



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**“COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA
FINANCIERA CONFIANZA AGENCIA ABANCA Y-APURIMAC 2020”**

Tesis presentada por:

Bach. Ramírez Ochoa, David Alexander

**Para optar al Título Profesional de Licenciado
en Administración**

ASESOR:

Mg. Obando Álvarez, Iris Haydee

CUSCO, PERÚ

2020



PRESENTACION

Señor Decano de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco.

Señores dictaminantes del jurado.

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, pongo a vuestra consideración la Tesis intitulada: **“COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA FINANCIERA CONFIANZA AGENCIA ABANCA Y-APURIMAC-2020,”**. Con el objeto de optar al título profesional de Licenciado en Administración.

El presente trabajo de investigación aborda la situación problemática y efectúa el debido proceso metodológico, en base a la información obtenida de forma teórico – práctica.

Atentamente

Bach. David Alexander Ramírez Ochoa



AGRADECIMIENTO

A Dios por guiar mis pasos, cuidarme y protegerme en todo momento.

A mi familia, especialmente a mis padres y hermana por su invaluable apoyo, por enseñarme que con valores, perseverancia y esfuerzo se puede lograr todo.

A mi asesora de tesis Mg. Iris Haydee Obando Álvarez y dictaminantes por su tiempo y guía que estuvieron pendientes de mi avance en la elaboración del presente trabajo de investigación.

A la Universidad Andina del Cusco, por haberme otorgado una alta educación de calidad en conocimientos y valores en mi formación profesional.



DEDICATORIA

*Dedico la presente tesis con inconmensurable amor y cariño a mis padres David e Ysabel y a mi hermana Mayte que gracias a su apoyo, esfuerzo y enseñanzas he llegado hasta este punto.
A mis abuelos en especial a Lilia, que desde donde te encuentre sé que me cuidas y guías.*



Contenido

PRESENTACION.....	i
AGRADECIMIENTO	ii
DEDICATORIA	iii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
INDICE DE FIGURAS.....	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT.....	xii
CAPITULO I	1
1. INTRODUCCION	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del Problema	3
1.2.1. Problema General.....	3
1.2.2. Problemas Específicos	3
1.3. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
1.3.1. Objetivo General.....	4
1.3.2. Objetivos Específicos.....	4
1.4. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION.....	4
1.4.1. Relevancia social.....	4
1.4.2. Implicancias prácticas	5
1.4.3. Valor teórico.....	5
1.4.4. Utilidad metodológica.....	5



1.4.5. Viabilidad o factibilidad.....	6
1.5. Delimitación de la investigación.....	6
1.5.1. Delimitación temporal.....	6
1.5.2. Delimitación espacial.....	6
1.5.3. Delimitación conceptual.....	6
CAPITULO II.....	7
MARCO TEORICO.....	7
2.1. Antecedentes de la investigación.....	7
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	7
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	11
2.1.3. Antecedentes Locales.....	16
2.2. Bases teóricas.....	19
2.2.1. Compromiso organizacional.....	19
2.3. Marco institucional.....	29
2.3.1. Perfil de la empresa.....	30
2.3.2. Historia.....	30
2.3.3. Representantes.....	31
2.3.4. Productos crediticios en financiera confianza agencia Abancay.....	31
2.3.5. Perfil de clientes.....	32
2.3.6. Visión y Misión.....	33
2.3.7. Ubicación.....	34
2.3.8. Productos crediticios en financiera confianza agencia Abancay.....	34
2.3.9. Datos generales de Financiera Confianza.....	34



2.3.10.	Organigrama de Financiera Confianza.....	35
2.3.11.	Colaboradores que laboran en Financiera Confianza agencia Abancay	36
2.4.	Marco conceptual	36
2.4.1.	Actitud.....	36
2.4.2.	Compromiso	36
2.4.3.	Cultura Organizacional	37
2.4.4.	Identificación.....	37
2.4.5.	Organización	37
2.4.6.	Permanencia	38
2.4.7.	Personalidad	38
2.4.8.	Valores	38
2.4.9.	Vinculación	38
2.5.	Variable	38
2.5.1.	Conceptualización de la variable	39
2.5.2.	Operacionalización de la variable	40
CAPITULO III.....		42
3.	METODO DE INVESTIGACION	42
3.1.	Tipo de investigación	42
3.2.	Enfoque de investigación	42
3.3.	Diseño de la investigación.....	42
3.4.	Alcance de la investigación.....	43
3.5.	Población y muestra de la investigación	43
3.5.1.	Población.....	43



3.5.2. Muestra.....	43
3.6. Técnica e instrumento de recolección de datos.....	43
3.6.1. Técnica	44
3.6.2. Instrumento	44
3.7. Procesamiento de datos	44
CAPÍTULO IV.....	45
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	45
4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento.....	45
4.1.1. Presentación del instrumento	45
4.1.2. Fiabilidad del instrumento aplicado.....	46
4.2. Resultados de las dimensiones de la variable compromiso organizacional	47
4.2.1 Compromiso afectivo.....	47
4.2.2 Compromiso de continuidad	52
4.2.3 Factores del compromiso normativo.....	58
4.3. Resultado de la variable compromiso organizacional.....	64
CAPÍTULO V.....	68
DISCUSIÓN	68
5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos.....	68
5.2. Limitaciones del estudio.....	69
5.3. Comparación crítica con la literatura existente.....	69
5.4. Implicancias del estudio	70
Bibliografía	76
ANEXOS.....	80



ANEXO1: Matriz de Consistencia de la investigación	88
ANEXO 2: Matriz del instrumento para la recolección de datos de la investigación	
88	
ANEXO 3: Procedimiento de la Baremación	91
CUESTIONARIO	96



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Conceptualización de la variable	39
Tabla 2. Operacionalización de la variable.....	40
Tabla 3 Distribución de los ítems del cuestionario.....	45
Tabla 4 Descripción de la Baremación y escala de interpretación	46
Tabla 5 Estadísticas de fiabilidad	47
Tabla 6 Indicadores de la dimensión compromiso afectivo.....	48
Tabla 7 compromiso afectivo.....	50
Tabla 8 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión compromiso afectivo	51
Tabla 9 Indicadores de la dimensión compromiso de continuidad.....	53
Tabla 10 Compromiso de continuidad.....	56
Tabla 11Comparación promedio de los indicadores de la dimensión compromiso de continuidad.....	57
Tabla 12 Indicadores de la dimensión compromiso normativo.....	59
Tabla 13 Compromiso normativo	61
Tabla 14 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión compromiso normativo	63
Tabla 15 Compromiso organizacional.....	64
Tabla 16 Comparación promedio de las dimensiones de la variable compromiso organizacional.....	66



INDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. Valores Institucionales</i>	<i>32</i>
<i>Figura 2. Perfil de clientes de financiera confianza.....</i>	<i>33</i>
<i>Figura 3. Ubicación de Financiera Confianza agencia Abancay</i>	<i>34</i>
<i>Figura 4. Datos generales de Financiera Confianza</i>	<i>35</i>
<i>Figura 5. Organigrama de Financiera Confianza</i>	<i>35</i>
<i>Figura 6: Indicadores de la dimensión compromiso afectivo</i>	<i>48</i>
<i>Figura 7: factores del compromiso afectivo.....</i>	<i>50</i>
<i>Figura 8: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión compromiso afectivo</i>	<i>52</i>
<i>Figura 9: Indicadores de la dimensión compromiso de continuidad.....</i>	<i>53</i>
<i>Figura 10: Factores del compromiso de continuidad</i>	<i>56</i>
<i>Figura 11: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión compromiso de continuidad</i>	<i>57</i>
<i>Figura 12: Indicadores de la dimensión compromiso normativo</i>	<i>59</i>
<i>Figura 13: factores del compromiso normativo</i>	<i>62</i>
<i>Figura 14: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión compromiso normativo</i>	<i>63</i>
<i>Figura 15: Compromiso organizacional.....</i>	<i>65</i>
<i>Figura 16: Comparación promedio de las dimensiones de la variable Compromiso organizacional</i>	<i>66</i>



RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Compromiso organizacional en los colaboradores de la Financiera Confianza agencia Abancay-Apurimac-2020” tiene como objetivo principal describir el compromiso organizacional en los colaboradores de Financiera Confianza agencia Abancay en la ciudad de Abancay, departamento de Apurimac-2020. El tipo de investigación es básica, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y alcance descriptivo. Se ha tomado como muestra a la totalidad de la población por ser pequeña y de fácil acceso para la investigación, es decir 21 colaboradores que laboran en dicha agencia. Se viajó a la ciudad de Abancay y se aplicó el cuestionario que estaba compuesto por 25 ítems, el cual permitió recabar información acerca del compromiso organizacional, que al ponderar los resultados de los indicadores correspondientes al compromiso afectivo se obtuvo como resultado el promedio de 4.20, ubicándose en el nivel bueno. Luego, se ponderó los resultados de los indicadores correspondientes al compromiso de continuidad que dieron como resultado 3.64, ubicándose en el nivel bueno. Después, se ponderaron los resultados de los indicadores del compromiso normativo que dieron como resultado 3.14, ubicándolo en el nivel regular. Por último, se ponderó los resultados de los 3 indicadores de la variable compromiso organizacional, que dieron como resultado 3.66, determinando a la variable como buena.

Palabras clave: Compromiso organizacional, compromiso afectivo, compromiso de continuidad, compromiso normativo.



ABSTRACT

The main objective of this research work is "Organizational commitment among the collaborators of the Financiera Confianza agency Abancay-Apurimac-2020". It described the organizational commitment of the collaborators of the Financiera Confianza agency Abancay in the city of Abancay, department of Apurimac-2020. The type of research is basic, with a quantitative focus, non-experimental design and descriptive scope. The entire population was taken as a sample because it is small and easily accessible for research, that is, 21 collaborators who work in said agency. We traveled to Abancay city and applied the questionnaire that consisted of 25 items, which allowed us to collect information about the organizational commitment, the data was processed and it was obtained: first, that when weighting the results of the indicators corresponding to the commitment affective resulted in an average of 4.20, reaching the good level; second, that when weighting the results of the indicators corresponding to the continuity commitment, they resulted in 3.64, reaching the good level; third, that after weighing the results of the indicators of the normative commitment they gave as a result 3.14, placing it at the regular level; Finally, regarding the variable organizational commitment, after weighing the results obtained from the 3 dimensions mentioned above, they resulted in 3.66, determining the variable as good

Key words: Organizational commitment, affective commitment, continuity commitment, normative commitment



CAPITULO I

INTRODUCCION

1.1. Planteamiento del problema

Hoy en día toda organización, ya sea pública o privada, procura y aspira tener colaboradores que se identifiquen con sus objetivos y alcanzarlos, puesto que se evidencia la relación directa que existe, en los colaboradores que trabajan con altos niveles de compromiso e identificación, el desempeño y la productividad desencadenara en mejores resultados. Según Robins (2009) el compromiso organizacional es:

“Es el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, y desea mantener su relación con ella. Por tanto, involucramiento en el trabajo significa identificarse con un trabajo específico, en tanto que el compromiso organizacional es la identificación del individuo con la organización que lo emplea”. (pág. 79)

Alrededor del mundo se vienen haciendo esfuerzos por parte de las organizaciones con el objetivo de lograr el compromiso de sus colaboradores, en medida que cada vez más se comprende el papel que desempeñan las personas en las organizaciones y la necesidad que implica crear estrategias y conseguir más razones para que los colaboradores quieran trabajar por los objetivos y metas de la organización, es debido a este motivo que en el Perú muchas organizaciones y/o empresas vienen practicando muchos métodos para lograrlo, estas mismas han sentido la necesidad de mantener a sus colaboradores identificados con su centro de labor.



En el ámbito nacional, no son muchas las instituciones públicas y privadas que han tomado con seriedad la importancia del compromiso organizacional, lo cual desemboca en la problemática de la fuga de talentos a causa de un compromiso organizacional muy pobre por parte de la fuerza laboral de instituciones peruanas. Dichas instituciones desconocen y no son conscientes de que un colaborador comprometido es máspreciado, puesto que genera un mejor y estable clima dentro de la organización.

En el ámbito local o regional no es la excepción, la mayoría de las empresas solo se preocupan en ser más productivas, mas no en la potencialización del compromiso organizacional en sus colaboradores. Porque un colaborador plenamente identificado con su centro de labor u organización, será más productivo que uno que lo hace porque obligación. Así mismo, al revisar los indicadores financieros de la macro región Cusco de Financiera Confianza, se observa que la Agencia Abancay tiene menor productividad y logro de objetivos en relación al resto de agencias

En primer lugar, esta investigación ha permitido observar el compromiso afectivo en Financiera Confianza S.A.C. agencia Abancay, y ver que posiblemente los colaboradores se muestren insatisfechos con sus logros personales e institucionales, sin iniciativa, poseen actitudes reactivas, al mismo tiempo los colaboradores no actúan como un grupo compacto y compenetrado.

En segundo lugar, con respecto al compromiso de continuidad; se pudo ver que el colaborador realiza sus funciones desmotivado, del mismo modo se observó que algunos colaboradores omiten el uso obligatorio de algunas herramientas tecnológicas (aplicativos) desarrolladas por la institución, otra de las posibles causas podría ser debido a una baja remuneración percibida por sus servicios. Del mismo modo, se considera



relevante en el compromiso de continuidad la rotación del personal dentro de la misma institución.

En tercer lugar, se ha podido distinguir con respecto al compromiso normativo, que, pese a la retroalimentación y motivación brindada al colaborador, algunos de estos no se desenvuelven con confianza, faltado algunas veces al cumplimiento de objetivos y metas de la agencia. Sin embargo, se divisan algunos niveles de cumplimiento e incumplimiento de tareas, partiendo por los más cumplidos o dedicados hasta llegar a las relajadas e incumplidas.

De continuar la situación problemática en Financiera Confianza S.A.A. agencia Abancay, los colaboradores podrían perder el interés en la institución generando una posible baja en la fuerza laboral de dicha agencia. Motivo por el cual se formula a continuación el siguiente problema.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿Cómo es el Compromiso Organizacional en los colaboradores de la Financiera Confianza agencia Abancay-Apurimac-2020?

1.2.2. Problemas Específicos

- PE1: ¿Cómo es el compromiso afectivo en los colaboradores de la financiera confianza agencia Abancay–Apurimac-2020?
- PE2: ¿Cómo es el compromiso de continuidad en los colaboradores de la financiera confianza agencia Abancay-Apurimac-2020?



- PE3: ¿Cómo es el compromiso normativo en los colaboradores de la financiera confianza agencia Abancay-Apurimac-2020?

1.3. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo General

- Describir cómo es el compromiso organizacional en los colaboradores de la Financiera Confianza agencia Abancay-Apurimac-2020

1.3.2. Objetivos Específicos

- OE1: Describir cómo es el compromiso afectivo en los colaboradores de la Financiera Confianza agencia Abancay-Apurimac-2020
- OE2: Describir cómo es el compromiso de continuidad en los colaboradores de la Financiera Confianza agencia Abancay-Apurimac-2020
- OE3: Describir cómo es el compromiso normativo en los colaboradores de la Financiera Confianza agencia Abancay-Apurimac-2020

1.4. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION

1.4.1. Relevancia social

El presente trabajo de investigación tiene relevancia social puesto que permitirá a Financiera confianza - agencia Abancay conocer el nivel de compromiso de sus colaboradores y dependiendo de los resultados tomar decisiones que le permitan alcanzar sus metas y objetivos, para mejorar y trabajar los aspectos faltantes del compromiso organizacional en los colaboradores de Financiera Confianza agencia Abancay.



1.4.2. Implicancias prácticas

El presente trabajo de investigación tiene implicancias practicas debido a que los resultados de la investigación posibilitaran a diagnosticar el compromiso organizacional en los colaboradores de la Financiera Confianza agencia Abancay.

1.4.3. Valor teórico

El presente trabajo de investigación sostiene la importancia en la revaloración del compromiso organizacional como la esencia vital de las actividades de Financiera Confianza agencia Abancay, mediante el cual se podrá construir una alternativa de variación, que le permita facilitar la reflexión para hallar soluciones en la organización. Del mismo modo dicha investigación ofrece un aporte para el beneficio teórico del compromiso organizacional, debido al uso de teorías sustentadas por autores veraces de reconocida trayectoria.

1.4.4. Utilidad metodológica

La presente investigación ofrece un aporte a la contribución metodológica debido a que refleja la adecuada aplicación de la técnica e instrumento que permitió medir el compromiso organizacional de los colaboradores en la Financiera Confianza agencia Abancay.



1.4.5. Viabilidad o factibilidad

La presente investigación es factible debido al acceso a la información proporcionado por la Financiera Confianza agencia Abancay y se cuenta con los medios económicos y disponibilidad de tiempo para su realización.

1.5. Delimitación de la investigación

1.5.1. Delimitación temporal

La presente investigación se realizó durante el primer semestre del año 2020.

1.5.2. Delimitación espacial

El presente trabajo de investigación se realizó en Financiera Confianza agencia Abancay-Apurímac.

1.5.3. Delimitación conceptual

El presente trabajo de investigación pertenece al área de Recursos Humanos y estará delimitado conceptualmente por el estudio del compromiso organizacional.



CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Antecedente internacional I

Según Aldana (2013) en la investigación “compromiso laboral de los trabajadores del área central de una institución bancaria que opera Guatemala, según sexo.” presentada el año 2013 en la Universidad Rafael Landívar de la ciudad de Guatemala-Guatemala. Tuvo como objetivo determinar el grado de compromiso organizacional que tiene los colaboradores en el área central de una de una institución bancaria que opera en la ciudad de Guatemala, según sexo. Donde sus conclusiones fueron.

Conclusiones:

- Las personas encuestadas mediante el instrumento demostraron un alto compromiso organizacional con la empresa, no existiendo una diferencia significativa entre el compromiso de hombres y mujeres.
- En el grado de compromiso organizacional según el conocimiento y cumplimiento de la misión y objetivos, no existe una diferencia significativa entre hombres y mujeres. El conocimiento y cumplimiento de la misión y objetivos según el instrumento es totalmente compartido por



los trabajadores quienes se sienten satisfechos al cumplir con los objetivos que la empresa solicita y conocer la misión a cabalidad.

- En cuanto al grado de compromiso organizacional según la práctica de los valores institucionales, no existe una diferencia significativa entre hombres y mujeres. La práctica de los valores según el instrumento es totalmente compartida por los trabajadores quienes conocen a cabalidad todos los valores que la empresa considera como propios, así como sus implicaciones, estando de acuerdo con ellos.
- En cuanto al grado de compromiso organizacional según la disposición a la adopción y generación de cambios planteados por la alta gerencia en beneficio a los trabajadores, no existe una diferencia significativa entre hombres y mujeres. La adopción a cambios planteados por la alta gerencia según el instrumento es totalmente compartida por los empleados quienes están bastante dispuestos a adoptar los cambios estando conscientes que estos contribuirán a alcanzar la mayor efectividad en el trabajo.
- Asimismo, en el grado de compromiso organizacional según la diligencia para lograr aprendizaje institucional, no existe una diferencia significativa entre hombres y mujeres. La diligencia para lograr aprendizaje dentro de la organización según el instrumento es totalmente compartida por los trabajadores quienes demuestran aceptación e interés en capacitarse continuamente para el bienestar tanto de ellos como de la organización.
- En el grado de compromiso organizacional según la frustración con respecto a la empresa, no existe una diferencia significativa entre hombres



y mujeres. La frustración con respecto a la empresa según el instrumento es totalmente compartida por los trabajadores quienes mencionan sentirse orgullosos de la organización a pesar de cualquier situación desfavorable por la que esta atraviese.

- En cuanto al grado de compromiso organizacional según el orgullo institucional, no existe una diferencia significativa entre hombres y mujeres. El orgullo institucional según el instrumento es compartido por los empleados quienes quieren seguir formando parte de la organización por mucho tiempo más y se interesan en transmitir el orgullo que sienten del formar parte de esta.
- No existe una correlación en el grado de compromiso organizacional según la edad de los trabajadores de la organización y el puntaje de cada uno de los indicadores planteados en el cuestionario aplicado.
- Por último, en el grado de compromiso organizacional según el puesto de trabajo no se encontró ninguna diferencia significativa entre hombres y mujeres de puestos operativos y administrativos.

Antecedente internacional II

Según Ramos (2013) en la investigación “compromiso organizacional en las delegaciones departamentales de ministerio de ambiente y recursos naturales región noroccidente.” presentada en el año 2013 en la Universidad Rafael Landívar de Quetzalango-Guatemala. Tuvo como objetivo medir el compromiso organizacional que tienen los colaboradores de las delegaciones



departamentales de ministerio de ambiente y recursos naturales región noroccidente. Donde sus conclusiones fueron.

Conclusiones:

- De acuerdo con el estudio realizado se pudo determinar que el comportamiento organizacional de las delegaciones departamentales de ministerio de ambiente y recursos naturales región noroccidente no es satisfactorio, por lo cual no se logren en su totalidad los objetivos propuestos.
- El presente estudio revelo que los colaboradores de las delegaciones departamentales de Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales desconocen que es el comportamiento organizacional
- El comportamiento individual y grupal no es el adecuado, debido a diferentes factores tales como: actitudes, valores, costumbres, falta de trabajo en equipo y compañerismo.
- Las Delegaciones Departamentales del MARN en la región noroccidente carecen de un manual de valores institucionales, para su aplicación.
- El personal administrativo y operativo de las Delegaciones Departamentales del MARN región Noroccidente, tiene la capacidad de utilizar técnicas para mejorar en su comportamiento organizacional.



2.1.2. Antecedentes Nacionales

Antecedente nacional I

Según Marino (2017) en la investigación “El compromiso organizacional y su relación con el desempeño laboral: estudio contextualizado a Financiera Confianza S.A.A. agencia Pichanaqui-2014” presentada el año 2014 en la Universidad Nacional del Centro del Perú. Tuvo como objetivo estudiar el compromiso organizacional de los colaboradores de la Financiera Confianza agencia Pichanaqui y su correlación con la variable del desempeño laboral. Y sus conclusiones fueron las siguientes.

Conclusiones:

- El Compromiso Organizacional del trabajador no está directamente relacionada con el desempeño laboral en Financiera Confianza S.A.A. con agencia en Pichanaqui en el periodo 2014, el resultado tiene un nivel de significancia mayor a 0.05.
- El compromiso afectivo NO está directamente relacionado con el desempeño laboral de los trabajadores en Financiera Confianza S.A.A. con agencia en Pichanaqui en el periodo 2014, el resultado tiene un nivel de significancia mayor a 0.05.
- No existe relación directa entre el compromiso de continuidad con el desempeño laboral de los trabajadores en Financiera Confianza S.A.A. con agencia en Pichanaqui en el periodo 2014, el resultado tiene un nivel



de significancia mayor a 0.05.

- El compromiso normativo no se encuentra positivamente relacionado con el desempeño laboral de los trabajadores en Financiera Confianza S.A.A. con agencia en Pichanaqui en el periodo 2014, el resultado tiene un nivel de significancia mayor a 0.05.

Antecedente nacional 2

Según Carrasco (2017) en la investigación “Reconocimiento laboral y compromiso organizacional en el Banco de la Nación – Agencia 1 Trujillo” presentada el año 2017 en la Universidad Cesar Vallejo. Tuvo como objetivo estudiar el reconocimiento laboral hacia los colaboradores del Banco de la Nación de la Agencia 1 Trujillo y su correlación con el compromiso organizacional. Y sus conclusiones fueron las siguientes.

Conclusiones:

- Se logró identificar que el nivel de reconocimiento laboral en el Banco de la Nación se ubica en un nivel medio con el 95 % y el 5 % en el nivel bajo.
- De mismo modo, se logró identificar que el nivel de compromiso organizacional en el Banco de la Nación se ubica el 57 % se sitúa en el nivel alto y el 43 % en el medio.
- Se determinó que la relación entre la variable reconocimiento laboral y la variable compromiso organizacional en la dimensión compromiso afectivo es considerada una correlación positiva moderada, debido a que



presenta una correlación de 0.538.

- Se determinó que la relación entre la variable reconocimiento laboral y la variable compromiso organizacional en la dimensión compromiso normativo sí existe, pero es una correlación baja, debido a que presenta una correlación de 0.232. (Tabla 3.2).
- Se determinó que la relación entre la variable reconocimiento laboral y la variable compromiso organizacional en la dimensión compromiso de continuidad sí existe, pero es una correlación baja, debido a que presenta una correlación de 0.119. Los empleados admiten estar comprometidos, pero son sinceros al reconocer que la cultura de reconocimiento está estancada y enfocada únicamente al dinero.
- Se logró demostrar que el reconocimiento laboral y el compromiso organizacional de los empleados del Banco de la Nación - Agencia 1 Trujillo, 2017 se relacionan significativa y positivamente.

Antecedente nacional II

Según Rivera Carrascal O. M. (2010) en la investigación “Compromiso Organizacional de los docentes de una institución educativa privada de Lima metropolitana y su correlación con variables demográficas, Lima-2010” presentada el año 2010 en la Pontificia Universidad Católica del Perú. Tuvo como objetivo estudiar el compromiso organizacional de los docentes de una



institución educativa privada de lima metropolitana y su correlación con variables demográficas. Y sus conclusiones fueron las siguientes.

Conclusiones:

- El grado de compromiso organizacional de la Institución Educativa Privada, objeto de estudio, es medio. Los análisis estadísticos, en el que se ha medido las respuestas según una escala de opinión señalan, además, que el grado de compromiso organizacional afectivo y de continuidad son actitudes mostradas por los docentes en mayor grado que el compromiso normativo.
- En cuanto a las características más saltantes, mencionamos que el sexo femenino predomina en el mayor grado de compromiso organizacional entre los sujetos de la investigación en todas sus variables. Dicha conclusión se aúne a las investigaciones que aseveran que las damas tienen más compromiso y va marcando distancia con la disyuntiva preexistente del tema en estudio en cuanto al factor sexo.
- En cuanto a la antigüedad laboral, podemos referir que su grado de significancia para la interpretación de resultados tiene un índice mediano o moderado lo que nos hace suponer que a mayor antigüedad en el puesto mayor compromiso. Sobre todo, a nivel normativo y en particular con mayor preponderancia en los varones. Los análisis en la clasificación del nivel de compromiso (alto, medio y bajo) se hace en virtud del índice 0.5 por el cual se hace significativo el resultado obtenido.
- El estudio, según los estadísticos de Pearson y Spearman arrojan un grado



de relación mediano entre las características demográficas: sexo y antigüedad laboral para establecer los análisis correlacionales. No así con las demás características, en virtud de haber trabajado con una muestra pequeña y con características dispersas.

- A nivel de antigüedad laboral, encontramos que el compromiso es mayor cuando se es nuevo en el puesto. Este grado de compromiso decrece en 86 los docentes a medida que pasan 2 años en promedio. Sin embargo, cuando el docente lleva más de 03 años de trabajo renueva su compromiso en el plantel porque se siente más seguro con su puesto de trabajo.
- En el ítem creencia en valores de la institución (Gráfico N.º 11) son los varones quienes señalan estar muy de acuerdo con dichos valores que a diferencia de las damas su opinión es más discreta y menos entusiasta.
- Existe constante evaluación de permanencia en el puesto de parte de los docentes, según el gráfico N.º 15. Sin embargo, se percibe un buen ambiente laboral que ha permitido una integración bastante rápida de los docentes; el gráfico N.º 12, señala que, pese al poco tiempo de trabajo de la mayoría, más del 90% se ha integrado plenamente a la institución, siendo ésta una gran fortaleza institucional que coadyuva en el compromiso organizacional de los docentes.
- La culpabilidad por dejar el puesto en la actualidad, no parece ser prioridad en los docentes, aunque ello no distrae al personal docente por dar lo mejor de sí para el éxito organizacional.



- Los docentes manifiestan tener poco sentimiento de deuda frente a su institución, lo que a la larga se demostraría en el menor grado de compromiso normativo. Sin embargo, cuando el docente está más años en el trabajo su compromiso normativo es muy significativo y más aún en los docentes varones. Adicionalmente, dicho compromiso acrecienta mientras cuenta con estudios técnicos y su compromiso será mayor a diferencia que los que cuenten con estudios universitarios, por lo menos a nivel de los varones y en las damas dicha correspondencia sucede a la inversa.
- El estado civil tiene poca incidencia en el compromiso organizacional, así como el hecho de tener hijos o no. Sin embargo, volvemos a 87 mencionar el problema de la muestra poblacional que fue pequeña, ya que los resultados pudieron estar sujetos a otras variables.
- El nivel de enseñanza en el que se desenvuelven los docentes tiene mediana significancia a nivel afectivo y normativo; es decir, que el trabajo a diario con un grupo de alumnos y el compartir con ellos sus experiencias genera apego emotivo.

2.1.3. Antecedentes Locales

Antecedente local I

Según Tocre Huamani, (2018) en la investigación: “Compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Molitalia, Cusco-2018” presentado el año 2018 en la Universidad Andina del Cusco. Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre



compromiso organizacional y el desempeño laboral en la empresa Molitalia S.A. Cusco.

Conclusiones:

- Existe relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Molitalia S.A. Cusco, así lo demuestra el coeficiente de correlación de $p = 0.034 < 0.05$ al 43.3%, Es decir, los empleados que están comprometidos con la organización, dispuestos a entregar lo mejor de sí mismo lo que implica el compromiso de tipo afectivo, continuidad y normativo, lo que repercute en el desempeño laboral que aquellos empleados de la organización.
- En cuanto al compromiso afectivo se concluye que existe relación con el desempeño laboral así lo demuestra el coeficiente correlación de Spearman al $p = 0.004 < 0.05$. al 54.1%, lo cual implica que las emociones, la lealtad, satisfacción y permanencia se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Molitalia S.A. Cusco.
- En la dimensión compromiso de continuidad se concluye que existe relación con el desempeño laboral así lo demuestra el coeficiente de Spearman $p = 0.010 < 0.05$ al 51.7%, afirmando que sus indicadores Oportunidad, compensación, beneficios y necesidad, se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Molitalia S.A. Cusco.
- En cuanto al compromiso normativo se concluye que existe relación con el desempeño laboral así lo demuestra el coeficiente de correlación de



Spearman $p = 0.001 < 0.05$. al 63.5%, sus indicadores obligación moral, sentido de culpa, retribución, reciprocidad, se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Molitalia S.A. Cusco.

Antecedente local II

Según Ramos Frisancho (2019) en la investigación “Compromiso organizacional de los trabajadores de una institución pública de la ciudad del Cusco-2019”. Presentada el año 2019 en la universidad andina del cusco. Tuvo como objetivo describir el nivel de la variable compromiso organizacional de los trabajadores del proyecto especial plan COPESCO en la ciudad del cusco.

Conclusiones:

- La mayoría de trabajadores del Proyecto Especial Regional Plan COPESCO, refleja un nivel medio de compromiso organizacional, seguido del nivel alto y luego, del bajo.
- El compromiso afectivo de los trabajadores se sitúa en su mayoría en el nivel alto, seguido del nivel medio y por último y en menor cantidad el nivel bajo.
- Con respecto al compromiso normativo en los trabajadores se encontró que se sitúan en su mayoría en el nivel medio, seguido del nivel alto y por último el nivel bajo.
- Respecto compromiso de continuidad la mayoría de los trabajadores se hallan en un nivel medio, seguido del nivel alto y por último el nivel bajo.



- En base al objetivo específico según factor sexo, se acepta la hipótesis alterna que indica que existe diferencia en el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de una institución pública de la ciudad del Cusco, 2019, según sexo y se rechaza la hipótesis nula.
- En base al objetivo específico según factor etario se acepta la hipótesis nula que indica que no existe diferencia en el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de una institución pública de la ciudad del Cusco, 2019, según grupo etario y se rechaza la hipótesis alterna.
- En base al objetivo específico según factor tipo de contrato se acepta la hipótesis alterna que indica que existe diferencia en el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de una institución pública de la ciudad del Cusco, 2019, según tipo de contrato y se rechaza la hipótesis nula.

2.2.Bases teóricas

2.2.1. Compromiso organizacional

“El compromiso organizacional es el grado en que un colaborador se identifica con una institución u organización en particular, y las metas de la misma, y desea mantener una relación estrecha con ella”. (Robbins & Judge, Comportamiento Organizacional, 2009, pág. 79)

“El compromiso es considerado por las empresas como un elemento sustancial para retener a los buenos colaboradores.” (Jiménez Figueroa, Acevedo Olea, Salgado Concha, & Moyano Diaz, 2009)



“El compromiso laboral u organizacional demanda que el colaborador se encuentre a libre disposición para asumir el rol encomendado y esté apto a realizar esfuerzos para lograr el objetivo mutuo.” (Arbaiza Fermini, 2017, pág. 10)

Allens (2015) El Compromiso Organizacional es una expresión que hace referencia al compromiso conjunto de los colaboradores de una organización en relación con los objetivos, la visión y la estrategia que esta ha definido, como identifican con dichos conceptos y que consistencia este compromiso con respecto al futuro (pág. 118)

“En las empresas, el concepto de compromiso laboral es considerado como el vínculo de lealtad por el cual el trabajador desea permanecer en la organización, debido a la motivación implícita del trabajador”. (Araujo Montahud & Brunet Icart, 2012, pág. 108)

2.2.1.1. Componentes del compromiso organizacional

“Se identificaron tres tipos de componentes del compromiso organizacional: Afectivo, de continuidad y normativo” (Starnes & Truhon, 2006, pág. 3)

A. Compromiso afectivo

Robbins & Judge (2009) indica como:

“La carga emocional hacia la organización y la creencia de sus valores. Por ejemplo, un empleado de petco tal vez tenga un compromiso afectivo con la compañía debido a su involucramiento con los animales”. (pág. 79)



Para Navarro, García, & Bustamante (2007) un individuo con este tipo de compromiso trabaja en una organización porque le gusta, porque siente cómodo en ella. Los individuos permanecerían en la organización porque así lo desean, refiere que esta dimensión es la fuerza relativa de la identificación individual del trabajador en una organización en particular, la cual se encuentra unida a tres factores.

- Elevada aceptación y creencia en los valores y metas de la organización.
- Satisfacción y naturalidad para ejercer esfuerzos considerables en favor de la organización
- Fuerte deseo por mantenerse como integrante de la organización.

Para Starnes & Truhon (2006) El compromiso afectivo o moral se produce cuando los colaboradores se involucran emocionalmente con la organización y se sienten personalmente responsables del nivel de éxito de la organización. Estos colaboradores suelen demostrar altos niveles de rendimiento, actitudes positivas en el trabajo y un deseo por permanecer con la organización. (pág. 3)

B. Elementos del Compromiso Afectivo

- **Emociones**

Bayona (2000) Indica que; “Las emociones son acciones psicológicas que presentan modos de adaptación a ciertos estímulos del individuo cuando percibe un objeto, persona, lugar, o recurso. Es una



respuesta inmediata del organismo que le informa al grado de favorabilidad en un estímulo o situación”. (pág. 77)

Lealtad

Para Arciniega L.M. (2002) Es una actitud de profundo compromiso de los empleados con la empresa y se manifiesta en las cosas que nosotros estamos dispuestos a renunciar o hacer con sacrificio por el bien de la organización. Si queremos tener 25 organizaciones con empleados realmente leales y comprometidos, debemos tratar a los demás como personas. Debemos tratarlos con la misma humanidad con la que nosotros mismos esperamos ser tratados. Es conveniente buscar el bien común de la organización por encima de intereses personales y no olvidar que nuestros subordinados siempre nos observan y que solo mediante un ejemplo de conducta consiente lograremos que ellos estén dispuestos, no solo a no sernos desleales, sino efectivamente sacrificarse por nuestra empresa con esfuerzo, y, por tanto, con genuina lealtad. (pág. 77)

- **Orgullo**

Según Amozorrutia (2010) Promueve la cooperación, el esfuerzo colectivo y la iniciativa individual. Además, otorga un sentido de responsabilidad por el trabajo que desempeñan, lo que implica para ellos el poder tener un mayor control sobre el propio trabajo, lo que a su vez genera empowerment. Los colaboradores no solo quieren sentir



afiliación a la organización para la que trabajan, también les interesa como la gente es tratada internamente y su clima laboral, por esto muchas organizaciones han comenzado a trabajar en la creación no solo de una reputación externa, sino también en una que se genera de manera interna. La reputación interna se crea con base al sentido de pertenencia y afiliación, así como en el sentido de orgullo que tenga los colaboradores hacia la organización; los miembros buscan afiliarse y sentir pertenencia hacia compañías de las puedan sentirse orgullosas. El orgullo es un componente principal para crear clima organizacional idóneo para crear un excelente lugar de trabajo. (pág. 77)

- **Satisfacción**

Robbins & Coulter (2005) Afirman que; La satisfacción laboral es “El conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia este; quien está insatisfecho, muestra un cambio actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores 26 casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente”. (pág. 55)

C. Compromiso de continuidad

Robbins & Judge, (2009) Sostienen que el compromiso de continuar “Es el valor económico que se percibe por permanecer en una



organización comparado con el de dejarla. Una trabajadora quizá se comprometa con su empleador por que este le paga bien y ella siente que su familia se vería perjudicada si renuncia”. (pág. 79)

Así mismo Hurtado Arrieta (2017) Afirma que el compromiso de continuidad “Se refiere a la conciencia de los costos asociados con el abandono de la organización. Los empleados, cuyo enlace principal de la organización se basa en el compromiso de continuidad, permanecen en ella porque tienen que hacerlo”. (pág. 19)

A su vez (Meyer & Allen) citado por (Hurtado Arrieta, 2017) Indican que “Es probable que una persona se vea forzada a continuar su relación con la organización cuando el coste del abandono percibido sea alto y/o cuando perciba que tiene pocas alternativas de encontrar otro empleo; de esta forma, en ambos casos, el individuo manifestará un alto nivel de compromiso de continuidad”. (pág. 22)

(Starnes & Truhon, 2006) El compromiso de continuidad o de cálculo ocurre cuando colaboradores basan su relación con la organización en lo que reciben a cambio de sus esfuerzos y lo que se perderían si salieran (es decir, pago, beneficios, asociaciones) Estos colaboradores ponen su mejor esfuerzo solo cuando las recompensas coinciden con sus expectativas. (pág. 3)



D. Elementos del Compromiso de Continuidad

- **Remuneraciones**

Es la compensación económica efectuada por la empresa que percibe directamente el colaborador por el esfuerzo realizado, física y/o intelectualmente, cualesquiera que sean factores tenidos en cuenta, los sistemas seguidos y la modalidad de pago que se emplee. (Casas Romero, 2002, pág. 19)

- **Recompensas**

“Uno de los motivadores más poderosos es la recompensa por el trabajo bien hecho. La recompensa funciona como un refuerzo positivo y como un indicador del comportamiento que la organización espera de sus participantes” (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, 2007, págs. 69-70)

- **Beneficios**

(Chiavenato, 2009) Son ciertas gratificaciones y prestaciones y como su mismo nombre lo dice beneficios que las organizaciones otorgan, a todos o a una parte de sus colaboradores, en forma de pago adicional a sus salarios. Por lo general, constituyen un paquete de beneficios y servicios que forma parte integral de la remuneración de los colaboradores. Estos, incluyen toda una variedad de facilidades y beneficios que ofrece la organización, como asistencia médico-hospitalaria, seguro de vida, alimentación subsidiada, transporte, pago



por antigüedad en la compañía, planes de pensión o jubilación, etc. Además de su aspecto pecuniario o financiero, sirven para librar a los colaboradores de una serie de trastornos, como tener que buscar medios de transporte para llegar a la compañía o encontrar restaurantes para alimentarse a la hora de comer. Tienen estrecha relación con algunos aspectos de la responsabilidad social de la organización. (pág. 345)

E. Compromiso normativo

Manifiesta que el compromiso normativo “Es la obligación de permanecer en la organización por razones morales o éticas.” (Robbins & Judge, 2009, pág. 80)

El compromiso normativo “Es aquella responsabilidad moral y voluntaria que las personas realizan según sus creencias y sentimientos para con la empresa a modo de reciprocidad por lo adquirido de ella. El no respetar ello genera culpa en el empleado”. (Rivera Carrascal O. , 2010, pág. 90)

Manifiesta que el compromiso normativo “Refleja un sentimiento de obligación de continuar en el empleo. Los trabajadores, con un alto nivel de este compromiso, sienten que deberían quedarse”. (Hurtado Arrieta, 2017, pág. 19)



Elementos del Compromiso Normativo

- **Responsabilidad**

Para (Empresas Social media & TIC, 2020) La responsabilidad en el trabajo o laboral, en definitiva, las responsabilidades que asumimos (y nos delegan) en el mundo laboral, es en resumidas cuentas lo que hace progresar al empleado. Es decir, cuanto mayor sea el nivel de responsabilidad que asume un empleado, mayor será su posición en la empresa. No por ello se debe menospreciar al último eslabón de la cadena, sino que debe considerarse al conjunto de trabajadores en general como indispensables y únicos; cada uno ocupándose de sus quehaceres diarios.

- **Obligación Moral**

Para Robbins & Judge (2009) Las personas sienten que deben ser fieles a estas normas para poder ser felices de verdad, es decir la necesidad de ser coherentes y consecuentes en sus valores personales, en la mayoría de las ocasiones esto no esta obligación no es impuesta de forma externa sino que la persona es fiel a ese deber interno. Remite a las obligaciones que una persona tiene por el hecho de ser persona, es decir un ser humano no solo tiene deberes sino también, obligaciones que cumplir. Dichas obligaciones



remiten a las prácticas del bien y el cumplimiento de la justicia. (pág. 89)

- **Reciprocidad**

Navarro, Garcia, & Bustamante (2007) Es la retribución que tiene una persona hacia una organización, no tiene que ocurrir en el corto plazo. Se enmarca en la ayuda mutua entre parientes, son expectativa de una retribución material. El deber de corresponder es indefinido en tiempo, cantidad y calidad “el lao social de la relación supera al material y en cierto modo, lo encubre, como si no contara”.

2.2.1.2.Importancia del compromiso organizacional

Para Meyer & Allen (1991) indican que; “Los empleados con altos niveles de compromiso tienden a permanecer más tiempo en la empresa, esto es positivo en la medida que una de las metas de la organización sea retener y desarrollar una fuerza de trabajo estable con altos niveles de desempeño”. (pág. 126)

Rivera Carrascal (2010) Afirma que el compromiso organizacional puede ser uno de los mecanismos que tiene la dirección de recursos humanos para analizar la identificación con otros objetivos organizacionales, la lealtad y la vinculación de los empleados con su lugar de trabajo. Así se consigue que los empleados estén identificados e implicados en la organización en que trabajan, mayores serán las probabilidades que permanezcan en la misma. De esta manera, altos



niveles de compromiso posibilitan que se mantengan las capacidades colectivas generadas y las ventajas sostenibles y duraderas que organización ha sido capaz de lograr. (pág. 91)

“El compromiso de los colaboradores con la organización es una forma de lograr efectividad y calidad en las organizaciones para ser más competitivas en el mercado, por lo que, conocer el compromiso de los colaboradores es vital”. (Loli Pineda, 2007)

“La importancia del compromiso organizacional es el impacto directo que tiene en actitudes y conductas del colaborador; como aceptación de metas, valores y cultura de la organización, disminución de ausentismo, baja rotación de personal, entre otros”. (Soberanes Rivas & de la Fuente islas, 2009, pág. 126)

Según Chiavenato (2009), ahora se busca el compromiso personal y la responsabilidad solidaria por medio del trabajo en equipo de los colaboradores, pues al unir esfuerzos, los colaboradores se sobreponen a sus limitaciones individuales y logran resultados. El resultado del esfuerzo colectivo no es una suma, sino una multiplicación. (pág. 25)

“Es así, que los colaboradores comprometidos comparten una serie de creencias y actitudes que vistas en su conjunto reflejan el aspecto clave de la salud de las empresas”. (Jimenez, 2007, pág. 11)

2.3.Marco institucional



2.3.1. Perfil de la empresa

Razón social: Financiera Confianza S.A.A.

Ruc: 20228319768

Dirección: Calle las Begonias N°441 –
int 238c San Isidro – Lima.

Teléfono: 01-3161106

Página web: www.confianza.pe

Correo electrónico: consultas@confianza.pe

2.3.2. Historia

Financiera Confianza S.A.A. es el resultado de la fusión de Caja Nuestra Gente –que a su vez nació de la adquisición de Caja Rural NorPerú, Caja Rural del Sur y Ed pyme Crear Tacna–, y la antigua Financiera Confianza, dos entidades con amplia trayectoria e importante cobertura nacional. Actualmente, en Financiera Confianza contamos con más de medio millón de clientes, los cuales provienen de 1,335 de los 1,838 distritos que existen en todo el territorio nacional. Por esta razón, somos además la red microfinanciera con mayor alcance rural en todo el país. Financiera Confianza es parte de la Fundación Microfinanzas BBVA, una entidad sin ánimo de lucro creada por el Grupo BBVA en 2007, en el marco de su responsabilidad social corporativa, con el fin de promover el desarrollo económico y social sostenible e inclusivo de las personas vulnerables a través de las Finanzas Productivas.



2.3.3. Representantes

- Gerente general: Luis German Linares Peña.
- Gerente general adjunto de la red de distribución: Mavilo Calero Gamarra.
- Gerente general adjunto de gestión de personas y recursos: Luis Escalante Gafau.
- Gerente general adjunto de gestión integral de riesgo: Sandrita del Pilar Flores Pinedo.
- Gerente general adjunto de estrategia y finanzas: Ana Cecilia Akamine Serpa.
- Gerente general adjunto de tecnología y proceso: Jorge Eduardo Palomino Peña.
- Gerente general adjunto de servicios jurídicos y cumplimiento: Barbara Castro Segura.
- Gerente general adjunto de desarrollo de clientes: Pedro Navea Hidalgo.
- Auditor interno: Mario Fernando Altamirano Cárdenas.

2.3.4. Productos crediticios en financiera confianza agencia Abancay

Los valores de “respeto”, “espíritu transformador”, “compromiso con el desarrollo de las personas”, “vocación de servicio”. Forman parte de la cultura organizacional y contribuyen al cumplimiento de los objetivos de la institución



Figura 1. Valores Institucionales

Fuente. (Financiera Confianza, 2020)

2.3.5. Perfil de clientes

El perfil de los clientes de Financiera Confianza se basa en los productos financieros para quienes fueron creados, resultado de ello se puede ver en la siguiente figura que el 53% de los clientes son mujeres, puesto que uno de los productos estrella de financiera confianza es el de PDM (palabra de mujer).

El 75% de sus clientes son personas vulnerables que muchas veces no tienen acceso a créditos, de esta manera apoyándolos y apostando por ellos con el fin de promover su desarrollo económico y social sostenible a través de las finanzas productivas.

El 36% de los clientes de Financiera Confianza fueron incluidos por primera vez al sistema financiero.

El 27% de los clientes son de zonas rurales, debido a que la razón de ser Financiera Confianza es incluir a aquellas personas consideradas vulnerables y apoyarlas en su crecimiento económico.

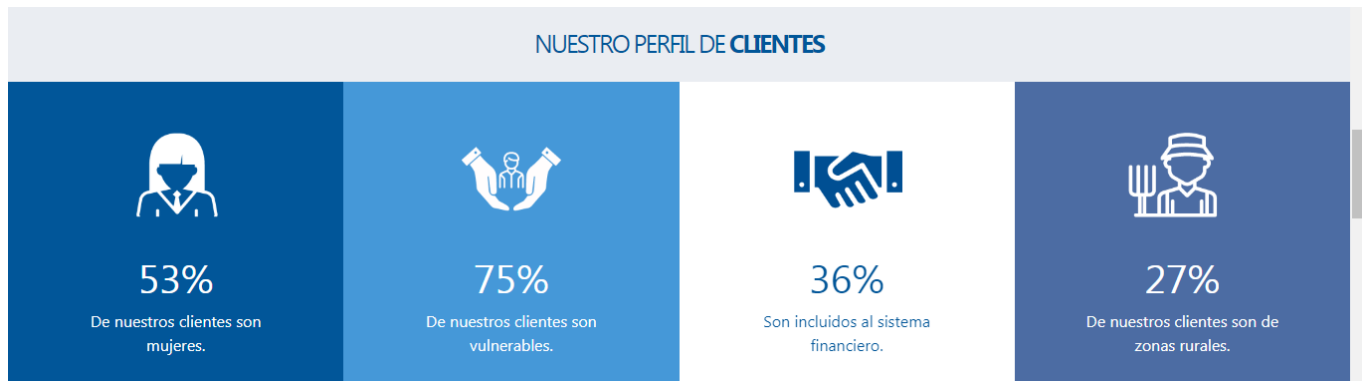


Figura 2. Perfil de clientes de financiera confianza

Fuente (Financiera Confianza, 2020)

2.3.6. Visión y Misión

Visión: creamos oportunidades de desarrollo económico y social sostenible e inclusivo a través de las finanzas productivas.

Misión: impulsamos el desarrollo económico y social sostenible e inclusivo de las personas vulnerables mediante las finanzas productivas.

2.3.7. Ubicación

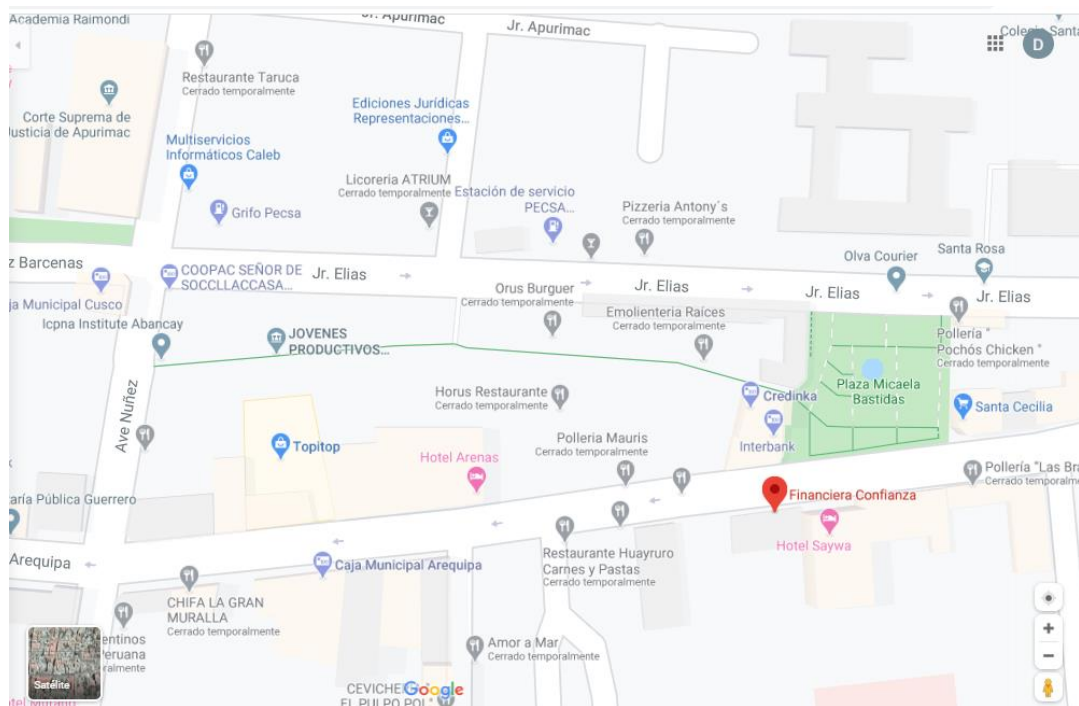


Figura 3. Ubicación de Financiera Confianza agencia Abancay

Fuente. (google maps, 2020)

2.3.8. Productos crediticios en financiera confianza agencia Abancay

- Agrario
- MYPE
- Construyendo confianza
- Inclusión
- PDM (palabra de mujer)
- Personales

2.3.9. Datos generales de Financiera Confianza

Financiera confianza posee un total de 520.534 clientes a nivel nacional al cierre del 2019. Y actualmente cuenta con 2322 colaboradores en total en

sus 203 puntos de atención.

Financiera confianza maneja una cartera de 458 millones de dólares y un promedio por desembolso de 4693 soles.



Figura 4. Datos generales de Financiera Confianza

Fuente. (Financiera Confianza, 2020)

2.3.10. Organigrama de Financiera Confianza

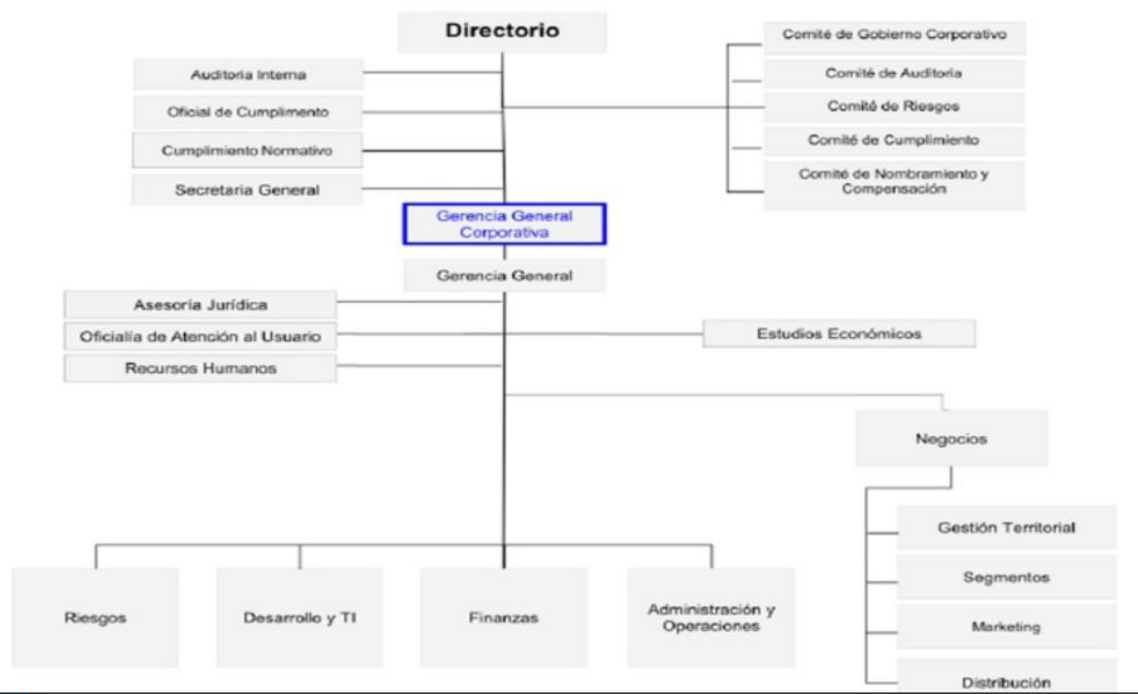


Figura 5. Organigrama de Financiera Confianza

Fuete. (Financiera Confianza, 2020)



Colaboradores que laboran en Financiera Confianza agencia Abancay

Cargo	N° de colaboradores
Administrador:	1
JOA:	1
Ejecutivo de plataforma:	2
Ejecutivo de servicios:	1
Coordinador:	4
Asesor de créditos:	10
Limpieza:	1
Seguridad:	1
Total:	21

2.4.Marco conceptual

2.4.1. Actitud

“Son predisposiciones a responder a alguna clase de estímulos con ciertas clases de respuestas. Estas clases de respuesta se especifican como cognitivas, afectivas y conductuales; esto es, los tres componentes que forma la actitud es un conjunto que media entre los estímulos que antecede y la pre-conducta”. (Horland, 2018).

2.4.2. Compromiso

“Es una obligación, un contrato que no necesita ser escrito, responsabilidad u obligación que los miembros de una sociedad tienen, como individuos o como grupo social, situación en la que cada parte de un conflicto



está dispuesta a ceder algo”. (Robbins & Judge, 2009, pág. 491)

2.4.3. Cultura Organizacional

Es el conjunto de supuestos, creencias, valores y normas que comparten los miembros de una organización. Esta cultura quizá sea un producto deliberado de sus miembros clave, o tan sólo una evolución al paso del tiempo. La cultura organizacional representa un elemento fundamental del entorno laboral en el que los colaboradores realizan su trabajo. Esta idea de cultura organizacional es intangible, pues no se ve ni se toca, pero está presente y es permanente en todas las organizaciones. (Davis & Newstorm, 2011)

2.4.4. Identificación

Es un hecho que el ser humano se comporte de distintas maneras frente al trabajo: a unos les apasiona, a otros no les motiva; unos lo van a buscar, otros lo eluden o evaden. Del mismo modo, dentro de una organización, no todas las personas se adaptan por igual. Por esta razón, hay personas que sienten orgullo, que defienden de las críticas a la organización de la cual son parte, porque se identifican con ella. (Tejada S, 2006)

2.4.5. Organización

“Esta palabra procede del griego órganon que puede traducirse como herramienta o instrumento, una organización es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. Estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas.”. (Thompson, 2018)



2.4.6. Permanencia

Se refiere a la estabilidad del personal o colaboradores, el que significa que tanto la empresa como los jefes de grupos de trabajo deben mantener al mismo personal durante periodos largos para generar aprendizaje y dominio en el trabajo. El aprendizaje de un puesto, función o proceso requiere tiempo y no puede quedar al simple capricho de un jefe la permanencia de los colaboradores. (Hernández, s)

2.4.7. Personalidad

“Los estados de ánimo y las emociones tienen un componente de característica personal: la mayor parte de las personas tiene tendencias innatas de experimentar ciertos estados de ánimo con más frecuencia que otros. Además, las personas se diferencian por naturaleza en la intensidad con que experimentan la misma emoción” (Robbins & Judge, 2009, pág. 256)

2.4.8. Valores

“Convicciones fundamentales acerca de que a nivel personal y social cierto modo de conducta o estado final de la existencia es preferible a otro modo opuesto o inverso”. (Robbins & Judge, 2009, pág. 117)

2.4.9. Vinculación

“La vinculación es el factor que se refiere a la coordinación y la integración del trabajo de los miembros del equipo.” (Chiavenato, Comportamiento Organizacional, 2009)

2.5.Variable

Compromiso Organizacional



2.5.1. Conceptualización de la variable

Tabla 1. Conceptualización de la variable

VARIABLE DE ESTUDIO	DIMENSIONES
<p data-bbox="240 453 597 1732">Compromiso Organizacional Define el compromiso organizacional como “El grado en que un empleado se identifica con la organización en particular y las metas de esta, y desea mantener su relación con ella. Por tanto, involucramiento en el trabajo significa identificarse con un trabajo específico, en tanto que el compromiso organizacional esta identificación del individuo</p>	<p data-bbox="678 453 1481 1218">El compromiso normativo (deber): El compromiso normativo se reflejaría en el respeto por las normas, la valoración de los grupos de permanencia, la lealtad al empleador y el reconocimiento de las inversiones que ha realizado la empresa en su desarrollo, esta presión normativa genera en el empleado sentimientos de retribución que se traducen la obligación (o el deber) de seguir perteneciendo a la empresa como una forma de reconocimiento. Su vínculo con la organización no es el resultado del deseo ni la convivencia, sino que refleja un sentimiento de deber u obligación (Navarro, Garcia, & Bustamante, 2007, pág. 53)</p> <p data-bbox="678 1255 1481 1732">El compromiso de continuidad (necesidad): El proceso de formación de este tipo de compromiso se basa en un análisis costo-beneficio. Antes de tomar una decisión el empleador evaluara las pérdidas que implican dejar su trabajo por lo tanto los individuos permanecerán en la organización porque lo necesitan más que por un deseo genuino. (Navarro, Garcia, & Bustamante, 2007, pág. 53)</p>



<p>con la organización que lo emplea”. (Robbins & Judge, 2009, pág. 79)</p>	<p>El compromiso afectivo (deseo): el compromiso afectivo también se define como el vínculo afectivo que un individuo siente hacia una organización, caracterizado por la identificación e implicancia del individuo, así como el sentimiento de placer de formar parte de ella, en el mismo sentido agrega que el compromiso afectivo consiste en la identificación psicológica del colaborador con los valores y filosofía de la empresa y se caracteriza por tener una asociación afectivo/emocional. (Navarro, Garcia, & Bustamante, 2007, pág. 53)</p>
---	--

Fuente: Elaboración propia.

2.5.2. Operacionalización de la variable

Tabla 2. Operacionalización de la variable

VARIABLE DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES
	<p>Compromiso Afectivo: (deseo)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Emociones • Lealtad • Orgullo • Satisfacción



Compromiso Organizacional	Compromiso de continuidad: (necesidad)	<ul style="list-style-type: none">• Remuneraciones• Recompensas• Beneficios
	Compromiso Normativo (deber)	<ul style="list-style-type: none">• Responsabilidad• Obligación moral• Reciprocidad

Fuente: Elaboración propia.



CAPITULO III

METODO DE INVESTIGACION

3.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo básica, porque solo busca ampliar y profundizar el caudal del conocimiento científico a cerca de la realidad, en este caso de la variable de estudio: El compromiso organizacional en la realidad: de los trabajadores de la financiera confianza agencia Abancay. Además, su objeto de estudio lo constituyen las teorías científicas de la variable, las mismas que se analizarán para perfeccionar el contenido de la investigación. (Carrasco, 2005). Citado por (Canahuire Montufar, Endara Mamani, & Morante Ríos, 2015, pág. 73).

3.2. Enfoque de investigación

El enfoque de la presente investigación es cuantitativo, porque utilizó la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico con el fin de establecer pautas del comportamiento de los colaboradores de la financiera confianza de la agencia Abancay y probar teorías referidas al compromiso organizacional (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 4).

3.3. Diseño de la investigación

El presente trabajo de investigación es de diseño no experimental, porque el investigador no provocara ni motivara cambios intencionales en la variable estudiada



(“compromiso organizacional”) lo que se hace en la investigación no experimental es simple y básicamente observar a la variable de estudio, así mismo los datos se recogerán en un determinado tiempo. (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 19)

3.4. Alcance de la investigación

El Presente estudio de investigación tiene un alcance descriptivo; pretende recoger información acerca del compromiso organizacional en la financiera confianza de la agencia Abancay. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 76)

3.5. Población y muestra de la investigación

3.5.1. Población

Se tiene una población total de 21 colaboradores en Financiera Confianza agencia Abancay-Apurímac 2020.

3.5.2. Muestra

La presente investigación tubo una muestra censal de 21 colaboradores, es decir la totalidad de la población de Financiera Confianza de la agencia Abancay, por ser pequeña y de fácil acceso para la investigación.

3.6. Técnica e instrumento de recolección de datos



3.6.1. Técnica

La técnica que se utilizó fue la encuesta mediante la recopilación de datos en Financiera Confianza agencia Abancay.

3.6.2. Instrumento

El instrumento que se utilizó para la recolección de datos fue el cuestionario.

3.7. Procesamiento de datos

Los datos cuantitativos fueron procesados utilizando el programa estadístico SPSS versión 22.0 software y a su vez con el programa Microsoft Excel, considerando las unidades de análisis correspondientes a la variable de estudio.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

4.1.1. Presentación del instrumento

Para describir el compromiso organizacional en los colaboradores de la Financiera Confianza agencia Abancay, se encuestó a 21 trabajadores, en el que se considera 25 ítems distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 3

Distribución de los ítems del cuestionario

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems
Compromiso Organizacional	afectivo	Emociones	1, 2, 3
		Lealtad	4, 5, 6
		Orgullo	7, 8, 9
		Satisfacción	10, 11, 12
Compromiso Organizacional	Compromiso de continuidad	Remuneraciones	13, 14
		Recompensas	15, 16
	Compromiso normativo	Beneficios	17, 18
		Responsabilidad	19, 20
Compromiso normativo	Obligación moral	Obligación moral	21, 22, 23
		Reciprocidad	24, 25

Fuente: Elaboración propia



Para las interpretaciones de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente escala de baremación e interpretación.

Tabla 4

Descripción de la Baremación y escala de interpretación

Promedio	Escala de Interpretación
1,00 – 1,80	Muy malo
1,81 – 2,60	Malo
2,61 – 3,40	Regular
3,41 – 4,20	Bueno
4,21 – 5,00	Muy bueno

Fuente: Elaboración propia

4.1.2. Fiabilidad del instrumento aplicado

Para determinar la fiabilidad del cuestionario utilizado en la descripción del compromiso organizacional en los colaboradores de la Financiera Confianza agencia Abancay. Se utilizó la técnica estadística “Índice de consistencia Interna Alfa de Cronbach”, para lo cual se considera lo siguiente:

- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es mayor o igual a 0.8. Entonces, el instrumento es fiable, por lo tanto, las mediciones son estables y consistentes.
- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es menor a 0.8. Entonces, el instrumento no es fiable, por lo tanto, las mediciones presentan variabilidad heterogénea.



Para obtener el coeficiente de Alfa de Cronbach, se utilizó el software SPSS, cuyo resultado fue el siguiente:

Tabla 5

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.879	25

Como se observa, el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0.879 por lo que se establece que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos.

4.2. Resultados de las dimensiones de la variable compromiso organizacional

Para describir el compromiso organizacional en los colaboradores de la Financiera Confianza agencia Abancay, se describe las dimensiones de: Compromiso afectivo, compromiso de continuidad, compromiso normativo. Los resultados se presentan a continuación:

4.2.1 Compromiso afectivo

El objetivo es describir compromiso afectivo en los colaboradores de la Financiera Confianza agencia Abancay.



A) Resultados de los indicadores de la dimensión compromiso afectivo

Tabla 6

Indicadores de la dimensión compromiso afectivo

	Emociones		Lealtad		Orgullo		Satisfacción	
	f	%	f	%	f	%	F	%
Muy malo	0	0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Malo	0	0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Regular	1	4.8%	0	0.0%	7	33.3%	6	28.6%
Bueno	8	38.1%	7	33.3%	5	23.8%	9	42.8%
Muy bueno	12	57.1%	14	66.7%	9	42.9%	6	28.6%
Total	21	100%	21	100%	21	100%	21	100%

Fuente: Elaboración propia

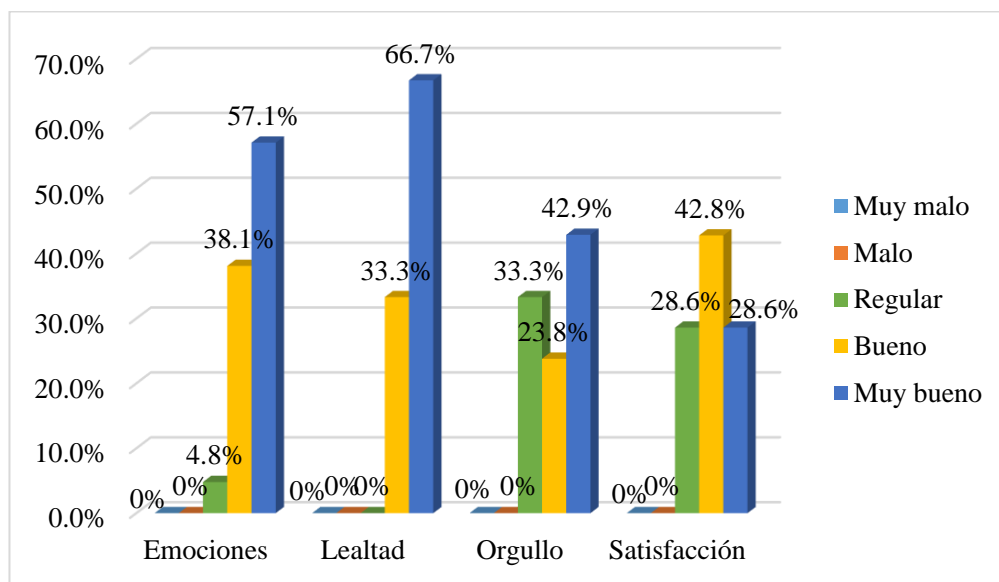


Figura 6: Indicadores de la dimensión compromiso afectivo



Interpretación y análisis:

El 57.1% de los colaboradores indicaron que con respecto al indicador emociones es muy bueno, el 38.1% indica que es bueno y el 4.8% indica que es regular. Podemos evidenciar que los colaboradores en su mayoría coinciden en la importancia del aspecto emocional.

En cuanto al indicador lealtad, el 66.7% de los colaboradores de Financiera Confianza coincidieron en que es muy buena, y el 33.3% indican que es buena. Tomando en cuenta los porcentajes de este indicador se evidencia que hay una elevada lealtad por parte de los colaboradores hacia la institución.

Con respecto al indicador orgullo, el 42.9% de los colaboradores de Financiera Confianza indican que es muy bueno, el 33.3% indica que es regular, y el 23.8% indica que es bueno. Los resultados hacen referencia que la mayoría de los colaboradores sienten orgullo de laborar en financiera confianza, mientras que una tercera parte de los colaboradores se sienten medianamente orgullo por su institución.

Por último, en cuanto al indicador de satisfacción, el 42.8% de los colaboradores de Financiera Confianza indicaron que el nivel de satisfacción es bueno, un 28.6% indicó que es muy bueno, al igual que un 28.6% indicó que es regular. Los resultados hacen referencia a que los dos tercios de los colaboradores se encuentran satisfechos al laborar en Financiera Confianza en la agencia ubicada en la ciudad de Abancay.



B) Resultados de la dimensión compromiso afectivo

Tabla 7

compromiso afectivo

	f	%
Muy malo	0	0.0%
Malo	0	0.0%
Regular	0	0.0%
Bueno	13	61.9%
Muy bueno	8	38.1%
Total	21	100%

Fuente: Elaboración propia

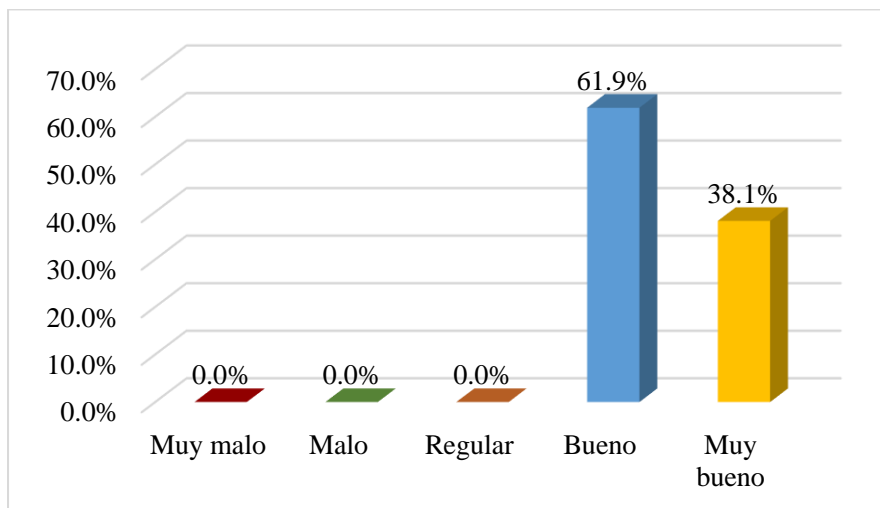


Figura 7: *compromiso afectivo*

Interpretación y análisis:



El 61.9% de los colaboradores encuestados indicaron que el compromiso afectivo es bueno, y el 38.1% indicaron que es muy bueno. El compromiso afectivo que imparte y practica Financiera Confianza en sus colaboradores es bueno, ya que los colaboradores cuentan con un apego afectivo hacia la institución.

**C) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión
compromiso afectivo**

Tabla 8

*Comparación promedio de los indicadores de la dimensión compromiso
afectivo*

	Promedio	Interpretación
Emociones	4.22	Muy bueno
Lealtad	4.45	Muy bueno
Orgullo	4.21	Muy bueno
Satisfacción	3.91	Bueno
Compromiso afectivo	4.20	Bueno

Fuente: Elaboración propia

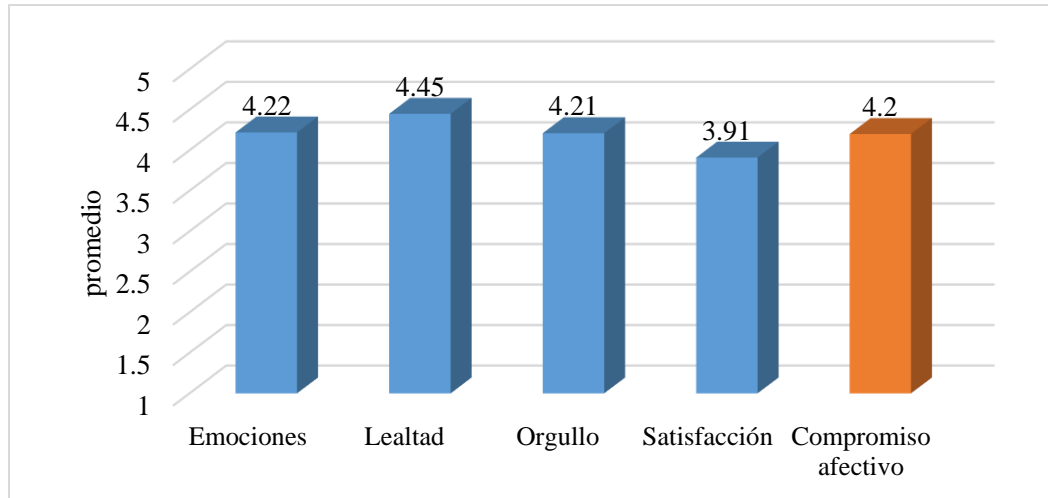


Figura 8: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión compromiso afectivo

Interpretación y análisis:

Se observa que en cuanto a lealtad posee un promedio de 4.45, lo cual indica que es muy bueno, al igual que emociones presenta un promedio de 4.22 que indica que es muy bueno, del mismo modo orgullo posee un promedio de 4.21 que también indica que es muy bueno, en el caso de satisfacción presenta un promedio de 3.91 que indica que es bueno. En general se puede observar que la dimensión compromiso afectivo poseen un promedio de 4.2 que coloca a esta dimensión como buena, debido al apego emocional que tienen los colaboradores para con la financiera.

4.2.2 Compromiso de continuidad

El objetivo es describir los factores del compromiso de continuidad en los colaboradores de la Financiera Confianza agencia Abancay.



A) Resultados de los indicadores de la dimensión compromiso de continuidad

Tabla 9

Indicadores de la dimensión compromiso de continuidad

	Remuneración		Recompensas		Beneficios	
	F	%	f	%	f	%
Muy malo	0	0.0%	0	0%	0	0%
Malo	5	23.8%	7	33.3%	0	0%
Regular	3	14.3%	6	28.6%	0	0%
Bueno	10	47.6%	7	33.3%	6	28.6%
Muy bueno	3	14.3%	1	4.8%	15	71.4%
Total	21	100%	21	100%	21	100%

Fuente: Elaboración propia

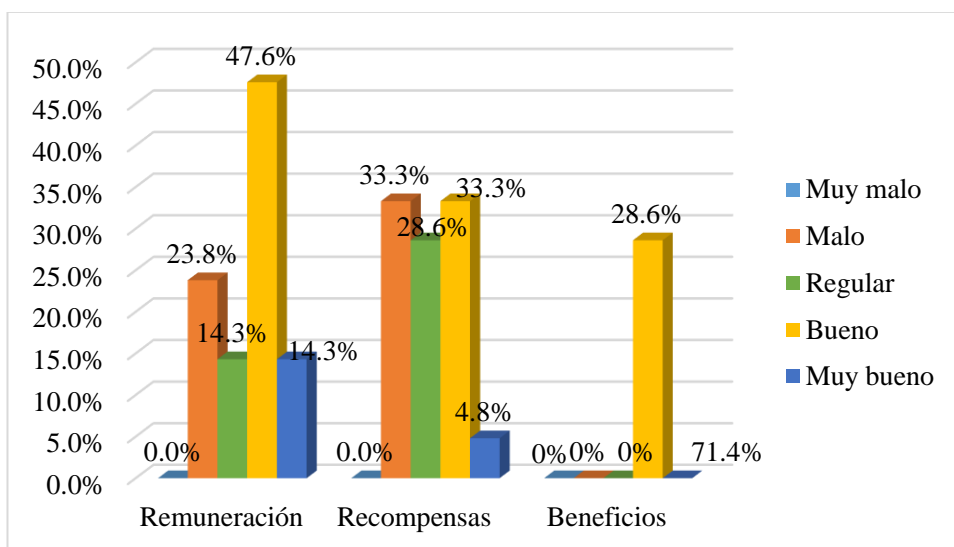


Figura 9: Indicadores de la dimensión compromiso de continuidad



Interpretación y análisis:

Con respecto a la remuneración que brinda Financiera Confianza a sus colaboradores encontramos que el 47.6% concuerdan en que es buena, el 23.8% indicó que malo, mientras que 14.3% indicó que es regular, al igual que el 14.3% indicó que es muy bueno. Tomando en cuenta los resultados porcentuales que arrojó la encuesta, se puede ver que un número poco mayor a la mitad de los colaboradores correspondiente a un 62% opinan que la remuneración percibida de Financiera Confianza es buena y muy buena y esto debido a que este número de colaboradores poseen una categoría superior equivalente a funcionario con una cartera de clientes ya formada equivalente de cuatro a cinco millones de soles, del mismo modo el administrador de agencia, jefe de operaciones, coordinadores de equipo poseen remuneraciones altas. Con respecto al otro grupo de colaboradores correspondiente al 38% que indicaron que las remuneraciones son malas y regulares, son colaboradores que tienen menos de un año en la institución. Hecho por el cual alegan que su remuneración percibida es mala o inadecuada.

Con respecto al indicador de recompensas que Financiera Confianza Brinda a sus colaboradores, el 33.3% concuerdan que es malo, por otro lado, el otro 33.3% concuerda que es bueno, así mismo el 28,6% indicó que es regular, y tan solo un 4.8% alego que es muy bueno. Dados los resultados del presente indicador se pudo indicar que los beneficios



otorgados por la Financiera van de acuerdo al rango o categorial al que pertenecen, dependiendo del cumplimiento de metas mensuales, crecimiento de cartera, así como la integración de nuevos prospectos crediticios y potenciales clientes acreedores que permitan el crecimiento de la cartera del asesor y de la agencia. Además, ciertas recompensas solo se otorgan a los colaboradores que cumplan con las condiciones que impone la financiera.

En cuanto al indicador de beneficios, el 71.4% de los colaboradores concuerdan que son muy bueno, al igual que el 28.6% restante indica que es bueno. Dados los resultados positivos para este indicador se puede resaltar que los colaboradores cuentan con 3 planes de seguros, los cuales son: Essalud, EPS privada (entidad prestadora de salud) y seguro oncológico. Por otro lado, la Financiera premia a los 3 mejores colaboradores de las 2 mejores agencias de cada región, en un evento y cena de gala en la ciudad de Lima, donde se le da el respectivo reconocimiento a su trabajo y se les premia con viajes todo pagado, estadías en hoteles y spas, electrodomésticos, etc. Se puede decir que este indicador cumple con las expectativas de los colaboradores.



B) Resultados de la dimensión compromiso de continuidad

Tabla 10

Compromiso de continuidad

	f	%
Muy malo	0	0%
Malo	0	0%
Regular	7	33.3%
Bueno	12	57.2%
Muy bueno	2	9.5%
Total	21	100%

Fuente: Elaboración propia

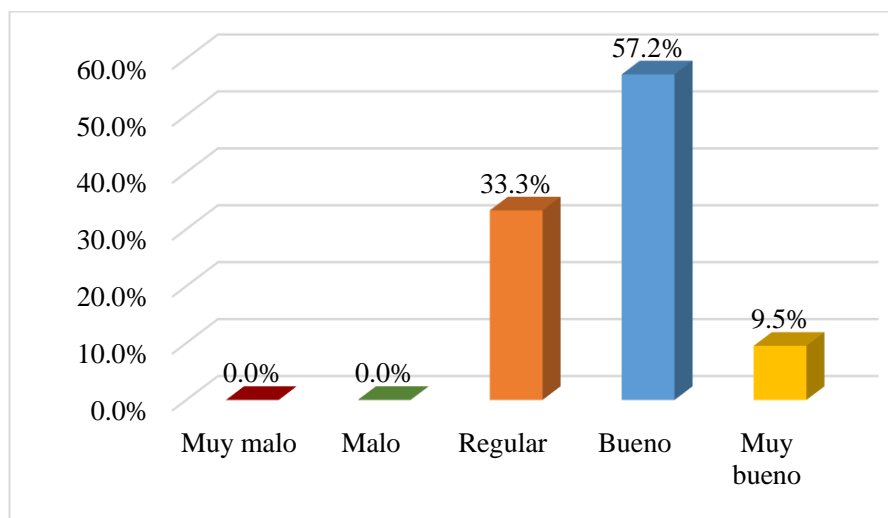


Figura 10: compromiso de continuidad

Interpretación y análisis:

Con respecto a la comparación de los resultados porcentuales entre los indicadores de la dimensión Compromiso de continuidad determinaron que son buenos, el 57.2% de los colaboradores indicaron



que es bueno, el 33.3% indicaron que es regular, mientras 9.5% indicaron que es muy bueno. Esto quiere decir que el compromiso de continuidad está bien trabajado dentro de la institución, dado todos los beneficios que perciben los colaboradores.

C) Comparación promedio de los indicadores de la dimensión compromiso de continuidad

Tabla 11

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión compromiso de continuidad

	Promedio	Interpretación
Remuneraciones	3.41	Bueno
Recompensas	3.12	Regular
Beneficios	4.38	Muy bueno
Compromiso de continuidad	3.64	Bueno

Fuente: Elaboración propia

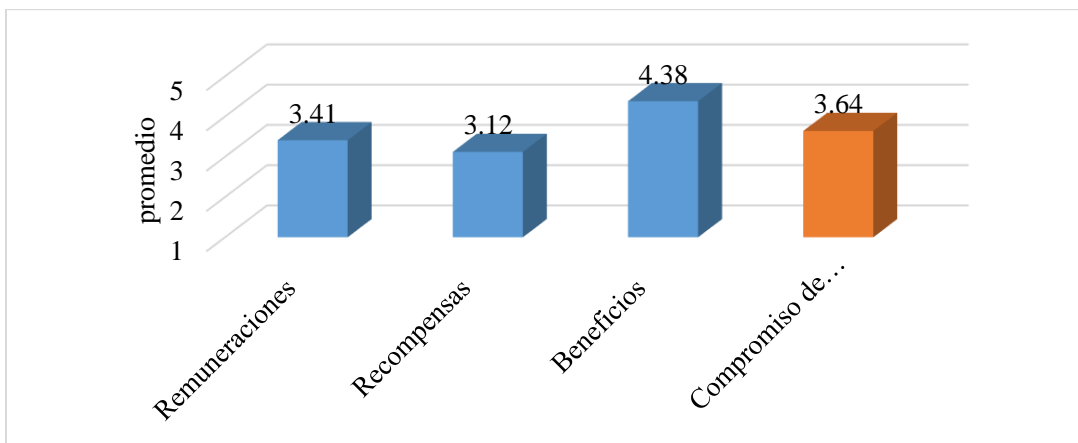


Figura 11: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión compromiso de continuidad



Interpretación y análisis:

Se Observó que los colaboradores de Financiera Confianza concuerdan en el promedio de 4.38 correspondiente al indicador beneficios como muy buena, con respecto al indicador de remuneraciones concordaron en un promedio de 3.41 que lo señala como bueno, y por último el indicador de recompensas sacó el promedio de 3.12 que lo señala como regular. En cuanto a la dimensión compromiso de continuidad obtuvo un promedio de 3.64 que lo señala como bueno. En relación de dichos resultados se puede determinar que Financiera confianza ha trabajado bien esta dimensión, con excepción de la dimensión recompensas, que calificó como regular y es el aspecto en el cual debería mejorar para lograr un óptimo compromiso de continuidad por parte de sus colaboradores.

4.2.3 Factores del compromiso normativo

El objetivo es describir los factores del compromiso normativo en los colaboradores de la Financiera Confianza agencia Abancay.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión compromiso normativo



Tabla 12

Indicadores de la dimensión compromiso normativo

	Responsabilidad		Obligación moral		Reciprocidad	
	f	%	f	%	f	%
Muy malo	0	0.0%	0	0%	0	0%
Malo	1	4.8%	0	0%	10	47.6%
Regular	7	33.3%	9	42.9%	4	19.1%
Bueno	13	61.9%	8	38.1%	2	9.5%
Muy bueno	0	0%	4	19%	5	23.8%
Total	21	100%	21	100%	21	100%

Fuente: Elaboración propia

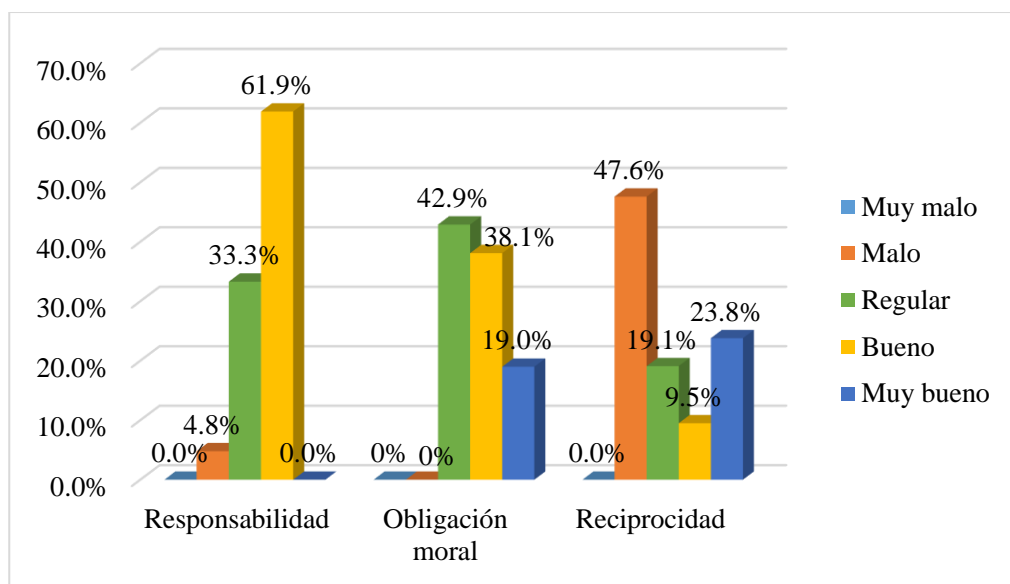


Figura 12: Indicadores de la dimensión compromiso normativo

Interpretación y análisis:

Con respecto al indicador de responsabilidad el 61.9% de los colaboradores coincidió en que es bueno, el 33.3% considero que es



regular, mientras que el 4.8% considero que es malo. Se observa que el mayor porcentaje indica que la responsabilidad por parte de los colaboradores posee buena responsabilidad, no obstante, la mayoría de los colaboradores encuestados respondió que se retiran antes del horario establecido, en especial los del área crediticia (asesores de créditos). Algunos alegan que ello sucede siempre y cuando cumplieron sus actividades programadas para el día.

En cuanto al indicador de obligación moral, el 42.9% de los colaboradores coincidió en que es regular, el 38.1% considero que es buena, mientras que el 19.0% considero que es muy bueno. En conclusión, la mayoría de los colaboradores cumplen la mayoría de las normas dadas por la institución, quizá no en su totalidad, pero llegan a cumplirlas en su gran mayoría. Por otro lado, según la encuesta realizada un buen número de colaboradores indico que de presentarse una nueva oportunidad laboral con mejores prestaciones no dudaría en renunciar a la institución, mientras que otro grupo si dijo que llegaría a sentir remordimiento e incluso optarían por evaluar continuar laborando en la institución.

Por último, con respecto al indicador de reciprocidad, el 47.6% de los colaboradores indico que es malo, el 23.8% indico que es muy bueno, el 19.1% indico que es regular, mientras que el 9.5 indico que es bueno. Dados los resultados de la encuesta la mayoría de los colaboradores precisan que sienten que la institución no es reciproca



con ellos, en relación a su esfuerzo entregado de su parte para con la institución, así mismo muchos de ellos sienten que no hay un sentimiento de compañerismo entre compañeros, lo cual hace que muchas veces el trabajo se torne paseado. Siendo este indicador el que tienen que reforzar.

B) Resultados de la dimensión compromiso normativo

Tabla 13

Compromiso normativo

	f	%
Muy malo	0	0.0%
Malo	0	0.0%
Regular	13	61.9%
Bueno	6	28.6%
Muy bueno	2	9.5%
Total	21	100%

Fuente: Elaboración propia

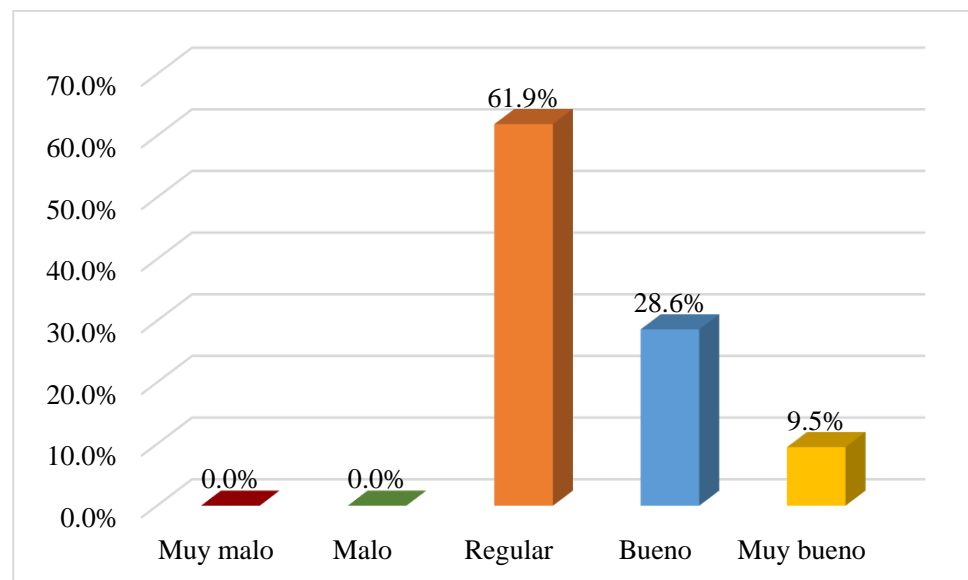




Figura 13: Compromiso normativo

Interpretación y análisis:

Los resultados para la dimensión compromiso normativo son: el 61.9% de los colaboradores indican que es regular, otro grupo correspondiente al 28,6% de los colaboradores indica que bueno, y un pequeño grupo correspondiente al 9.5% de los colaboradores indica que es muy bueno. El porcentaje más alto indica que el compromiso normativo no está fortalecido y probablemente sea una de las causas de la problemática actual de la agencia.



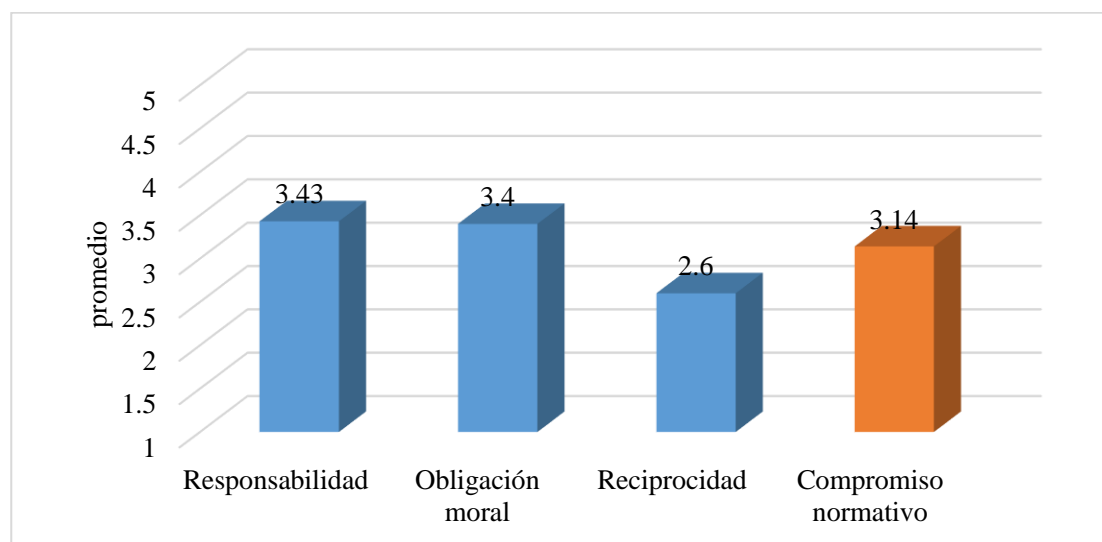
C) **Comparación promedio de los indicadores de la dimensión
compromiso normativo**

Tabla 14

*Comparación promedio de los indicadores de la dimensión compromiso
normativo*

	Promedio	Interpretación
Responsabilidad	3.43	Bueno
Obligación moral	3.40	Bueno
Reciprocidad	2.60	Regular
Compromiso normativo	3.14	Regular

Fuente: Elaboración propia



*Figura 14: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión compromiso
normativo*

Interpretación y análisis:



Los promedios de los indicadores de la dimensión compromiso normativo fueron: promedio de 3.43 muestra que la responsabilidad es buena, promedio de 3.4 muestra que la obligación moral es buena, y por último un promedio de 2.6 muestra que la reciprocidad es regular. Por otro lado, la dimensión compromiso normativo muestra una ponderación de 3.14 que indica que es regular. Se observó que en la agencia Abancay de Financiera Confianza presenta falta de compañerismo y solidaridad entre los colaboradores, así como el sentimiento de no reciprocidad entre el colaborador y la institución en el reconocimiento de sus esfuerzos.

4.3. Resultado de la variable compromiso organizacional

Tabla 3

Compromiso organizacional

	F	%
Muy malo	0	0.0%
Malo	0	0.0%
Regular	7	33.3%
Bueno	12	57.2%
Muy bueno	2	9.5%
Total	21	100%

Fuente: Elaboración propia

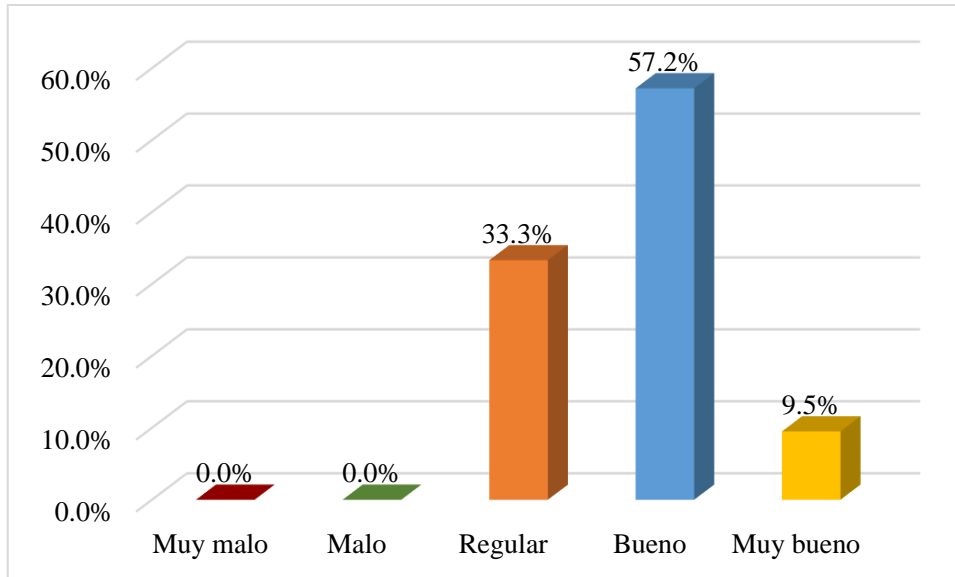


Figura 15: Compromiso organizacional

Interpretación y análisis:

El compromiso organizacional en los colaboradores de la Financiera Confianza agencia Abancay indica que el 57.2% de los encuestados coincidieron que es bueno, el 33.3% coincidió que es regular, y el 9.5% indico que es muy bueno. Dados los resultados anteriores se puede decir que el compromiso organizacional en la agencia Abancay de Financiera Confianza es bueno en ciertos aspectos y debe reforzar otros para lograr el debido compromiso de sus colaboradores.



A) **Comparación promedio de las dimensiones de la variable compromiso organizacional**

Tabla 4

Comparación promedio de las dimensiones de la variable compromiso organizacional

	Promedio	Interpretación
Compromiso Afectivo	4.20	Bueno
Compromiso de Continuidad	3.64	Bueno
Compromiso Normativo	3.14	Regular
Compromiso organizacional	3.66	Bueno

Fuente:

Elaboración

propia

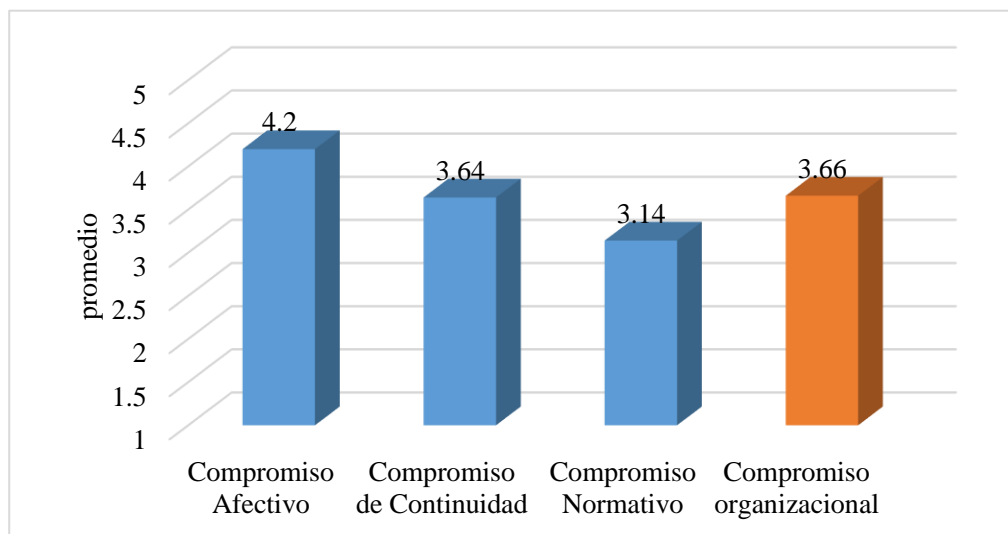


Figura 16: Comparación promedio de las dimensiones de la variable Compromiso organizacional



Interpretación y análisis:

Los colaboradores de la agencia Abancay de Financiera Confianza determinaron que con un promedio de 4.20 el compromiso afectivo es bueno, con 3.64 el compromiso de continuidad es bueno, con 3.14 el compromiso normativo es regular. Y la ponderación de las 3 dimensiones correspondientes al compromiso organizacional dieron como resultado 3.66 determinando que es bueno.

La dimensión compromiso normativo fue la menos favorecida, en especial el indicador de reciprocidad, dando como resultado el 47.6% malo, y en general esta dimensión obtuvo la calificación de regular.

La dimensión compromiso de continuidad tuvo la calificación de buena luego de ponderar los resultados de sus indicadores, dando como resultado el 71.4% muy bueno.

La dimensión compromiso afectivo tuvo la calificación de buena con una ponderación de 4.20, a lo cual la dimensión con mayor porcentaje fue lealtad con 66.7% que la describió como muy buena.



CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

El presente trabajo de investigación se realizó en Financiera Confianza agencia Abancay en el departamento de Apurímac, considerando como objetivo general: Describir el compromiso organizacional a través de la percepción y sentir de los colaboradores en Financiera Confianza agencia Abancay-Apurímac, 2020, por otro lado se aplicó una encuesta de 25 preguntas a los 21 colaboradores que actualmente se encuentran laborando (entre presenciales y de trabajo remoto) y los resultados, luego de la aplicación de la encuesta, se vincula a los objetivos planteados, el instrumento aplicado para la recolección de datos reflejo los siguientes resultados, considerando los más relevantes:

- El promedio 4.2 que el compromiso afectivo de Financiera Confianza Agencia Abancay es bueno, siendo el indicador lealtad que evidencio porcentajes más alto siendo calificado como muy bueno, en cuanto a al resto de los indicadores como son emociones, orgullo y satisfacción son aspectos que también se encuentran muy bien trabajados en esta agencia, pues las charlas, capacitaciones y visitas de algunos funcionarios dieron fruto y marcaron en ellos el sentimiento de querer seguir pertenecer a esta institución.



- Se coincidió que el promedio para el compromiso organizacional y sus tres dimensiones como son el compromiso afectivo, el compromiso de continuidad y el compromiso normativo, consideran que son buenas, a lo cual se podría decir que Financiera Confianza agencia Abancay ha desarrollado bien y de manera eficaz y objetiva las herramientas del compromiso organizacional a excepción del indicador de reciprocidad, en el cual los colaboradores no perciben el sentimiento de compañerismo y solidaridad mutua en sus compañeros.

5.2. Limitaciones del estudio

La presente investigación tuvo limitaciones, tales como el lugar de investigación que se encontraba en la ciudad de Abancay, región de Apurímac. Para viajar a realizar la encuesta se tuvo que sacar los permisos respectivos (prueba rápida covid, permiso de circulación, foto check de la institución, constancia de trabajo y documentos que acrediten el motivo de la movilización), y por último la coyuntura de la pandemia por Covid – 19 (Coronavirus) que retrasó la aplicación de la encuesta por la inmovilización absoluta en el país.

5.3. Comparación crítica con la literatura existente

Según Allens, Martha Alicia (2015) “El Compromiso Organizacional es una expresión que hace referencia al compromiso conjunto de los colaboradores de una organización en relación con los objetivos, la visión y la estrategia que esta ha definido, como se identifican con dichos conceptos y la consistencia de este compromiso con respecto al futuro”. (pág. 118) Observando los resultados obtenidos en relación al compromiso



organizacional y sus dimensiones utilizadas por Financiera Confianza Agencia Abancay se pudo resaltar que dicha agencia viene trabajando bien las dimensiones Compromiso afectivo y compromiso de continuidad, ya que los resultados arrojaron el calificativo de bueno para estas dos dimensiones, por otro lado con respecto a la dimensión compromiso normativo se observó un desatino, ya que obtuvo el calificativo de regular a consecuencia de que el indicador de reciprocidad obtuvo la baja calificación de regular con respecto a los otros indicadores. Lo cual de alguna forma hace que los colaboradores no se encuentren plenamente comprometidos e identificados con la institución.

Al comparar los hallazgos encontrados en el presente trabajo de investigación con el antecedente nacional titulado Investigación denominada El compromiso organizacional y su relación con el desempeño laboral: estudio contextualizado a Financiera Confianza S.A.A. agencia Pichanaqui-2014 realizada por la autora (Marino, 2017) quien presentó como objetivo general: Establecer de qué manera el Compromiso Organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores en Financiera Confianza S.A.A. con agencia en Pichanaqui en el periodo 2014. Se observa que los resultados de la investigación difieren un poco, debido a que en dicha investigación dio el resultado de indeciso o regular, por otro lado, el tipo de investigación realizada fue correlacional. En general podemos observar que en ambas empresas se tiene alguna clase de falencia con respecto a la variable de estudio compromiso organizacional, pero es más incidente en el caso de la investigación que se hizo referencia en los antecedentes.

5.4. Implicancias del estudio

Los resultados presentes en la investigación realizada a los colaboradores de Financiera Confianza agencia Abancay, Se logró gracias a la colaboración de sus



trabajadores, que indicaron que el compromiso organizacional de la financiera es bueno, con enfoque en el compromiso afectivo y de continuidad que tuvieron calificativo bueno. A diferencia del compromiso normativo que tuvo calificativo regular. La institución debe mejorar la forma de motivar a los colaboradores.

Así mismo la investigación permitirá que la institución considere que los colaboradores de una institución financiera tienen que estar debidamente identificados y comprometidos con la Financiera, para incrementar su productividad y lograr las metas mensuales propuestas. Por otro lado, es posible que algunos de los colaboradores no hayan sincerado sus respuestas en la encuesta, por temor a que su puesto de trabajo estaría en juego, debido al puesto que desempeñaba mi persona en la institución.



CONCLUSIONES

Luego de culminar el presente trabajo de investigación y el procesamiento de datos, se pudo llegar a las siguientes conclusiones:

PRIMERA. En la presente investigación intitulada Compromiso organizacional en los colaboradores de Financiera confianza agencia Abancay-Apurímac 2020, se concluye en que la variable compromiso organizacional obtuvo un promedio de 3.66, que indica que es bueno, esto debido a que financiera confianza trabaja bajo un plan anual de institucionalización, el cual le permite transmitir y retroalimentar a los colaboradores, no obstante, a veces la réplica y retroalimentación de la motivación y conocimientos impartidos, no llega de forma correcta hasta el final de la cadena de los colaboradores. Del mismo modo es posible que los resultados no hayan sido sincerados por parte de los encuestados, debido al cargo que mi persona desempeñaba dentro de la institución.

SEGUNDA. Con respecto a la dimensión compromiso afectivo concluyó con el promedio de 4.2 lo cual indica que el compromiso afectivo es bueno. Los resultados indican que el compromiso afectivo en los colaboradores de Financiera Confianza agencia Abancay es bueno, debido a que 3 de sus 4 componentes (emociones, lealtad, orgullo y satisfacción) obtuvieron promedios muy bueno y bueno. En vista de los resultados positivos de esta dimensión se concluye que el compromiso afectivo viene siendo bien desarrollado por la institución y captado de forma efectiva por parte de los colaboradores. La retroalimentación y material usados son adecuados, así como la encuesta de satisfacción realizada luego de cada capacitación.



TERCERA. Con respecto a la dimensión compromiso de continuidad, concluyó con el promedio de 3.64 que indica que es bueno. Se concluye que el compromiso de continuidad viene siendo trabajado de manera efectiva en los colaboradores antiguos, debido al tiempo que vienen laborando en la organización, en el caso de los colaboradores nuevos o recientemente contratados, las remuneraciones no tan atractiva propias de la categoría en la que se encuentran hacen dudar a estos colaboradores de su permanencia en la institución.

CUARTA. Con respecto a la dimensión compromiso normativo, concluyó con el promedio de 3.14 que indica que es regular, Según los resultados obtenidos de la recolección de datos concluye que el compromiso normativo no está claro en la agencia Abancay de Financiera Confianza, puesto que los colaboradores del área de créditos (asesores de créditos) se retira antes del tiempo establecido del horario de trabajo de la institución, el mismo que genera descontento en otras áreas que si cumplen con el horario establecido.



RECOMENDACIONES

En consideración a las conclusiones dadas en el presente trabajo de investigación, se determinan las siguientes recomendaciones.

PRIMERA. Se recomienda a la gerencia general Financiera Confianza continuar con fortalecimiento del compromiso organizacional en los colaboradores de la agencia Abancay, e implementar tutores que ayuden a los colaboradores nuevos para la aclaración de dudas e inquietudes, esto ayudará a mejorar el desenvolvimiento de los colaboradores en campo y a formar lazos y a su vez mejore la convivencia dentro del centro de labor esto reflejará una mejora en el cumplimiento de metas como agencia e individuales.

SEGUNDA. Con relación al compromiso afectivo se recomienda continuar con el plan trazado de fidelización de los colaboradores, por su buen planteamiento y aplicación. No obstante, se recomienda mejorar en el aspecto de satisfacción, ya que es el indicador que obtuvo menor calificación con relación a los otros indicadores. Se recomienda una mejor, efectiva y temprana distribución de uniformes y distintivos de la institución, ya que personal nuevo no cuenta muchas veces con material que lo distinga como colaborador de Financiera Confianza.

TERCERO. En cuanto al compromiso de continuidad también se recomienda continuar con el plan de fidelización de los colaboradores. Se sugiere la revisión de las remuneraciones y recompensas (de acuerdo al mercado), sujetos a revisión y evaluación de las categorías y recategorizaciones tomando como base el cumplimiento de las metas requeridas y propuestas por la institución para acceder a dichos beneficios.



CUARTO. Finalmente, en cuanto al compromiso normativo se recomienda realizar algunas modificaciones en el reglamento de la institución, donde indique la flexibilidad de horario en las áreas que corresponde, incluyendo el área de créditos, de manera que se evite el supuesto incumplimiento del horario de trabajo de la misma área y a su vez fomentar el compañerismo, solidaridad y reciprocidad entre compañeros de trabajo.



Bibliografía

- Aldana Peña, J. (2013). Compromiso laboral de los trabajadores del area central de una institucion bancaria que opera en la ciudad de Guatemala, segun sexo. *Compromiso Organizacional*. Universidad Rafael Landivar, Guatemala-Guatemala.
- allens, M. A. (2015). *Cuestion sobre gestion de personas* . Ciudad Autonoma de Buenos Aires: Granica.
- Amozorrutia, J. (2010). *Sociocibernetica, cibercultura y sociedad*. Mexico: coleccion debate y reflexion.
- Araujo Montahud, J., & Brunet Icart, I. (2012). *Compromiso y competitividad en las organizaciones el caso de una empresa aeronautica*. Tarragona: Publicacions urv.
- Arbaiza Fermini, L. (2017). *Liderazgo y comportamiento organizacional* . Lima: ESAN ediciones.
- Arciniega, L. M. (2002). *Compromiso orvanizacionas*. Mexico: Pearson educacion.
- Bayona, C. (2000). *compromiso organizacional: implicancias para la gestion estrategica de los recursos humanos* . Mexico: pearson educacion.
- Canahuire Montufar, A. E., Endara Mamani, F., & Morante Ríos, E. A. (2015). *¿Cómo hacer la tesis universitaria? : una guía para investigadores* . Cusco: ISBN.
- Carazas Araujo, E. J., & Tocre Huamani, S. (2018). Compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en la Empresa Molitalia, Cusco-2018. *Compromiso Organizacional*. Universidad Andina del Cusco, Cusco, Peru.
- Carrasco, R. (2017). *Reconocimiento laboral y compromiso organizacional en el banco de la nacion - agencia 1 Trujillo*. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo.



Casas Romero, R. (2002). *Remuneración, retribución y motivación de vendedores*. España:

ESIC.

Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico D.F.:

McGrawHill/Interamericana.

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico D.F.:

McGrawHill/Interamericana.

Davis, K., & Newstorm, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. Mexico D.F.:

McGraw-Hill Interamericana.

del Castillo Estrada, g., & Ramos Frisancho, j. (2019). Compromiso organizacional de los trabajadores de una institución pública de la ciudad del Cusco, 2019. *Compromiso Organizacional*. Universidad Andina del Cusco, Cusco.

Financiera Confianza. (28 de abril de 2020). *Nuestra Financiera* . Obtenido de

<https://confianza.pe/confianza/nuestra-financiera>

google maps. (28 de abril de 2020). *google*. Obtenido de

[https://www.google.com/maps/place/Financiera+Confianza/@-13.6358385,-](https://www.google.com/maps/place/Financiera+Confianza/@-13.6358385,-72.8762274,19z/data=!4m5!3m4!1s0x0:0xd63ccda433f4ea01!8m2!3d-13.6362347!4d-72.8750419)

[72.8762274,19z/data=!4m5!3m4!1s0x0:0xd63ccda433f4ea01!8m2!3d-](https://www.google.com/maps/place/Financiera+Confianza/@-13.6358385,-72.8762274,19z/data=!4m5!3m4!1s0x0:0xd63ccda433f4ea01!8m2!3d-13.6362347!4d-72.8750419)

[13.6362347!4d-72.8750419](https://www.google.com/maps/place/Financiera+Confianza/@-13.6358385,-72.8762274,19z/data=!4m5!3m4!1s0x0:0xd63ccda433f4ea01!8m2!3d-13.6362347!4d-72.8750419)

Hernandez Sampieri, r., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *metodología de la investigación*. Mexico D.F.: McGraw-Hill/Interamericana.

Hurtado Arrieta, M. (2017). *Bases conceptuales del compromiso organizacional*. Piura.

Jiménez Figueroa, A. E., Acevedo Olea, D., Salgado Concha, A. L., & Moyano Diaz, E.

(2009). *Cultura trabajo- familia y compromiso organizacional en empresa de servicios*. Maringá, Brazil: Psicología em Estudo.



- Jimenez, J. (7 de octubre de 2007). El compromiso Laboral. *El Pais*, pág. 11.
- Lamb, C., Hair, J., & McDaniel, C. (2014). *MKTG, Marketing*. México: Cengage Learning Editores S.A.
- Loli Pineda, A. (2007). Compromiso organizacional de los trabajadores de una Universidad Publica. *Gale one Life*, 30+.
- Marino, S. (2017). *El compromiso organizacional y su relación con el desempeño laboral: estudio contextualizado a Financiera Confianza S.A.A. agencia Pichanaqui*. Universidad Nacional del Centro del Peru, Tarma.
- Meyer, & Allen. (1997). *three component concetualitationof organizational comminent human resurse managment* . E.E.U.U.: Digital.
- Meyer, J., & Allen, N. (1991). *Three-component model of organizational commitment*. *Human resources management*. EE.UU.: Science Direct.
- Navarro, R., Garcia, A., & Bustamante, R. (2007). *Clima y compromiso organizacional Volumen I*. España: biblioteca nacional española.
- Ramos Villatoro, C. (2013). Compromiso Organizacional en las delegaciones departamentales del ministerio de ambiente y recursos naturales region noroccidente 2013. *compromiso organizacional*. Rafael Landívar, Quetzaltenango.
- Rivera Carrascal, O. (2010). *Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de Lima Metropolitana y su correlación con variables demográficas*. Lima: tesis PUCP.
- Rivera Carrascal, O. M. (2010). Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de Lima Metropolitana y su correlación con variables



demográficas. *Compromiso Organizacional*. PUCP Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.

Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración*. México: Pearson Educación.

Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.

Soberanes Rivas, L., & de la Fuente Islas, A. (2009). El Clima y el Compromiso Organizacional en las Organizaciones. *Revista Internacional La Nueva Generación*, 126.

SOCIALmedia, empresas & TIC. (7 de 05 de 2020). *SE socialetic*. Obtenido de <https://www.socialetic.com/la-responsabilidad-en-el-trabajo.html>.

Starnes, B., & Truhon, S. (2006). *Organizational Commitment*. Milwaukee: American society for quality.

Tejada S, B. D. (2006). *Administración de servicios de alimentación: calidad, nutrición, productividad y beneficios*. Medellín: Universidad de Antioquia.

Thompson. (octubre de 2018). *EcuRed*. Obtenido de <https://www.ecured.cu/>



ANEXOS



ANEXO1: Matriz de Consistencia de la investigación

TITULO: COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES EN LA FINANCIERA CONFIANZA AGENCIA ABANCAY 2020.

ANEXO 2: Matriz del instrumento para la recolección de datos de la investigación

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLES	METODOS DE INVESTIGACION
¿Cómo es el Compromiso Organizacional de los colaboradores en la Financiera Confianza agencia Abancay 2020?	Determinar cómo es el compromiso organizacional de los colaboradores en la financiera confianza agencia Abancay 2020	Compromiso organizacional	Tipo: Básica. Enfoque: Cuantitativo. Diseño: No experimental. Alcance: Descriptiva. Población: 21 colaboradores que laboran en FC. Agencia Abancay Muestra: 21 personas. Técnica: Encuesta. Instrumento: Cuestionario cerrado.
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	DIMENSIONES	
P.E.1. ¿Cómo es el compromiso afectivo de los colaboradores en la financiera confianza agencia Abancay 2020? P.E.2. ¿Cómo es el compromiso de continuidad de los colaboradores en la Financiera Confianza agencia Abancay 2020? P.E.3. ¿Cómo es el compromiso normativo de los colaboradores en la Financiera Confianza agencia Abancay 2020?	O.E.1. Determinar cómo es el compromiso afectivo de los colaboradores en la financiera confianza agencia Abancay 2020 O.E.2. Determinar cómo es el compromiso de continuidad de los colaboradores en la financiera confianza agencia Abancay 2020 O.E.3. Determinar cómo es el compromiso normativo de los colaboradores en la financiera confianza agencia Abancay 2020	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso afectivo • Compromiso de continuidad • Compromiso normativo 	