



UNIVERSIDAD ESAN

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

La influencia de la Satisfacción laboral en el Compromiso organizacional en los colaboradores de las 4 principales empresas bancarias del Perú.

Trabajo de Suficiencia Profesional presentado en satisfacción parcial de los requerimientos para obtener el título profesional de Licenciado en Administración y Finanzas

AUTORES

Aguila Carhuatocto, Carlos Eduardo
Falcon Marchena, Silvana Dalet
Gomez Correa, Betzabe Emma
Pecho Ancco, Jahaira Rebeca

ASESOR

Lizarzaburu Bolaños, Edmundo

ORCID N° 0000-0002-8862-5624

Noviembre, 2023

VERSION FINAL TSP

INFORME DE ORIGINALIDAD

14%

INDICE DE SIMILITUD

13%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	repositorio.esan.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	<1%
6	upc.aws.openrepository.com Fuente de Internet	<1%
7	moam.info Fuente de Internet	<1%
8	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%
9	Submitted to Universidad ESAN -- Escuela de Administración de Negocios para Graduados	<1%

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar la influencia de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional de los colaboradores de las cuatro mayores entidades bancarias peruanas. La satisfacción laboral, se mide a través de sus 9 dimensiones: remuneración, ascenso, beneficios complementarios, compañeros de trabajo, supervisión, comunicación, recompensas contingentes, procedimientos de operación y naturaleza de trabajo. Fundamentada en la teorías de las necesidades de Maslow, ERG de Alderfer y las necesidades aprendidas de McClelland, se emplea a una metodología de tipo cuantitativa, con alcance explicativo y un diseño no experimental-transversal. Se utiliza una muestra representativa de 380 colaboradores y se recolectan datos mediante cuestionarios validados. Se espera el uso del modelo PLS y SEM, la prueba alfa de Cronbach y el análisis de factores para que se muestre cómo la satisfacción laboral podría ser un predictor importante del compromiso afectivo, el compromiso de continuidad y normativo. Se enfatiza la necesidad de políticas de recursos humanos que fomenten la satisfacción del empleado, como medio para potenciar su lealtad y dedicación. Este estudio contribuye al entendimiento de la dinámica laboral en el sector bancario peruano y la relevancia de la gestión del talento humano como pilar estratégico para la consolidación organizacional.

PALABRAS CLAVE: *satisfacción laboral, compromiso organizacional, Sector Bancario.*

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the influence of job satisfaction on the organizational commitment of employees of the four largest Peruvian banking entities. Job satisfaction is measured through its 9 dimensions: remuneration, promotion, fringe benefits, co-workers, supervision, communication, contingent rewards, operating procedures and nature of work. Based on the theories of Maslow's needs, Alderfer's ERG and McClelland's learned needs, a quantitative methodology is used, with an explanatory scope and a non-experimental-cross-sectional design. A representative sample of 380 employees is used and data is collected through validated questionnaires. The use of PLS and SEM model, Cronbach's alpha test and factor analysis are expected to show how job satisfaction could be an important predictor of affective commitment, continuance and normative commitment. The need for human resources policies that promote employee satisfaction is emphasized as a means to enhance employee loyalty and dedication. This study contributes to the understanding of labor dynamics in the Peruvian banking sector and the relevance of human talent management as a strategic pillar for organizational consolidation.

KEYWORDS: *job satisfaction, organizational commitment, Banking Sector.*

ÍNDICE DE CONTENIDOS

RESUMEN.....	3
INTRODUCCIÓN.....	8
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	9
1.1 Planteamiento del problema de investigación.....	9
1.2 Preguntas de Investigación	11
1.3 Objetivo de la Investigación.....	11
1.4 Justificación	12
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	14
2.1 Teorías y Modelos	14
2.2 Bases Teóricas	19
2.2.1 Satisfacción Laboral.....	19
2.2.2 Remuneración	20
2.2.3 Promoción/Ascenso	21
2.2.4 Beneficios complementarios.....	21
2.2.5 compañeros de trabajo	22
2.2.6 Supervisión	23
2.2.7 Comunicación.....	23
2.2.8 Recompensas contingentes	24
2.2.9 Procedimientos de operación	24
2.2.10 Naturaleza del trabajo.....	25
2.2.11 Compromiso Laboral	28
2.2.12 Compromiso afectivo	28
2.2.13 Compromiso de continuidad.....	29
2.2.14 Compromiso normativo	29
2.3 Antecedentes.....	30
2.3.1 Antecedentes Internacionales	30
2.3.2 Antecedentes Nacionales.....	36
2.4 Contexto	38
.....	41
2.5 Hipótesis.....	43
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	49
3.1 Diseño de la Investigación	49
3.2 Población y Muestra.....	50
3.2.1 Población Objetivo	50
3.2.2 Tamaño de la Muestra	51
Gráfico Nº5: Fórmula Finita Muestra	51
3.2.3 Método de Recolección de Datos	52
3.2.4 Método de Análisis de Datos	53
CAPÍTULO IV: CONTRIBUCIÓN ESPERADA	56

4.1 Contribución Teórica	56
4.2 Contribución Práctica:	56
4.3 Estudios Futuros:	57
4.4 Limitaciones	57
CAPÍTULO V: BIBLIOGRAFÍA	58
CAPÍTULO VI: ANEXOS	65

ÍNDICE DE TABLAS

<u>Tabla N°1 Factores de motivación e higiene.....</u>	14
---	-----------

<u>Tabla N°2 Resumen variable independiente y dimensiones</u>	27
<u>Tabla N°3 Resumen variable dependiente y dimensiones</u>	30
<u>Tabla N°4: Créditos directos del sector bancario</u>	40
<u>Tabla N°5: Depósitos del sector bancario</u>	41
<u>Tabla N°6: Patrimonio del sector bancario</u>	41
<u>Tabla N°7: Empresas bancarias y sus colaboradores</u>	51
<u>Tabla N°8: Detalle del tamaño muestra</u>	52
<u>Tabla N°9: Valores Alfa de Cronbach</u>	53

ÍNDICE DE GRÁFICOS

<u>Gráfico N°1: Niveles de la teoría de Maslow</u>	15
--	----

<u>Gráfico N°2: Teoría McClelland</u>	17
<u>Gráfico N°3: Modelo de investigación base</u>	18
<u>Gráfico N°4: Modelo de investigación</u>	19
<u>Gráfico N°5: Fórmula Finita Muestra</u>	51

INTRODUCCIÓN

El sector bancario, desempeña un papel crucial en el panorama económico del país, es por ello que las instituciones financieras buscan optimizar su rendimiento y competitividad. Así,

dos conceptos emergen con especial relevancia: satisfacción laboral y compromiso organizacional.

Sandra, et al. (2020), indican que la satisfacción laboral se refiere a la percepción como una reacción emocional de los colaboradores hacia sus puestos de trabajo, su entorno y las condiciones en las realizan sus labores y actividades. Es un barómetro el cual mide desde la remuneración y beneficios hasta las relaciones interpersonales, pasando por oportunidades de desarrollo profesional, equilibrio entre vida laboral y personal.

Asimismo, en el ámbito bancario, donde la presión y las demandas son constantes, garantizar niveles adecuados de satisfacción laboral se convierte en un desafío y una necesidad. Por otro lado, Gelencsér et al. (2023), en su estudio indican que el compromiso con la organización aborda una relación más profunda entre el colaborador y la organización. No se trata solo de cómo se siente un colaborador con respecto a su trabajo, sino de cuánto está dispuesto a invertir, emocional y cognitivamente, en el éxito de la empresa. Un colaborador comprometido no solo está satisfecho, sino que siente una lealtad y conexión profunda con la misión, metas y objetivos de la organización (Jiroudi et al., 2016) .

A su vez, en los principales bancos del Perú, donde las decisiones y acciones de cada individuo pueden tener repercusiones significativas, este compromiso es esencial. Además, en el contexto de las principales empresas bancarias de Lima, estos elementos no solo afectan la moral y el bienestar de los colaboradores, sino que también tienen implicancias directas en la productividad, la retención de talento, la rentabilidad y sostenibilidad del negocio. Considerando el dinamismo y la competencia en el sector bancario limeño, es imperativo comprender y gestionar adecuadamente estos factores para garantizar el éxito a largo plazo de las organizaciones en este ámbito.

Partiendo de lo antes mencionado, se tiene que estos dos conceptos tienen consecuencias prácticas en la rotación de colaboradores, la productividad, la innovación y, finalmente, en los resultados bancarios. Por lo tanto, este estudio busca ver cómo la satisfacción que los colaboradores sienten en su trabajo incide en el compromiso que tienen hacia su organización, en las empresas bancarias peruanas más importantes.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema de investigación

Según Pérez (2020), el sistema bancario en el Perú siendo un pilar de la economía peruana, enfrenta desafíos particulares en términos de satisfacción y compromiso en las organizaciones.

En Lima, la elevada competitividad y presión de los bancos son conocidas por su ambiente altamente competitivo. Esta intensidad puede llevar a largas horas de trabajo, lo que a menudo se traduce en estrés y desgaste profesional, afectando directamente la satisfacción laboral (Andrei et al. 2020). Además, con la adopción de nuevas tecnologías y el avance hacia la digitalización, muchos roles en el sector bancario están siendo redefinidos o incluso desplazados. Esta incertidumbre puede llevar a una sensación de inseguridad laboral y, por ende, reducir el compromiso organizacional (Muhammad et al. 2018). A pesar de que los bancos suelen ofrecer salarios competitivos, la relación entre la compensación y las expectativas laborales (en términos de carga de trabajo y responsabilidad) a menudo se percibe como desequilibrada (Gelencsér et al., 2023).

En relación a las demandas del sector bancario en Lima, muchos colaboradores encuentran complicado lograr una estabilidad en lo laboral y personal a la vez, lo cual impacta negativamente en su satisfacción y bienestar general (Christian et al., 2023). A su vez, en algunas organizaciones, puede haber una desconexión entre los valores corporativos declarados y la realidad vivida por los colaboradores. Este desajuste puede erosionar la confianza y compromiso de los colaboradores en la compañía (Köse et al., 2017).

Por otro lado, las investigaciones sobre la necesidad constante de actualización en el sector bancario, determina que no todas las empresas ofrecen suficientes oportunidades de capacitación y desarrollo a sus colaboradores, lo que puede generar sentimientos de estancamiento o falta de crecimiento profesional (Wiradendi et al., 2023).

De otro lado, en la actualidad dadas las fluctuaciones económicas y las crisis que pueden afectar al sector bancario. Markovits, et al. (2014), precisan que la preocupación por la estabilidad laboral puede ser un factor constante, impactando el compromiso y la satisfacción laboral. Además, Kim et al. (2016) indican que las nuevas generaciones de colaboradores, como los millennials y la Generación Z, tienen expectativas y valores diferentes respecto al trabajo. Las empresas que no logran adaptarse a estas diferencias pueden enfrentar problemas de retención y compromiso. Por último, la existencia de desigualdad de género en el sector bancario en cuanto a roles de liderazgo, salarios y oportunidades de desarrollo, afecta la satisfacción y el compromiso de los colaboradores (Byron et al. 2019).

1.2 Preguntas de Investigación

1.2.1 Pregunta General

- ¿De qué manera influye la satisfacción laboral en el compromiso laboral de los colaboradores de las principales empresas bancarias en Perú?

1.2.2 Preguntas Específicas

- ¿De qué manera influye la remuneración en el compromiso laboral de los colaboradores de las principales empresas bancarias en Perú?
- ¿De qué manera influye la promoción en el compromiso laboral de los colaboradores de las principales empresas bancarias en Perú?
- ¿De qué manera influyen los beneficios complementarios en el compromiso laboral de los colaboradores de las principales empresas bancarias en Perú?
- ¿De qué manera influyen los compañeros de trabajo en el compromiso laboral de los colaboradores de las principales empresas bancarias en Perú?
- ¿De qué manera influye la supervisión en el compromiso laboral de los colaboradores de las principales empresas bancarias en Perú?
- ¿De qué manera influye la comunicación en el compromiso laboral de los colaboradores de las principales empresas bancarias en Perú?
- ¿De qué manera influyen las recompensas convergentes en el compromiso laboral de los colaboradores de las principales empresas bancarias en Perú?
- ¿De qué manera influyen los procedimientos de operación en el compromiso laboral de los colaboradores de las principales empresas bancarias en Perú?
- ¿De qué manera influye la naturaleza del trabajo en el compromiso laboral de los colaboradores de las principales empresas bancarias en Perú?

1.3 Objetivo de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

- Determinar si la satisfacción laboral influye en el compromiso laboral de los colaboradores de las principales empresas bancarias en Perú.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Determinar si la remuneración influye en el compromiso laboral de los colaboradores de las principales empresas bancarias en Perú.

- Determinar si la promoción influye en el compromiso laboral de los colaboradores de las empresas bancarias en Perú.
- Determinar si los beneficios complementarios influyen en el compromiso laboral de los colaboradores de las empresas bancarias en Perú.
- Determinar si los compañeros de trabajo influyen en el compromiso laboral de los colaboradores de las empresas bancarias en Perú.
- Determinar si la supervisión influye en el compromiso laboral de los colaboradores de las empresas bancarias en Perú.
- Determinar si la comunicación influye en el compromiso laboral de los colaboradores de las empresas bancarias en Perú.
- Determinar si las recompensas convergentes influyen en el compromiso laboral de los colaboradores de las empresas bancarias en Perú.
- Determinar si los procedimientos de operación influyen en el compromiso laboral de los colaboradores de las principales empresas bancarias en Perú.
- Determinar si la naturaleza del trabajo influye en el compromiso laboral de los colaboradores de las principales empresas bancarias en Perú.

1.4 Justificación

1.4.1 Justificación por Conveniencia

El presente estudio es conveniente, pues permite ver la relevancia que tiene la satisfacción laboral de los colaboradores y cómo esta se vincula con el compromiso de los mismos en los 4 principales bancos del país. Hace referencia a cómo los colaboradores sienten y perciben su trabajo y es primordial para su compromiso con los fines de la organización. Este estudio servirá para que las entidades del sector bancario le presten atención a aquellas dimensiones que generen una mayor incidencia en el compromiso de sus colaboradores logrando retener el talento, asegurar la productividad y obtener los mejores resultados.

1.4.2 Justificación práctica

El presente trabajo de investigación posee una justificación práctica porque permite determinar qué factores permiten contrarrestar uno de los principales problemas que enfrentan los bancos más conocidos de Perú. Estos factores son el estrés y el desgaste laboral que poseen sus colaboradores debido a la alta competitividad y presión en el sector bancario, traduciéndose en insatisfacción laboral y falta de compromiso. De esta manera, las entidades financieras

pondrán poner mayor atención a las dimensiones que tengan mayor influencia en el compromiso de los colaboradores, logrando que no se afecte su trabajo y la organización, sino que también que se sientan realmente satisfechos y motivados.

Este trabajo evaluará las dimensiones desde una nueva perspectiva, puesto que se enfocará en los colaboradores desde un nuevo contexto después de pandemia.

1.4.3 Justificación por Relevancia social.

Un sector bancario sólido y confiable, respaldado por colaboradores comprometidos y satisfechos, es esencial para garantizar una economía robusta. Por esta razón, las empresas bancarias, al revisar las áreas identificadas en esta investigación, podrán mejorar la eficiencia, reducir la rotación de colaboradores y fortalecer su reputación. De esta manera, los colaboradores pueden disfrutar de un mejor ambiente de trabajo y más oportunidades de desarrollo. La sociedad, a su vez, podrá confiar en un sistema bancario más resiliente y confiable.

El estudio tiene el potencial de redefinir y mejorar las prácticas laborales dentro del sector bancario peruano. Al centrarse en la satisfacción y el compromiso de los colaboradores, la investigación puede influir en la formulación de políticas y estándares para promover ambientes laborales saludables, no solo en el sector bancario sino en otros sectores económicos. A largo plazo, la investigación puede contribuir a una economía más estable, una fuerza laboral más satisfecha, una sociedad más equitativa y justa.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Teorías y Modelos

Valaei et. al (2016) mencionan cuatro teorías las cuales permiten una mejor comprensión del concepto de la satisfacción de los colaboradores en sus centros de trabajo. Estas teorías son: dos factores de Herzberg, jerarquía de las necesidades de Maslow, ERG de Alderfer y las necesidades aprendidas de McClelland.

Con respecto a la teoría de los dos factores de Herzberg, Lee et al. (2022) señalan que comprende dos conjuntos de factores: motivación y de higiene. La primera hace referencia a los aspectos intrínsecos al trabajo, mientras que la segunda se refiere a los aspectos extrínsecos al trabajo. Ambos conjuntos de factores pueden influir tanto en la satisfacción como en la insatisfacción laboral de los colaboradores. Thant et. al (2021) señalan que algunos factores de motivación los cuales conducen a la satisfacción en el ambiente laboral son: reconocimiento, el logro, crecimiento, trabajo entre sí, entre otros. Y los factores higiénicos incluyen: política y administración de empresa, seguridad laboral, salario, entre otras. A continuación, la tabla N° 1 detalla la clasificación de los factores de motivación e higiene.

Tabla N°1 Factores de motivación e higiene

Factores de Motivación	Factores de Higiene
Logros	Política de empresa Política de administración
Reconocimiento	Supervisión
Trabajo en sí	Relación interpersonal
Responsabilidad	Condiciones de trabajo
Avance	Salario
Posibilidad de crecimiento	Vida personal
	Estado
	Seguridad en el empleo

Fuente: Elaboración propia a partir de Lee, et al. (2022)

Por otro lado, para Hamra (2020) la teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow afirma el hecho de que las personas presentan ciertas necesidades y que estas explican acciones y reacciones de las mismas. Menciona que existen 5 niveles de las necesidades que son: fisiológicas, de seguridad, sociales y amorosas, de identidad y estima y por último de realización donde es esencial que las personas alcancen cada etapa de forma consecutiva empezando por la más básica para poder progresar y alcanzar los últimos niveles que van de la mano con el desarrollo y el éxito individual. A continuación el Gráfico N° 1 menciona los 5 niveles.

Gráfico N°1: Niveles de la teoría de Maslow



Fuente: Elaboración propia utilizando como referencia a Hamra (2020)

Según Turienzo et al. (2016), indican que el autor Alderfer se inspiró en la pirámide de Maslow. Propuso su propia teoría de motivación humana: ERG, que comprende existencia, relación y crecimiento. Según Kurt et al. (2023) innovaron al sugerir que en el ERG a diferencia del modelo escalonado de Maslow, las necesidades no necesariamente siguen un orden jerárquico. Esto implica que una persona puede sentirse motivada por cualquier necesidad en cualquier momento, dependiendo de lo que más la impulse a actuar.

Según Cárdenas et al. (2017), mencionan que la teoría de Alderfer se divide en 3 categorías: existencia, esta categoría abarca diferentes necesidades básicas que usa el ser humano para su supervivencia que incluye tanto las necesidades fisiológicas (como el alimento, el agua y el refugio) como las de seguridad ya que estas necesidades son comparables a los dos niveles más bajos en la pirámide de Maslow; relación, esta categoría se refiere a las necesidades que tienen las personas de establecer relaciones interpersonales significativas, se indica que son las necesidades sociales, de pertenencia, de ser aceptado y valorado por los demás que corresponde en gran medida al nivel de pertenencia en la pirámide de Maslow; crecimiento, en esta categoría se encuentran las necesidades más internas y personales de desarrollo y crecimiento individual que abarca la autoestima y la autorrealización, que son los dos niveles más altos de la pirámide de Maslow.

Según Marcos et al. (2021), la teoría ERG es la "frustración-regresión" para lo cual señala que esto significa que si una necesidad de orden superior está constantemente frustrada, el individuo puede regresar y enfocarse más en satisfacer una necesidad de orden inferior.

Por un lado, según Bohórquez et al. (2020) la teoría de McClelland clasifica las diferentes necesidades que posee un individuo. En primer lugar, la necesidad de logro, que hace referencia al esfuerzo de sobresalir, la persistencia por alcanzar el éxito y el logro de sobrepasar los estándares. En segundo lugar, la necesidad de poder, que hace referencia a persuadir a las personas para comprometerse en una forma que no lo harían, es decir que debe de tener la capacidad de influir, controlar y tener un impacto en los demás. En tercer lugar, la necesidad de afiliación, que se refiere a la aspiración de generar un vínculo con otras personas. En otras palabras, la capacidad de establecer relaciones interpersonales cercanas/amicales con el resto.

Por otro lado, los individuos tienen mayor motivación cuando desean la excelencia o ser más competitivos para cumplir sus objetivos de acuerdo a su desempeño. Chiavenato et al. (2017) señalan lo siguiente: “la teoría de McClelland se refiere acerca de la necesidad del logro de los individuos que se diferencian por el deseo de realizar mejor sus tareas o labores”.

Por último, Donawa et al. (2019) resaltan que McClelland hace referencia a que los individuos buscan metas desafiantes pero no se sienten conformes cuando tienen éxito por la suerte. Perciben como desafío el desempeño de resolver algún problema asumiendo la responsabilidad personal; ya sea, de un fracaso o éxito. Una de las principales características del individuo es evitar las tareas muy difíciles; dado que, su desempeño dependerá de la dificultad de resolver el problema.

Gráfico N°2: Teoria McClelland

Teoria de McClelland	
Motivación de logro	Deseo de la excelencia
	Trabajo bien realizado
	Aceptar responsabilidades
	Necesita feedback
Motivación de poder	Le gusta que lo consideren importante
	Quiere prestigio y status
	Le gusta que predomine sus ideas
	Suele tener mentalidad política
Motivación de afiliación	Le gusta ser popular
	Le gusta el contacto con los demás
	Le disgusta estar solo
	Le gusta ayudar a otras personas

Fuente: Elaboración propia utilizando como referencia a Bohórquez, Pérez, Caiche & Benavides

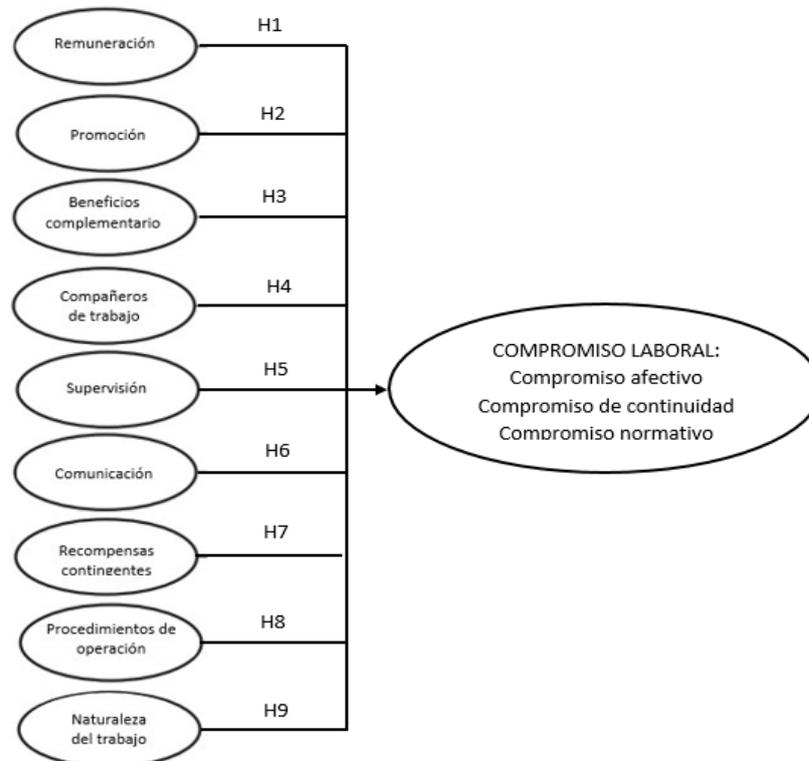
Es así que en su estudio Valaei et al. (2016) utilizan el siguiente modelo para determinar la incidencia de la satisfacción que poseen los colaboradores en su compromiso con la organización, utilizando como muestra a los colaboradores de las PYMES del rubro de Informática y comunicaciones.

Gráfico N°3: Modelo de investigación base



Fuente: Elaboración propia a partir de Valaei et al. (2016)

En esta investigación, se ha realizado una adaptación al modelo utilizado por Valaei et al (2016) para establecer que tanto incide la satisfacción laboral en el compromiso que poseen los colaboradores hacia su centro de trabajo, en 4 de las entidades bancarias más importantes del Perú.

Gráfico N°4: Modelo de investigación

Fuente: Elaboración propia a partir de Valaei et al. (2016)

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral como concepto ha venido siendo estudiado por múltiples autores, cada uno con una perspectiva distinta, desde hace muchos años. Por ejemplo, Boles et al. (2017) define la satisfacción laboral como aquella actitud que posee un individuo con referencia a su centro laboral. Hace alusión a la forma en que uno se siente ya sea de manera positiva o negativa en base a los aspectos tanto intrínsecos como extrínsecos de su propio trabajo. Mientras que Woldearegay et al. (2021) definen la satisfacción laboral como aquellos sentimientos que un colaborador posee acerca de sus experiencias laborales en base a experiencias pasadas, expectativas actuales o alternativas disponibles.

La variable satisfacción laboral es una variable unidimensional (Ismail et al., 2016), y una variable multidimensional, pues se explica mediante el pago, la promoción, la supervisión, entre otros (Noor et al., 2020); asimismo se ha comprobado la influencia que tiene en el

compromiso que tienen los colaboradores con su centro de trabajo. (Bashir et al. 2019; Dramićanin et al. 2020; Valaei et al. 2016).

Hendri et al. (2019) señalan cuán importante es la satisfacción laboral para las diversas empresas, pues la satisfacción se considera como una serie de percepciones individuales de los colaboradores que afectan directamente en sus actitudes y comportamientos que tienen en su trabajo. Es por ello que, Winarsih et al. (2021), mencionan el hecho de que la satisfacción laboral afecta la moral laboral, nivel de disciplina y el desempeño laboral de modo que si la satisfacción se obtiene del trabajo, se obtiene una disciplina, moral y desempeño laboral bueno.

Por otro lado, Köse et al. (2017) consideran la satisfacción laboral como un impacto positivo que los colaboradores tienen en su ambiente laboral y que a su vez permite que puedan obtener un comportamiento positivo como resultado de esta buena experiencia. A su vez, Dramićanin et al. (2020) sostienen que dicha satisfacción es una de las necesidades más importantes de cada persona para que pueda lograr ser feliz, exitosa y productiva, representando así una sensación de satisfacción como una expresión de la percepción de todo lo que un trabajo puede proporcionar a una persona.

Asimismo, Sandra, et al. (2020) mencionan que existen 9 factores en el trabajo que son relevantes para la satisfacción laboral como: remuneración, ascenso, supervisión, recompensas contingentes, beneficios complementarios, procedimientos operativos, trabajo en equipo, naturaleza del trabajo y comunicación.

Estos factores se han utilizado para explicar la satisfacción laboral en investigaciones realizadas en Malasia (Noor et al. 2020; Valaei et al. 2016) Serbia (Dramićanin et al. 2020) Hungría (Gelencsér et al. 2023).

2.2.2 Remuneración

Hendri et al. (2019) definen la remuneración como la recompensa monetaria dada por una organización al colaborador con el fin de que pueda cubrir sus necesidades básicas.

Noor et al. (2020) señalan como un factor determinante que tiene influencia en la satisfacción laboral al salario. Mientras que Abdullah et al. (2019) mencionan que la satisfacción salarial se describe como el sentimiento ya sea positivo o negativo que posee un colaborador hacia la remuneración en su centro de trabajo.

Además, Ibrahim et al. (2019) mencionan que una de las razones por la que los colaboradores renuncian a su trabajo es porque no se encuentran satisfechos con la remuneración establecida por sus empresas.

En muchas investigaciones realizadas sobre la satisfacción laboral, la remuneración fue una de las dimensiones seleccionadas para ayudar a explicar la variable satisfacción laboral (Valaei & Jiroudi, et al. 2016; Gelencsér et al. 2023; Valaei et al. 2016). Estudios realizados en India, Turquía, Malasia (Bashir et al. 2019; Köse et al. 2017; Noor et al. 2020) han hallado que un factor clave tanto para la satisfacción como para el compromiso en los colaboradores es la remuneración.

2.2.3 Promoción/Ascenso

Noor et al. (2020) definen la promoción/ascenso como la oportunidad que te da un trabajo de tener un avance rápido en el mismo. También menciona que mientras mayor tiempo tengan los colaboradores en su trabajo, mayor oportunidad tendrán de ser promovidos.

Asimismo, Ibrahim et al. (2019) señalan que la satisfacción y el compromiso laboral entre los colaboradores se incrementa cuando las empresas ofrecen políticas de promoción justas. Gelencsér et al. (2023) señalan que la planificación de carrera, línea de carrera y el desarrollo de trayectorias profesionales son de suma importancia para los colaboradores y la insatisfacción por falta de alguno se considera como el principal motivo de rotación de personal. Por otro lado, Baljoon et al. (2018) mencionan que si la promoción se encuentra relacionada con los logros es considerada como uno de los factores de motivación más importante y la falta de este desmotiva a los colaboradores.

En varios estudios realizados sobre la satisfacción laboral, la promoción/ascenso fue una de las dimensiones que se seleccionó para poder explicar la variable satisfacción laboral (Dramićanin, et al. 2020; Köse et al. 2017; Valaei & Jiroudi, et al. 2016). Investigaciones realizadas en Malasia y Filipinas (Valaei et al. 2016; Ibrahim 2019) han encontrado que la promoción es un factor de suma importancia que tiene influencia en la satisfacción y compromiso laboral de los asalariados.

2.2.4 Beneficios complementarios

Abdullah et al. (2019) definen los beneficios complementarios como aquellos incentivos, bonificaciones y recompensas que reciben los colaboradores por su esfuerzo de parte del empleador. Por otro lado, según Valaei et al. (2016), existen dos tipos de beneficios complementarios: beneficios monetarios y no monetarios. Pueden ser en efectivo en caso de ser monetarios o subsidios de viaje, seguros, entre otros en caso de ser no monetarios (Abdullah et al. 2019). Ashraf et al. (2020) mencionan que estos beneficios pueden mejorar su eficiencia, influir en la satisfacción laboral y a tener un mayor grado de compromiso laboral.

Gelencsér et al. (2023), señalan que la retención de personal en las organizaciones puede mejorar con beneficios complementarios como por ejemplo prestaciones extras dependiendo del tiempo de trabajo o beneficios flexibles, esto genera que aumente la satisfacción de los colaboradores.

Diversas investigaciones elaboradas sobre la satisfacción laboral señalan que los beneficios complementarios fue una de las dimensiones utilizadas para poder explicar la variable satisfacción laboral (Gelencsér et al. 2023; Valaei et al. 2016; Ibrahim 2019). A su vez, estudios desarrollados en Serbia y Bangladesh (Dramićanin, et al. 2020; Ashraf 2020) han demostrado que los beneficios complementarios como incentivo para la satisfacción laboral tienen influencia en el compromiso laboral.

2.2.5 compañeros de trabajo

Por un lado, Boles et al. (2017) resaltan que los gerentes o directivos tienen un importante rol que desempeñan en el mantenimiento de un ambiente de trabajo positivo, ya que son parte fundamental para la integración de nuevos colaboradores y la resolución de conflictos entre colaboradores. Por ende, un buen ambiente laboral influye positivamente para la retención de trabajadores y en el buen desempeño laboral. Esta implicación también es asumida por Valaei et al. (2016); dato que señala que la participación de los compañeros de trabajo puede reducir significativamente el estrés y aumentar la satisfacción laboral.

Por otro lado, Ismail et al. (2021) afirman que seleccionar la persona adecuada para el puesto correcto, es una de las decisiones más relevantes por los gerentes de las principales empresas. Es decir, que deben contratar a aquellos candidatos que posean características con habilidades orientadas a trabajo en equipo para mantener un ambiente de trabajo agradable y amigable. Es así que, un alto nivel de satisfacción laboral depende de una buena relación entre colegas.

Por último, Yunus et al. (2020) mencionan que si la relación entre colegas directos es inadecuada o hay un conflicto, puede haber rivalidad en el lugar y esto afectaría de manera negativa la calidad de trabajo. Por el contrario, una buena relación con los colaboradores contribuye con el compromiso y fidelidad a largo plazo, por lo que los colaboradores deben esforzarse por contribuir a una comunidad laboral unificada y solidaria. Investigaciones realizadas en Malasia, Serbia, (Valaei et al. 2016; Dramicanin 2021) han encontrado que la variable compañeros de trabajo tiene un fuerte vínculo y una incidencia con el compromiso laboral.

2.2.6 Supervisión

Por un lado, Valaei et al. (2016) indican que la participación del supervisor puede aumentar la satisfacción dentro de la organización comenzando por los colaboradores, dado que, el colaborador percibe una mayor calidad laboral cuando el supervisor observa de manera detallada su desempeño. Además, encontraron que las opiniones o sugerencias que un colaborador pueda aportar a la organización se encuentran fuertemente influenciadas por la relación que lleva con su supervisor, pues tiene la confianza necesaria para que su opinión sea tomada en cuenta.

Por otro lado, Tinkova et al. (2021) opinan que si los colaboradores tienen la pertinencia de ser parte de la toma de decisiones, se sentirán valorados y escuchados por la organización y se darán cuenta que son una parte importante de la misma, y esto contribuirá significativamente a aumentar su lealtad a la empresa.

Finalmente, Winarsih et al. (2021) afirman que los colaboradores que se sienten valorados participan en el alcance de los objetivos, puesto que, están comprometidos con la organización. Para ello, los gerentes deben poder expresar un ambiente laboral cordial y de apoyo hacia ellos. A su vez, indican que cuando los líderes llevan a cabo una supervisión excesiva harán que los colaboradores se sientan incómodos para trabajar, lo cual indica que el apoyo del supervisor es bajo, influyendo en el bajo compromiso de la firma y la satisfacción organizacional de los asalariados. Estudios desarrollados en Estados Unidos, Malasia (Boles 2017; Valaei et al. 2016) han demostrado que la supervisión tiene una relación efectiva y positiva en el compromiso de los asalariados.

2.2.7 Comunicación

Dramicanin et al. (2021), resaltan que la comunicación en el trabajo es una de las características de una cultura organizacional altamente participativa. Además, el propósito de la comunicación con los colaboradores es desarrollar, diseñar, implementar y coordinar las operaciones diarias; dado que, se transmiten los objetivos, creencias y logros de una organización sintiéndose mucho más identificados con esta.

Según, Cadena et al. (2021) indican que la comunicación eficaz interna con los colaboradores es crucial para que una organización sobreviva y se desarrolle, dado que, la comunicación interna efectiva de los colaboradores conduce al establecimiento de vínculos y/o relaciones organizacionales agradables entre los colaboradores, mejorando en consecuencia aquellas relaciones públicas que se dan en la organización.

Finalmente, Kim et al. (2021) evidencian a la comunicación interna organizacional como un proceso clave que tiene un rol relevante en la predicción del compromiso en el lugar de trabajo y la retención de colaboradores. Investigaciones elaboradas en Malasia, Pakistán (Wolor 2023; Ismail 2021) han evidenciado que la comunicación es un componente de mucha importancia que va a impactar significativamente en el compromiso de los jornaleros.

2.2.8 Recompensas contingentes

Ashraf et al. (2020), indican que las recompensas contingentes hacen referencia a los bonos basados en el rendimiento, estos pueden aumentar la satisfacción de los colaboradores y que a la vez influye ciertamente en su compromiso con su trabajo. Asimismo, según Gelencsér et al. (2023), la retribución por rendimiento es una contraprestación por el trabajo y la compensación adecuada es un factor crítico para la satisfacción laboral. Además, una mayor motivación puede conducir a un mejor rendimiento y a una mayor satisfacción laboral, lo que puede incrementar el compromiso en la organización por parte de los colaboradores (Ibrahim et al., 2023).

Mohamed et al. 2020, indican que los incentivos son vitales para retener a los trabajadores, ya que les hacen sentirse relevantes para la empresa. También, mencionan que las acciones efectivas de la gestión en los recursos humanos, incluyen recompensas y reconocimientos basados en el rendimiento, pueden aumentar la satisfacción laboral de los colaboradores y fortalecer el compromiso que tienen con la organización donde laboran.

Alcázar Cruz et al. (2020) indican que las recompensas contingentes son un componente importante para determinar la satisfacción laboral, de modo que en la investigación se muestre en los resultados una relación entre las recompensas contingentes y el rendimiento organizativo de manera positiva. Es decir, las organizaciones deben reconsiderar y adaptar sus sistemas de recompensa, para abordar los nuevos desafíos y garantizar la satisfacción de los colaboradores (Wolor et al. 2023).

2.2.9 Procedimientos de operación

Gelencsér et al. (2023), señalan que las normas que deben cumplirse durante un flujo de trabajo se denominan procedimientos operativos organizativos. Por otro lado, indica que es necesario normalizar las actividades laborales y proporcionar normas claras e inequívocas que fomenten un funcionamiento eficaz antes de introducir procedimientos operativos para coordinar las operaciones de trabajo. Además, Valaei et al. (2016) señalan que es necesario revisar los procedimientos actuales porque, la insatisfacción con los procedimientos operativos reduce el bienestar como el compromiso de los colaboradores.

Según Winarsih et al. (2021), señalan que los procedimientos operativos eficientes se enfocan en crear un ambiente de trabajo que fomente la satisfacción de los colaboradores manteniendo políticas claras, sistemas de recompensas y comunicación efectiva, esto impacta directamente en cómo los colaboradores perciben su rol y valor dentro de la empresa. En un ejemplo el autor Valaei et al. (2016) destaca que la característica ‘influencia sectorial’ es parte de los procedimientos de operación; dado que, la relación antes mencionada puede variar según el sector.

Wolor et al. (2023), señalan que la alineación de los valores de la empresa con sus colaboradores, se refleja y se nutre a través de los procedimientos de operación; puesto que, apoyan a la ética y balance entre la vida en el trabajo y lo personal los cuales pueden reforzar el compromiso de los colaboradores con su institución

2.2.10 Naturaleza del trabajo

Jiroudi et al. (2016), señalan que se ha descubierto que la naturaleza de la tarea es un aspecto importante de la satisfacción laboral que favorece el rendimiento en el trabajo. La naturaleza del trabajo varía según el sector. Por ejemplo, según el autor Arriagada et al. (2018) los trabajadores de ICT-SMEs, medios de comunicación, turismo y salud pueden tener diferentes percepciones sobre la satisfacción y el compromiso debido a las características específicas de sus trabajos. Sin embargo, se ven influenciados en todos los sectores por cómo los colaboradores perciben la naturaleza de sus tareas y responsabilidades. También, la naturaleza del trabajo está relacionada con la percepción de equidad y a su vez de justicia en el lugar de trabajo. Si los colaboradores sienten que su trabajo es significativo, y que sus contribuciones son valoradas y reconocidas, es probable que estén más satisfechos y comprometidos con la organización (Woldearegay et al., 2021).

Gelencsér et al. (2023), afirman que el significado, el interés, la complejidad, la claridad, la variedad de tareas, la cooperación con los compañeros y la autonomía en el trabajo son aspectos de la naturaleza del trabajo. Por otro lado, según Limpo et al. (2023), la cultura organizacional y el tipo de liderazgo presente están fuertemente influenciados por la naturaleza del trabajo. Un liderazgo empoderado y ético puede permitir que los colaboradores sientan que su trabajo tiene un propósito y significado, lo cual tiene una amplia probabilidad de aumentar su satisfacción y compromiso. Gelencsér et al. (2023) explican que los directivos deben asegurarse de que los trabajadores cualificados puedan realizar su trabajo de forma autónoma y participar inclusive en la toma de decisiones en su posición de especialización. También,

Ochoa et al. (2023), han señalado los efectos positivos del significado del trabajo, incluida la satisfacción laboral, mayores niveles de compromiso, rendimiento, motivación y apertura.

A continuación, muestra un tabla resumen de cada una de las variables y dimensiones.

Tabla N°2 Resumen variable independiente y dimensiones

VARIABLE / DIMENSIONES	AUTOR	DEFINICIÓN
SATISFACCION	Woldearegay et al. (2021)	Sentimientos que un colaborador posee sobre sus experiencias laborales en base a experiencias pasadas, expectativas actuales o alternativas disponibles
	Boles et al. (2017)	Actitud que posee un individuo con referencia a su centro laboral. Hace alusión a la forma en que uno se siente ya sea de manera positiva o negativa en base a los aspectos tanto intrínsecos como extrínsecos de su propio trabajo
REMUNERACIÓN	Hendri et al. (2019)	Recompensa monetaria dada por una organización al colaborador con el fin de que pueda cubrir sus necesidades básicas.
PROMOCIÓN	Noor et al. (2020)	Oportunidad que te da un trabajo de tener un avance rápido en el mismo ya sea como: planificación de carrera, línea de carrera y desarrollo de trayectoria
BENEFICIOS COMPLEMENTARIOS	Abdullah et al. (2019)	Incentivos, bonificaciones y recompensas que reciben los colaboradores por su esfuerzo de parte del empleador. Existen dos tipos: beneficios monetarios y no beneficios monetarios
COMPALEROS DE TRABAJO	Ismail et al. (2021)	Seleccionar a la persona adecuada para el puesto correcto es una de las decisiones más importantes por los gerentes de las empresas.
SUPERVICIÓN	Valaei et al. (2021)	La participación del supervisor aumenta la satisfacción dentro de la organización comenzando por los colaboradores que perciben una mayor calidad laboral cuando el supervisor observa de manera detallada su desempeño.
COMUNICACIÓN	Cadena et al. (2021)	Una comunicación eficaz entre los colaboradores es crucial para que una empresa sobreviva y se desarrolló, dado que, conduce al establecimientos de vínculos organizacionales.
PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN	Gelencsér et al. (2023)	Son las normas que deben cumplirse durante un flujo de trabajo que fomente un funcionamiento eficaz dentro del trabajo.
RECOMPENSAS CONVERGENTES	Ashraf et al. (2020)	Son bonos basados en el rendimiento que puede aumentar la satisfacción de los colaboradores y que a su vez influye en su compromiso.
NATURALEZA DE TRABAJO	Woldearegay et al. (2021).	Está relacionada con la percepción de equidad y a su vez de justicia en el lugar de trabajo.

Fuente: Elaboración propia

2.2.11 Compromiso Laboral

Boles et al. (2017), señalan que el compromiso laboral es considerado un componente elemental que permite a los colaboradores involucrarse tanto con sus labores como también con aquellos propósitos y valores que posee la compañía. La variable compromiso laboral es una variable multidimensional, pues se explica mediante el compromiso normativo, de continuidad y afectivo. Así mismo, se ha comprobado que influye en el desempeño laboral en diferentes culturas como en Turquía (Serap et al., 2017).

Según el estudio de Köse et al. (2017), realizado en Turquía indica que un alto compromiso organizacional se ha relacionado positivamente con los valiosos resultados organizacionales, incluidas competencias de desempeño laboral pero con menor intención en buscar oportunidades de nuevos empleos y disminución en la rotación de los colaboradores.

Martins et al. (2023), en su estudio señalan que el compromiso organizacional evidencia cuánto sacrificio está dispuesto un colaborador a realizar por una organización, cuánto acepta sus valores y objetivos y con qué ímpetu evidencian el compromiso con sus lugares de trabajo. Además, Lulewicz et al. (2022) indican que un mayor nivel de compromiso de los colaboradores se refleja en un trabajo más eficiente y con mayor rendimiento, lo que incurre positivamente en la satisfacción del consumidor como en la representación de la organización

Finalmente, el compromiso se puede clasificar en 3 enfoques: “compromiso afectivo, de continuidad y normativo”. Boles et al. (2017) señalan que el compromiso afectivo hace alusión a los sentimientos, la pertenencia y el sentido de apego a la organización. Se considera como una medida más eficaz del compromiso organizacional en comparación al compromiso de normativo y al continuidad .

2.2.12 Compromiso afectivo

El compromiso afectivo según Panagiotis et al. (2016), es el interés emocional de un colaborador hacia la empresa siendo un motivo para desempeñar sus labores en la organización más allá de la remuneración económica. También, podría definirse como la filiación psicológica del colaborador tanto con la misión como con la visión de la organización. Es decir, los colaboradores con mayor nivel de compromiso afectivo, están abiertos a los constantes cambios organizacionales, siendo partícipes de los mismos y proponiendo mejoras para la organización

Valaei et al. (2016), indican como el compromiso de tipo afectivo revela el dominio emocional, identificación y el compromiso de un colaborador con una empresa. Asimismo, los colaboradores con alto grado de compromiso de tipo afectivo aportan mayor fuerza y vitalidad

a favor de la organización porque desean sentirse parte de la organización y esforzarse más en sus tareas.

2.2.13 Compromiso de continuidad

Yunus et al. (2020), señalan que el compromiso de tipo continuidad es definido como la conciencia en que los colaboradores relacionan los costos que se encuentran asociados con dejar la organización, es decir que dejar una organización sería costoso para el colaborador. Además, cuando se evidencia un grado de compromiso continuo esto quiere decir que el colaborador pretende permanecer en la organización por una etapa de tiempo mucho más prolongado. Pues, percibe que debería quedarse debido a la inversión de energía y se ha adherido a la empresa.

2.2.14 Compromiso normativo

Por un lado, según Valaei et al. (2016), el compromiso normativo señala la convicción en la que el colaborador es vinculado a la organización después de ingresar a la organización. Este es aquel grado de compromiso, en el cual un colaborador percibe comprometido a permanecer en la empresa porque se considera correcto. Los colaboradores con un alto grado de compromiso normativo incrementan su vitalidad en nombre de la empresa. Esto se debe a que tienen la sensación de que deben llevar a cabo este comportamiento.

Por otro lado, Gelencsér et al. (2023) en su estudio señala que es cuando un colaborador siente la obligación moral de ser miembro de una organización. además puede interpretarse como el resultado del proceso de socialización individual, experiencias previas y factores culturales que determinan el grado de compromiso de los colaboradores. También, señala que el compromiso normativo puede ser desencadenado por esfuerzos organizacionales (promoción, capacitación, reconocimiento) que inducen a un sentido de reciprocidad por parte de los colaboradores.

A continuación, se muestra una tabla resumen de la variable dependiente y sus dimensiones.

Tabla N°3 Resumen variable dependiente y dimensiones

VARIABLE / DIMENSIONES	AUTOR	DEFINICIÓN
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Boles et al. (2017)	Es considerado un componente elemental que permite a los colaboradores involucrarse tanto con sus labores como también con aquellos propósitos y valores que posee la empresa.
	Kose et al. (2017)	Un alto compromiso organizacional se ha relacionado positivamente con los valiosos resultados organizacionales.
COMPROMISO AFECTIVO	Panagiotis et al. (2016)	Es el interés emocional de un colaborador hacia la empresa siendo un motivo para desempeñar sus labores en la organización más allá de la remuneración económica.
COMPROMISO DE CONTINUIDAD	Yumus et al. (2020)	Los colaboradores relacionan los costos que se encuentran asociados con dejar la organización. Han invertido en energía y se ha adherido a la empresa.
COMPROMISO NORMATIVO	Valaei et al. (2016)	Señala la convicción en la que el colaborador es vinculado a la organización después de ingresar a la empresa. El colaborador considera correcto sentirse comprometido con la firma.

Fuente: Elaboración Propia

2.3 Antecedentes

2.3.1 Antecedentes Internacionales

El trabajo de Valaei et al. (2016), tuvo como objetivo “examinar el vínculo o relación estructural que se da a través de las nueve facetas de satisfacción laboral de Spector, facetas de compromiso organizacional y su incidencia en años de experiencia de los colaboradores en las relaciones de satisfacción y compromiso”. En esta investigación se tuvo una muestra de 256 colaboradores, donde se hizo uso de un cuestionario en escala de Likert del 1 al 7 para la recolección de datos. Por otro lado, para analizar los datos se hizo uso del modelo PLS y SEM, la prueba alfa de Cronbach y el análisis de factores.

Como resultados, hallaron que las dimensiones de pago, promoción, beneficios complementarios, comunicación, procedimientos operativos, compañeros de trabajo y naturaleza se encuentran relacionadas de manera positiva con el compromiso afectivo. A su

vez, las dimensiones de pago, beneficios complementarios, supervisión, operaciones, naturaleza del trabajo, pago, recompensas contingentes y promoción también poseen una relación positiva con el compromiso normativo. En las conclusiones los autores obtuvieron que todas las hipótesis fueron aceptadas y que además, existe un elevado grado de satisfacción laboral en los colaboradores de Pequeñas y medianas empresas -TIC con su trabajo desde múltiples perspectivas como supervisión, compañeros de trabajo comunicación, recompensas contingentes, naturaleza del trabajo y procedimientos operativos. Finalmente, los autores en su investigación tuvieron ciertas limitaciones como por ejemplo, el cuestionario utilizado se encontraba en idioma inglés y no fue traducido al idioma malayo, indio ni chino. Además, la muestra utilizada fue pequeña y se recopilaban datos de pocos colaboradores.

Gelencsér, et al. (2023) en la investigación que elaboraron buscaron “crear un modelo para identificar los determinantes clave del bienestar de los colaboradores y la retención de la fuerza laboral”. En este estudio se empleó una muestra de 406 personas. Mientras que para analizar los datos recopilados se aplicó el modelo PLS-SEM. 220 colaboradores que fueron encuestados a través de un cuestionario.

Es así que como resultados, los investigadores obtuvieron que se aceptaron todas las hipótesis propuestas. Para todos los casos los niveles de significancia obtenidos en el modelo PLS-SEM fueron menores al 0.05 del p value. Se comprobó la importancia de las dimensiones beneficios, promoción, remuneraciones, recompensas contingentes, intención de irse, comunicación, naturaleza de trabajo, compañeros de trabajos, compromiso normativo y compromiso organizacional. Por último, concluyeron que si el compromiso normativo del empleado está en un nivel superior o está satisfecho con los factores beneficios, promoción, comunicación y naturaleza del trabajo, entonces el compromiso organizacional se fortalece, de lo contrario, prevalece el predominio de la intención de renuncia. Se puede observar que los beneficios en efectivo no refuerzan el compromiso organizacional.

Jiroudi et al. (2016) en su trabajo de investigación se centraron en “examinar la relación entre la satisfacción laboral y desempeño de los colaboradores en la industria de los medios, así como el papel de las variables demográficas, a saber, la edad, el género, los ingresos, el estado civil, y el nivel de educación como moderadores categóricos, sobre esta relación”. En esta investigación los autores emplearon el modelo de ecuaciones estructurales (SEM) para lo cual se utilizó una muestra de 220 colaboradores que fueron encuestados a través de un

cuestionario. Esta muestra fue extraída de una población de colaboradores que trabajan en la industria de los medios en Malasia.

Es así que los autores antes mencionados, obtuvieron como resultado que ciertas variables como condiciones operativas, promoción, a su vez el pago, supervisión, compañeros de trabajo e incluso la naturaleza del trabajo impacta al desempeño laboral de los colaboradores. Donde algunas dimensiones como los compañeros de trabajo evidenciaron el coeficiente de ruta más alto, sin embargo las dimensiones como las condiciones operativas, el pago y promoción impactan pero no de forma tan significativa. Es por ello, que las demás dimensiones como los beneficios marginales, recompensas contingentes, comunicación, desempeño laboral se rechazan. Las conclusiones obtenidas en el estudio fueron que todas las fases de la satisfacción laboral se ven relacionadas de manera positiva con el desempeño laboral, a excepción del beneficio complementario, recompensas contingentes y comunicación. A su vez, los resultados muestran un vínculo positivo entre las recompensas contingentes y el desempeño laboral. Por último, la principal limitación de la investigación mencionada fue la discrepancia de contextos que puede causar que conclusiones no sean válidas, ya que no se puede comparar completamente los entornos culturales de la fuerza laboral de Malasia.

Köse et al. (2017) en su trabajo buscan “examinar el efecto del nivel de satisfacción laboral del personal sanitario (médico, enfermera, otro personal médico y administrativo) que trabaja en un hospital universitario público sobre su nivel de compromiso organizacional”. La metodología empleada en la investigación fue mediante el uso del modelo de ecuaciones estructurales (SEM), para lo cual se hizo uso de una muestra compuesta por 501 colaboradores correspondientes al sector salud que estudiaban en un hospital público de la universidad de Turquía.

Es así que como resultados del estudio de investigación de Köse et al. (2017), obtuvieron que la satisfacción extrínseca afecta negativamente el compromiso de permanencia del personal sanitario ($\beta = -0,51$, $p < 0,01$), y un aumento del nivel de satisfacción extrínseca puede provocar una disminución del compromiso de permanencia. Por un lado, los autores plantearon como conclusiones que no hay ninguna influencia estadísticamente significativa de la satisfacción intrínseca sobre el compromiso organizacional. Asimismo, mencionan lo siguiente: “solo la satisfacción extrínseca tuvo un efecto significativamente negativo sobre el compromiso de continuidad y un efecto positivo sobre el compromiso normativo”. Esto quiere decir, que los factores extrínsecos como “el salario, la promoción, la supervisión o las condiciones de trabajo” son más fuertes para que los colaboradores del área de salud puedan generar un compromiso

que se base en un sentimiento de obligación con la organización. Por otro lado, las limitaciones planteadas por los investigadores, indican que existe un sesgo en los resultados debido a que los resultados obtenidos son solo de la provincia de Selangor. Otra limitación es que el instrumento empleado estaba en inglés y no se adecuó al idioma de los encuestados.

Ismail et al. (2016), en su investigación buscaron “evaluar la asociación entre trabajo, satisfacción y compromiso organizacional”. En esta investigación de tipo cualitativa analizó una muestra de 100 colaboradores que trabajan en diferentes niveles de la organización. Por otro lado, se utilizó el Smart PLS para evaluar la validez y demostrar que tan confiable era el instrumento. Dentro de los resultados los autores señalaron que tanto la satisfacción intrínseca como la extrínseca están significativamente asociadas con el compromiso organizacional.

En las conclusiones los autores Ismail et al. (2016), confirmaron que la capacidad de los administradores para brindar satisfacción intrínseca y extrínseca ha motivado a los colaboradores y con esto han fortalecido su compromiso con la organización. También indica que dicha satisfacción inducirá a los colaboradores a fortalecer la productividad y rendimiento siendo la organización más competitiva en una economía global. Finalmente, la investigación tuvo ciertas limitaciones como por ejemplo, la investigación solo se realizó en Malasia, es de corte transversal y se empleó un pequeño número de muestras.

El estudio de Muchtadin et al. (2020) tuvo como objetivo “medir el efecto del compromiso organizacional, trabajo, satisfacción y motivación laboral en la organización.” Esta investigación realizada por los investigadores ya mencionados fue cuantitativa. La población fueron todos los profesores y personal de docentes. Hubo una muestra de 70 docentes y para la validación se utilizó el programa SPSS.

Como resultados Muchtadin et al. (2020) mencionaron que el compromiso en la organización tiene efecto positivo en el comportamiento de la firma. Además, confirma que la felicidad de los colaboradores tiene un importante efecto positivo sobre dicho comportamiento. Por último, se concluyó que las 3 variables mencionadas tienen un efecto positivo en el comportamiento de la empresa.

Boles et. al (2017) tuvieron como objetivo “examinar las relaciones positivas entre la satisfacción laboral del vendedor y el compromiso organizacional del vendedor. Además el documento también busca explorar el género del vendedor como moderador de la relación entre las facetas de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional”. La investigación

elaborada dichos autores, fue de tipo cuantitativa descriptiva. Se empleó un cuestionario el cual fue aplicado a 138 colaboradores y para determinar el género se formaron dos subgrupos dividiendo la muestra entre hombres y mujeres. Se usó la regresión lineal para poder medir dicha relación.

En los resultados Boles et al. (2017), demostraron que evidentemente hay un vínculo positivo entre las variables mencionadas. Por otro lado, se concluyó que “el pago, la política de la empresa y trabajo influyen de manera positiva en la satisfacción y el compromiso organizacional”. Por último, el estudio de los investigadores tuvo ciertas limitaciones como, por ejemplo, esta investigación pudo ser más amplia proporcionando una prueba más equilibrada entre las interrelaciones de los constructos y también pudo enfocarse en más dimensiones para poder generar conocimientos adicionales.

El estudio de Dramićanin et al. (2020) tuvo como propósito “medir la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional es especialmente importante en el turismo”. El tipo de estudio es cuantitativo descriptivo y como instrumento aplicó un cuestionario en línea (Facebook) a 152 colaboradores de agencias de viajes en Serbia. En su investigación, los autores obtienen como conclusión “la interconexión significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en las agencias de viajes”. Se confirma también que factores como el salario, la promoción, la supervisión, los beneficios adicionales, las recompensas contingentes, los procedimientos operativos, las relaciones con los compañeros, la naturaleza del trabajo y la comunicación tienen influencias variadas en el compromiso organizacional.

Dramićanin et al. (2020) obtienen como resultados de la investigación, los factores con mayor importancia en la satisfacción laboral que son: comunicación, naturaleza del trabajo, la relación con los demás compañeros en el centro de labor y también la supervisión. El resultado demuestra que están moderadamente satisfechos con los procedimientos operativos y salariales e insatisfechos con la oportunidad de ascensos, beneficios y recompensas. Las limitaciones son que la investigación esta centrada en el sector de agencias de viajes en Serbia, lo que podría limitar los resultados, pues no se analizan otros sectores industriales. Futuras investigaciones, podrían abordar estas limitaciones mediante la realización de estudios longitudinales o comparativos entre diferentes industrias y países, lo que enriquecería la comprensión de la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.

Ulfha et al. (2023) en su estudio buscaron “examinar la influencia de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en el desempeño de las enfermeras, con la motivación laboral como un factor mediador, en el Hospital I Lagaligo East Luwu”. Asimismo, en su investigación utilizan el modelo de ecuaciones estructurales (SEM), para lo cual se usa una muestra de 130 enfermeras que fueron encuestados a través de un cuestionario. Esta muestra fue extraída de una población de todas las enfermeras con PNS y estatus honorífico que llevan servicios y servicios en el Hospital I Lagaligo East Luwu.

Ulfha et al. (2023) obtuvieron como resultados que en el reciente estudio sobre el desempeño laboral de las enfermeras, se ha descubierto una interrelación significativa entre la satisfacción laboral, el compromiso organizacional, la motivación laboral y el rendimiento de las enfermeras; también que las instituciones de salud proporcionen un ambiente laboral propicio para su personal. En paralelo, el compromiso organizacional demostró ser esencial. Finalmente en su investigación los autores concluyen que “el compromiso organizacional tiene un impacto positivo directo en el desempeño de las enfermeras, lo que sugiere que el compromiso de la organización se traduce directamente en una atención de calidad”. Por último, la motivación laboral, subraya que enfermeras motivadas son sinónimo de un servicio eficiente y eficaz. Estos hallazgos resaltan la interdependencia de estas variables y la necesidad de abordarlas de manera integral para mejorar la atención en salud.

Wiradendi et al. (2023) en su estudio pretenden “examinar cómo la compasión, la comunicación entre colaboradores y el compromiso de los colaboradores influyen en la satisfacción laboral y el compromiso de los colaboradores en Yakarta durante la transición de la pandemia de COVID-19 a enfermedad endémica”. Asimismo, los investigadores utilizan el modelo de ecuaciones estructurales (SEM), utilizando una muestra de 200 colaboradores en Yakarta que fueron encuestados a través de un cuestionario. Esta muestra fue extraída de una población de trabajadores de la ciudad de Yakarta durante la transición de la pandemia de COVID-19 a una enfermedad endémica.

Wiradendi et al. (2023), obtienen como resultados una intrigante dinámica entre las variables estudiadas y su influencia en la satisfacción y el compromiso laboral. Comenzando con la compasión, una cualidad a menudo valorada en el ámbito interpersonal, sorprendentemente no muestra una correlación significativa en nuestro estudio. Por último, los autores llegan a la siguiente conclusión que el estudio determinó que “la compasión no influye en la satisfacción laboral ni en el compromiso laboral”. Aunque la comunicación entre

colaboradores no afecta el compromiso laboral, sí impacta en la satisfacción laboral. Además, el compromiso del empleado tiene efecto en ambos, satisfacción y compromiso laboral.

2.3.2 Antecedentes Nacionales

Ibarra (2019) en su tesis de maestría tuvo el propósito de “establecer si la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa San Martín de Porres, perteneciente al sector transportes ubicada en la ciudad de Huacho tiene influencia en el compromiso organizacional de los mismos”. Este estudio desarrollado por la autora tiene un alcance explicativo, con diseño no experimental y corte transversal. Se utilizó un cuestionario donde se recolectó información a una muestra de 124 colaboradores pertenecientes a la empresa de transportes seleccionada. Se corrió la data utilizando una estadística descriptiva en el programa SPSS versión 23. A su vez, “la prueba estadística Chi - Cuadrado se aplicó con la finalidad de comprobar las hipótesis planteadas”.

Los resultados obtenidos por Ibarra (2019) fueron que el 69.36% de los colaboradores poseen un alto grado de satisfacción laboral, mientras que menos del 2% poseen un bajo nivel de satisfacción. También, se halló que el 62.90% de los colaboradores tienen un grado moderado hacia abajo de compromiso organizacional. Por último, la investigadora concluyó la existencia de la influencia entre las variables de satisfacción laboral y de compromiso laboral en los colaboradores, luego de obtener $(P=0,001) \leq 0,005$ en la prueba estadística de Chi Cuadrado.

El propósito primordial del estudio de Paredes (2018) fue “identificar si existe incidencia de la satisfacción laboral de los colaboradores en su compromiso con la organización, en este caso pertenecientes a la Cadena Hotelera Cajamarquina”. Esta investigación de enfoque cuantitativo, diseño no experimental correlacional y con un corte transversal hizo uso de un cuestionario con escala de Likert del 1 al 5 como instrumento para la recolección de datos, donde se encuestó a 58 colaboradores pertenecientes a diferentes áreas de la Cadena Hotelera. Asimismo, para el procesamiento de los datos obtenidos del cuestionario se utilizó el SPSS versión 22.1 y además se aplicaron pruebas estadísticas como la D de Somers y también se hizo una Correlación Bivariada de Pearson.

Respecto a los resultados, Paredes (2018) acepta la hipótesis que se planteó pues se obtuvo “un R de Pearson de 0.783 permitiendo que se determine la relación positiva entre la variable satisfacción laboral y la variable compromiso organizacional utilizando como muestra a los

colaboradores de la Cadena Hotelera Cajamarquina”. La autora como conclusiones obtuvo que dentro de la satisfacción laboral los factores que poseen un nivel de aceptación de grado menor son aquellos factores los cuales son catalogados como intrínsecos que obtuvieron una media de 3,89. Asimismo, se midió la variable compromiso organizacional a través de tres dimensiones, donde se obtuvo que la dimensión que tiene un mayor grado es el compromiso de tipo afectivo y la que posee menor grado es la de compromiso de continuidad.

Saravia (2019), en su estudio tuvo como “fin delimitar el vínculo entre satisfacción organizacional y el compromiso laboral de un programa de jóvenes”. Dicho estudio, posee un alcance descriptivo correlacional de diseño no experimental. Se empleó una encuesta orientada a 50 asalariados. Para validar la encuesta se tuvo que llamar a un experto para que pueda dar su opinión y para demostrar que los instrumentos eran confiables se empleó el Alpha de Cronbach.

Como resultados Saravia (2019) mostró que el 55% de los colaboradores piensa que el nivel de satisfacción empresarial es poco adecuado, el 34% opina que la satisfacción laboral es adecuada y finalmente el 12%, inadecuado. Por otro lado, el 64% de los colaboradores creen que el compromiso de la organización es moderado, el 26% manifestó que es adecuado y el 10% inadecuado. Finalmente, el autor concluyó que existe un vínculo positivo y alto entre ambas variables mencionadas anteriormente.

Guarniz et al. (2019), en su tesis de maestría plantean “evidenciar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores del Banco Ripley de la ciudad de Chiclayo”. La metodología empleada por el investigador fue un cuestionario dividido en el enfoque de cada dimensión a evaluarse en escala de Likert del 1 al 5 a 253 colaboradores. El diseño de la investigación es no experimental descriptivo - correlacional y para el análisis de datos se empleó coeficiente Gamma y Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

Guarniz et al. (2019) determinaron que “existe un elevado vínculo entre las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral al obtener un coeficiente Gamma de 0.61”. Además, la existencia de una relación positiva entre todas las variables y dimensiones de cada una de los indicadores se evidencia en el estudio de investigación. Finalmente, los autores recomiendan plantear un plan integral que se incorpore en el planeamiento estratégico organizacional, teniendo en cuenta la variable vinculada al talento humano como variable principal y predominante el crecimiento de la organización.

Buitròn (2020) en su estudio desea “determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en un grupo de colaboradores de una empresa del sector educativo de Lima Metropolitana”. Asimismo, desarrolla en su estudio el método cuantitativo y busca “entender la correlación entre el Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral, así como sus respectivas dimensiones”. Asimismo, en este estudio se utiliza Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen - C18 y la Escala de Satisfacción Laboral S21/26 de Peiró para evaluar a la muestra compuesta por 118 docentes con diferentes características demográficas y profesionales.

El autor empleó un muestreo no probabilístico implica que la selección no ofreció a todos los posibles participantes la misma oportunidad de ser incluidos. Esto se debe a que se basó en criterios específicos o accesibilidad, lo que puede introducir sesgos. A su vez, el estudio presenta varias limitaciones. Primero, se debe mencionar el tamaño de la muestra, es reducido en comparación con la población total de profesores. Segundo, un tamaño de muestra más grande podría haber reducido el sesgo y ofrecido resultados más representativos. Además, menciona que tiene una carencia de estudios cualitativos que brindan una comprensión más profunda y diversa sobre las variables elegidas.

En conclusión, Buitròn K. (2020) menciona que cuando las organizaciones valoran a sus colaboradores, estos tienden a estar más comprometidos, satisfechos y productivos. Esta satisfacción reduce la rotación de personal, garantizando un equipo capacitado para enfrentar desafíos. La satisfacción laboral es crucial para el éxito organizacional, y es imperativo mantener un equilibrio entre lo que la empresa y el empleado ofrecen y reciben.

2.4 Contexto

2.4.1 Sistema Bancario Mundial

Según la Formación Integral y Desarrollo Empresarial (FIDE) , el sistema bancario internacional viene a ser la unión de diferentes acuerdos internacionales y organismos que controlan y regulan las relaciones financieras entre diferentes países. Es de mucha importancia para la inversión y el comercio generando un mejor desarrollo económico. Además, está conformado por el sistema monetario internacional y el sistema bancario internacional.

Por un lado, la FIDE explica que el sistema monetario internacional se instauró cuando se creó el acuerdo de Bretton Woods en el año 1944. En este acuerdo el dólar se fijó como el más importante de la reserva del mundo.

Por otro lado, según la FIDE, se compone de organismos como el Fondo Monetario Internacional y el Banco Mundial. El FMI es una asociación que ofrece asistencia financiera a los países que se encuentran en crisis. El Banco Mundial apalanca proyectos de desarrollo en los países subdesarrollados y también ofrece préstamos a los países miembros.

Según la SBS, el sistema bancario internacional continúa en proceso de recuperación debido a que se ha rezagado por el conflicto que hubo entre Ucrania y Rusia lo que estaría generando inflación a nivel internacional provocando un menor crecimiento en las economías de muchos países.

2.4.2 Sistema Bancario en América Latina

Según Ordosgoitia (2021) indica que los estudios destacan la creciente interconexión financiera, la entrada de capitales extranjeros y la consolidación de grandes conglomerados bancarios en los países latinoamericanos, generando gran impacto en la eficiencia y transparencia de los sistemas bancarios. Perú ha emergido como uno de los mercados bancarios más dinámicos de la región, consolidándose tras las reformas implementadas en las últimas décadas (Verger et al., 2017). El crecimiento sostenible, la estabilidad macroeconómica y la reducción de la inflación han reconfigurado el paisaje bancario, en el que las principales entidades bancarias desempeñan un papel crucial.

Por otro lado, el sector bancario, enfrentado a desafíos como la digitalización y la creciente competencia, ha centrado su atención el talento humano y su gestión. Recientes investigaciones sugieren que “la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional es fundamental para el rendimiento y la innovación en el sector bancario”. (Weller, 2020) Un empleado satisfecho y comprometido no solo es más productivo, sino que también tiende a ser más leal y resiliente ante los cambios (Baita, 2021). En este contexto, muchas entidades bancarias en América Latina, y en particular en Perú, han implementado estrategias orientadas a mejorar el bienestar y compromiso de sus colaboradores (López et al., 2020). Este enfoque investigativo busca entender mejor la dinámica entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en el entorno bancario peruano, ofreciendo una perspectiva contemporánea y relevante para el sector.

2.4.3 Sistema Bancario en el Perú

Según la SBS, el Sistema Bancario Peruano se compone por 51 empresas de operaciones múltiples las cuales cuentan con activos de aproximadamente S/. 567 mil millones. Estas empresas se dividen en 5 grupos: el primer grupo catalogado como Banca Múltiple, el segundo comprende a las empresas financieras, el tercer grupo contiene a las cajas municipales, el cuarto

incluye a las cajas rurales de ahorro y crédito y el último grupo comprende a las empresas de créditos.

El grupo que conforma la banca múltiple comprende 17 entidades bancarias y 2 bancos estatales de los cuales los cuatro bancos más grandes y representativos del país son: “BCP, BBVA, Scotiabank e Interbank”. Según el Ranking de Créditos, Depósitos y Patrimonio emitido por la SBS, al 31 de julio del 2023 estos son los bancos más grandes y representan el 83.32% de los créditos directos del sector bancario. A continuación el detalle:

Tabla N°4: Créditos directos del sector bancario

	Empresas	Monto en miles de soles	Participación (%)	% Acumulado
1	B. de Crédito del Perú	116,265,294	33.45%	33.45%
2	B. BBVA Perú	71,754,347	20.64%	54.09%
3	Scotiabank Perú	55,415,702	15.94%	70.03%
4	Interbank	46,186,902	13.29%	83.32%
5	Mibanco	13,889,864	4.00%	87.31%
6	B. Interamericano de Finanzas	13,624,131	3.92%	91.23%
7	B. Pichincha	8,799,260	2.53%	93.76%
8	B. Santander Perú	6,475,092	1.86%	95.62%
9	B. Falabella Perú	3,892,402	1.12%	96.74%
10	B. GNB	3,273,876	0.94%	97.69%
11	B. de Comercio	1,958,378	0.56%	98.25%
12	Citibank	1,827,309	0.53%	98.78%
13	B. Ripley	1,742,155	0.50%	99.28%
14	B. ICBC	1,120,336	0.32%	99.60%
15	Alfin Banco	732,336	0.21%	99.81%
16	Banco BCI Perú	502,670	0.14%	99.95%
17	Bank of China	160,416	0.05%	100.00%

Fuente: Elaboración propia a partir de la SBS

Asimismo, el BCP, BBVA, Scotiabank y el Interbank representan el 82,55% de los depósitos totales, a continuación se muestra el detalle extraído del Ranking de Créditos, Depósitos y Patrimonio emitido por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP al 31 de julio del 2023:

Tabla N°5: Depósitos del sector bancario

	Empresas	Monto en miles de soles	Participación (%)	% Acumulado
1	B. de Crédito del Perú	117,254,324	35.82%	35.82%
2	B. BBVA Perú	67,073,696	20.49%	56.32%
3	Scotiabank Perú	44,256,949	13.52%	69.84%
4	Interbank	41,592,811	12.71%	82.55%
5	Mibanco	13,965,443	4.27%	86.81%
6	B. Interamericano de Finanzas	9,734,456	2.97%	89.79%
7	B. Pichincha	7,503,511	2.29%	92.08%
8	B. Santander Perú	6,231,147	1.90%	93.99%
9	B. Falabella Perú	5,630,770	1.72%	95.71%
10	B. GNB	3,887,520	1.19%	96.89%
11	B. de Comercio	3,163,949	0.97%	97.86%
12	Citibank	1,795,443	0.55%	98.41%
13	B. Ripley	1,520,157	0.46%	98.87%
14	B. ICBC	1,388,841	0.42%	99.30%
15	Alfin Banco	1,025,381	0.31%	99.61%
16	Banco BCI Perú	889,145	0.27%	99.88%
17	Bank of China	385,566	0.12%	100.00%

Fuente:Elaboración propia a partir de la SBS

Por otro lado, estas 4 entidades bancarias más importantes representan el 81.85% del patrimonio, a continuación se puede observar el detalle extraído de la SBS:

Tabla N°6: Patrimonio del sector bancario

	Empresas	Monto en miles de soles	Participación (%)	% Acumulado
1	B. de Crédito del Perú	22,646,852	34.72%	34.72%
2	B. BBVA Perú	11,776,773	18.05%	52.77%
3	Scotiabank Perú	11,617,013	17.81%	70.58%
4	Interbank	7,348,447	11.27%	81.85%
5	Mibanco	2,778,625	4.26%	86.11%
6	B. Interamericano de Finanzas	1,670,947	2.56%	88.67%
7	B. Pichincha	1,272,180	1.95%	90.62%
8	B. Santander Perú	1,178,757	1.81%	92.42%
9	B. Falabella Perú	1,136,387	1.74%	94.17%
10	B. GNB	928,140	1.42%	95.59%
11	B. de Comercio	773,228	1.19%	96.77%
12	Citibank	465,980	0.71%	97.49%
13	B. Ripley	453,909	0.70%	98.18%
14	B. ICBC	435,433	0.67%	98.85%
15	Alfin Banco	399,631	0.61%	99.46%
16	Banco BCI Perú	243,882	0.37%	99.84%
17	Bank of China	105,297	0.16%	100.00%

Fuente:Elaboración propia a partir de la SBS

Según el Informe de la SBS sobre la Estabilidad del Sistema Bancario en el año 2023, ha habido ciertos factores que han impactado el sistema bancario peruano. Por ejemplo, para marzo del presente año, la cartera de créditos sin tener en cuenta los programas pertenecientes al gobierno, se tuvo un crecimiento anual del 9.2% siendo el saldo total de créditos de S/.407,038 millones. A su vez, respecto a los créditos directos por tipo de cartera tenemos a

los portafolios de consumo, hipotecario, micro y pequeña empresa y no minorista, los cuales a marzo 2023 han tenido un crecimiento de 18.1%, 6.9% y 4% respectivamente.

Por otro lado, el Informe de Estabilidad de la Superintendencia de banca, seguros y AFP (2023), también menciona como el sistema bancario ha mostrado tener una recuperación de la rentabilidad hasta marzo 2023, donde se lograron alcanzar niveles similares a los que se registraron antes del inicio de la pandemia, esto gracias a la recuperación del dinamismo de colocar créditos y niveles estables que posee la cartera de alto riesgo.

Por último, el sistema bancario del Perú posee niveles de capital regulatorio adecuados, con un ratio de capital global promedio de 15.7% hasta el mes de marzo 2023, encontrándose arriba del requerimiento legal mínimo que comprende un 9%.

2.4.4 Principales entidades bancarias del Perú

Según la SBS las empresas bancarias con mayor participación en créditos directos del sistema bancario serían BCP, BBVA, Scotiabank, Mibanco y Banbif.

2.4.4.1 Banco de Crédito del Perú

Según la memoria anual del Banco de Crédito del Perú (2022) es un banco peruano, fundado en 1889. Pertenece al conglomerado bancario Credicorp. El BCP es considerada la entidad bancaria más grande del país y cuenta con 17,695 trabajadores, los cuales han sido capacitados para adherirse a las nuevas condiciones laborales.

2.4.4.2 BBVA

Según la memoria descriptiva de BBVA (2022), se fundó en el año 1951, cuyos accionistas son “BBVA Perú Holding S.A.C., Holding Continental S.A e inversionistas minoritarios”. El objetivo principal es fundamentar su subsistencia en la competencia de generar oportunidades para permitir a las personas hacer realidad sus proyectos tanto en el ámbito social y personal. BBVA se encuentra presente en 23 regiones del Perú en 334 oficinas y 1909 cajeros automáticos, además cuenta con el apoyo de 6735 colaboradores.

2.4.4.3 Interbank

Según la memoria anual de Interbank (2022) forma parte del conglomerado Intercorp. El principal objeto social es “recolectar dinero del público, en la modalidad de depósito u otra modalidad contractual, con la finalidad utilizarlo en colocaciones como créditos en la forma

de préstamos, descuentos de documentos y otras modalidades”. Interbank cuenta con 6,162 colaboradores.

2.4.4.4 Scotiabank

Según la memoria anual de Scotiabank (2022), es un conglomerado multinacional canadiense de servicios bancarios y financieros con sede principal en Toronto, Canadá. Basado en su cultura Scotiabank cuenta con los siguientes valores: el respeto, la integridad, la responsabilidad y la pasión, y su nuevo Statement cultural es conformar un equipo talentoso, orgulloso de pertenecer a Scotiabank que busca cumplir con las expectativas de los clientes a través de experiencias y oportunidades con el fin de evidenciar que se enfocan con sus clientes. Scotiabank cuenta con 4,000 colaboradores a nivel nacional.

2.5 Hipótesis

2.5.1 Hipótesis General

Dramicanin, et al. (2020) en su trabajo de investigación indican “la presencia de la relación positiva entre la variable satisfacción laboral y la variable compromiso organizacional, donde hallan como resultados que efectivamente la satisfacción laboral tiene influencia en el compromiso con la organización”. Pues los colaboradores que se sienten más satisfechos con sus labores y se sienten con un mayor compromiso hacia la agencia de viajes (lugar de trabajo).

Asimismo, Ismail et al. (2016) en su estudio obtienen resultados los cuales confirman que “la satisfacción laboral es un determinante importante y que tanto la satisfacción intrínseca como extrínseca tienen influencia en el compromiso organizacional”.

A su vez, Bashir et al. (2019) en su investigación hallan una “relación significativa entre la satisfacción y el compromiso laboral”. Demostrando que al lograr e incrementar la satisfacción laboral de los colaboradores, en este caso profesores universitarios, tanto el desempeño como el compromiso laboral se incrementará.

Por su parte, Veira et al. (2022) en su investigación luego de realizar una regresión en sus datos obtienen como resultado que mayores niveles de satisfacción laboral implica que se den niveles más altos de compromiso laboral.

Por último, Mahmood et al. (2021) en su investigación encuentran “una relación positiva entre la satisfacción y el compromiso de los colaboradores”, enfatizando el hecho que cuando los colaboradores se sienten satisfechos también se comprometen con la empresa.

Por lo tanto, la siguiente Hipótesis General es propuesta:

- La satisfacción laboral influye en el compromiso laboral de los colaboradores de las principales empresas bancarias de Perú.

2.5.1 Hipótesis Específicas

Valaei et al. (2016) obtienen como resultado de su estudio que la remuneración influye positivamente en el compromiso afectivo y normativo. Mientras que no tiene influencia sobre el compromiso continuo.

Asimismo, Boles et. al (2017) encuentran como uno de sus resultados que la satisfacción laboral por la remuneración está vinculada con el compromiso laboral.

A su vez, Dramicanin, et al. (2020) en su estudio encuentran como resultado que “la remuneración como factor de la satisfacción laboral incide tanto positiva como fuertemente en el compromiso hacia las organizaciones”.

Por su parte, Mahmood et al. (2021), en su investigación luego de realizar un análisis de regresión múltiple en su data hallan que los colaboradores se encuentran comprometidos con su trabajo debido a la remuneración obtenida.

Por último, Ibrahim (2019) en su estudio obtienen como resultados que la dimensión remuneración se encuentra positivamente correlacionada con la variable compromiso laboral y esto quiere decir que si los colaboradores se encuentran satisfechos con su remuneración estarán más comprometidos con su trabajo.

Por lo tanto, la hipótesis específica 1 es la siguiente:

- La remuneración influye en el compromiso laboral de los colaboradores de las principales empresas bancarias de Perú.

Valaei, N et al. (2016) en su estudio hallan que la promoción tiene influencia en el compromiso laboral (afectivo, normativo y continuo).

A su vez, Gelencsér, et al. (2023) en su estudio mencionan que el compromiso laboral es influenciado por la promoción. Haciendo alusión a que si el compromiso laboral dentro de la empresa cambia, la intención de renunciar de los colaboradores también cambiaría.

Asimismo, Boles, J. et. al (2017) en su estudio encuentran como uno de sus resultados que la satisfacción laboral por la promoción no es significativa para influenciar al compromiso laboral.

Por su parte, Dramicanin, et al. (2020) en su investigación encuentran como resultado que la promoción posee una fuerte relación con el compromiso organizacional.

Por último, Ibrahim (2019) en su estudio obtienen como resultados que la dimensión promoción tiene relación positiva con la variable compromiso laboral, de tal manera que si los colaboradores obtienen un ascenso o promoción, ellos se sentirán satisfechos y por ende más comprometidos con su trabajo.

Por lo tanto, la hipótesis específica 2 es propuesta:

- La promoción influye en el compromiso laboral de los colaboradores de las principales empresas bancarias de Perú.

Por un lado en las investigaciones de Valaei, et al. (2016), Gelencsér, et al. (2023) y Dramicanin, et al. (2021) se describe la que la dimensión de beneficios complementarios influye positivamente en el compromiso laboral (compromiso normativo, continuo y afectivo).

Por otro lado, Ashraf (2020) en su investigación respalda las relaciones directas entre estructura de compensación y satisfacción laboral y entre satisfacción laboral y compromiso organizacional, tal como Abdullah et al. (2019).

Es así que se proponen la hipótesis específica 3:

- Los beneficios complementarios influyen en el compromiso laboral de los colaboradores de las principales empresas bancarias de Perú.

Valaei, et al. (2016), en su estudio obtienen que los compañeros de trabajo influyen en el compromiso afectivo, pero no tiene influencia en el compromiso normativo ni continuo. Se formuló la teoría de dos factores de la satisfacción laboral, uno motivadores extrínsecos y motivadores intrínsecos al trabajo. Donde se invalida que “existe relación positiva entre la satisfacción extrínseca y el compromiso afectivo”, y aceptándose la relación negativa entre la satisfacción extrínseca, el compromiso de continuidad y la relación positiva entre la satisfacción extrínseca y en el compromiso normativo. (erap & Tuncay, 2017)

Gelencsér, et al. (2023) en su estudio mencionan que el compromiso laboral es influenciado por la variable compañeros de trabajo. Haciendo alusión a que si el compromiso laboral dentro de la empresa cambia, la intención de renunciar de los colaboradores también cambiaría. Además Ismail, et al. (2016) muestran como relación positiva entre compañeros de trabajo y desempeño laboral entre satisfacción laboral y compromiso organizacional.

Dramicanin, et al. (2020) en su estudio obtienen como resultado que existe una fuerte relación positiva entre los compañeros de trabajo y el compromiso laboral. Por lo que, los compañeros de trabajo como factor de la satisfacción laboral podría tener influencia en el compromiso laboral.

Por lo que se propone la hipótesis específica 4:

- Los compañeros de trabajo influyen en el compromiso laboral de los colaboradores de las principales empresas bancarias de Perú.

Por un lado Valaei, et al. (2016) en su investigación obtienen como resultados, que la supervisión influye en el compromiso normativo, pero no tiene influencia ni en el compromiso continuo ni en el afectivo. Además, Erap et al. (2017) evidencia e invalida la existencia de “una relación positiva entre la satisfacción extrínseca y el compromiso afectivo, acepta la relación negativa entre la satisfacción extrínseca el compromiso de continuidad y la relación positiva entre la satisfacción extrínseca y en el compromiso normativo”.

Por otro lado Dramicanin, et al. (2020) en su investigación obtuvo como resultado la existencia de una moderada y positiva relación entre la supervisión y el compromiso laboral. Lo cual quiere decir que la supervisión como factor de la satisfacción laboral podría tener influencia en el compromiso laboral.

Finalmente, Saravia (2019) en su investigación logra precisar que la satisfacción laboral del personal se logra relacionar de forma positiva y alta con el nivel de supervisión.

Por lo que se propone la hipótesis específica 5:

- La supervisión influye en el compromiso laboral de los colaboradores de las las principales empresas bancarias de Perú.

Valaei, et al. (2016) en su estudio obtienen como resultados que la comunicación influye de manera significativa en el compromiso afectivo. Dramicanin, et al. (2020) en su estudio “encuentra un fuerte vínculo entre la comunicación y el compromiso organizacional”.

Ismail et al (2021) en su halla la relevancia de la comunicación para que exista un excelente compromiso laboral. Esto significa que si se mejora la comunicación , el compromiso laboral también aumentará.

Por su parte, Kim et al. (2021) mencionó que los resultados de su investigación enseñan que la gestión de la comunicación de los asalariados está vinculada con el compromiso empresarial mejorando el desempeño de los trabajadores.

Por último, Wolor (2023) en su estudio afirma que la comunicación es primordial para involucrar y comprometer a los colaboradores de una organización; dado que, los colaboradores se identifican con la filosofía organizacional y con las estrategias que se implementan

Por ello, se propone la siguiente hipótesis específica 6:

- La comunicación influye en el compromiso de los asalariados de las principales empresas bancarias de Perú.

Valaei et al. (2016) en su estudio encuentran como resultado que las recompensas influyen en el compromiso afectivo y continuo, pero no en el normativo.

Gelencsér, et al. (2023) en su estudio hallan como resultado que existe un vínculo fuerte entre las recompensas y el compromiso laboral. Por lo que tiene una gran influencia en este.

Por otra parte, Ashraf et al. (2020) mencionan que en su investigación hallan una relación verdadera entre el desempeño de la firma y recompensas contingentes.

Por otro lado, Koo (2020) en su estudio revela que las recompensas se consideran una herramienta vital para mejorar el compromiso de los colaboradores con sus respectivas organizaciones.

Por último, Alcázar et al. (2020) afirma que organizar adecuadamente un sistema de recompensas es esencial para tener a los trabajadores más calificados de la empresa y por ende estén motivados y comprometidos.

Por lo que se propone la hipótesis específica 7:

- Las recompensas convergentes tienen influencia en el compromiso de los jornaleros de las principales empresas bancarias de Perú.

Dramicanin et al. (2020), en su estudio muestran como resultado “la existencia de una débil relación positiva entre los procedimientos y el compromiso organizacional”.

Por su parte Valaei, et al. (2016) hallan como resultados que “la naturaleza en el trabajo influye en el compromiso afectivo y normativo, sin embargo, no influye en el compromiso continuo”.

Chelangat et al. (2016) por su parte, encuentran como resultado “una correlación moderada positiva entre la naturaleza del trabajo y el compromiso laboral”.

A su vez, Ismail et al. (2021) determinaron que la satisfacción de los colaboradores con su trabajo afecta directamente su desempeño y, por ende, el desempeño de toda la organización bancaria.

Serap et al. (2017), determinan que en el sector bancario, los procedimientos operativos claros y eficientes son esenciales. Los colaboradores que sienten que tienen procedimientos bien definidos y eficientes para realizar su trabajo pueden sentirse más satisfechos, ya que pueden realizar sus tareas de manera más efectiva y con menos frustración.

Siendo así, se propone la hipótesis específica 8:

- Los procedimientos de operación influyen en el compromiso laboral de los colaboradores de las principales empresas bancarias de Perú

Woldearegay et al. (2021), explican que la justicia organizacional influye en la satisfacción laboral y el compromiso de los colaboradores y que la "naturaleza del trabajo" podría ser un factor subyacente que afecta estas relaciones.

Limpo, et al. (2023), determinan que la naturaleza del trabajo de un empleado puede influir en la medida en que el liderazgo empoderado y ético afecta su satisfacción, rendimiento y compromiso.

Wolor, et al. (2023), determinan que la pandemia trajo cambios drásticos los cuales afectaron en la naturaleza del trabajo tradicional de los colaboradores en las organizaciones la forma en la que trabajaban, incluyendo un aumento en el trabajo remoto, cambios en las operaciones y procedimientos laborales, ajustes en las interacciones con los compañeros de trabajo y clientes, y la adaptación a nuevas tecnologías y plataformas de comunicación, entre otros.

Gelencsér, M. et. al (2023), explican que la forma en que los colaboradores son reconocidos y recompensados por su trabajo, tanto financieramente como a través de otros incentivos no monetarios, puede influir en su decisión de quedarse en la organización ni desairar en la naturaleza del trabajo en sí.

Carbonell et al. (2016), consideran que la naturaleza del trabajo es tener en cuenta el bienestar de los colaboradores y la manera en la que lo desarrollan, así es más probable que se sientan valorados, satisfechos y comprometidos con la empresa.

Por lo tanto se propone la hipótesis específica 9:

- La naturaleza del trabajo influye en el compromiso laboral de los colaboradores de las principales empresas bancarias de Perú.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Diseño de la Investigación

Hernández et al. (2018), indican que una investigación puede tener un enfoque cuantitativo donde se hace uso de procesos cuidadosos, metódicos y también empíricos, por ello se realiza una observación y también una evaluación de fenómenos los cuales emplean suposiciones/ideas que resultan de la evaluación realizada.

Asimismo, según Sampieri, H. et al. (2018) “un enfoque cuantitativo hace uso de la recolección de datos para probar la hipótesis mediante la medición numérica y un análisis de tipo estadístico”. El enfoque de la presente investigación es cuantitativo, pues es un trabajo objetivo donde se utilizan datos medibles y objetivos que se obtendrán mediante la implementación de un cuestionario aplicado a los colaboradores de las 4 entidades bancarias más grandes del país.

Con respecto a los alcances que puede tener una investigación cuantitativa, estos son el resultado de la revisión de la literatura que se realiza y de la perspectiva que se tiene de la investigación. Además, el alcance de la investigación depende de la estrategia de la misma. Así, una investigación con alcance explicativo busca establecer la causalidad de eventos, sucesos o fenómenos que se estudian. Sampieri, H. et al. (2018).

El alcance de esta investigación es explicativo, pues busca determinar si la remuneración, promoción, beneficios complementarios, compañeros de trabajo, supervisión, recompensas contingentes, procedimientos de operación y naturaleza del trabajo (dimensiones de la variables independiente: satisfacción laboral) tienen causalidad, es decir influyen en el compromiso laboral (variable dependiente) de los colaboradores del BCP, BBVA, Scotiabank e Interbank.

Gómez et. al (2020), indican que “el diseño no experimental es una modalidad de investigación que no interfiere ni manipula ninguna de las variables en estudio”. En vez de esto, se limita a observar, describir y analizar las variables y ver como es su desarrollo en su ámbito natural. La principal característica de este enfoque es que no hay intervención activa, y por lo tanto, no se pueden establecer relaciones causales directas entre las variables. Es decir, aunque se pueden identificar correlaciones o asociaciones, no es posible determinar con certeza que una variable cause un cambio en otra. Este diseño es comúnmente utilizado en situaciones donde la manipulación es impracticable, no ética o simplemente no es el objetivo principal del estudio.

Rodríguez, et al. (2018), en su investigación indican que el diseño transversal, a menudo referido como estudio de corte transversal, se refiere al momento o temporalidad en que se recopilan los datos. En este diseño, se recoge información en un punto específico en el tiempo, proporcionando una "fotografía" del fenómeno de interés. No se sigue a los sujetos o fenómenos a lo largo del tiempo, como es el caso de los estudios longitudinales. Su principal ventaja es que es más rápido y eficiente en términos de tiempo y recursos, pero no permite observar cambios o evoluciones en el fenómeno estudiado.

La presente investigación, tiene un diseño no experimental debido a que no se realiza ningún tipo de experimento para ver si se cambian las respuestas de las preguntas, sino que solo se aplica el cuestionario y se extrae data de las respuestas obtenidas. Asimismo, esta investigación es de corte transversal, pues se obtiene la información en un momento y no en un periodo de tiempo determinado.

3.2 Población y Muestra

3.2.1 Población Objetivo

Por población se entiende como el conjunto de todos los casos que concuerdan ciertas especificaciones, entre las cuales se desea analizar un determinado problema (Arias et al. 2016). Para fines de la presente investigación se encuestará a los colaboradores de las 4 principales empresas bancarias del Perú.

Además, según et. al (2017) en su estudio definen a la población objetivo como “técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia aquellos casos accesibles que se consideran una cantidad simbólica y con proximidad a las variables para el investigador”. Es decir, el muestreo por conveniencia es una técnica no probabilística de muestreo que se recopila datos debido a que la información está convenientemente disponible al alcance para el análisis.

Finalmente, Hernández et al. (2019) en su estudio precisan que el método probabilístico por conveniencia se caracteriza por buscar grupos con características comunes y deben de ser representativas cualitativamente. Es decir, dichas características cumplen con los intereses del investigador, además de recopilar intencionalmente información de las unidades de estudio de la población a los que comúnmente se tiene fácil acceso hasta completar el número necesario de la muestra. En el caso de la presente investigación se cuenta con pre disponibilidad de información de los colaboradores de las cuatro 4 principales empresas bancarias.

Tabla N°7: Empresas bancarias y sus colaboradores

Bancos	Colaboradores
BCP	17695
BBVA	6735
Interbank	6162
SCOTIABANK	4000
Total	34592

Fuente: Elaboración propia

3.2.2 Tamaño de la Muestra

Gamboa (2016), menciona que el tamaño de la muestra es fundamental para la figura del método de inferencia estadístico que se emplee así como para el nivel de repercusión que se logre en sus resultados.

Según Gamboa (2016), en su estudio válida que es necesario para el calcular el tamaño de una muestra considerar varios aspectos vinculados como el tamaño de la población, el error muestral, varianza poblacional, el nivel de confianza y proporción esperada. Usualmente el tamaño de la población es desmesuradamente grande para poder abarcar su totalidad para el análisis, por ende se opta estudiar una parte más pequeña pero significativa de la población.

Además, es necesario tener en cuenta el margen de error que se contempla tolerar, se expresara en intervalos y niveles de confianza. El tamaño de la muestra se calculó mediante la fórmula finita, pues se conoce el tamaño de la población.

Gráfico N°5: Formúla Finita Muestra

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

en donde,

N = tamaño de la población

Z = nivel de confianza,

P = probabilidad de éxito, o proporción esperada

Q = probabilidad de fracaso

D = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción)

Fuente: Gamboa (2016)

Con lo planteado previamente, se toma el modelo de Valaei et al. (2016), en el cual válida las dimensiones estudiadas mediante el marco teórico más aceptado y utilizado en la literatura adecuada al contexto propuesto. Se recaudará información de una muestra piloto de 380 colaboradores de las cuatro 4 principales empresas bancarias.

Finalmente, la unidad de análisis será un empleado de las cuatro 4 principales empresas bancarias del cual se recopilaron datos mediante una encuesta propuesta.

Tabla N°8: Detalle del tamaño muestra

TOTAL DE COLABORADORES	PROPORCIÓN	ENCUESTADOS
BCP	17695	51%
BBVA	6735	19%
INTERBANK	6162	18%
SCOTIABANK	4000	12%
TOTAL	34592	100%

Fuente: Elaboración Propia

3.2.3 Método de Recolección de Datos

Según Rodríguez (2020), afirma que “un cuestionario es una técnica que se usa para la recolección y análisis de datos donde se formulan una serie de preguntas en un orden determinado a una muestra de una población con el objeto de utilizarlos en una investigación”.

Por un lado, Canto de gante (2020) define la escala de Likert como un instrumento de investigación que se presenta en una escala de calificación del 1 al 5 para conocer el nivel de acuerdo o desacuerdo con cada uno de los ítems.

El método de recolección de datos que se utilizó para esta investigación fue el cuestionario (anexo 2) propuesto por Valaei et al. (2016), que medirán la relación entre satisfacción laboral con sus dimensiones (remuneración, promoción, beneficios complementarios, compañeros de trabajo, supervisión, comunicación, recompensas contingentes, procedimientos de operación y naturaleza del trabajo) y compromiso laboral con sus dimensiones.

Por otro lado, en la primera sección se recopila información demográfica como raza, género, título académico y años de experiencia de los encuestados (anexo 2). En la segunda sección se extrae datos de los constructos de satisfacción laboral por medio de la escala de Likert de 5 niveles.

Por último, la tercera sección extrae datos sobre las dimensiones de compromiso laboral a través de una escala Likert.

3.2.4 Método de Análisis de Datos

En este estudio, se adoptará un enfoque importante para el análisis de datos, incorporando metodologías estadísticas avanzadas adecuadas para examinar las complejidades de las relaciones entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Asimismo, se realizará el análisis de los datos mediante el uso del PLS (estructura mínima parcial) y SEM, así como la prueba alfa de Cronbach y de análisis de factores.

Tal y como menciona Taber (2018) el alfa de Cronbach es una estadística la cual se utiliza para demostrar que las pruebas y escalas construidas para los trabajos de investigación son adecuadas. Taber (2018) señala que el alfa de Cronbach, es una de las estadísticas más importantes y omnipresentes en investigaciones las cuales utilizan construcción y también pruebas. Asimismo, según Bonett, et al. (2015) el alfa de Cronbach realiza una descripción de la confiabilidad tanto de una suma como de un promedio de q mediciones donde q puede representar evaluadores, ocasiones o elementos de un cuestionario.

Por otro lado, Sharma (2016) menciona que el alfa de Cronbach puede utilizarse para datos de tipo binario y de gran escala. Siendo el número de elementos de la prueba, la interrelación de los elementos y la dimensionalidad lo que afecta el valor de alfa. Si se obtiene un valor bajo de alfa esto puede deberse a un número bajo de preguntas o si es muy alto puede ser por preguntas muy redundantes. Por lo general, el valor recomendado es un alfa máximo de 0.90.

A continuación, se puede observar una tabla con los rangos del coeficiente de alfa para poder ver el grado de confiabilidad del instrumento. Tomando en cuenta que cuanto más elevado sea el valor de alfa, el instrumento es más confiable (Sharma, 2016).

Tabla N°9: Valores Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Consistencia interna
$\alpha \geq 0.9$	Excelente
$0.9 > \alpha \geq 0.8$	Bueno
$0.8 > \alpha \geq 0.7$	Aceptable
$0.7 > \alpha \geq 0.6$	Cuestionable
$0.6 > \alpha \geq 0.5$	Pobre
$0.5 > \alpha$	Inaceptable

Fuente: Elaboración propia a partir de Sharma, (2016)

En este estudio se hará uso del alfa de Cronbach, para de esta manera poder probar la confiabilidad y validez del cuestionario que se aplicará a los colaboradores de las 4 entidades financieras más grandes de Perú. Una vez que se pruebe la confiabilidad del cuestionario propuesto por Valaei et al. (2016), se procederá a aplicarlo para poder obtener los resultados necesarios para el propósito de esta investigación. Si como resultado se adquiere un resultado menor a 0.7 como alfa de Cronbach se procederá a eliminarlo.

Con respecto al análisis de factores, según Borja et al. (2020), los factores representan constructos latentes, es decir, entidades subyacentes no directamente observables que influyen las variables que sí podemos medir. Estos factores se identifican al detectar patrones de correlación entre dichas variables observadas. Es una técnica estadística multivariante cuyo objetivo es reducir la dimensionalidad de un conjunto de datos, es útil para identificar patrones de correlaciones entre variables y para construir modelos teóricos que expliquen estas correlaciones (Navarro et al., 2020).

Según Cortés et al. (2019), indican que el análisis de factores es una técnica estadística avanzada que se usa para identificar las relaciones subyacentes entre variables interrelacionadas y reducir la dimensionalidad de los conjuntos de datos. Medrano et al. (2017), buscan “explicar la varianza de un gran número de variables observadas en términos de un menor número de variables no observadas, conocidas como factores”. Estos factores representan constructos latentes que reflejan conceptos como la satisfacción y el compromiso laboral. Las cargas factoriales indican cómo las variables individuales se asocian con los factores propuestos, y las rotaciones de factores facilitan su interpretación.

Según Grande et al. (2022) indican que ayuda a comprender estructuras complejas de datos, como en los estudios de comportamiento organizacional, permitiendo a los investigadores descubrir patrones y facilitar la toma de decisiones basada en datos empíricos.

Por último, según Martínez et al. (2018) “dentro de la modelación de ecuaciones estructurales (SEM), existen dos tipos enfoques”:

- 1) Análisis de estructuras de Covarianza (CB): Se usa cuando las teorías, pruebas de hipótesis, diseño de teorías recientes se contrastan, utilizando de base investigaciones previas.
- 2) Mínimos cuadrados parciales (PLS): Análisis de la varianza.

Martínez, et al. (2018), mencionan que los PLS-SEM es considerada un método de análisis multivariante que tiene como propósito principal probar modelos estructurales y el análisis causal-predictivo donde se presentan problemas complejos y además el conocimiento teórico tiende a ser escaso.

De otro lado, es importante tener en consideración a la prueba de KMO y Bartlett y la prueba de normalidad. Para Shrestha (2021), la prueba de KMO (Kaiser Meyer Olkin) afirma que es un test que es utilizado para verificar la idoneidad de correlación teniendo en cuenta que para poder pensar en un análisis factorial el coeficiente apropiado de KMO debe ser mayor a 0.5

Según Graczyk (2023), mencionan que la prueba de Bartlett es utilizada para comprobar una hipótesis que establece que una matriz de correlación entre variables de entrada también es matriz de identidad, lo que significa la falta de conexión mutua de las variables. Por su parte, Giske (2023) explica que tanto la prueba de Bartlett como la prueba KMO miden la adecuación de muestreo y pueden usarse para poder determinar la factibilidad de la matriz en su conjunto.

Según Porras (2016), la prueba de normalidad es un procedimiento estadístico que ayuda a determinar si un conjunto de datos infiere a una distribución gaussiana o normal. Esta distribución, a menudo representada por una campana simétrica, es fundamental en estadísticas, ya que muchas técnicas analíticas asumen que los datos recolectados prosiguen una distribución normal debido a sus propiedades matemáticas y teóricas.

Tapia et al. (2021), indican que diversas técnicas pueden emplearse para evaluar la normalidad. “Estas técnicas varían desde gráficos, como el histograma o el gráfico Q-Q, hasta pruebas formales que arrojan un valor p, como la prueba estadística de Shapiro-Wilk o de Kolmogorov-Smirnov”. A través de estas pruebas, los investigadores pueden validar la hipótesis nula (0) que señala que los datos recolectados infieren en una distribución normal a diferencia de la hipótesis alternativa que no lo hacen.

Según Soler Egea (2020), indica que es vital comprender que ningún conjunto o agrupación de datos real se ajustará perfectamente a una distribución normal. Por lo tanto, la idea no es buscar un ajuste perfecto, sino determinar si las desviaciones de la normalidad son lo suficientemente pequeñas como para que las técnicas que asumen normalidad sean aplicables de manera razonable.

Es por esta razón que, Sánchez et. al (2018) señala que en la práctica, los investigadores no solo se basan en una única técnica o prueba, sino que combinan varios métodos y consideran el contexto del estudio para tomar decisiones informadas sobre la normalidad de sus datos.

CAPÍTULO IV: CONTRIBUCIÓN ESPERADA

Esta investigación señala que las organizaciones bancarias pueden obtener ventajas al tener satisfechos a sus colaboradores, pues esto generará que se sientan comprometidos con la empresa, lo que tendría un impacto positivo en las empresas pues los colaboradores realizarán mejor sus labores, teniendo un mejor desempeño y mejorando los resultados de la organización.

4.1 Contribución Teórica

Este estudio tiene como objetivo enriquecer a la literatura ya existente sobre la incidencia que tiene la satisfacción en el compromiso laboral de los colaboradores mediante las 9 dimensiones estudiadas previamente, con el propósito de hacer mejoras en los objetivos de las principales empresas poniéndole mayor atención e importancia a los colaboradores quienes son el corazón de las principales empresas.

Así, esta investigación brinda información que puede ser útil para diversas empresas especialmente del sector bancario donde particularmente en Perú existe una alta competencia y presión dentro del ambiente laboral generando estrés y desgaste laboral a cada uno de los colaboradores. De esta manera, se podrá tomar en consideración distintos indicadores los cuales permitirán mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores.

La experiencia que las compañías transmiten a sus colaboradores es esencial. Por esta razón, es que la mayoría de empresas debería cambiar de enfoque y no solo preocuparse de concentrarse en administrar procesos operaciones sino en crear un mejor ambiente laboral donde las personas que forman parte, se sientan cómodas y el nivel de felicidad aumente provocando que estas personas se identifiquen con la empresa y exista un un compromiso perpetuo.

4.2 Contribución Práctica:

El estudio realizado acerca de “la incidencia de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional” servirá para que las entidades bancarias pongan atención a las dimensiones que tengan mayor influencia en el compromiso laboral y así lograr que los colaboradores no solo se encuentren comprometidos con su trabajo y la organización, sino que también estén satisfechos y motivados. Logrando así no solo el bienestar de los mismos, sino también de la empresa, los clientes y todo su grupo de interés.

4.3 Estudios Futuros:

Las futuras investigaciones que abarquen el tema de satisfacción laboral con compromiso organizacional podrían incluir alguna variable mediadora o incluso utilizar otras dimensiones o factores que puedan medir qué tan satisfechos se encuentran los colaboradores. Asimismo, la variable compromiso podría ser medida mediante sus tres dimensiones las cuales son “compromiso afectivo, de continuidad y normativo”. Además, se podría aplicar el trabajo en distintos sectores no solamente en el bancario, y a diferentes tamaños de empresas desde pequeñas hasta grandes.

4.4 Limitaciones

Una de las limitaciones presentes es en relación a la variable dependiente así como el compromiso organizacional es medida en una sola dimensión y podría ser evaluado en las dimensiones mencionadas (compromiso de continuidad, afectivo y continuidad).

Por un lado, la limitación es la discrepancia cultural que podría causar que algunas variables no sean significativas ya que no se pueden comparar completamente las dimensiones debido al contexto cultural y sector bancario .Es por ello, que este estudio necesitaría tener un enfoque más amplio en colaboradores de otras culturas y sectores.

Por otro lado, la encuesta utiliza un cuestionario autoadministrado como efecto del presente estudio se ha intentado suprimir el sesgo estadístico y de procedimiento del método común. Sin embargo, es posible que no se hayan eliminado completamente la probabilidad de sesgo entre variables.

CAPÍTULO V: BIBLIOGRAFÍA

- Abdullah, W., & Nusari, M. (2019). The relationship between nurses 'job satisfaction and nurses 'performance in the public health care sector in Yemen. *International Journal of Management and Human Science (IJMHS)*, 3(2), 23-43.
- Agudelo, L., & Aignerren, J. (2008). Diseños de investigación experimental y no-experimental.
- Alcázar , P. (2020). Estilo de Liderazgo y Compromiso Organizacional: Impacto del liderazgo transformacional. *Economía coyuntural*, 5(4), 89-122.
- Amorós, E. (2007). Comportamiento organizacional: En busca del desarrollo de ventajas competitivas. Lambayeque. Recuperado de Biblioteca Virtual EUMEDNET. <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/231/indice.htm>
- Arias, J., Villasís, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206.
- Arriagada, M. (2018). Liderazgo auténtico y su relación con satisfacción laboral y comportamiento ciudadano organizacional: el papel de la deshumanización organizacional.
- Ashraf, M. (2020). Demographic factors, compensation, job satisfaction and organizational commitment in private university: an analysis using SEM. *Journal of Global Responsibility*, 11(4), 407-436.
- Baita, A. (2021). El factor humano en las empresas actuales: empleado contento, empleado productivo.
- Baljoon, R., Banjar, H., & Banakhar, M. (2019). Factors affecting nurses' work motivation level at a governmental hospital: A cross-sectional study. *Journal of Nursing education and Practice*, 9(9), 25-35.
- Bashir, B., & Gani, A. (2020). Testing the effects of job satisfaction on organizational commitment. *Journal of Management Development*, 39(4), 525-542.
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390.
- Boles, J., Madupalli, R., Rutherford, B., & Andy Wood, J. (2007). The relationship of facets of salesperson job satisfaction with affective organizational commitment. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 22(5), 311-321.

- Bonett, D., & Wright, T. (2015). Cronbach's alpha reliability: Interval estimation, hypothesis testing, and sample size planning. *Journal of organizational behavior*, *36*(1), 3-15.
- Borja, A., Carvajal, H., & Vite, H. (2020). Modelo de emprendimiento y análisis de los factores determinantes para su sostenibilidad. *Revista ESPACIOS*. ISSN, 798, 1015.
- Cadena, C. (2021). Relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en una cooperativa de transporte público de Ambato (Bachelor's thesis, Pontificia Universidad Católica del Ecuador).
- Canto de Gante, Á, Sosa, W., Bautista, J., Escobar, J., & Santillán, A. (2020). Escala de Likert: Una alternativa para elaborar e interpretar un instrumento de percepción social. *Revista de la alta tecnología y sociedad*, *12*(1).
- Cárdenas, M. (2017). Motivación laboral y bienestar psicológico en trabajadores que estudian en un programa por experiencia profesional en una universidad privada con sede en Lima.
- Castillo, D., & Mendoza, R. (2019). Estrategias de bienestar laboral en el sector bancario latinoamericano. *Revista de Innovación Financiera*, *45*(2), 75-89.
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento Organizacional*. México: McGraw Hill.
- Cortés, G., & Juárez, S. (2019). *Herramientas de Análisis Multivariado para la Investigación Social. Una guía práctica en STATA*. Tecnológico de Monterrey/Porrúa.
- Donawa, Z. (2019). Necesidades adquiridas que impulsan la motivación laboral en los colaboradores de las principales empresas de servicio eléctrico en el Estado Zulia de Venezuela, *NOVUM*, *1*(9), p.p. 58 - 73.
- Dramićanin, S., Perić, G., & Pavlović, N. (2021). Job satisfaction and organizational commitment of employees in tourism: Serbian Travel agency case. *Strategic Management*, *26*(4), 50-64.
- Gamboa, M. (2016). Estadística aplicada a la investigación científica. En E. Santiesteban(Presidencia), *Investigación, educación y cultura*. Simposio llevado a cabo en el II Taller Redipe - Edacun, Las Tunas, Cuba.
- García, M., & Martínez, P. (2018). Evolución financiera en América Latina: Retos y oportunidades. *Journal of Latin American Financial Studies*, *32*(1), 45-60.
- Gelencsér, M., Szabó, G., Kómvés, Z., & Hollósy, G. (2023). The Holistic Model of Labour Retention: The Impact of Workplace Wellbeing Factors on Employee Retention. *Administrative Sciences*, *13*(5), 121.

- Giske, T., Schep, A., Cone, P., Moene Kuven, B., Mcsherry, W., ... & Ross, L. (2023). Developing and testing the EPICC Spiritual Care Competency Self-Assessment Tool for student nurses and midwives. *Journal of Clinical Nursing*, *32*(7-8), 1148-1162.
- Gómez, I., Cano, Á., & Torregrosa, S. (2020). Manual para investigar en educación: guía para orientadores y docentes indagadores (Vol. 225). Narcea Ediciones.
- Graczyk, M., Kamil, M., Maciej, S., Marek, G., & Małgorzata, S. (2023, September). Analysis of Tools Supporting the Formation of Relations in an Educational-and-economic Network. In *European Conference on Knowledge Management* (Vol. 24, No. 1, pp. 437-445).
- Grande, D., & Vegas, K. (2022). La racionalidad e irracionalidad en la toma de decisiones de inversión.
- Guzmán, C., & Caballero, C. (2012). La definición de factores sociales en el marco de las investigaciones actuales. *Santiago*, *(128)*, 336-350.
- Hamra, A. (2020). Pirámide de jerarquías en la empresa. *Perspectivas: Revista Científica de la Universidad de Belgrano*, *3*(1), 195-199.
- Hendri, M. (2019). The mediation effect of job satisfaction and organizational commitment on the organizational learning effect of the employee performance. *International Journal of Productivity and Performance Management*, *68*(7), 1208-1234.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2016). Metodología de la investigación. 6ta Edición Sampieri. Soriano, RR (1991). Guía para realizar investigaciones sociales. Plaza y Valdés, 150-155.
- Ibarra, L. (2019). Satisfacción laboral y compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa de transportes San Martín de Porres de la ciudad de Huacho, año 2018.
- Ibrahim, M., Maidin, A., Sidin, I., Rivai, F., & Shaleh, K. (2023). The Influence of Job Satisfaction and Organizational Commitment on Nurse Performance with Work Motivation as a Mediating Factor at I Lagaligo East Luwu Hospital In 2022. *Pharmacognosy Journal*, *15*(2).
- Ismail, A., & Razak, M. (2016). Effect of Job Satisfaction on Organizational Commitment. *Management & Marketing Journal*, *14*(1).
- Jaguaribe, H., Ferrer, A., Wionczek, M., & Dos Santos, T. (2017). La dependencia político-económica en América Latina. CLACSO Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales.

- Kim, K., & Lee, Y. (2021). Employees' communicative behaviors in response to emotional exhaustion: the moderating role of transparent communication. *International Journal of Strategic Communication*, *15*(5), 410-424.
- Koo, B., Yu, J., Chua, B., Lee, S., & Han, H. (2020). Relationships among emotional and material rewards, job satisfaction, burnout, affective commitment, job performance, and turnover intention in the hotel industry. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, *21*(4), 371-401.
- Köse, S., & Köse, T. (2017). The effect of job satisfaction on organizational commitment of healthcare personnel. *IOSR Journal of Business and Management*, *19*(01), 54-59.
- Lee, B., Lee, C., Choi, I., & Kim, J. (2022). Analyzing determinants of job satisfaction based on two-factor theory. *Sustainability*, *14*(19), 12557.
- Limpo, L., & Junaidi, J. (2023). Influence of Empowering and Ethical Leadership on Employees' Job Satisfaction, Performance, and Organization Commitment.
- López, R., Guerrero, E. & Gómez, G. (2020). Reflexiones sobre la gestión de la micro, pequeña y mediana empresa en América Latina. *Página Seis*.
- Lopez, R., & Sánchez, I. (2019). Modernización y transformación financiera en América Latina. *Revista de Economía y Finanzas*, *41*(2), 150-168.
- Mahmood, H., Jabbar, B., Gardi, B., Ali Ahmed, S., Sabir, B. Y., Burhan Ismael, N., & Anwar, G. (2021). Employee commitment: The relationship between employee commitment and job satisfaction. *Journal of Humanities and Education Development*, *3*(3), 54-66.
- Martínez Ávila, M., & Fierro Moreno, E. (2018). Aplicación de la técnica PLS-SEM en la gestión del conocimiento: un enfoque técnico práctico. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, *8*(16), 130-164.
- Medrano, L. & Muñoz, R. (2017). Aproximación conceptual y práctica a los modelos de ecuaciones estructurales. *Revista digital de investigación en docencia universitaria*, *11*(1), 219-239.
- Navarro, D., Vallejo, I., & Navarro, M. (2020). Análisis de la vulnerabilidad social a los riesgos naturales mediante técnicas estadísticas multivariantes. *Investigaciones Geográficas (Esp)*, *(74)*, 29-49.
- Ordosgoitia Maza, R. (2021). Influencia del derecho en iniciativas de integración financiera: El caso del Mercado Integrado Latinoamericano.

- Ortega, J., & Fernández, R. (2018). Compromiso organizacional y retención del talento en la era digital. *Revista Latinoamericana de Gestión y Negocios*, 23(3), 90-105.
- Paredes Ruiz, C. (2019). La satisfacción laboral y su incidencia en el compromiso organizacional de los colaboradores de una cadena hotelera de la ciudad de Cajamarca, 2018.
- Park, S., & Doo, M. (2020). The effect of organizational culture and HR practices on female managers' commitment and job satisfaction. *European Journal of Training and Development*, 44(2/3), 105-120.
- Pérez, E. (2020). Las formas y colores de los cuerpos en el cotidiano de mujeres cooperativistas de la selva central: persona, economía social y política.
- Porras, J. (2016). Comparación de pruebas de normalidad multivariada. In *Anales Científicos* (Vol. 77, No. 2, pp. 141-146). Universidad Nacional Agraria La Molina.
- Ramírez, E., & Gonzales, L. (2021). Satisfacción laboral y rendimiento en el sector bancario. *Journal of Banking Studies*, 48(1), 12-29.
- Rodríguez, J., & Reguant, M. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de Cronbach. *REIRE Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 13(2), 1-13.
- Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Revista médica sanitas*, 21(3), 141-146.
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística.
- Sharma, B. (2016). A focus on reliability in developmental research through Cronbach's Alpha among medical, dental and paramedical professionals. *Asian Pacific Journal of Health Sciences*, 3(4), 271-278.
- Shrestha, N. (2021). Factor analysis as a tool for survey analysis. *American Journal of Applied Mathematics and Statistics*, 9(1), 4-11.
- Soler, D. (2020). Desarrollo de herramientas de análisis de datos de precios mediante técnicas estadísticas. Aplicación al análisis competitivo de precios de un fabricante de impresoras (Master's thesis, Universidad Politècnica de Catalunya).
- Taber, S. (2018). The use of Cronbach's alpha when developing and reporting research instruments in science education. *Research in science education*, 48, 1273-1296

- Tapia, C., & Cevallos, K. (2021). Pruebas para comprobar la normalidad de datos en procesos productivos: Anderson-Darling, Ryan-Joiner, Shapiro-Wilk y Kolmogórov-Smirnov. *Societas*, 23(2), 83-106.
- Thant, Z., & Chang, Y. (2021). Determinants of public employee job satisfaction in Myanmar: Focus on Herzberg's two factor theory. *Public Organization Review*, 21, 157-175.
- Timkova, V., Mikula, P., Fedicova, M., Szilasiova, J., & Nagyova, I. (2021). Psychological well-being in people with multiple sclerosis and its association with illness perception and self-esteem. *Múltiple sclerosis and related disorders*, 54, 103114.
- Torres, A., & Valdivia, M. (2020). Reformas financieras y crecimiento económico: El caso peruano. *Anales de Economía Peruana*, 29(4), 25-42.
- Valaei, N., & Jiroudi, S. (2016). Job satisfaction and job performance in the media industry: A synergistic application of partial least squares path modeling. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 28(5), 984-1014.
- Valaei, N., & Rezaei, S. (2016). Job satisfaction and organizational commitment: An empirical investigation among ICT-SMEs. *Management Research Review*, 39(12), 1663-1694
- Verger, A., Moschetti, M. C., & Fontdevila, C. (2017). La privatización educativa en América Latina: Una cartografía de políticas, tendencias y trayectorias.
- Vieira, J., Silva, F., Teixeira, J., Menezes, A., & de Azevedo, S. (2023). Climbing the ladders of job satisfaction and employee organizational commitment: cross-country evidence using a semi-nonparametric approach. *Journal of Applied Economics*, 26(1), 2163581.
- Weller, J. (2020). Las transformaciones tecnológicas y el empleo en América Latina: oportunidades y desafíos. *Revista de la CEPAL*, 130, 7-27.
- Winarsih, T., & Fariz, F. (2021). The Effect of Job Satisfaction on Organizational Commitment and Work Discipline. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*, 4(1), 1328-1339.
- Woldearegay, A.(2021). Predictive model of organizational justice, job satisfaction, and commitment: The context of the state media sector in the Ethiopian federation. *Cogent Social Sciences*, 7(1), 1930866.
- Wolor, C. , Dania, R., Nurkhin, A., & Nurkhin, E. (2023). Factors affecting employee job satisfaction and commitment after the Covid-19 pandemic ends. *Journal of Community Positive Practices*, (2), 47-68.

Yunus, N., Yunus, N., & Anuar, M. (2020). Job Satisfaction and Organizational Commitment Among Customer Service Representatives at Call Centre Industry in Malaysia. *Advances in Business Research International Journal*, *6(2)*, 154-165.

Zaman, S., Ansari, A. H., & Chaturvedi, S. (2021). Work-life enablers for job satisfaction in healthcare: Moderating role of organization type. *Industrial and Commercial Training*, *54(1)*, 95-122.

CAPÍTULO VI: ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de Consistencia

TEMA: “Satisfacción laboral y Compromiso organizacional en las empresas financieras de Lima”

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	VARIABLES DE ESTUDIO	Instrumentos
• ¿De qué manera influye la satisfacción laboral en el compromiso laboral de los empleados de las empresas bancarias de Perú?	• Determinar si la satisfacción laboral influye en el compromiso laboral de los empleados de las empresas bancarias de Perú.	• La satisfacción laboral influye en el compromiso laboral de los empleados de las empresas bancarias de Perú.	Satisfacción laboral	Encuesta
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	VARIABLES DE ESTUDIO	
• ¿De qué manera influye la remuneración en el compromiso laboral de los empleados de las empresas bancarias en Perú?	• Determinar si la remuneración influye en el compromiso laboral de los empleados de las empresas bancarias en Perú.	• La remuneración influye en el compromiso laboral de los empleados de las empresas bancarias en Perú.	Remuneración	
• ¿De qué manera influye la promoción en el compromiso laboral de los empleados de las empresas bancarias en Perú?	• Determinar si la promoción influye en el compromiso laboral de los empleados de las empresas bancarias en Perú.	• La promoción influye en el compromiso laboral de los empleados de las empresas bancarias en Perú.	Promoción	
• ¿De qué manera influyen los beneficios complementarios en el compromiso laboral de las empresas bancarias en Perú?	• Determinar si los beneficios complementarios influyen en el compromiso laboral de los empleados de las empresas bancarias en Perú.	• Los beneficios complementarios influyen en el compromiso laboral de los empleados de las empresas bancarias en Perú.	Beneficios complementarios	
• ¿De qué manera influyen los compañeros de trabajo en el compromiso laboral de las empresas bancarias en Perú?	• Determinar si los compañeros de trabajo influyen en el compromiso laboral de los empleados de las empresas bancarias en Perú.	• Los compañeros de trabajo influyen en el compromiso laboral de los empleados de las empresas bancarias en Perú.	Compañero de trabajo	
• ¿De qué manera influye la supervisión en el compromiso laboral de las empresas bancarias en Perú?	• Determinar si la supervisión influye en el compromiso laboral de los empleados de las empresas bancarias en Perú.	• La supervisión influye en el compromiso laboral de los empleados de las empresas bancarias en Perú.	Supervisión	
• ¿De qué manera influye la comunicación en el compromiso laboral de las empresas bancarias en Perú?	• Determinar si la comunicación influye en el compromiso laboral de los empleados de las empresas bancarias en Perú.	• La comunicación influye en el compromiso laboral de los empleados de las empresas bancarias en Perú.	Comunicación	
• ¿De qué manera influyen las recompensas convergentes en el compromiso laboral de las empresas bancarias en Perú?	• Determinar si las recompensas convergentes influyen en el compromiso laboral de los empleados de las empresas bancarias en Perú.	• Las recompensas convergentes influyen en el compromiso laboral de los empleados de las empresas bancarias en Perú.	Recompensas contingentes	
• ¿De qué manera influyen los procedimientos de operación en el compromiso laboral de los empleados de las empresas bancarias en Perú?	• Determinar si los procedimientos de operación influyen en el compromiso laboral de los empleados de las empresas bancarias en Perú.	• Los procedimientos de operación influyen en el compromiso laboral de los empleados de las empresas bancarias en Perú.	Procedimientos de operación	
• ¿De qué manera influye la naturaleza del trabajo en el compromiso laboral de los empleados de las empresas bancarias en Perú?	• Determinar si la naturaleza del trabajo influye en el compromiso laboral de los empleados de las empresas bancarias en Perú.	• La naturaleza del trabajo influye en el compromiso laboral de los empleados de las empresas bancarias en Perú.	Naturaleza del trabajo	

ANEXO 2: ENCUESTA

SECCIÓN I: INFORMACION GENERAL

Por favor marque la casilla apropiada de las siguientes preguntas:

1. Género:

Femenino Masculino

2. Años de experiencia laboral

0-3	4-7	8-11	12-15	Mayor a 16
<input type="checkbox"/>				

3. Ciudad

Lima	Arequipa	Piura	Ica	Trujillo	Huancayo	Otro
<input type="checkbox"/>						

4. Grado académico

Diploma	Bachiller	Maestría
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SECCIÓN 2:

Indique si :

1	2	3	4	5
Absolutamente en desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Absolutamente de acuerdo

No	Ítems de la Dimensión	1	2	3	4	5
	Remuneración					
1	Percibo un salario justo por mi trabajo					
2	Los aumentos son frecuentes y no distantes					
3	Percibo aprecio por parte de la organización, cuando tengo en mente la remuneración que obtendré.					
4	Tengo satisfacción por las posibilidades de obtener un aumento salarial.					
	Promoción					
1	Hay muy buenas posibilidades de ascenso en mi trabajo.					
2	Aquellos a quienes les va bien en el trabajo tienen buenas posibilidades de ser promovido.					
3	La gente avanza igual de rápido aquí que en distintos lugares.					
4	Me encuentro satisfecho con las posibilidades de obtener una promoción.					
	Beneficios Complementarios					
1	Estoy satisfecho con los beneficios que recibo					
2	Los beneficios que recibimos son tan buenos como los que otras organizaciones ofrecen.					
3	El paquete de beneficios que tenemos es equitativo.					
4	Hay beneficios que no tenemos y que deberíamos tener.					
	Compañeros de trabajo					
1	Me encuentro a gusto con las personas del trabajo.					
2	Disfruto trabajar con mis compañeros de trabajo.					
3	No tengo que trabajar más duro.					
4	No hay discusiones ni peleas en el trabajo.					
	Supervisión					
1	Estoy satisfecho con el desempeño de mi jefe.					
2	Mi supervisor es muy bueno en su trabajo					
3	Siento que mi superior no es justo conmigo.					
4	Mi jefe se interesa por sus colaboradores					
	Recompensas contingentes					
1	Recibo el reconocimiento que merezco cuando hago un buen trabajo.					
2	Reconozco que hago un buen trabajo					
3	Las recompensas son pocas para las personas que laboran aquí.					
4	Siento que mi esfuerzo es recompensado.					
	Procedimientos					
1	Nuestras reglas y procedimientos simplifican el trabajo.					
2	Mis esfuerzos por hacer un buen trabajo rara vez se ven bloqueados por la burocracia.					
3	Tengo mucho que hacer en el trabajo.					

4	Tengo poco papeleo.					
	Naturaleza del trabajo					
1	A veces siento que mi trabajo no tiene sentido.					
2	Me gusta hacer las cosas que hago en el trabajo.					
3	Siento un sentimiento de orgullo por hacer mi trabajo.					
4	Mi trabajo es agradable					
	Comunicación					
1	Las comunicaciones parecen buenas dentro de mi empresa.					
2	Los objetivos de esta organización son claros para mí.					
3	Siento que sé lo que está pasando con la organización.					
4	Las asignaciones de trabajo se explican completamente.					

	Compromiso Organizacional					
1	Si no fuera miembro de esta organización, estaría triste porque mi vida se vería perturbada.					
2	Soy leal a esta organización porque he invertido mucho en ello, emocional, social y económicamente.					
3	Estoy muy feliz de ser miembro de esta organización.					
4	Realmente siento que los problemas de esta organización son míos.					
5	Mi organización merece mi lealtad por el trato que me ha dado.					
6	Soy leal a esta organización porque mis valores son en gran medida sus valores.					