado de compromiso de continuación con un 45,8%; finalmente se presenta un nivel moderado de compromiso normativo con un 51,4%.

Tabla 4: Nivel de compromiso laboral y sus dimensiones

Variables / Dimensiones		Frecuencia	Porcentaje
Compromiso organizacional	Bajo	8	7,5%
	Moderado	53	49,5%
	Alto	46	43,0%
	Total	107	100,0%
Compromiso afectivo	Bajo	6	5,6%
	Moderado	32	29,9%
	Alto	69	64,5%
	Total	107	100,0%
Compromiso de continuación	Bajo	16	15,0%
	Moderado	49	45,8%
	Alto	42	39,3%
	Total	107	100,0%
Compromiso normativo	Bajo	18	16,8%
	Moderado	55	51,4%
	Alto	34	31,8%
	Total	107	100,0%

4.4. Nivel de trabajo en equipo y sus dimensiones de los colaboradores de la empresa

Mibanco agencia Tarapoto

En la tabla 5 se presentan los resultados del trabajo en equipo, la misma que es un aspecto fundamental en la organización, cuando existe altos niveles de trabajo en equipo influirá mucho en la productividad de la organización. En la tabla 5, se presenta los niveles de trabajo en equipo de los colaboradores de empresa Mibanco agencia Tarapoto, en general es alentador observar que un 66,4% tiene altos niveles de trabajo en equipo, asimismo un 54,2% tiene un nivel medio proactividad.

Asimismo, se puede observar que los colaboradores tienen altos niveles de innovación con un 59,8%, con respecto a la cooperación también se aprecia un nivel alto con un 57,0%; finalmente se observa en la tabla que existe un nivel alto de delegación de funciones con un 75,7%.

Tabla 5

Nivel de trabajo en equipo y sus dimensiones

Variable/ Dimensiones	Frecuencia	Porcentaje	
Trabajo en equipo	Bajo	17	15,9%
	Moderado	19	17,8%
	Alto	71	66,4%
	Total	107	100,0%
Proactividad	Bajo	16	15,0%
	Moderado	33	30,8%
	Alto	58	54,2%
	Total	107	100,0%
Innovación	Bajo	14	13,1%
	Moderado	29	27,1%
	Alto	64	59,8%
Total	107	100,0%	
Cooperación	Bajo	8	7,5%

	Moderado	38	35,5%
	Alto	61	57,0%
	Total	107	100,0%
Delegación de funciones	Bajo	10	9,3%
	Moderado	16	15,0%
	Alto	81	75,7%
	Total	107	100,0%

4.5. Prueba de normalidad

Es imprescindible conocer cuándo aplicar una herramienta estadística en un trabajo científico, por tal razón con el fin de examinar la normalidad de las variables y dimensiones en estudio, se aplicó la prueba de normalidad para muestras mayores 50 datos (107 datos), esta prueba es conocida como Kolmogorov-Smirnov, el análisis se realizó por variables como también por dimensiones. A continuación, se presentan los puntajes totales de la prueba de normalidad de acuerdo a la modalidad de información.

En la prueba de normalidad para la variable Compromiso organizacional se obtuvo un p-valor de 0,200; seguidamente se realizó la prueba de normalidad para la dimensión compromiso afectivo se obtuvo un p-valor de 0,012; Asimismo, para la dimensión compromiso de continuación se obtuvo un p-valor de 0,073; para la dimensión compromiso normativo se obtuvo un p-valor de 0,200

También, se realizó la prueba de normalidad para el trabajo en equipo obteniendo un p-valor de 0,000; para la dimensión proactividad se obtuvo un p-valor de 0,000; para la dimensión innovación se obtuvo un p-valor de 0,000; para la dimensión cooperación se obtuvo un p-valor de 0,000 y finalmente para la dimensión delegación de funciones se obtuvo un p-valor de 0,000. La información brindada anteriormente nos permite determinar que las variables y dimensiones

presentan una distribución normal, por lo tanto, se debe utilizar pruebas paramétricas como el coeficiente de Pearson.

Tabla 6

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Compromiso organizacional	,052	107	,200*
Compromiso afectivo	,099	107	,012
Compromiso de continuación	,082	107	,073
Compromiso normativo	,064	107	,200*
Trabajo en equipo	,153	107	,000
Proactividad	,208	107	,000
Innovación	,226	107	,000
Cooperación	,255	107	,000
Delegación de funciones	,343	107	,000

4.6. Contratación de la hipótesis

Regla de decisión

-Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H_0).

-Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alternativa (H_1).

H_0 : No existe relación significativa.

H_1 : Existe relación significativa.

4.7. Relación entre el compromiso organizacional y el trabajo en equipo de los colaboradores de Mibanco agencia Tarapoto, 2019

Tabla 7

Relación entre compromiso organizacional y trabajo en equipo

Compromiso organizacional	Trabajo en equipo		
	Pearson	p-valor	N
	0,524	0,000	107

En la Tabla 7, luego de haber levantado y procesado los datos, presentamos resultados inferenciales de compromiso organizacional y trabajo en equipo de los colaboradores de la empresa Mibanco agencia Tarapoto, 2019. Se obtuvo un coeficiente de correlación Pearson positiva considerable de 0,524, asimismo se obtuvo un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} > 0.05$). Con los datos presentados anteriormente se reúne los elementos suficientes para aceptar la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0), es decir existe relación positiva considerable, significativa entre el compromiso organizacional y trabajo en equipo de los colaboradores de Mibanco agencia Tarapoto, 2019. Las estrategias que se implementen o promuevan en la organización por mejorar el compromiso organizacional favorecerán positivamente en el trabajo en equipo.

4.8. Relación entre el compromiso organizacional y la productividad de los colaboradores de Mibanco agencia Tarapoto, 2019

Tabla 8.

Relación entre compromiso organizacional y la productividad.

Compromiso organizacional	Productividad		
	Pearson	p-valor	N
	0,507	0,000	107

En la Tabla 8, luego de haber levantado y procesado los datos, presentamos los resultados obtenidos entre el compromiso laboral y la productividad de los colaboradores de la empresa Mibanco agencia Tarapoto, 2019. Se obtuvo un coeficiente de correlación Pearson positiva considerable de 0, 507, asimismo se obtuvo un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} > 0.05$). Con los datos presentados anteriormente se reúne los elementos suficientes para aceptar la hipótesis alterna (H_1) y se rechaza la hipótesis nula (H_0), es decir existe relación positiva considerable significativa entre el compromiso organizacional y la productividad de los colaboradores de Mibanco agencia Tarapoto. Las estrategias que se implementen o promuevan en la organización por mejorar el compromiso organizacional, favorecerá de manera positiva en la productividad de los colaboradores.

4.9. Relación entre el compromiso organizacional y la innovación de los colaboradores de Mibanco agencia Tarapoto, 2019

Tabla 09.

Relación entre el compromiso organizacional y la innovación.

Compromiso organizacional	Innovación		
	Pearson	p-valor	N
	0,321	0,001	107

En la Tabla 09, luego de haber levantado y procesado los datos, a continuación, presentamos los resultados inferenciales obtenidos entre el compromiso organizacional y la innovación colaboradores de la empresa Mibanco agencia Tarapoto, 2019. Se obtuvo un coeficiente de correlación Pearson positiva media de 0,321, asimismo se obtuvo un p valor igual a 0,001 (p-valor > 0.05). Con los datos presentados anteriormente se reúne los elementos suficientes para aceptar la hipótesis alterna (H₁) y se rechaza la hipótesis nula (H₀), es decir existe relación positiva media significativa entre el compromiso organizacional y la innovación de los colaboradores Mibanco agencia Tarapoto. Las estrategias que se implementen o promuevan en la organización para mejorar el compromiso organizacional favorecerán medianamente en la innovación de los colaboradores.

4.10. Relación entre el compromiso organizacional y la cooperación de los colaboradores de Mibanco agencia Tarapoto, 2019

Tabla 10.

Compromiso organizacional y la cooperación con los colaboradores

Compromiso organizacional	Cooperación		
	Pearson	p-valor	N
	0,506	0,000	107

En la Tabla 10, después de haber recogido y procesado los datos presentamos los resultados inferenciales entre el compromiso organizacional y la cooperación de los colaboradores de la empresa Mibanco agencia Tarapoto, 2019. Se obtuvo un coeficiente de correlación Pearson Positiva considerable de 0,506, asimismo se obtuvo un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} > 0.05$). Con los datos presentados anteriormente se reúne los elementos suficientes para aceptar la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0), es decir existe relación positiva considerable y significativa entre el compromiso organizacional y la cooperación de Mibanco agencia Tarapoto, 2019. Las estrategias que se implementen o promuevan en la organización para mejorar el compromiso organizacional, favorecerá de manera considerable en la cooperación.

4.11. Relación entre el compromiso organizacional y la delegación de funciones de los colaboradores de Mibanco agencia Tarapoto, 2019

Tabla 11.

Compromiso organizacional y la delegación de funciones de los empleados

Compromiso organizacional	Delegación de funciones		
	Pearson	p-valor	N
	0,379	0,000	107

En la Tabla 11, después de haber recogido y procesado los datos presentamos los resultados inferenciales entre el compromiso organizacional y la delegación de funciones de los colaboradores de la empresa Mibanco agencia Tarapoto, 2019. Se obtuvo un coeficiente de correlación Pearson Positiva media de 0,379, asimismo se obtuvo un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} > 0.05$). Con los datos presentados anteriormente se reúne los elementos suficientes para aceptar la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0), es decir existe relación

positiva significativa entre el compromiso organizacional y la delegación de funciones de los colaboradores de Mibanco agencia Tarapoto, 2019. Las estrategias que se implementen o promuevan en la organización por mejorar el compromiso organizacional, favorecerá medianamente en la delegación de funciones.

4.12. Discusiones

La presente investigación se desarrolló bajo el objetivo general que fue: determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y el trabajo en equipo de los colaboradores de Mibanco agencia Tarapoto, 2019, luego de haber levantado y procesado los datos, se obtuvo un coeficiente de correlación Pearson positiva considerable de 0,524, asimismo se obtuvo un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} > 0.05$), es decir existe relación positiva considerable significativa entre el compromiso organizacional y trabajo en equipo de los colaboradores de Mibanco agencia Tarapoto, 2019. Las estrategias que se implementen o promuevan en la organización por mejorar el compromiso organizacional favorecerán positivamente en el trabajo en equipo; encontramos concordancia con los resultados presentados por Gastañadui y Purizaca (2017) quienes en su investigación titulada “Relación entre el compromiso organizacional y trabajo en equipo en docentes de la institución educativa Liceo Trujillo - Trujillo, 2017”, concluyeron que, el compromiso organizacional evidencia relación altamente significativa con el trabajo en equipo ($p < 0.01$), siendo la correlación directa y muy alta ($r_s = 0.986^{**}$), esto quiere decir si se implementan actividades para mejorar el compromiso laboral, el trabajo en equipo aumentará de manera proporcional.

Por su parte Alcántar, Maldonado y Arcos (2015) quienes en su investigación “Clima laboral y compromiso organizacional de los empleados administrativos de una universidad pública” determinaron que para tener un compromiso positivo es necesario tener un buen clima como lo

indican en sus resultados, que existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre los dos parámetros, lo cual remarca que al favorecer el clima laboral, se favorece el compromiso de los empleados; en ese mismo sentido Obreque (2015) quien desarrolló la investigación “Clima organizacional y compromiso funcionario en un hospital público de baja complejidad” demuestra según sus resultados una relación entre clima organizacional y el nivel de compromiso funcionario corroborando así que para la mejora del compromiso es necesario un buen clima laboral.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

En la presente investigación llegamos a las siguientes conclusiones:

Respecto al objetivo general: determinar la relación entre el compromiso organizacional y el trabajo en equipo de los colaboradores de Mibanco agencia Tarapoto, 2019, concluimos que, luego de haber levantado y procesado los datos, presentamos resultados inferenciales de compromiso organizacional y trabajo en equipo de los colaboradores de la empresa Mibanco agencia Tarapoto, 2019. Se obtuvo un coeficiente de correlación Pearson positiva considerable de 0,524, asimismo se obtuvo un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} > 0.05$). Con los datos presentados anteriormente se reúne los elementos suficientes para aceptar la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0), es decir existe relación positiva considerable significativa entre el compromiso organizacional y trabajo en equipo de los colaboradores de Mibanco agencia Tarapoto, 2019. Las estrategias que se implementen o promuevan en la organización por mejorar el compromiso organizacional favorecerán positivamente en el trabajo en equipo.

En lo concerniente al objetivo específico: determinar la relación entre el compromiso organizacional y la productividad de los colaboradores de Mibanco agencia Tarapoto, 2019, concluimos que luego de haber levantado y procesado los datos, presentamos los resultados obtenidos entre el compromiso laboral y la productividad de los colaboradores de la empresa Mibanco agencia Tarapoto, 2019. Se obtuvo un coeficiente de correlación Pearson positiva considerable de 0, 507, asimismo se obtuvo un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} > 0.05$). Con los datos presentados anteriormente se reúne los elementos suficientes para aceptar la hipótesis

alterna (H_1) y se rechaza la hipótesis nula (H_0), es decir existe relación positiva considerable significativa entre el compromiso organizacional y la productividad de los colaboradores de Mibanco agencia Tarapoto. Las estrategias que se implementen o promuevan en la organización por mejorar el compromiso organizacional, favorecerá de manera positiva en la productividad de los colaboradores.

Sobre el objetivo específico: determinar la relación entre el compromiso organizacional y la innovación de los colaboradores de Mibanco agencia Tarapoto, 2019, concluimos que, luego de haber levantado y procesado los datos, a continuación, presentamos los resultados inferenciales obtenidos entre el compromiso organizacional y la innovación colaboradores de la empresa Mibanco agencia Tarapoto, 2019. Se obtuvo un coeficiente de correlación Pearson positiva media de 0,321, asimismo se obtuvo un p valor igual a 0,001 ($p\text{-valor} > 0.05$). Con los datos presentados anteriormente se reúne los elementos suficientes para aceptar la hipótesis alterna (H_1) y se rechaza la hipótesis nula (H_0), es decir existe relación positiva media significativa entre la el compromiso organizacional y la innovación de los colaboradores Mibanco agencia Tarapoto. Las estrategias que se implementen o promuevan en la organización por mejorar el compromiso organizacional podrían afectar, de manera positiva en mejorar la innovación de los colaboradores.

Sobre el objetivo específico: determinar la relación entre el compromiso organizacional y la cooperación de los colaboradores de Mibanco agencia Tarapoto, 2019, concluimos que después de haber recogido y procesado los datos presentamos los resultados inferenciales entre el compromiso organizacional y la cooperación de los colaboradores de la empresa Mibanco agencia Tarapoto, 2019. Se obtuvo un coeficiente de correlación Pearson Positiva considerable de 0,506, asimismo se obtuvo un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} > 0.05$). Con los datos

presentados anteriormente se reúne los elementos suficientes para aceptar la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0), es decir existe relación positiva considerable significativa entre el compromiso organizacional y la cooperación de Mibanco agencia Tarapoto, 2019. Las estrategias que se implementen o promuevan en la organización por mejorar el compromiso organizacional, favorecerá de manera considerable en la cooperación.

Finalmente, respecto al objetivo específico: determinar la relación entre el compromiso organizacional y la delegación de funciones de los colaboradores de Mibanco agencia Tarapoto, 2019, concluimos que después de haber recogido y procesado los datos presentamos los resultados inferenciales entre el compromiso organizacional y la delegación de funciones de los colaboradores de la empresa Mibanco agencia Tarapoto, 2019. Se obtuvo un coeficiente de correlación Pearson Positiva media de 0,379, asimismo se obtuvo un p valor igual a 0,000 (p-valor > 0.05). Con los datos presentados anteriormente se reúne los elementos suficientes para aceptar la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0), es decir existe relación positiva significativa entre el compromiso organizacional y la delegación de funciones de los colaboradores de Mibanco agencia Tarapoto, 2019. Las estrategias que se implementen o promuevan en la organización por mejorar el compromiso organizacional, favorecerá medianamente en la delegación de funciones.

5.2. Recomendaciones

De acuerdo a los resultados obtenidos presentamos las siguientes recomendaciones:

A los funcionarios de Mibanco agencia Tarapoto, indagar que actividades se están realizando para mejorar el compromiso organizacional, con la finalidad de mejorarlas y potenciarlas, esto dará como resultado el incremento en el trabajo en equipo por parte de los colaboradores.

A los funcionarios de Mibanco agencia Tarapoto, capacitar a los responsables de las áreas con la finalidad de mejorar el compromiso organizacional, esto dará como resultado el incremento de la productividad de los colaboradores.

A los funcionarios de Mibanco agencia Tarapoto, realizar actividades para potenciar el compromiso organizacional y esto se verá manifestado en el incremento de la innovación de los colaboradores.

A los funcionarios de Mibanco agencia Tarapoto, la cooperación de los colaboradores es fundamental, para su incremento se debe propiciar un buen clima laboral, la cual favorece el compromiso organizacional, esto dará como resultado incremento en la cooperación por parte de los colaboradores

A los funcionarios de Mibanco agencia Tarapoto, desarrollar actividades como capacitaciones y charlas, que promuevan el incremento del compromiso por parte de los colaboradores, esto dará como resultado mejor ejecución del trabajo y se tendrá en cuenta la delegación de funciones.

Referencias

- Alcántar V., Maldonado S. y Arcos J. (2015) “Clima laboral y compromiso organizacional de los empleados administrativos de una universidad pública. *En Administración de la educación. Congreso Internacional de investigación en Ciencias Empresariales.* http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/02_06_Clima_Laboral.pdf
- Allens, C. (2007). What’s wrong with the “Golden Rule”? Conundrums of conducting ethical research in cyberspace. *Information Society*, 12, 175-187. DOI: 10.1080 / 713856146
- Arias F. (2012). El proyecto de investigación, Introducción a la metodología científica. Caracas, República Bolivariana de Venezuela: EDITORIAL EPISTEME, C.A.
- Bayona,C., Goñi, S. y Madorrán, C. (2000). Compromiso organizacional. Implicaciones para la gestión estratégica de los recursos humanos. *Revista europea de dirección y economía de la empresa*, 9(1), 139-149. Recuperado de: https://www.researchgate.net/profile/Cristina_Bayona/publication/266454597_Compromiso_Organizacional_Implicaciones_para_la_gestion_estrategica_de_los_Recursos_Humanos/links/54b650b30cf2bd04be31fb00/Compromiso-Organizacional-Implicaciones-para-la-gestion-estrategica-de-los-Recursos-Humanos.pdf.
- Gastañadui, C. y Purizaca (2017). Relación entre el compromiso organizacional y trabajo en equipo en docentes de la institución educativa Liceo Trujillo - Trujillo, 2017. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo). Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11756/gasta%C3%B1adui_ar.pdf?sequence=1
- Chiavenato, I. (2004). Administración de Recursos Humanos. México: Mac Graw Hill.

- Cutipa, A. D. (2015). Clima y compromiso organizacional de los trabajadores de la Universidad Peruana Unión, Filial Juliaca, durante el periodo 2014-II. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 2(1). <https://doi.org/10.17162/riva.v2i1.841>
- Davis L. y Newstron X. (1999) Acerca del trabajo en grupos o equipos. *Revista ACIMED*, 11(6): Recuperado de: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol11_6_03/aci10603.htm
- De White, E. (1997). *Obreros evangélicos*. Florida, Argentina: Asociación Casa Editora Sudamericana. Recuperado de: <https://adventistbookcenter.com/obrerros-evangelicos-chl-espanol.html>
- De White, E. (2003). *Testimonios para la iglesia*. Florida, Argentina: Asociación Casa Editora Sudamericana. Recuperado de: <http://4eange.com/espagnol/LIV/EGW/TII/TestimoniosParaLaIglesia1.pdf>
- De White, E. G. (2007). *Consejos sobre mayordomía cristiana*. Florida, Argentina: Asociación Casa Editora Sudamericana. Recuperado de: <https://isbn.cloud/9789875673052/consejos-sobre-mayordomia-cristiana/>
- Espinosa M. y Aguña L. (2016). El clima laboral y su incidencia en el desempeño y compromiso del personal operativo de una empresa fármaco-industrial (Tesis de Maestría, Escuela Superior Politécnica del Ecuador). Recuperado de: <https://www.dspace.espol.edu.ec/retrieve/96488/D-CD197.pdf>
- Gastañadui y Purizaca (2017). Relación entre el compromiso organizacional y trabajo en equipo en docentes de la institución educativa Liceo Trujillo (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo). Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11756/gasta%
c3%b1adui_ar.pdf?sequence=1&isAllowed=v](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11756/gasta%c3%b1adui_ar.pdf?sequence=1&isAllowed=v)

Greenberg J. y Baron R. (1995). *Understanding and managing the human side of work*. Quinta edición. Edit. Prentice-Hall. New Jersey. Recuperado de: <https://www.amazon.com/Behavior-Organizations-Understanding-Managing-Human/dp/013066491X>

González, K. y Guillen (2008). *Trabajo en equipo y satisfacción laboral*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Rafael Landívar). Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisicem/2015/05/43/Gonzalez-Karyn.pdf>

Hernández, Fernández & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. México DF.

Mejía Nieto, J. (2014). Indicadores de Eficacia y Eficiencia en la gestión de procura de materiales en empresas del sector construcción del Departamento del Atlántico, Colombia, *Revista Espacios*. Vol. 40 (N° 22). Recuperado de: <http://www.revistaespacios.com/a19v40n22/a19v40n22p16.pdf>

Meyer, J. y Allen, N. (1997). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1, 61-89: doi: 10.1016/1053-4822(91)90011-Z.

Reina Valera (1960). *La Santa Biblia*. Recuperado de: <https://www.biblegateway.com/versions/Reina-Valera-1960-RVR1960-Biblia/>

Ledlow S. (2005) *Five Issues to Be Considered in Teambuilding*. Arizona State University. Recuperado el 30 de septiembre de 2005 de: <http://clte.asu.edu/active/fiveissues.pdf>

Zaccarelli, H (1998). *Entrenamiento de gerentes como capacitadores: Guía para mejorar el rendimiento de los empleados, estrategias y técnicas eficaces en la capacitación*. México: Grupo Editorial Iberoamérica. Recuperado de:

<https://www.worldcat.org/title/entrenamiento-de-gerentes-como-capacitadores-guia-para-mejorar-el-rendimiento-de-los-empleados-estrategias-y-tecnicas-eficaces-en-la-capacitacion/oclc/61273814>

Obreque A. (2015) Clima organizacional y compromiso funcionario en un hospital público de baja complejidad (Tesis de maestría, Universidad de Chile). Recuperado de: http://campusesp.uchile.cl:8080/dspace/bitstream/handle/123456789/387/Tesis_%20Andrea%20Obreque%20Huenchuan.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pérez, E. (2016) “El clima organizacional y su influencia en el compromiso organizacional: caso Sipan Distribuciones SAC – Chiclayo 2015 (Tesis de licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo). Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/760/1/TL_PerezVasquezElizabetOdaliss.pdf

Rodríguez, L. (2011). La teoría del aprendizaje significativo en la perspectiva de la psicología cognitiva. (S. Ediciones Octaedro, Ed.), Barcelona: Octaedro (Primera ed). Barcelona. España.

Rodríguez, L. y Valencia (2006). Comunicación de empresa en entornos turbulentos: Gestión de riesgo, reducción de las incertidumbres y supervivencia [Google book]: Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=HIM3BnM77r0C&pg=PA26&dq=identidad+conceptual&hl=es&sa=X&ei=X86JVLHzCufHsOS_moHABw&ved

Ruiz de Alba, J. L. (2013). El compromiso organizacional: un valor personal y empresarial en el marketing interno. *Revista De Estudios Empresariales. Segunda Época*, (1). Recuperado a partir de <https://revistaselectronicas.uiaen.es/index.php/REE/article/view/847>

- Saucedo K. y Peña W. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una industria papelera de Lima Este, 2015. (Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión). Recuperado de: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/190/Karito_Tesis_bachiller_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Soberanes Rivas, L., & De la Fuente Islas, A. H. (2009). El clima y el compromiso organizacional en las organizaciones. *Revista Internacional la Nueva Gestión Organizacional*, 5(9), 120-127. Recuperado de: https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/icea/LI_GestEmp/abel_fuente/1.pdf
- Tarazana T. (2007). Identidad corporativa: Claves de la comunicación empresarial [Google book]. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=dgDXUwBDd60C&pg=PA78&dq=identidad+visual&hl=es&sa=X&ei=C6yIVJeiD>.
- Sousa V., Driessnack M. y Costa, I. (2007). Revisión de diseños de investigación resaltantes para enfermería. Parte 1: Diseños de investigación cuantitativa. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*.15(3). Recuperado de: https://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n3/es_v15n3a22.pdf
- Vargas L. (2015), Influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en la I.E. Sara Antonieta Bullón – Lambayeque (Tesis de licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo). http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/92/1/TL_Vargas_PardoLuzMariadelRosario.pdf
- Vecino D. (2008) El trabajo en equipo y su fundamento https://books.google.com.pe/books?id=HIM3BnM77r0C&pg=PA26&dq=identidad+conceptual&hl=es&sa=X&ei=X86JVLHzCufHsOS_moHABw&ved.

Anexos

Anexo 01 Matriz de consistencia

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	DISEÑO
COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL TRABAJO EN EQUIPO DE LOS COLABORADORES DE MIBANCO AGECCNIA TARAPOTO, 2019	¿Qué relación existe entre el compromiso organizacional y el trabajo en equipo de los colaboradores de Mibanco agencia Tarapoto, 2019?	Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y el trabajo en equipo de los colaboradores de Mibanco agencia Tarapoto, 2019	Existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y el trabajo en equipo de los colaboradores de Mibanco agencia Tarapoto, 2019	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">X -- Y</div> <p>Tipo descriptivo correlacional</p>
	¿Qué relación existe entre el compromiso organizacional y la productividad de los colaboradores de Mibanco agencia Tarapoto, 2019?	Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la productividad de los colaboradores de Mibanco agencia Tarapoto, 2019	Existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y la productividad de los colaboradores de Mibanco agencia Tarapoto, 2019	
	¿Qué relación existe entre el compromiso organizacional y la innovación de los colaboradores de Mibanco agencia Tarapoto, 2019?	Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la innovación de los colaboradores de Mibanco agencia Tarapoto, 2019	Existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y la innovación de los colaboradores de Mibanco agencia Tarapoto, 2019	
	¿Qué relación existe entre el compromiso organizacional y la cooperación de los colaboradores de Mibanco agencia Tarapoto, 2019?	Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la cooperación de los colaboradores de Mibanco agencia Tarapoto, 2019	Existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y la cooperación de los colaboradores de Mibanco agencia Tarapoto, 2019	

¿Qué relación existe entre el
compromiso organizacional y la
delegación de funciones de los
colaboradores de Mibanco
agencia Tarapoto, 2019?

Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la delegación de funciones de los colaboradores de Mibanco agencia Tarapoto, 2019

Existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y la delegación de funciones de los colaboradores de Mibanco agencia Tarapoto, 2019

Anexo 02 Cuestionario

Cuestionario: Compromiso organizacional / Trabajo en Equipo

Reciba un saludo cordial y asimismo presentarle el presente cuestionario, el cual se realiza con la finalidad de obtener información acerca del compromiso organizacional y el trabajo en equipo, por tal motivo, le pido responder con sinceridad al siguiente cuestionario.

I. INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA

Marque con una X el número que corresponda a su respuesta,

1. Género:

Masculino (1) Femenino (2)

2. Edad del encuestado

Menos de 22 años (1)
22 – 30 años (2)
31 – 40 años (3)
41 – 50 años (4)
Más de 51 (5)

3. Estado civil

Casado (1) Soltero (2) Divorciado (3) Conviviente (4)

4. Procedencia del encuestado

Costa (1) Sierra (2) Selva (3)

5. Tiempo laborando en la institución

Menos de un año (1)
De 1 a 5 años (2)
Más de 5 años (3)

II. INFORMACIÓN SOBRE LAS VARIABLES DE INVESTIGACIÓN:

A continuación se presentan las preguntas de Compromiso organizacional (CO) y Trabajo en equipo (TE). Marque con una "X" según la escala siguiente:

En donde: 1 = Nunca / 2 = Casi nunca / 3 = A veces / 4 = Casi siempre / 5 = Siempre		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
COMPROMISO ORGANIZACIONAL						
Compromiso afectivo		1	2	3	4	5
1	Confío en los valores de la institución					
2	Siento apego emocional a la institución					
3	Siento integración plena en la institución					
4	Percibo involucramiento en la problemática de la institución					
5	Percibo que hay voluntad por dar mayor esfuerzo de los normal para el éxito de la institución					
6	Percibo convencimiento de satisfacción de necesidades					
7	Percibo manifestación de orgullo hacia la institución					
8	Creo que existe significación personal en mí					
9	Percibo felicidad por estar en la institución					
Compromiso de continuación		1	2	3	4	5
10	Percibo aceptación a cualquier tipo de labor					
11	Percibo afección de la vida misma por dejar la institución					
12	Percibo dependencia de otras personas por ingresos que se recibe de parte de la Institución					
14	Percibo que tengo capacidades y aptitudes para encontrar otro empleo					
15	Percibo que he dado mucho de mí y así que no considero otras opciones					
16	Permanezco en la institución por necesidad y deseo					
17	Percibo que el costo de oportunidad de pertenecer a la institución es bueno					
Compromiso normativo		1	2	3	4	5
18	Percibo que hay circunstancias que estrechan fuertemente la relación laboral					
19	Percibo algún apoyo especial de parte de la institución					
20	Considero que tengo lealtad hacia la institución					
21	Siento obligación de permanencia a la institución					
22	Tengo una sensación de deuda con la institución					
23	Tengo un sentimiento de culpabilidad por dejar la institución					
TRABAJO EN EQUIPO						
Proactividad.		1	2	3	4	5
24	¿Logro expresar claramente mis ideas en mi entorno laboral?					
25	¿Busco esforzarme por entender el comportamiento de los demás?					
Innovación.		1	2	3	4	5
26	¿Con frecuencia busco capacitarme para mejorar mi desempeño?					

27	¿Busco investigar sobre el buen desempeño en áreas similares y busco adecuarlas a mi realidad?					
Cooperación.		1	2	3	4	5
28	¿Me resulta sencillo compartir con los demás en reuniones de trabajo y extralaborales?					
29	¿Busco participar de forma activa en las actividades donde mi área está involucrada?					
Delegación de Funciones		1	2	3	4	5
30	¿Ayudo a mis compañeros cuando es necesario?					
31	¿Considero que me caracterizo por estar motivado cuando desarrollo mis tareas en el trabajo?					

¡Muchas Gracias!

Anexo 03 Carta de Autorización



Quien suscribe la presente, Gerente General de MiBanco.

Autoriza

A:

Srtas. Marnith Diajayre Alegria Rios.
María Eulalia Sánchez Coronado.

A realizar la tesis titulada "COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL TRABAJO EN EQUIPO DE LOS COLABORADORES DE MIBANCO DE LA AGENCIA TARAPOTO, 2019", brindándole acceso a la información necesaria para su desarrollo.

Se emite la presente a solicitud de las interesadas.



Dolores Urquiza Nizola
Gerente de Agencia
MIBANCO

Tarapoto, 03 de mayo del 2019.



Anexo 04 Matriz Instrumental

TITULO	VARIABLES	DIMENSIONES	ITEMS EN EL INSTRUMENTO	INSTRUMENTO
COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL TRABAJO EN EQUIPO DE LOS COLABORADORES DE MIBANCO AGEENCIA TARAPOTO, 2019	COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Compromiso afectivo	desde 1 - 9	Cuestionario C O Meyer y Allen (1997) Con escala de Likert
		Compromiso de continuación	desde 10 - 17	
		Compromiso normativo	desde 18 - 23	
	TRABAJO EN EQUIPO	Proactividad	desde 24 - 25	Cuestionario, encuesta TE. Ladlow (2005) Con escala de Likert.
		Innovación	desde 26 - 27	
		Cooperación	desde 28 - 29	
		Delegación de funciones	desde 30 - 31	

Anexo 05 Juicio de expertos

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad determinar el compromiso y el trabajo en equipo y será utilizado en la investigación "COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON EL TRABAJO EN EQUIPO DE LOS COLABORADORES DE MIBANCO AGENCIA TARAPOTO, 2019".

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

Juez N°: 1

Fecha actual: 23/11/2020

Nombres y Apellidos del Juez: Amado Arce Cobeñas

Institución donde labora: Universidad Peruana Unión

Años de experiencia profesional o científica: 08 años.



Firma del Juez.

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad determinar el compromiso y el trabajo en equipo y será utilizado en la investigación "COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON EL TRABAJO EN EQUIPO DE LOS COLABORADORES DE MIBANCO AGENCIA TARAPOTO, 2019".

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

Juez N°: 2

Fecha actual: 25/11/2020

Nombres y Apellidos del Juez: Regner Nicolás Castillo Salazar

Institución donde labora: Universidad Cesar Vallejo

Años de experiencia profesional o científica: 14 años.



Firma del Juez.

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad determinar el compromiso y el trabajo en equipo y será utilizado en la investigación "COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON EL TRABAJO EN EQUIPO DE LOS COLABORADORES DE MIBANCO AGENCIA TARAPOTO, 2019".

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

Juez N°: 3

Fecha actual: 25/11/2020

Nombres y Apellidos del Juez: Richard Foster Homa Rodríguez

Institución donde labora: Universidad Peruana Unión

Años de experiencia profesional o científica: 15 años.



Firma del Juez.