



UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS

CARRERA DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

TEMA:

**EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN COOPERATIVAS DE
AHORRO Y CRÉDITO**

Trabajo de Titulación previo a la obtención del título de Licenciada en Gestión de
Talento Humano

Autor (a)

Shayna Johanna Sisa Chicaiza

Tutor (a)

Ing. Mg. Mónica Paulina Espinoza

Guano

AMBATO – ECUADOR

2023

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN
ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TÍTULACIÓN**

Yo Shayna Johanna Sisa Chicaiza, declaro ser autor del Trabajo de Titulación con el nombre “El Compromiso Organizacional en Cooperativas de Ahorro y Crédito”, como requisito para optar al grado de Licenciada en Gestión de Talento Humano y autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Ambato, a los 10 días del mes de agosto de 2023, firmo conforme:

Autor: Shayna Johanna Sisa Chicaiza

Firma:



Número de Cédula: 185095910-5

Dirección: Tungurahua, Ambato, Parroquia Pilahuin, Barrio Calvario.

Correo Electrónico:

ssisa3@indoamerica.edu.ec

Teléfono: 0959436360

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “El Compromiso Organizacional en Cooperativas de Ahorro y Crédito” presentado por Shayna Johanna Sisa Chicaiza, para optar por el Título de Licenciada en Gestión de Talento Humano.

CERTIFICO

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Tribunal Examinador que se designe.

Ambato, 10 de agosto del 2023



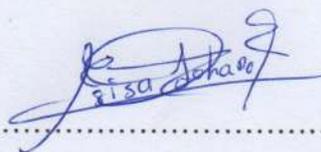
.....

Ing. Mg. Mónica Paulina Espinoza Guano

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciada en Gestión de Talento Humano, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor.

Ambato, 10 de agosto de 2023

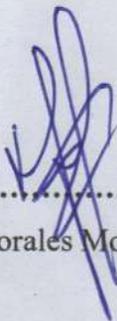


.....
Shayna Johanna Sisa Chicaiza
CI. 185095910-5

APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO, previo a la obtención del Título de Licenciada en Gestión de Talento Humano, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del Trabajo de Titulación.

Ambato, 10 de agosto de 2023



.....
Lic. Msc. Morales Molina Tania
LECTOR



.....
Ing. Mg. Suárez Pérez Juan Carlos
LECTOR

El Compromiso Organizacional en Cooperativas de Ahorro y Crédito

Organizational commitment in a savings and credit cooperative

Autor: Shayna Johanna Sisa Chicaiza
ssisa3@indoamerica.edu.ec

Tutor: Mónica Paulina Espinoza
Guano
mónicaespinoza@uti.edu.ec

Trabajo de Titulación para la obtención del título de Licenciada en Gestión de Talento Humano de la Universidad Indoamérica.

Modalidad:
Investigación Cuantitativa.

Ambato, Ecuador.
Julio 2023.

RESUMEN

En la actualidad, las organizaciones han experimentado diferentes cambios empresariales, por lo que centran su atención en el talento humano como recurso principal y clave para alcanzar el éxito. En este sentido, el CO es de gran importancia porque implica un grado de identificación, pertenencia y lealtad por parte del colaborador hacia la organización. El objetivo del estudio es describir el nivel de CO en los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito. Para ello, se desarrolló una búsqueda bibliográfica sobre la temática del CO, seguida de una metodología de enfoque cuantitativo, con un alcance descriptivo, explicativo y diseño transversal no experimental; y, por último, se realizó pruebas de normalidad. Para recopilar datos se utilizó el test de la escala de Meyer y Allen que consta de 18 ítems que presentan una fiabilidad alta de 0,925; medidos a través de una escala de Likert. La muestra lo conformaron 169 colaboradores de una cooperativa del sector, los resultados indicaron que el nivel de CO es alto, con 3,87 puntos. Sin embargo, se identificaron puntos de refuerzo en relación con un bajo sentido de pertenencia, identidad, reciprocidad y pocas oportunidades de crecimiento profesional dentro de la cooperativa.

Palabras Clave: *compromiso organizacional, dimensión afectiva, dimensión continuidad, dimensión normativo ,entidad financiera, gestión de talento humano.*

ABSTRACT

Currently, organizations have experienced different business changes, which is why they focus their attention on human talent as the main and key resource to achieve success. In this sense, the CO is of great importance because it implies a degree of identification, belonging and loyalty on the part of the collaborator towards the organization. The objective of the study is to describe the level of CO in the employees of the savings and credit cooperatives. For this, a bibliographic search on the subject of OC was developed, followed by a quantitative approach methodology, with a descriptive and explanatory scope and a non-experimental cross-sectional design and, finally, normality tests were performed. For data collection, the Meyer and Allen scale test was used, which consists of 18 items that present a high reliability of 0.925; measured through a Likert scale. The sample was made up of 169 employees of a cooperative in the sector, the results indicated that the level of CO is high, with 3.87 points. However, points of reinforcement were identified in relation to a low sense of belonging, identity, reciprocity and few opportunities for professional growth within the cooperative.

Keywords: *organizational commitment, affective dimension, continuity dimension, normative dimension, financial entity, human talent management.*

1. INTRODUCCIÓN.

El mundo a través del tiempo ha experimentado diferentes cambios empresariales (Ramírez et al., 2019), para la organización uno de sus recursos principales son las personas y al ser un elemento vivo, inteligente, con capacidades, habilidades, conocimientos, actitudes y conductas (Armijos et al., 2019), se prioriza su desarrollo, por ser quienes realizan diferentes actividades. Las empresas concentran su vigilancia en la Gestión del Talento Humano (Ramírez et al., 2019) para alcanzar el éxito, por lo que buscan mejorar las actitudes de los colaboradores en el trabajo, todo ello desde un adecuado Compromiso Organizacional (CO) (Coronado et al., 2020).

El CO se remonta a inicios de 1960, a partir de su comienzo ha creado varios modelos que pemitan comprenderlo, al ser complejo, multidimensional y de interés común para varias empresas que tratan de buscar una apropiada productividad y eficacia por medio de los recursos humanos (Coronado et al., 2020).

El CO se ha convertido en una variable destacada y significativa, según Meyer y Allen (1991) el colaborador comprometido crea empatía hacia la organización e influye en su permanencia; Chiang et al. (2021) indican que el CO es un factor con el cual el colaborador se siente identificado con la empresa y a su vez se compromete con el cumplimiento de objetivos, así como, Velezmoro & Solórzano (2022) se enfocan en que el individuo tiene sentido de pertenecía al lugar donde trabaja por qué se siente comprometido; por su parte, Peña et al. (2021) consideran que el compromiso se genera cuando los colaboradores se comprometen a cumplir metas y alcanzar resultados óptimos. Pedraza (2020) concuerda con estos autores, que el CO es un elemento de vínculo psicológico encaminado a generar lazos entre el trabajador y la organización.

El CO es un factor importante, pues, se considera un nexo de relación entre el colaborador y la

entidad, en el cual, el trabajador expresa sus intenciones e identifica los valores de la organización conjuntamente con su anhelo de continuar y contribuir al desarrollo de la institución (Mamani et al., 2023), a esto Bernal et al. (2021) afirman que, el CO forma parte del vínculo existente entre el individuo hacia la empresa donde labora, por lo cual, el individuo se esfuerza por alcanzar los resultados esperados de la organización.

No obstante, en varias organizaciones identifican falencias concernientes al CO, porque, se ha reconocido la falta de involucramiento de los colaboradores, puesto que, el 60% indica no contar con planes de mejora para aumentar los niveles de compromiso (Velezmoro & Solórzano, 2022). En la misma línea, el CO resulta atractivo porque, hace posible percibir una apropiada estabilidad laboral, convirtiéndose en el camino de decisión para contribuir con mayor esfuerzo y obtener beneficios a largo plazo para sus partes. Dentro de este mismo contexto, existen varios instrumentos para medir el CO acorde a diversos autores, no obstante, se seleccionó el test de la escala de Meyer y Allen (1991), este test es el que más se adapta a las necesidades del estudio, además esta herramienta presenta una alta fiabilidad significativa (Vidal, 2022).

En América Latina existen altos niveles de compromiso laboral que oscilan entre el 71% y el 72%, convirtiéndola en líder entre América del Norte, África, Europa y Asia Pacífico, esto refleja buenos resultados, los cuales se han mantenido entre los años 2011 a 2016. Para el año 2017 la tendencia cambió con un aumento de tres puntos del 72% al 75%, donde se muestra que siete de cada diez colaboradores están comprometidos, debido a las recompensas y reconocimientos, sin embargo, estos resultados se encuentran estancados (Hewitt, 2017).

Laoyza et al. (2023) concluyen que existe un bajo CO con las actividades que realizan por la alta rotación de puestos, Hidalgo et al., (2019)

El Compromiso Organizacional en Cooperativas de Ahorro y Crédito

destacan que el personal con estudios superiores, estado civil casado, de sexo femenino, con salarios elevados y contratos temporales muestra un mayor nivel de compromiso. Además, se destaca que los directivos de las empresas también muestran un mayor nivel de compromiso.

A través de varias investigaciones se logra identificar los mecanismos a utilizar para que la organización pueda obtener los niveles de compromiso deseados. Ante estas afirmaciones se generan las siguientes interrogantes: ¿Cuál es el CO que puede presentarse en los colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito? en tal sentido se originan otras interrogantes de carácter específico ¿Cuál es el nivel de CO que muestran los colaboradores en sus puestos de trabajo? ¿Cómo perciben los colaboradores el CO dentro de la cooperativa de ahorro y crédito? ¿Cómo influye el CO en las labores diarias de los colaboradores y el desarrollo de la empresa?

En el Ecuador, las entidades financieras han crecido con el pasar el tiempo y su evolución es evidente, pues, este sector es el mayor generador de empleo en el país, pues cuenta con el 29.4% de los trabajadores vinculados (Luque & Peñaherrera, 2021), además, en el sector financiero se experimentó una tasa de crecimiento anual de 12.1% (Banco Central del Ecuador, 2022). Es importante indicar que el CO también es un factor esencial dentro las entidades financieras y que, acorde a la investigación de Leal (2023) el compromiso laboral en las empresas ecuatorianas es de 4,46 puntos, que ubica a este factor en un nivel promedio, debido a que se visualiza en los colaboradores niveles altos de esfuerzo y persistencia en un rango promedio (Leal, 2023).

Bajo la premisa del desarrollo del presente artículo, es esencial realizar este estudio con el propósito de analizar el CO; específicamente en el sector financiero, es decir, las cooperativas de ahorro y crédito, que están formadas por

personas con capital social, y direccionadas a cumplir acciones en beneficio a las comunidades o colectivos (García et al., 2018).

Por medio de este estudio se analizan los niveles de CO en los colaboradores de las cooperativas de ahorro y crédito. Seguido de esto Coronado et al. (2020) indican la necesidad de tener colaboradores comprometido en cumplir e incrementar la productividad en la organización.

Este estudio se plantea como propósito describir el nivel del CO en los colaboradores de las cooperativas de ahorro y crédito. Además, se prevé identificar el nivel de CO de los colaboradores, determinar el nivel percibido de CO en los colaboradores y analizar la influencia del CO en los colaboradores y la organización.

Además, se determina la metodología a seguir, para ello se enfoca en realizar una búsqueda bibliográfica sobre el CO en diferentes bases de datos investigativos. De la misma manera, se pretende aplicar un test como instrumento de recolección de información. Una vez recolectados los datos se realizarán los análisis respectivos encaminados a dar respuesta y cumplimiento de los objetivos planteados. También se desarrolla una discusión de la información obtenida, de la cual, finaliza con el desarrollo de conclusiones.

2. MARCO METODOLÓGICO.

El artículo presenta una metodología con enfoque cuantitativo, de acuerdo con (Hernández & Mendoza, 2018), puesto que, parte de la pregunta de investigación ¿Cuál es el CO que puede presentarse en los colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito?, para lo cual se realizó una revisión bibliométrica y bibliográfica para revisar el estado del conocimiento científico del CO, así también, mediante el test de escala de Meyer y Allen (1991) se midió el nivel de CO a una muestra de 169 de un población de 300

El Compromiso Organizacional en Cooperativas de Ahorro y Crédito

colaboradores, mediante la ecuación de población finita

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

La herramienta mide las dimensiones: afectiva, continuidad y normativo, la cual se encuentra validado por entidades reconocidas (Vidal, 2022) como National Institute of Mental Health (NIMH, 2023) con un Alfa de Cronbach de 0.925 (Montoya, 2023), estableciendo una significancia de alta fiabilidad en la escala, además, este test se adapta a las necesidades del presente estudio (Montoya, 2023). El alcance es descriptivo, puesto que se realizó un análisis estadístico, así también, es explicativo, en el cual se comprendió el CO y como este se presenta en los colaboradores de acuerdo con los componentes y características demográficas de la población de estudio que son: sexo, edad, escolaridad, estado civil, cargo, etnia y agencia de la cooperativa, esta información se organizó y tabuló mediante el software SPSS versión 25. El diseño de la investigación es no experimental (Arispe et al., 2020) de corte transversal, porque no se manipulan las variables y se toman los datos en un solo momento.

De acuerdo con el proceso metodológico, en primer lugar, se realizó una revisión bibliográfica sobre el CO como principal fuente de información la base de datos SCOPUS, con el fin de conocer los conceptos de CO y también los instrumentos que ayudan a medir su nivel.

El test posee 18 ítems, y responde una escala tipo Likert de cinco opciones donde: (TA) Totalmente de acuerdo, (A) De acuerdo, (I) Indiferente, (D) Desacuerdo, (TD) Totalmente en desacuerdo. Este test cuenta con tres dimensiones:

Compromiso afectivo (COA): esta dimensión es la conexión emocional que los colaboradores crean y muestran a la organización, se relaciona a la percepción objetiva y subjetiva (Estrada & Mamani, 2020).

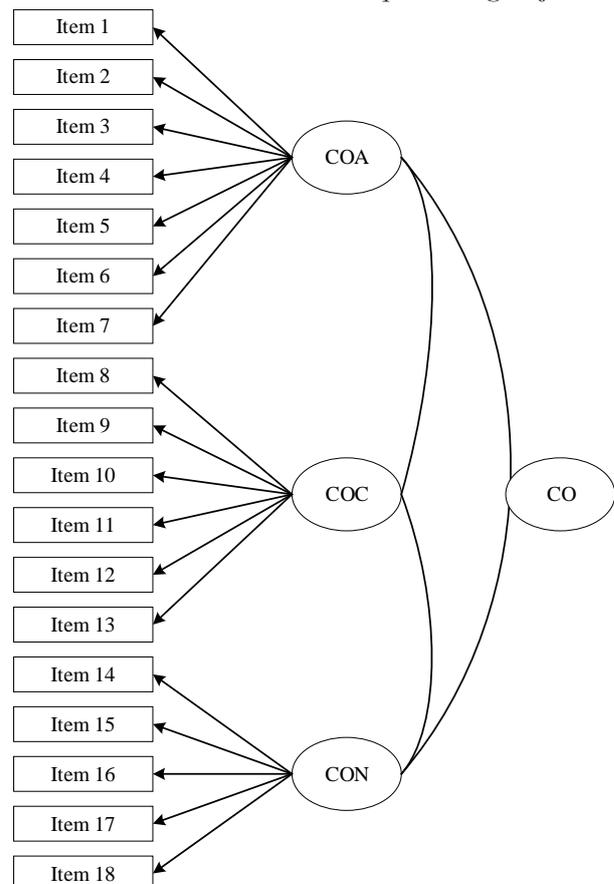
Compromiso de continuidad (COC): Se caracteriza por un trabajador que se queda, no porque haya una conexión emocional, sino porque el costo de no quedarse puede ser muy alto, por la inversión del tiempo que se perderá al buscar otro trabajo (Estrada & Mamani, 2020).

Compromiso normativo (CON): Es el sentido de obligación de los colaboradores en seguir en la empresa vinculado al sentimiento de pertenencia (Estrada & Mamani, 2020).

Cada dimensión está compuesta por 7, 6 y 5 preguntas, por ejemplo, la dimensión COA se compone de los ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7; mientras que COC se compone de los ítems 8, 9, 10, 11, 12, 13; y la dimensión COC* se compone de 14, 15, 16, 17, 18; ver la figura 1.

Figura 1

Estructura del test de la escala del compromiso organizacional



Nota. Elaboración propia a partir de Neves et al. (2018).

El Compromiso Organizacional en Cooperativas de Ahorro y Crédito

En este sentido, para la interpretación del test según Meyer y Allen (1991) es necesario tomar en consideración la siguiente calificación de la percepción del CO y cada una de las dimensiones, ver la tabla 1.

Tabla 1

Puntuación escala CO

Puntuación	Calificación
De 1 a menos 2.34	Baja
De 2.34 a 3.67	Media
Mayor a 3.67 hasta 5	Alta

Nota: (Meyer y Allen, 1991, citado por Guerrero 2019)

Para determinar el análisis estadístico a realizar, se procedió a revisar la normalidad de datos a través de la prueba Kolmogorov-Smirnov como se observa en la tabla 2, donde se encontró una significancia menor que 0,05 es decir, una distribución normal, es así que se trabajó con el análisis de correlación no paramétrica de Spearman (Rho de Spearman) (Ortiz & Ortiz, 2021), que se analizara en el apartado de resultados.

Tabla 2

Prueba de Kolmogorov en la prueba de normalidad del CO

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
CO Total	0,052	169	0,02

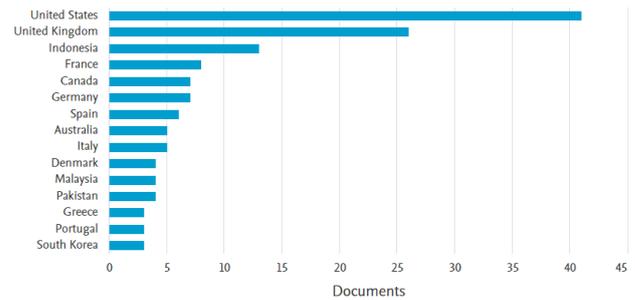
3. RESULTADOS.

De la de revisión del desarrollo científico sobre el CO, se realizó una búsqueda mediante las palabras claves y conectores booleanos "organizational" AND, "commitment" AND "financiamiento" AND "instituciones" en la base de datos de SCOPUS (SCOPUS, 2017), de la cual se obtuvieron 161 artículos, y se procesaron en la aplicación Vosviewer (Limaymanta, 2020) con la finalidad de realizar un análisis bibliométrico, de los cuál se identificó que el mayor aporte científico proviene de Estados Unidos y Reino Unido (ver Gráfico 1 a). Por otro lado, a nivel

Latinoamericano, Brasil y Colombia son los que realizan mayor investigación sobre el CO, sin embargo, se encuentra que en Ecuador no existe mayor producción científica, como se puede observar en el (Gráfico 1, b).

Gráfico 1

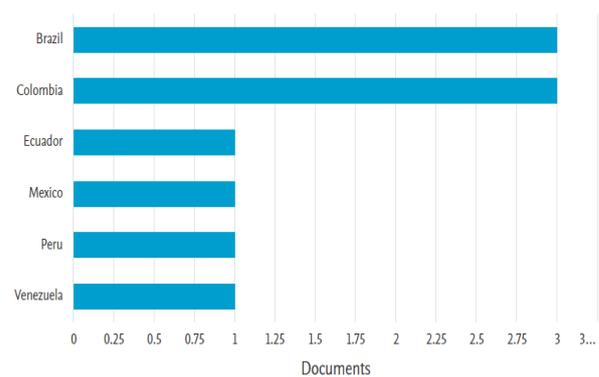
Investigación del CO a nivel mundial en comparación de Latinoamérica.



a)

Documents by country or territory

Compare the document counts for up to 15 countries/territories.

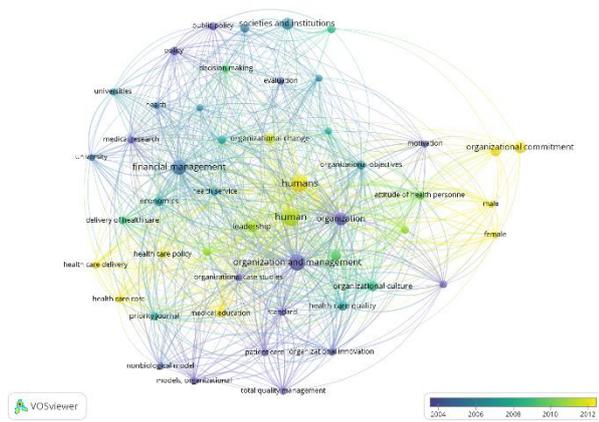


b)

Nota. a) Países con mayores aportes científicos del CO a nivel mundial. b) Países con mayor aporte científico en CO en Latinoamérica tomado de SCOPUS (2023).

Con respecto a la concurrencia de las palabras claves con la temática de la investigación las palabras: health care delivery, health care policy, health care cost, medical education, organizacional change, female, male y organitacional commitment, estas se conectan con el transcurso de los años con la temática del CO.

Figura 2



Nota: Análisis co-corrune-all_keywords,tomado de análisis bibliométrico por medio de Vosviewer.

En el apartado de resultados se presenta la recopilación de los datos obtenidos del test aplicado en relación con los objetivos planteados.

Tabla 3

Resultados generales del CO

Dimensión	CO	%	Desviación Estándar
CO general	3,87	78%	0,23037
Afectiva	4,07	82%	0,81796
Continuidad	3,60	73%	1,03547
Normativo	3,95	80%	1,02507

Nota: Resultados del test de la escala de CO

Como se observa en la tabla 3, el CO en la cooperativa de ahorro y crédito es de 3,87 puntos (78%) con una desviación estándar de 0,23037, lo que indica que los trabajadores se sienten comprometidos con la empresa financiera y reflejan un apego sentimental y laboral al lugar de trabajo; en donde predomina más la dimensión afectiva, seguido de la dimensión normativo en comparación a la dimensión de continuidad que presenta menor contribución.

En relación a las dimensiones se verifica que la dimensión afectiva presenta un nivel alto con 4,07 puntos(82%), con una desviación estándar de 0,81796; de esta manera se identifica que los colaboradores poseen un apego emocional hacia la organización, participan en actividades y reuniones, aportan con valiosas sugerencias que contribuyen a la organización, realizan con ética su trabajo, son proactivos, etc., por ende, un colaborador con un alto nivel de compromiso afectivo, tendrá altas posibilidades de permanecer en la empresa por mucho tiempo.

La dimensión normativa presenta un nivel alto en la entidad financiera con un puntaje de 3,95(80%) y una desviación estándar de 1,02507, lo que significa que los colaboradores cumplen de forma voluntaria las reglas y políticas organizacionales relacionadas a las actividades labores que les corresponden a cada colaborador, sin que tenga lugar la obligación. Además, este compromiso es responsabilidad de cada individuo, sobre todo es una necesidad personal y laboral de respetar el compromiso que tiene cada colaborador con la entidad financiera.

En cuanto a la dimensión continuidad, se evidencia un nivel medio con un puntaje de 3,60 puntos (73%) y una desviación estándar de 1,03547; esto indica que los colaboradores no se sienten seguros de continuar en la organización, es decir que, los colaboradores permanecerán por un tiempo prolongado en la entidad, puesto que sienten que invierten toda su energía pero no presentan resultados favorables dentro de su desarrollo personal y profesional a pesar de los beneficios de ley que recibe por parte de la empresa.

El Compromiso Organizacional en Cooperativas de Ahorro y Crédito

Tabla 4

Resultados de por dimensión del CO

Dimensiones	Ítems	Desviación		
		Media	Estándar	
Dimensión afectiva	1	Estoy orgulloso de pertenecer a esta empresa	4,89	0,37
	2	Me siento ligado emocionalmente a mi organización	4,56	0,63
	3	No me siento plenamente integrado a mi organización	2,92	1,52
	4	Realmente tomo los problemas de la empresa como míos	4,25	0,89
	5	Esta empresa significa personalmente mucho para mí	4,75	0,51
	6	No experimento un fuerte sentimiento hacia mi organización	2,48	1,35
	7	Estaría feliz de trabajar por mucho más tiempo en esta empresa	4,87	0,44
Dimensión Continuidad	8	Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo	2,70	1,15
	9	Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la organización, hubiera considerado otras organizaciones	3,08	1,14
	10	Sería para mí muy duro dejar esta organización así lo quisiera	4,36	0,86
	11	Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de la organización	4,11	1,00
	12	Hoy pertenecer en esta organización es una cuestión tanto de necesidad como de deseo	4,02	1,03
Dimensión Normativo	13	Me sentiría culpable si dejara mi organización ahora	3,84	1,09
	14	No abandonaría a mi empresa en estos momentos	4,31	1,02
	15	Estoy en deuda con la organización	3,91	1,12
	16	Esta organización merece mi lealtad	4,82	0,45
	17	Aún si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien si dejar mi organización	4,08	1,04
	18	No siento obligación alguna de permanecer	2,91	1,44

Nota: Resultados del test de la escala de compromiso organizacional.

En la tabla 4 se observa las preguntas correspondientes a cada dimensión de estudio con su respectiva puntuación, es así que, en la dimensión afectiva los ítems con mayor CO son “Estoy orgulloso de pertenecer a esta empresa” (4,89) y “Estaría feliz de trabajar por mucho más tiempo en esta empresa” (4,87) lo que significa que los colaboradores presentan sentido de pertenencia y apego emocional hacia la cooperativa.

En relación a la dimensión continuidad, los ítems con mayor CO son “Sería para mí muy duro dejar esta organización así lo quisiera” (4,36) y “Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de la organización” (4,11); lo que indica que los trabajadores son conscientes de los beneficios que reciben a cambio de su trabajo y comprenden lo costoso que sería dejar de recibirlos y tener que buscar otro empleo.

En la dimensión normativo se sobresale el CO en los ítems “Esta organización merece mi lealtad” (4,82) “No abandonaría a mi empresa en estos momentos” (4,31); con este resultado se verifica que los colaboradores presentan lealtad laboral hacia la cooperativa y con ello se crea un vínculo colaborador-empresa.

Por otro lado, los ítems con medio CO en la dimensión afectiva son “No se sienten plenamente integrados a la organización” (2,92) y “No experimentan un fuerte sentimiento hacia la organización” (2,48), lo que indica existe, pero es necesario incrementar el sentido de pertenencia y de identidad hacia la organización por parte de los colaboradores.

Por otro lado, en la dimensión continuidad se presenta una CO medio de (2,70) en el ítem “Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo” del cual se identifica que los colaboradores consideran que no se sienten

El Compromiso Organizacional en Cooperativas de Ahorro y Crédito

cómodos con su puesto de trabajo, ya que se sienten estancados sin poder avanzar o acceder a cargos más importantes y todo esto lo aceptan por la necesidad.

En la dimensión normativo se identifica un CO medio en el ítem “No siento obligación alguna de permanecer” (2,91), lo que indica que se debe establecer mecanismos para fortalecer la reciprocidad por parte de los colaboradores, ya

que perciben pocas oportunidades de superación en la entidad financiera.

Es importante mencionar que los aspectos negativos antes indicados son limitantes para que los colaboradores alcancen al 100% del CO dentro de la cooperativa de ahorro y crédito, a su vez alcanzar los 5 puntos máximos que comprende el CO general y/o sus dimensiones.

Tabla 5
Nivel del CO por características demográficas

		CO general	%
Sexo	Masculino	3,8907	49,7%
	Femenino	3,9328	50,3%
Edad	18 - 25 años	4,0039	25,5%
	26 - 30 años	3,8406	24,4%
	31 - 35 años	3,9515	25,2%
	Más de 35 años	3,9148	24,9%
	Estudios Incompletos	4,0385	25,7%
Escolaridad	Secundaria	3,9994	25,4%
	Universidad	3,9129	24,9%
	Posgrado (Maestría)	3,7705	24,0%
	Soltero/a	3,9835	20,7%
Estado Civil	Casado/a	3,8854	20,2%
	Unión libre	3,5339	18,3%
	Viudo/a	3,7333	19,4%
	Divorciado/a	4,1312	21,4%
Cargo	Nivel gerencial	3,8765	33,2%
	Nivel administrativo	3,8724	33,1%
	Nivel operativo	3,9363	33,7%
Etnia	Indígena	3,9432	50,8%
	Mestizo	3,8233	49,2%
Agencia	Agencia región Costa	3,8881	25,6%
	Agencia región Sierra	3,9298	25,8%
	Agencia región Oriente	4,0317	26,5%
	Agencia región Galápagos	3,3667	22,1%

Nota: Resultados del test aplicado.

En la tabla 4, en relación al género, edad, estado civil, cargo, etnia y agencia, todos se encuentran en un nivel alto de CO con puntajes mayores a 3.67.

En este sentido, se observó que el CO entre los colaboradores de sexo femenino es del 3,93 (50,30%), mientras que el 3,89 (49,70%) restante corresponde a los colaboradores masculinos. Ambos géneros demuestran un alto nivel de compromiso, aunque se observa una ligera diferencia de 0.04 puntos, esta diferencia se debe

principalmente a que la mayoría de los encuestados son mujeres.

De la misma manera, se identifica que el mayor valor de CO 4.00 (25,5%) se presenta en los colaboradores que tienen un rango de edad de 18 - 25 años, mientras que el menor valor de CO 3,84 (24,4%) corresponde a edades comprendida entre 26 - 30 años. De estos rangos se destaca que los colaboradores de 18 - 25 años sobresalen de los demás debido a que en esta edad los individuos tienen más energía para laborar y tiene un alto grado de participación en la cooperativa

El Compromiso Organizacional en Cooperativas de Ahorro y Crédito

porque les ofrece sus primeras oportunidades laborales.

Por otra parte, al observar los resultados de la escolaridad se evidencia un CO de 4,03 (25,7%) que corresponde a los colaboradores con estudios incompletos y el 3,77 (24,0%) son de colaboradores con posgrado. Entre estos el CO se destaca en los colaboradores con estudios incompletos, ya que los colaboradores sin títulos culminados pueden realizar mayor esfuerzo por cumplir sus labores para mantenerse en la organización.

En relación al estado civil, los colaboradores divorciados presentan el mayor valor de CO, 4.13 (21,4%) a diferencia de los solteros que presentan un CO de 3,98 (20,7%), de estos se destaca que los colaboradores que están divorciados laboran de mejor manera y de forma más participativa, debido a que ya no es su prioridad su situación sentimental por lo que buscan centrarse y priorizar superación profesional

También, es relevante mencionar que los colaboradores con altos niveles de CO pertenecen al nivel operativo y al nivel administrativo, CO de 3,94 (33,7%) y 3,872 (33,1%) respectivamente. Es evidente que los colaboradores operativos son los que resaltan, esto debido a que en este nivel se identifican más con la empresa y cumplen de forma directa las metas propuestas por la cooperativa.

En cuanto a la etnia, el CO entre los colaboradores indígenas es de 3,94 (50,8%) y el

3,82 (49,2%) son mestizos, del cual, se identifica una pequeña diferencia de 0,12 puntos; con esto se destaca que los colaboradores indígenas poseen un nivel más alto de CO y esta situación se puede presentar debido a que la mayor parte del personal son de esta etnia.

Por último, es importante indicar que los colaboradores de la agencia de la región Oriente presentan un mayor valor de CO 4,03 (26,5%), mientras que los colaboradores de agencia de la región Galápagos presenta un CO de 3,37 (22,1%). Entre estas dos agencias, destaca el CO en la región Oriente, debido a que cuenta con un número reducido de personal vinculado en nómina, lo que crea un ambiente propicio para mantener un CO elevado.

Dentro de un contexto general, se verifica que la mayor parte de los colaboradores con nivel altos en cada una de las dimensiones del CO son mujeres con edades comprendidas entre 18 - 25 años que están divorciadas, con estudios sin culminar, que están en cargos a nivel operativo, son de etnia indígena y pertenecen a las agencias de la región Oriente y Sierra. De la misma manera, se corrobora que las mujeres se sienten más comprometidas con la organización, es decir, existe un apego anímico de las colaboradoras hacia la cooperativa de ahorro y crédito.

Se utilizó el método de coeficiente de correlación de Spearman para realizar el análisis estadístico con el cual se identificó las relaciones existentes entre el CO total y sus dimensiones para la cooperativa de ahorro y crédito.

El Compromiso Organizacional en Cooperativas de Ahorro y Crédito

Tabla 6

Resultado de la correlación de variables

		Correlaciones			
		CO Total	Nivel Dimensión Afectiva	Nivel Dimensión Continuidad	Nivel Dimensión Normativo
Rho de Spearman	CO Total	Coficiente de Correlación	1		
	Dimensión Afectiva	Coficiente de Correlación	,676**	1	
	Dimensión Continuidad	Coficiente de Correlación	,800**	,385**	1
	Dimensión Normativo	Coficiente de Correlación	,772**	,408**	,490**

Nota: Resultados de la prueba de normalidad – Programa SPSS

De acuerdo con los resultados como se pueden observar en la tabla 6, se evidencia que el CO total y la Dimensión Continuidad tienen una correlación positiva muy fuerte y un alto nivel de significancia con 0,800**, lo que indica que los colaboradores presentan un vínculo laboral hacia la empresa, razón por la cual, continúan con su trabajo en la entidad financiera. Además, sentirían un sentimiento de tristeza si llegaran a dejar el lugar donde laboran, ya que perderían todos los beneficios que les ofrece la entidad financiera.

En el caso del CO Total y la Dimensión Normativo se presentan una correlación positiva considerable y un nivel alto de significancia del 0,772**, estos resultados indican que existe una alta obligación voluntaria de los colaboradores por permanecer en la cooperativa, lo que evidencia el desarrollo de un sentimiento de lealtad hacia la organización.

Por otro lado, el CO Total y la Dimensión Afectiva presentan una correlación positiva considerable y un nivel alto de significancia del 0,676**; lo que evidencia que los colaboradores se sienten plenamente integrados a la cooperativa, a su vez, presentan un sentimiento de permanencia en la misma.

La relación entre la Dimensión Continuidad y Afectiva presenta una correlación positiva mediana y un nivel alto de significancia del 0,385**, lo que indica que los colaboradores se sienten acogidos por la cooperativa y sus compañeros, y presentan un vínculo sentimental hacia la misma, lo que ocasiona que sientan altas opciones de progresar en el trabajo.

La Dimensión Afectiva y la Dimensión Normativo presentan una correlación positiva mediana y un nivel alto de significancia del 0,408**; estos resultados reflejan que los colaboradores se sienten emocionalmente vinculados con la cooperativa por lo que cumplen sus normativas.

Finalmente, la relación entre la Dimensión Continuidad y la Dimensión Normativo presentan una correlación positiva mediana y un nivel alto de significancia del 0,490**; lo que evidencia que los colaboradores deciden quedarse en la organización puesto que tienen oportunidades de crecimiento laboral, lo que consideran que deben seguir en la organización para ser recíproco con la misma.

4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.

El estudio se planteó como objetivo describir el nivel del CO en los colaboradores de las

El Compromiso Organizacional en Cooperativas de Ahorro y Crédito

cooperativas de ahorro y crédito. Para cumplir con esto se analizaron datos estadísticos descriptivos que permitieron verificar que la cooperativa posee un nivel alto de CO de 3,87. En concordancia con estos datos, Murayari & Amasifúen (2022) en su estudio identificaron que en una institución pública el nivel del CO tiene un nivel alto, con un mayor predominio en la dimensión continuidad.

En lo que respecta a las dimensiones del CO, se identificó que los colaboradores de la entidad financiera presentan un alto nivel relacionado a la dimensión afectiva 4,07 (82%); un nivel medio de la dimensión de continuidad 3,60 (73%) y un nivel alto referente a la dimensión normativo 3,95 (80%). Estos resultados se aproximan a los hallazgos de Arreola & Canizales (2023) el cual afirma que las tres dimensiones del CO poseen niveles altos de compromiso, es decir, la dimensión afectiva, de continuidad y normativo presenten altos niveles de participación en los colaboradores.

En similitud con una parte del estudio de Hidalgo et al., (2019) y el presente estudio el nivel directivo o gerencial tiene un mayor nivel de CO porque están relacionados con la gestión estratégica de la cooperativa, además, también porque al ser los propietarios de la cooperativa, tienen un mayor sentido de pertenencia.

Por otra parte, en esta investigación se identificó que, la mayor parte de los colaboradores con nivel altos del CO son mujeres con edades comprendidas entre 18 - 25 años que están divorciadas, con estudios sin culminar que están en cargos a nivel operativo, son de etnia indígena y pertenecen a las agencias de la región Oriente, de esta manera se establece que las mujeres se sienten más comprometidas con la organización, porque, sienten más afectividad, son mayormente emocionales, al contrario de estos datos Hidalgo et al., (2019) demuestra que los colaboradores con más alto nivel de CO son las sexo femenino, personas casadas, con estudios superiores, con un

buen salario y con contrato temporal, todas estas variables resaltan y se encaminan a alcanzar un apropiado compromiso y establecer un vínculo estrecho la empresa y los colaboradores, con esto se demuestra que los niveles de CO dependerá de la empresa en la que trabajen los individuos y como estos se desenvuelven en la organización.

Al presentar la organización de estudio un alto nivel de CO se presume la existencia de buen ambiente de trabajo, en el cual, los colaboradores pueden desarrollarse apropiadamente de forma laboral, personal y profesional. Además, la cooperativa brinda una buena calidad de vida laboral el mismo que influye en el rendimiento laboral diario como también genera un sentido de pertenencia.

A pesar de alcanzar un nivel alto de CO aún existen ciertos factores que obstaculizar lograr un excelente CO, por lo que se propone incrementar los incentivos no económicos como enviar felicitaciones continuamente por su excelentes labores por medios electrónicos por parte de la cooperativa hacia sus colaboradores y una retroalimentación constructiva siempre que sea necesario, además, brindar de forma apropiada oportunidades de crecimiento por medio de los planes de carrera, aspecto que debería tener en consideración para mejorar la continuidad de los colaboradores en la entidad y con ello mejorar ciertos aspectos de cada una de las dimensiones estudiadas.

Es relevante indicar que el presente estudio es una aportación teórica y práctica y se puede considerar como una guía metodológica encaminada a ser aplicada y adaptada a las necesidades de quien lo utilice, por otra parte, este estudio puede ser tomado en consideración un punto de partida para futuras investigaciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

El Compromiso Organizacional en Cooperativas de Ahorro y Crédito

- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L., & Arellano, C. (2020). *La investigación científica. Una aproximación para los estudios de posgrados*. Guayaquil: Universidad Internacional del Ecuador. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20CIENT%20C3%8DFICA.pdf>
- Armijos, F., Bermúdez, A., & Mora, N. (2019). Gestión de administración de los recursos humanos. *Universidad y Sociedad*, 11(4), 163-170. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n4/2218-3620-rus-11-04-163.pdf>
- Arreola, F., & Canizales, J. (2023). Identidad y compromiso organizacional en empleados de la empresa familiar mediana de Mazatlán, Sinaloa. *CIENCIA ergo-sum : revista científica multidisciplinaria de la Universidad Autónoma del Estado de México*, 30(1), e184. <https://doi.org/https://doi.org/10.30878/ces.v30n1a2>
- Banco Central del Ecuador. (2022). *Informe de la evolución de la economía ecuatoriana en 2021 y perspectivas 2022*. Quito: Banco Central del Ecuador. https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Administracion/EvolEconEcu_2021pers2022.pdf
- Bernal, I., Ruíz, L., & Pastrana, J. (2021). Compromiso organizacional de profesionales de la salud ante Covid-19. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(6), 194-204. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v13n6/2218-3620-rus-13-06-194.pdf>
- Chiang, M., Quijada, M., Rivera, M., & Hidalgo, J. (2021). Satisfacción laboral y compromiso organizacional: un análisis de percepción en el sector sanitario. *Salud trab. (Maracay)*, 29(2), 104-114. <https://doi.org/https://orcid.org/0000-0003-3093-7892>
- Coronado, G., Valdivia, M., Aguilera, A., & Alvarado, A. (2020). Compromiso Organizacional: Antecedentes y Consecuencias. *Conciencia Tecnológica*(60), En Línea. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94465715006>
- Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Compromiso organizacional y desempeño docente en las Instituciones de Educación Básica. *Revista Innova Educación*, 2(1), 132-146. <https://doi.org/https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.01.008>
- García, K., Prado, E., Salazar, R., & Mendoza, J. (2018). Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador y su incidencia en la conformación del Capital Social (2012-2016). *Espacios*, 39(28), 32. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n28/a18v39n28p32.pdf>
- Guerrero, P. (2019). *Compromiso organizacional basado en el modelo de meyer y allen en los colaboradores de un Banco Chiclayano, 2018*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1635/3/TL_GuerreroMaldonadoPedro.pdf
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativas, cualitativa o mixta*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Hewitt, A. (2017). *Tendencia globales del compromiso de los empleados 2016*. AON Empower Results. http://teoriaycomorg sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/98/2017/11/2017_TendenciasGlobalesdelCompromisodelosEmpleados_AonHewitt.pdf
- Hidalgo, A., Moreira, N., Loor, M., & González, F. (2019). Análisis del compromiso organizativo en las cooperativas de Ecuador. *Revista de Gestión Desarrollo*, En línea. <https://doi.org/10.1108/JMD-05-2019-0180>
- Laoyza, M., Ccoñislla, N., Carrera, M., & Valderrama, F. (2023). Cultura organizacional y compromisolaboral en los trabajadores de gobiernos locales en el Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(2), 2581-2603. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5513
- Leal, M. (2023). Inteligencia emocional y compromiso laboral en las mipymes de Ecuador. *Ciencias Administrativas*, 11(21), 1-15. <https://doi.org/https://doi.org/10.24215/23143738e116>

El Compromiso Organizacional en Cooperativas de Ahorro y Crédito

- Limaymanta, C. (2020). El mapeo científico con VOSviewer: un ejemplo con datos de WoS. *Otlet. Otlet. Revista para profesionales de información*(10).
<https://www.revistaotlet.com/tips-cesar-limaymanta-mapeo-cientifico-con-vosviewer/>
- Luque, A., & Peñaherrera, J. (2021). Cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador: el desafío de ser cooperativas. *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*, 138, 1-17.
<https://doi.org/https://dx.doi.org/10.5209/REVE.73870>
- Mamani, C., Palacios, T., Priori, M., & Tellez, A. (2023). Compromiso organizacional, satisfacción laboral, y su repercusión en el desempeño del personal. *INNOVA Research Journal*, 8(1), 153-172.
<https://doi.org/https://doi.org/10.33890/innova.v8.n1.2023.2219>
- Meyer, J., & Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human resource management review. Human resource management review*, 61-89.
<https://doi.org/https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/10534822919011Z>
- Montoya, E. (2023). *Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un contact center*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/581494/TESIS%20FINAL_Elizabeth%20Montoya.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Murayari, C., & Amasifúen, E. (2022). Calidad de vida laboral y compromiso organizacional en una institución pública - peruana 2022. *Revista Compendium: Cuadernos de Economía y Administración*, 9(3), 241-253.
<https://doi.org/https://doi.org/10.46677/compendium.v9i3.1064>
- Neves, T., Graveto, J., Rodrigues, V., Maroco, J., & Parreira, P. (2018). Compromiso organizacional, cualidades psicométricas e invarianza del cuestionario de Meyer y Allen para enfermeros portugueses. *Latino-Americana de Enfermagem*, 26.
<https://www.scielo.br/j/rlae/a/MwBgVkJZ4phQsMqLyh6SHFFq/?lang=es&format=pdf>
- NIMH. (17 de 07 de 2023). *Instituto Nacional de Salud Mental (National Institute of Mental Health)*. Instituto Nacional de Salud Mental (National Institute of Mental Health):
<https://nimh.nih.gov/>
- Ortiz, J., & Ortiz, A. (2021). ¿Pearson y Spearman, coeficientes intercambiables? *Comunicaciones en Estadística*, 14(1), 53-63.
- Pedraza, N. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 20(10), El línea.
<https://doi.org/https://doi.org/10.23913/ride.v10i20.595>
- Peña, L., Martínez, B., & Méndez, A. (2021). Compromiso organizacional y actitud laboral del personal de salud durante la pandemia por COVID-19 (SARS-CoV-2). *RevSaljal*, 8, 14-19.
<https://www.medigraphic.com/pdfs/saljalisco/sj-2021/sje211g.pdf>
- Ramírez, R., Espindola, C., Ruíz, G., & Hugueth, A. (2019). Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico. *Información tecnológica*, 30(6), 167-176.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000600167>
- SCOPUS. (2017). *Funcionalidades Básicas En Scopus*. Elsevier.
https://www.recursoscientificos.fecyt.es/sites/default/files/scopus_basico_abril_2017.pdf
- Velezmoro, Y., & Solórzano, J. (2022). Influencia del compromiso organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de una unidad clínica forense de Lima, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 3826-3867.
https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3361
- Vidal, J. (2022). Compromiso organizacional de grupos etarios y su influencia en el desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(3), 3600.

El Compromiso Organizacional en Cooperativas de Ahorro y Crédito

https://doi.org/https://doi.org/10.37811/c_l_rcm.v6i3.2487

ESCALA COMPROMISO ORGANIZACIONAL (Allen y Meyer, 1991)

Objetivo: Conocer tu opinión acerca de los aspectos relacionados compromiso laboral, la aceptación del cambio, el espíritu corporativo, contribución de objetivos, implicación con la misión y la ayuda al desarrollo de otras personas, las cuales se presencian en el ambiente de trabajo donde usted labora.

TA: Totalmente de acuerdo
A: De acuerdo
I: Indiferente
D: Desacuerdo
TD: Totalmente en desacuerdo

AGRADECIMIENTOS.

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a la ingeniera Mónica Espinoza, mi tutora, y a la ingeniera Germania Vayas por su infinita paciencia durante todo este proceso. En cada momento, ambas me han guiado y sus valiosos consejos han sido de gran ayuda para el desarrollo de este trabajo. Además, me gustaría extender mi agradecimiento a todos los docentes que han compartido sus conocimientos a lo largo de mis estudios universitarios y que siempre han demostrado un gran interés en formar a futuros profesionales destacados.

Items	TA	A	I	D	TD
Indicadores de la Dimensión Afectiva					
1 Estoy orgulloso de pertenecer a esta empresa					
2 Me siento ligado emocionalmente a mi organización					
3 No me siento plenamente integrado a mi organización					
4 Realmente como los problemas de la empresa como míos					
5 Esta empresa significa personalmente mucho para mí					
6 No experimento un fuerte sentimiento hacia mi organización					
7 Estaría feliz de trabajar por mucho más tiempo en esta empresa					
Indicadores de la Dimensión de Continuidad					
8 Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo					
9 Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la organización, hubiera considerado otras organizaciones					
10 Sería para mí muy duro dejar esta organización así lo quisiera					
11 Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de la organización					
12 Hoy pertenecer en esta organización es una cuestión tanto de necesidad como de deseo					
Indicadores de la Dimensión Normativa					
13 Me sentiría culpable si dejara mi organización ahora					
14 No abandonaría a mi empresa en estos momentos					
15 Estoy en deuda con la organización					
16 Esta organización merece mi lealtad					
17 Aún si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien si dejar mi organización					
18 No siento obligación alguna de permanecer					

DEDICATORIA.

Este trabajo va dedicado desde el fondo de mi corazón a Dios, a mis padres Manuel Sisa y María Chicaiza, a mis hermanos Israel y Alexandra, a mis sobrinos Alexis y por último a una persona especial, todos ellos me han alentado siempre con sus palabras de ánimo para no dejarme caer y me han dado el apoyo durante todo este proceso para hacer realidad este sueño, este logro va dedicado especialmente a ellos por su inquebrantable amor y apoyo.

ANEXO

