



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

TESIS

**"CLIMA LABORAL Y COMPROMISO
ORGANIZACIONAL EN LA FINANCIERA
COMPARTAMOS LAMBAYEQUE 2019"**

AUTOR

BACH. ESPINAL MENDOZA REYNERIO

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

ASESOR:

MG. EDUARDO YGNACIO ARRAYA CELIS

CHICLAYO – PERÚ

2021

Presentación

Señor Director de la Escuela profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas Filial Lambayeque.

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento al reglamento de grados y títulos de la Facultad de Ciencias Empresariales, pongo a vuestra consideración la Tesis intitulada: **“CLIMA LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LA FINANCIERA COMPARTAMOS LAMBAYEQUE 2020”** con el objeto de optar al título profesional de Licenciado en Administración y negocios internacionales.

Atentamente

Agradecimientos

A la universidad Alas Peruanas por transmitirme conocimientos y experiencias a lo largo de los años de estudio, a los docentes que pasaron por aula y me impartieron de sus conocimientos.

A mi asesor por su gran apoyo, conocimientos, paciencia y motivación en el asesoramiento de mi trabajo de investigación.

Dedicatoria

Agradezco a Dios, por darme la vida, la inteligencia, sabiduría y fortaleza necesaria para poder lograr mis objetivos.

A mis padres, por ser los principales promotores de mis sueños, porque ellos siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo y sus consejos para hacer de mí una mejor persona, gracias a ellos por cada día confiar en mí y en mis expectativas.

A mi familia, por darme la fortaleza necesaria para alcanzar una de mis metas propuesta

INDICE

Presentación.....	2
Agradecimientos	3
Dedicatoria	4
INDICE	5
Resumen	8
ABSTRACT	9
CAPITULO I.....	1
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Formulación del problema.....	5
1.2.1 Problema	
General	5
1.2.2 Problemas Específicos.....	5
1.3 Objetivo de la investigación	5
1.3.1 Objetivo General	5
1.3.2 Objetivos Específicos	6
1.4 Justificación	6
CAPITULO II.....	8

MARCO TEORICO	8
2.1 Antecedentes de investigación.....	8
2.1.1 Antecedentes internacionales	8
1.1.1. Antecedentes Nacionales.....	12
1.1.2. Antecedentes Locales	13
2.2 Bases teóricas	16
2.2.1 Clima laboral	16
2.2.2 Compromiso organizacional	29
2.3 Hipótesis de investigación	38
2.3.2 Hipótesis General.....	38
2.3.3 Hipótesis Específicas	38
2.4 Definición de términos	39
2.5 Identificación de variables.....	40
2.5.2 Variable Independiente	40
2.5.3 Variable Dependiente.....	40
2.6 Definición Operativa de Variables e Indicadores.....	41
CAPITULO III.....	43
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN	43
3.1 Ámbito de estudio	43
3.2 Nivel de investigación	43
3.3 Método de investigación	44

3.4	Diseño de investigación	44
3.5	Población, muestra, muestreo.....	44
3.5.1	Población	44
3.5.2	Muestra	45
3.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	45
3.7	Procedimiento de recolección de datos.....	45
3.8	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	45
CAPÍTULO IV		46
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....		46
4.1.	Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado	46
4.1.1.	Presentación del instrumento	46
4.1.2.	Fiabilidad del instrumento.....	47
4.2.	Clima Organizacional.....	48
4.2.1.	Resultados de las dimensiones de la variable Clima organizacional.....	48
4.1.1.	Comparación promedio de las dimensiones de la variable Clima laboral	53
4.1.2.	Resultados de la variable Clima Laboral.....	54
4.2.	Compromiso Organizacional.....	55
4.2.1.	Resultados de las dimensiones de la variable Compromiso Organizacional	55
4.2.2.	Comparación promedio de las dimensiones de la variable Compromiso Organizacional	58
4.2.3.	Resultados de la variable Compromiso Organizacional	60

4.3. Pruebas de hipótesis.....	60
4.3.1. Resultados para la relación entre las dimensiones de la variable Clima Laboral y la variable Compromiso organizacional.....	61
4.3.2. Resultados para la relación entre la variable Clima Laboral y la variable Compromiso organizacional	65
CAPITULO V	66
DISCUSION.....	66
5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos.....	66
5.2. Limitaciones del estudio.....	67
5.3. Comparación crítica con la literatura existente	67
5.4. Implicancias del estudio	68
RECOMENDACIONES.....	70

ANEXOS.....	1
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.....	3
ANEXOS.....	5
<u>Tabla 1 Distribución de los ítems del cuestionario</u>	63
<u>Tabla 2</u>	64

Resumen

El presente trabajo de investigación intitulado "Clima laboral y compromiso organizacional en la financiera Compartamos Lambayeque 2020" tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el clima laboral y compromiso organizacional. El tipo de investigación es básica, el alcance del estudio es correlacional, y el diseño es no experimental, con un enfoque cuantitativo, la población de estudio estuvo conformada por 36 colaboradores, que laboran en la Financiera Compartamos de Lambayeque S.A. Para la recopilación de la información se utilizó como instrumento un cuestionario elaborado para tal fin, cuyos resultados indican que existe una relación positiva directa según el coeficiente de relación de Spearman de 0.420 cual indica que existe relación directa entre el clima laboral y el compromiso organizacional en la financiera Compartamos .

Palabras claves: Clima laboral y compromiso organizacional.

ABSTRACT

The present research work entitled “Work climate and organizational commitment in the Lambayeque de Lambayeque 2020 Agency” had as a general objective to determine the relationship between the work environment and organizational commitment. The type of research is basic, the scope of the research is correlational, and the design is non-experimental, with a quantitative approach, the study population was made up of 36 collaborators, who work in the Municipal Savings and Credit Fund. For the collection of the information, a questionnaire developed for this purpose was used as an instrument, the results of which indicate that there is a direct positive relationship according to the Spearman ratio coefficient of 0.420 which indicates that there is a direct relationship between the work environment and the organizational commitment in The Lambayeque agency.

Keywords: Work climate and organizational commitment.

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

En la actualidad toda organización busca encaminar su gestión en la mejora continua del ambiente del trabajo, las empresas e instituciones se vienen preocupando en los diferentes factores, hacen que las organizaciones sean más eficientes, como es el clima laboral, este factor es muy importante, debido a la influencia en el comportamiento, desempeño, la productividad y la calidad de vida laboral de los colaboradores de la organización; cada trabajador hace uso de criterios subjetivos a la hora de realizar sus labores, esto quiere decir que cada uno de ellos perciben, piensan, actúan y realizan su labor de una manera particular y diferente. El clima organizacional es un factor clave en el desarrollo de las instituciones que incide de manera directa en el espíritu de la organización.

En los últimos años junto con el avance tecnológico y el fenómeno de la globalización, el interés por la gestión del talento humano y el ambiente en el que se ha tomado una mayor importancia, primordialmente en el desarrollo y la mejora continua de las organizaciones, reconociendo la importancia de abordar estudios sobre el clima organizacional.

En el Perú se ha notado un avance muy importante en el cambio de mentalidad de los directores ejecutivos y gerentes de las empresas en torno al compromiso organizacional durante los últimos años, cada día son más las organizaciones que se preocupan por la gestión de su clima laboral, sin embargo, la mayoría de organizaciones solo miden el

clima laboral sin llegar a tomar acciones para lograr una óptima gestión en el ambiente de trabajo; la adecuada gestión del clima organizacional no solo debe reflejarse en la satisfacción de los trabajadores sino también en cómo la gente se siente comprometida con su ambiente de trabajo más allá de las responsabilidades de su cargo.

Se trata, en definitiva, del conjunto de percepciones compartidas por los empleados sobre diferentes realidades del trabajo, tales como el liderazgo, la calidad del trato entre las personas, la remuneración, la estabilidad, la claridad de la organización, el compromiso, la responsabilidad, la disponibilidad de recursos, la coherencia, el trabajo en equipo, entre otros aspectos de la vida cotidiana y social en el trabajo (Toro & Sanín, 2013, pág. 14).

La región del Lambayeque no es ajena a estos cambios y avances que se dan en el ámbito laboral a nivel nacional e internacional, independientemente del sector en el que se encuentre, ya sean estas empresas privadas o instituciones públicas, debido en que en **la mayoría de instituciones se observa bajos niveles de compromiso organizacional por parte de los colaboradores.**

La Financiera Compartamos de Lambayeque es una institución financiera, cuenta con personería jurídica, **en la que se observa bajos niveles de compromiso organizacional por parte de los trabajadores de dicha institución. Se observa que los trabajadores no se sienten cómodos a la hora de realizar su trabajo, no cuentan con las condiciones adecuadas que permiten el desarrollen sus labores de manera óptima, que favorezcan el crecimiento y desarrollo dentro de su área de trabajo**, lo que repercute en la satisfacción de las necesidades de los clientes de dicha entidad financiera.

En lo referente al compromiso afectivo, se observa que los trabajadores no se sienten involucrados con la empresa, debido a que existen barreras jerárquicas entre la

gerencia y sus subordinados que afectan la comunicación entre estos. Por esta razón, los colaboradores no llegan a conocer a sus jefes más allá de comunicaciones virtuales y visitas ocasionales, lo cual obstaculiza la creación de un vínculo de confianza. Así también, se evidencia la falta de identidad de los trabajadores con la empresa ya que no existe apoyo mutuo ni solidaridad entre ellos pues trabajan de manera independiente por sus intereses individuales. **Por otro lado, los colaboradores se muestran insatisfechos con el trabajo debido a que tienen un horario demandante que absorbe su tiempo de ocio y vida familiar. Esta situación genera un estrés que repercute en el estado anímico de los colaboradores.**

En cuanto al compromiso continuo, se **observa** que los colaboradores no permanecen por largos periodos en la organización, existiendo altos niveles de rotación, debido a que buscan opciones laborales que les ofrezcan mejores sueldos, prestaciones y beneficios. **Así en cuanto a las remuneraciones, se observa que los colaboradores no reciben inmediatamente sus comisiones, puesto que para hacerlo los clientes deben concretizar el pago de la primera cuota; en tanto la gerencia de operaciones deposita tardíamente las compensaciones extra salariales (tales como dietas y gastos de viaje) para los puestos administrativos y de ventas durante su labor en trabajo de campo.** De igual manera, se observa incomodidad por parte de los colaboradores puesto que no perciben una compensación por todas las horas extras adicionadas a su jornada laboral lo cual hace inadecuadas las condiciones de seguridad en el trabajo.

Por otra parte, las condiciones físicas de trabajo carecen de disposiciones mínimas de seguridad y salud, ya que se observan muebles de oficina que no favorecen la ergonomía de los colaboradores. Además, la empresa no tiene programas de bienestar enfocados en la salud física y mental de los trabajadores.

En lo que respecta a las oportunidades de crecimiento continuo y seguridad en la empresa, esta cuenta con línea de carrera que permite mejorar los ingresos económicos de los trabajadores, pero no implica asumir mayores responsabilidades y actividades que impulsen su desarrollo profesional. También, se observa que los colaboradores desconocen el adecuado manejo de sistemas de información que utilizan en sus actividades diarias, lo que limita su competitividad; ello dificulta la posibilidad conservar o conseguir una ocupación a largo plazo. En cuanto a la seguridad de empleo, **se observa que los colaboradores temen perder su trabajo, pues laboran con un contrato a prueba que se renueva periódicamente.**

Finalmente, en relación al compromiso normativo **se observa que los colaboradores no demuestran deseos de continuar trabajando por reciprocidad hacia la empresa**, a razón de no contar con facilidades de desarrollo de capacidades, puesto que las capacitaciones no **están adecuadas a la realidad de las sucursales**. Asimismo, los colaboradores trabajan siguiendo procedimientos que dependen de la central, lo cual les resta autonomía. De igual forma, acatan las directivas sin comprender los objetivos organizacionales, lo cual se repercute en la poca responsabilidad que demuestran. Así también, no han desarrollado un sentimiento de lealtad hacia la empresa, **pues se observa que no internalizan el código de ética que se les comunica desde que ingresan a la corporación como brindar información confidencial que solo concierna a la empresa.**

Es debido por lo antes mencionado que se hace necesario el estudio y poder determinar la relación que existe entre clima laboral y compromiso organizacional de los trabajadores de compartamos financiera, este problema afectara el compromiso organizacional, lo que repercutirá en que no se logren el cumplimiento de objetivos a nivel institucional, ambiente laboral desagradable, el desempeño de los trabajadores y

la productividad serán muy bajos, lo que ocasionara una molestia por parte de los **trabajadores** y la no satisfacción de las necesidades de los clientes de financiera compartamos al; por lo cual es necesario identificar las necesidades y el potencial humano de los trabajadores de la institución para así poder aprovechar sus competencias, conocimientos, habilidades y destrezas para lograr un mejor clima organizacional.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema General:

¿Cuál es la relación que existe entre el clima laboral y el compromiso organizacional en la Financiera Compartamos de Lambayeque 2020?

1.2.2 Problemas Específicos:

- ¿Cuál es la relación entre trato interpersonal y el compromiso organizacional en la Financiera Compartamos de Lambayeque 2020?
- ¿Cuál es la relación entre el sentido de pertenencia y el compromiso organizacional en la Financiera Compartamos de Lambayeque 2020?
- ¿Cuál es la relación entre la retribución y el compromiso organizacional en la Financiera Compartamos de Lambayeque 2020?
- ¿Cuál es la relación entre la estabilidad y el compromiso organizacional en la Financiera Compartamos de Lambayeque 2020?
- ¿Cuál es la relación entre el trabajo en equipo y el compromiso organizacional en la Financiera Compartamos de Lambayeque 2020?

1.3 Objetivo de la investigación

1.3.1 Objetivo General:

Determinar la relación que existe entre el clima laboral y el compromiso organizacional en la financiera Compartamos de Lambayeque 2020.

1.3.2 Objetivos Específicos:

- Determinar la relación entre trato interpersonal y el compromiso organizacional en la Financiera Compartamos de Lambayeque 2020.
- Determinar la relación entre el sentido de pertenencia y el compromiso organizacional en la Financiera Compartamos de Lambayeque 2020.
- Determinar la relación entre la retribución y el compromiso organizacional en la Financiera Compartamos de Lambayeque 2020.
- Determinar la relación entre la estabilidad y el compromiso organizacional en la Financiera Compartamos de Lambayeque 2020.
- Determinar la relación entre el trabajo en equipo y el compromiso organizacional en la Financiera Compartamos de Lambayeque 2020.

1.4 Justificación

La presente investigación tiene justificación teórica porque nace de la necesidad de conocer la relación que existe entre el clima laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores en la financiera Compartamos de Lambayeque 2020 los cuales se vienen desarrollando de manera empírica y debido a esto los resultados no son los esperados ni adecuados para una buena gestión.

Esta investigación se justifica metodológicamente porque los resultados son fiables ya que están basados en la utilización del método científico, procedimientos y extracción de información necesaria que sirve como base y que garantizara la confiabilidad de los

resultados determinando así relación que existe entre las el clima laboral y el compromiso organizacional.

La presente investigación tendrá relevancia práctica porque la aplicación de la adecuada información que se brindara sobre la gestión por el clima laboral beneficiará a los colaboradores de Lambayeque 2020ya que los resultados que se muestren certifican y garantizan que la información es oportuna y eficiente para la toma de decisiones de la empresa y lograr mejorar los procesos internos.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales:

Antecedente I

Título: “Análisis del clima laboral de la empresa Representaciones CEM, ubicada en Chiquimula, Chiquimula”

Autor: Vivian Andreina Chacón Guerra

Universidad: Universidad Rafael Landívar

Año: 2015

Conclusiones:

Primera: El clima organizacional dentro de la empresa Representaciones CEM es favorable en general, según los datos obtenidos sobre los distintos factores evaluados, en las escalas de: excelente, muy bueno y bueno.

Segunda: Se identificó que el tipo de liderazgo manejado dentro de la empresa es muy bueno, es un liderazgo democrático, en donde participa activamente en las actividades, se percibe también accesibilidad del jefe, para la aportación de ideas por parte de los colaboradores, lo cual favorece el desarrollo de cada uno de ellos y sobre todo al cumplimiento de las metas.

Tercera: Se identificó una motivación buena por parte del jefe y los colaboradores en la empresa Representaciones CEM, en donde se estableció un alto prestigio para la organización por parte de los colaboradores; una motivación proactiva por parte del jefe, en algunas ocasiones incentivos no económicos, talleres y satisfacción por parte de los colaboradores en su área de trabajo y también con sus compañeros de trabajo.

Cuarta: La comunicación en la empresa Representaciones CEM es muy buena de acuerdo a la escala evaluada; en donde se estableció que prevalece la comunicación verbal en los niveles, que existe una retroalimentación adecuada, consideran la asignación de actividades como justas y tienen definidos los objetivos a cumplir.

Quinta: Se logró identificar una muy buena toma de decisiones por parte del jefe y sus colaboradores, que cumplen con todos sus objetivos, las decisiones de mayor importancia son tomadas por los niveles superiores, pero esto no implica restarle importancia a la opinión de los colaboradores, así también los colaboradores

cuentan con el respaldo del jefe para la innovación en alguno de los procesos para la implementación de mejoras.

Sexta: Se determinó que, el trabajo en equipo dentro de la empresa es bueno, se sienten identificados, existe sinergia entre los compañeros de trabajo, trabajan como equipos multidisciplinarios o auto dirigidos, los cuales se responsabilizan de cada una de sus actividades y consideran que el trato en su mayoría es el justo para cada uno.

Antecedente II

Título: “Clima organizacional en el municipalidad de El Progresos, Jutiapa”

Autor: Nery Eduardo Menéndez Recinos

Universidad: Universidad Rafael Landívar

Año: 2014

Conclusiones:

Primera: Evaluando la infraestructura de la Municipalidad de El Progreso, Jutiapa se determinó lo siguiente:

a. Se concluye que, el espacio físico es el adecuado, siendo lo suficientemente amplio, esto último les ha facilitado tanto el aprovechamiento racional como la distribución de los lugares de trabajo, para albergar a los colaboradores de la institución.

b. Se determinó que las instalaciones son muy buenas pues están debidamente iluminadas, el color de las paredes está seleccionado de acuerdo con las

condiciones climáticas del lugar, también los colaboradores disfrutaban de una ventilación adecuada, precisamente por la amplitud con que cuenta el edificio. Pero un factor negativo en el que coincidieron los entrevistados fue la contaminación auditiva proveniente de los alrededores del edificio.

c. Sobre el mobiliario y equipo, se trata de mantener un equipo moderno para facilitar el trabajo. Aunque únicamente una porción pequeña del área administrativa indicaron que el mobiliario y equipo era antiguo. Indicando, además, que el equipo se encuentra debidamente instalado por personal técnico.

d. La Municipalidad de El Progreso, Jutiapa. Actualmente cuenta con la tecnología necesaria para la realización de todas las actividades que se desarrollan dentro de la misma, apoyados por programas que facilitan dicha labor.

Segunda: Al establecer las características estructurales se llegó a las siguientes conclusiones:

a. Si existe un organigrama tipo vertical, de la institución, pero lamentablemente no todos los colaboradores lo conocen, puesto que el personal operativo encuestado informó que no saben si existe uno y por otra parte algunos dijeron también que han oído que hay uno.

b. Que la división de las actividades, el establecimiento de tareas y responsabilidades han sido de acuerdo a cada una de las funciones que lleva a cabo la Municipalidad. Aunque existen algunos que consideran que esa división no es la adecuada.

c. La mayoría de los colaboradores del área administrativa indican que el puesto que ocupan les da la facultad pero no la autoridad para tomar ciertas decisiones.

Mientras que personal operativo toma decisiones únicamente cuando no necesitan consultar con el jefe inmediato.

d Las autoridades si delegan actividades constantemente. La autoridad que se ejerce en la institución es la formal e institucional.

e El tipo de liderazgo que impera es el democrático y, en el área operativa, el autocrático.

f No todos los entrevistados saben lo que significa cultura organizacional, mientras que los que sí saben lo relacionaron o con los valores, los que existen dentro de la institución.

Tercera: Identificando el ambiente social de la institución se determina que:

a Dentro de la Municipalidad si existe compañerismo entre los colaboradores, recibiendo apoyo de las autoridades hacia los subordinados.

b Existen diferencias (conflictos), rumores y chismes que se presentan en el momento de la realización de las actividades logrando manejar la situación con el dialogo y sugerencias de parte de los colaboradores.

c Las causas del estrés que presentan los colaboradores se debe a la carga de trabajo, el mal humor de su jefe, la aglomeración de las personas que buscan atención y el trabajo bajo presión.

d Dentro del personal administrativo se da la comunicación formal pero también la informal, en el área operativa; la forma de comunicación es escrita y verbal, dependiendo de la situación.

Cuarta: En cuanto a las características personales de los colaboradores se concluye:

- a. Que el tipo de personalidad que impera en la institución es la extrovertida, aunque existe un grupo minoritario (personal operativo), que indican sentirse introvertidos. Estableciendo que esto afecta tanto positiva como negativamente el clima laboral.
- b. La actitud hacia los cambios es positiva, lo que les lleva a reflejar una actitud emotiva, aunque también presentan una actitud la interesada e integrada.
- c. Los colaboradores si están debidamente capacitados para llevar a cabo las actividades de la institución. Están interesados en recibir capacitación sobre motivación en el trabajo, trabajo en equipo, comunicación en el trabajo, manejo de conflictos y relaciones interpersonales.
- d. Los colaboradores están motivados para laborar en la institución, porque se realizan actividades extraoficiales, como la celebración del día de la secretaria, el día de la madre, convivios navideños, entre otros, éstos se realizan con frecuencia, dependiendo de la actividad. El mayor motivador que reflejó la investigación fue el dinero.

Quinta: El trabajo en equipo se estableció a través de:

- a. La productividad medida, según los resultados se concluye que en la institución si se trabaja en equipo acertadamente. Afectado por los factores internos y externos de la organización.
- b. Existe rotación de personal en la institución debido a que las personas no están debidamente capacitadas, por sobre carga de trabajo y tienen bajo rendimiento.

c. Los colaboradores están satisfechos con el trabajo que tienen en la municipalidad por las buenas condiciones de trabajo reflejado en el ambiente laboral. Aunque algunos no están satisfechos quejándose del salario bajo.

1.1.1. Antecedentes Nacionales

Antecedente III

Título: “Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del Programa nacional cuna más en la provincia de Huancavelica – 2015”.

Autor: Edwin de la Cruz Ortiz; Ángel Alejandro Huamán Ruiz

Universidad: Universidad Nacional de Huancavelica

Año: 2016

Conclusiones:

Primera: Se determinó que el clima organizacional tiene una relación positiva, significativa con el desempeño laboral en el personal del programa nacional CUNA MÁS en la provincia de Huancavelica periodo 2015. La intensidad de la relación hallada es de $r=71\%$ que tienen asociado una probabilidad $p=0,0<0,05$ por lo que dicha relación es positiva media. En el 53,1% de casos el clima organizacional es alto y en el 56,3% de casos el desempeño laboral es alto.

Segunda: Se determinó que el ambiente físico como parte del clima organizacional tiene una relación positiva, significativa con el desempeño laboral en el personal del programa nacional CUNA MÁS en la provincia de Huancavelica periodo 2015. La intensidad de la relación hallada es de $r=58\%$ que tienen asociado una probabilidad $p=0,0<0,05$ por lo que dicha relación es positiva media. En el 46,9% de casos el componente de ambiente físico es alto.

Tercera: Se determinó que el ambiente social como parte del clima organizacional tiene una relación positiva, significativa con el desempeño laboral en el personal del programa nacional CUNA MÁS en la provincia de Huancavelica periodo 2015. La intensidad de la relación hallada es de $r=67\%$ que tienen asociado una probabilidad $p=0,0 < 0,05$ por lo que dicha relación es positiva media. En el 46,9% de casos el componente de ambiente social es medio.

Cuarta: Se determinó que las actitudes y valores como parte del clima organizacional tienen una relación positiva, significativa con el desempeño laboral en el personal del programa nacional CUNA MÁS en la provincia de Huancavelica periodo 2015. La intensidad de la relación hallada es de $r=66\%$ que tienen asociado una probabilidad $p=0,0 < 0,05$ por lo que dicha relación es positiva media. En el 62,5% de casos el componente de actitudes y valores es alto

Antecedente IV

Título: “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de León de Chongos”

Autor: Thalía Luz Pucuhuaranga Pariona; Graciela Ricse Paucar

Universidad: Universidad Nacional del Centro del Perú.

Año: 2017

Conclusiones:

Primera: Después de haber analizado estadísticamente la información recopilada mediante el Programa SPSS V.22 se obtuvieron los resultados del coeficiente de

correlación Spearman de 0.07; por lo cual se concluye que existe correlación entre ambas variables de tal manera que el clima organizacional tiene una relación directa con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital Lambayeque León de Chongos Bajo.

Segunda: El 81% de los trabajadores muestra un desempeño laboral regular, y el 19% tiene un desempeño laboral bueno de todos los trabajadores encuestados

Tercera: El coeficiente de correlación de las dimensiones internas con el desempeño laboral es - 0,016; resultado ligeramente negativo debido a que los trabajadores no cuentan con autonomía, cohesión y confianza en el entorno de sus labores.

Cuarta: El coeficiente de correlación de las dimensiones externas con el desempeño laboral es de 0,144, lo cual nos da que los trabajadores sienten la presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación, de manera favorable.

1.1.2. Antecedentes Locales

Antecedente V

Título: “El clima organizacional y el rendimiento laboral en los colaboradores de la Notaria Pública Pantigoso Herrera”

Autor: Norman Marcelo Pantigoso Osorio

Universidad: Universidad Andina del Cusco

Año: 2017

Conclusiones:

Primera: Se comprobó que existe relación entre la variable clima organizacional y la variable rendimiento laboral siendo una correlación positiva perfecta en la Notaria Pública Pantigoso Herrera en el año 2017, esto nos muestra que el clima organizacional repercute fuertemente en el rendimiento laboral.

De estos resultado podemos concluir que en la Notaria Pública Pantigoso Herrera en el año 2017 los colaboradores perciben que el clima organizacional es malo con un 69.2%, de la misma manera que el rendimiento laboral es malo con un 69.2% tal como lo muestra el grafico n°5 esto nos muestra que si hay un nivel de influencia de la variable independiente clima organizacional sobre la variable dependiente rendimiento laboral.

Segunda: Se comprobó la existencia de relación entre la variable clima organizacional y la dimensión eficiencia siendo una correlación positiva perfecta en la Notaria Publica Pantigoso Herrera en el año 2017, este resultado está respaldado también en las encuestas que nos indica resaltablemente que le eficiencia es mala por los procesos engorrosos que existen, dando un mal Clima Laboral esto afecta significativamente en la eficiencia de los colaboradores.

Tercera: Se comprobó que existe una relación entre la variable clima organizacional y la dimensión eficacia siendo una correlación positiva perfecta en la Notaria Publica Pantigoso Herrera en el año 2017, esto nos muestra que el Clima Organizacional va a repercutir fuertemente en la eficacia.

Este resultado nos respalda también las encuestas que se realizó demostrando una eficiencia mala por la dependencia de otras organizaciones para brindar servicios, dando un mal Clima Laboral esto afecta significativamente en la eficacia de los colaboradores.

Cuarta: Se comprobó la existencia de relación entre la variable clima organizacional y la dimensión productividad siendo una correlación positiva perfecta en la Notaria Publica Pantigoso Herrera en el año 2017, de lo cual afirmamos que el Clima Organizacional repercute en la productividad, de ello llegamos a concluir que habiendo un mal Clima Laboral malo en la Notaria Publica Pantigoso Herrera en el año 2017, afecta significativamente la productividad se mostró que es mala por la razón que no se toma las opiniones de los colaboradores en cuanto al precio para que la notaria publica pueda ser competitiva en los precios.

Antecedente VI

Título: “Clima organizacional en el banco de la microempresa S.A. Mi Banco financiera Lambayeque 2018”

Autor: Leydy Yudid Quispe Auccacusi

Universidad: Universidad Andina del Cusco

Año: 2018

Conclusiones:

Primera: Los factores que influyen en el clima organizacional en el banco de la microempresa S.A. Mi Banco, financiera Lambayeque obtuvo un promedio de 3.30 de acuerdo a la escala de baremacion, considerándolo como ni inadecuado ni adecuado, del análisis a través de sus 7 dimensiones, se puede observar que el liderazgo, el compromiso, el reconocimiento e igualdad están siendo consideradas

como ni inadecuadas ni adecuadas, lo cual se ve reflejado en la insatisfacción del personal, en cuanto a las relaciones, organización y la remuneración están siendo consideradas como adecuadas; de igual manera se puede mencionar que se tiene tendencia a que los factores que influyen en el clima organizacional sea adecuado en los indicadores y dimensiones muchos de ellos fueron catalogados como adecuados.

Segunda: El liderazgo obtuvo un promedio 3.20 de acuerdo a la escala de baremación, considerándolo como ni inadecuado ni adecuado, dimensión que fue analizado a través de los indicadores tales como: guiar demostrando, aptitudes y objetivos que son considerados como ni inadecuado ni adecuado.

Tercera: Las relaciones obtuvieron un promedio 3.42 de acuerdo a la escala de baremación, considerándolo como adecuada, dimensión que fue analizada a través de los indicadores tales como: empatía que es considerada adecuada, buen trato que es considerado como ni inadecuada ni adecuada y dialogo que es considerado adecuado.

Cuarta: El compromiso obtuvo un promedio 3.17 de acuerdo a la escala de baremación, considerándolo como ni inadecuado ni adecuado, dimensión que fue analizado a través del indicador lealtad se percibe que los colaboradores no se sienten comprometidos con la agencia.

Quinta: La organización obtuvo un promedio 3.48 de acuerdo a la escala de baremación, considerándolo como adecuado, dimensión que fue analizado a través de los indicadores de reglamentos los cuales están claramente establecidos, los procedimientos y la normativa que debe regirse junto a ello tenemos la

autoridad y cadena de mando el cual se percibe que los niveles jerárquicos son respetados.

Sexta: El reconocimiento obtuvo un promedio 3.09 de acuerdo a la escala de baremación, considerándolo como ni inadecuado ni adecuado, dimensión que fue analizado a través de los indicadores de motivación y productividad laboral.

Séptima: La remuneración obtuvo un promedio 3.52 de acuerdo a la escala de baremación, considerándolo como adecuado, dimensión que fue analizado a través del indicador retribución el cual los trabajadores se sienten satisfechos con lo que reciben.

Octava: La igualdad obtuvo un promedio 3.08 de acuerdo a la escala de baremación, considerándolo como ni inadecuado ni adecuado, dimensión que fue analizado a través del indicador respeto el cual los colaboradores perciben que son respetados.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Clima laboral

Según (Toro & Sanín, 2013, pág. 14), el clima laboral se entiende como la existencia de condiciones que favorecen el crecimiento y desarrollo de las personas en el trabajo y que son percibidas de esta manera. Se trata de la combinación de elementos objetivos y subjetivos que desde el punto de vista de las personas garantiza y favorece su bienestar y desarrollo.

Se trata, en definitiva, del conjunto de percepciones compartidas por los empleados sobre diferentes realidades del trabajo, tales como el liderazgo, la calidad del trato entre las personas, la remuneración, la estabilidad, la claridad de la organización, el compromiso, la responsabilidad, la disponibilidad de recursos, la coherencia, el trabajo en equipo, entre otros aspectos de la vida cotidiana y social en el trabajo.

“El clima se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra” (Anzola, 2003).

“El clima laboral es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento con consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, etc.)” (Palma, 2009).

Según (Rivas, 2009), el clima laboral abarca todas las condiciones y situaciones que se generan en el interior de una organización ya sea para bien o para mal, es el estado duradero del ambiente interno de la organización influenciada por el comportamiento de quienes la conforman. Debe facilitar las relaciones en la empresa, logrando que los empleados sientan empatía con ella y fomentar el crecimiento y desarrollo, tanto personal como profesional, de cada persona permitiendo que los empleados se sientan identificados plenamente con la empresa. Un buen clima organizacional va más allá de las buenas condiciones físicas en el sitio de trabajo, este también incluye aspectos emocionales, espirituales, morales.

Según (Mayor, 2009), el clima laboral es una dimensión de la calidad de las relaciones de producción y ambiente, del entorno laboral, ambiente de trabajo grato

y de buenas relaciones sociales tanto entre los funcionarios de dirección y gerencia y los servidores públicos, y tiene gran influencia en la productividad y el desarrollo del talento humano de una entidad pública.

Según (Great Place to Work Institute Perú, s.f.), una empresa con un buen clima laboral se define como aquella donde los trabajadores creen y confían en sus jefes y gerentes, pero también es uno en el cual los colaboradores se sienten orgullosos de su trabajo, independientemente de la labor específica que realizan.

2.2.1.2 Características del clima laboral

Para Taguiri (citado por Brunet, 2011, pág. 13), las características del clima organizacional son las siguientes:

- El clima es una configuración particular de variables situacionales.
- Sus elementos constitutivos pueden variar aunque el clima puede seguir siendo el mismo.
- El clima tiene una connotación de continuidad pero no de forma permanente como la cultura, por lo tanto puede cambiar después de una intervención particular.
- El clima está determinado en su mayor parte por las características, las conductas, las aptitudes, las expectativas de las otras personas, por las realidades sociológicas y culturales de la organización.
- El clima es exterior al individuo quien, por el contrario, puede sentirse como un agente que contribuye a la naturaleza.
- El clima es distinto a la tarea, de tal forma que se pueden observar diferentes climas en los individuos que efectúan una misma tarea.

- El clima está basado en las características de la realidad externa tal como las percibe el observador o el autor.
- Puede ser difícil describirlo con palabras, aunque sus resultados pueden identificarse fácilmente.
- Tiene consecuencias sobre el comportamiento.
- Es un determinante directo del comportamiento porque actúa sobre las actitudes y expectativas que son determinantes directos del comportamiento

2.2.1.3 Importancia del clima laboral

Según (Méndez, 2009), el clima laboral se ocupa un lugar importante en la gestión de las personas y en los últimos años ha tomado un rol protagónico como objeto de estudio en organizaciones de diferentes sectores y tamaños que buscan identificarlo y utilizan para su medición las técnicas, el análisis y la interpretación de metodologías particulares que realizan consultores del área de gestión humana o desarrollo organizacional de la empresa.

Según (Valdés, 2010), el clima laboral posee especial importancia para cualquier organización, ya que el comportamiento de los trabajadores, determinado por sus percepciones incidirá enormemente en su actuación ante los procesos; en la toma de decisiones; en la aparición de conflictos, en su gestión y en su solución; en la eficacia, la eficiencia y en la productividad del trabajo, así como en otros indicadores y resultados generales de trabajo.

Según (Tecoloco.com, 2013), es de suma importancia prestar atención al clima organizacional que se tiene en la empresa, ya que esto puede ayudar

a aumentar o disminuir el rendimiento de ella. Si los empleados se sienten identificados e integrados a la empresa, es muy probable que sean más eficientes a la hora de trabajar.

1.1.2.1. Tipos de clima laboral

Según (De la Cruz & Huamán, 2016), en su tesis titulada “Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Huancavelica – 2015”, nos indican que, a partir de las configuraciones de las variables en la teoría sistema de organizaciones Likert, llega a determinar dos grandes tipos de clima organizacional las cuales parten de un sistema muy autoritario a uno muy participativo:

1. Clima de tipo autoritario: sistema I autoritarismo explotador, sistema II autoritarismo paternalista.
2. Clima de tipo participativo: sistema III participación consultiva, sistema IV participación plena.

Sistema I: Autoritarismo Explotador. Este tipo de sistemas caracteriza por la desconfianza. Las decisiones son adoptadas en la cumbre de la organización y desde allí se difunden siguiendo una línea altamente burocratizada de conducto regular. Los procesos de control se encuentran también centralizados y formalizados. El clima de este tipo sistema organizacional es de desconfianza, temor e inseguridad generalizados.

Sistema II: Autoritarismo Paternalista. En esta categoría organizacional, las decisiones son también adoptadas en los escalones superiores a la organización. También en este sistema se centraliza el control, en él hay una mayor delegación que en el caso del Sistema I. En el tipo de relaciones característico de este sistema es paternalista, con autoridades que tienen todo el poder, pero concede ciertas facilidades a sus subordinados, enmarcadas dentro de los límites de relativa flexibilidad. El clima de este tipo de sistema organizacional se basa en relaciones de confianza condescendiente desde la cumbre hacia la base y la dependencia desde la base a la cúspide jerárquica. Para los subordinados, el clima parece ser estable y estructurado y sus necesidades sociales parecen estar cubiertas, en la medida que se respeten las reglas del juego establecidas en la cumbre.

Sistema III: Participación Consultiva. Este es un sistema organizacional en que existe mucho mayor grado de descentralización y delegación de las decisiones. Se mantiene un esquema jerárquico, pero las decisiones específicas son adoptadas por escalones interiores. El clima de esta clase de organizaciones es de confianza y hay niveles altos de responsabilidad.

Sistema IV: Participación Plena. Este sistema se caracteriza porque el proceso de toma de decisiones no se encuentra centralizado, sino distribuido en diferentes lugares de la organización. Las comunicaciones son tanto verticales como horizontales, generándose una participación grupal.

El clima de este tipo de organización es de confianza y se logra altos niveles de compromiso de los trabajadores con la organización y sus objetivos. Las relaciones entre la dirección y los trabajadores son buenas y reina la confianza en los diferentes sectores de la organización.

El éxito en el funcionamiento de las organizaciones estará tanto más garantizado cuando mayor acercamiento haya con respecto al clima IV (Participación Plena). Todas las desconfianzas, amenazas, ordenes, medios, conformismos, controles, incomunicación, propios de los climas de tipo autoritario van a ir a convertirse, conforme caminamos hacia los climas participativos, en confianza, comunicación, aspiradores, delegaciones de funciones, en definitiva, en auténticas relaciones entre superiores y subordinados, dado que toda la dinámica organizativa va a asentarse sobre el principio de la participación, presente en todo el proceso participativo. Desde la planificación hasta la evaluación de tareas y resultados.

1.1.2.2. Visiones del clima laboral

Para (González & González, 2010), las visiones del clima son explicadas desde 2 escuelas de la psicología:

La escuela gestáltica se centra en la percepción del todo. Las personas comprenden el mundo que los rodea basándose en criterios percibidos e inferidos, y se comportan en función de la forma como ellos ven su mundo laboral. Aquí el individuo se adapta al medio, no tiene otra opción.

Para la escuela funcionalista, el pensamiento y el comportamiento dependen del ambiente que rodea al trabajador y las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio. Aquí se consideran las diferencias individuales, donde el trabajador interactúa con su medio y participa en la determinación del clima organizacional.

Ambas escuelas coinciden en que los individuos buscan sin saberlo un equilibrio dinámico u homeostasis con el mundo que los rodea.

- Necesitan información proveniente de su medio laboral, para
- Conocer los comportamientos esperados por la organización y así,
- Alcanzar un nivel de equilibrio aceptable con el medio, aunque
- Suelen no saber que se espera de ellos.

2.2.1.4 Dimensiones del clima laboral

Si bien pueden existir otros aspectos, se contemplan estos por tratarse de diez atributos centrales y aplicables a todas las organizaciones. El hecho de que sean comunes permiten una comprensión general de la realidad del trabajo. No obstante, cabe destacar que el hecho de ser habituales no significa necesariamente que siempre se vean determinadas por las mismas realidades (Toro & Sanín, 2013, págs. 14-15).

Las variables del clima organizacional son 10:

A) Trato interpersonal

- B) Apoyo del jefe
- C) Sentido de pertenencia
- D) Retribución
- E) Disponibilidad de Recursos
- F) Estabilidad
- G) Claridad organizacional
- H) Coherencia
- I) Trabajo en equipo
- J) Valores colectivo

A. Trato interpersonal

“Percepción del grado en que el personal se ayuda entre sí y sus relaciones son de cooperación y respeto” (Toro & Sanín, 2013, pág. 117).

➤ Cooperación

“Conjunto de acciones y esfuerzos que, conjuntamente con otro u otros individuos, realizamos con el objetivo de alcanzar una meta común” (Significados, 2015).

La cooperación es la práctica de los individuos o grupos que trabajan en común, con objetivos y posiblemente métodos, acordados previamente y en las que el éxito de un individuo es

dependiente y contingente del éxito de los demás. La cooperación es la práctica opuesta a la de quienes trabajan por separado o en competencia mutua (Burga, 2012).

➤ **Respeto**

“Consideración y cortesía o amabilidad en las relaciones interpersonales” (Toro & Sanín, 2013, pág. 117).

Reconocimiento, apreciación, y valoración a su persona, así como a los demás, y al entorno en el que nos desenvolvemos. Ya que esta actitud establece hasta donde llegan mis posibilidades de hacer o no hacer, como base de toda convivencia en sociedad (Garay, 2009).

B. Apoyo del jefe

“Percepción del grado en que el jefe respalda, estimula y da participación a sus colaboradores” (Toro & Sanín, 2013, pág. 93).

➤ **Respaldo**

“Se refiere a las percepciones que el personal tiene sobre la orientación, el acompañamiento y el respaldo que el jefe da a sus colaboradores en relación con el trabajo que desempeñan” (Toro & Sanín, 2013, pág. 93).

➤ **Estimulo**

“Se trata de las percepciones que tienen los colaboradores sobre el reconocimiento que el jefe da a su desempeño. Lo anterior podría

dar dos alcances: promover un adecuado desempeño y desarrollar el mejoramiento continuo” (Toro & Sanín, 2013, pág. 94).

➤ **Participación**

“Se refiere a las participaciones sobre la disponibilidad que el jefe tiene para escuchar abiertamente las ideas, propuestas y opiniones que tienen los colaboradores” (Toro & Sanín, 2013, pág. 94).

C. Sentido de pertenencia

“Percepción del grado de orgullo derivado de la vinculación a la Empresa. Sentido de compromiso y responsabilidad en relación con sus objetivos y programas” (Toro & Sanín, 2013, pág. 37).

➤ **Compromiso**

“La entrega y responsabilidad del trabajador con su empresa para que desarrolle un trabajo óptimo además de las estrategias que la empresa realice para fomentar el compromiso promoviendo un espacio de trabajo estimulante” (Luthans, 2008).

➤ **Responsabilidad**

La responsabilidad permite una medida general de la percepción del nivel de cumplimiento de las tareas por parte de sus compañeros, jefes y directivos (Toro & Sanín, 2013, pág. 38).

“Disponibilidad para ayudar a los clientes y para proveer el servicio con prontitud” (Zeihman, Bitner, & Gremler, 2009).

“Que permita a todos los individuos involucrarse en el mismo grado y de esa manera propiciar un compromiso voluntario” (Alcaraz, 2011).

D. Retribución

“Grado de equidad percibida en la remuneración y los beneficios derivados del trabajo” (Toro & Sanín, 2013, pág. 67).

➤ **Remuneración**

“Percepción de un trabajador o retribución monetaria que se da en pago por un servicio prestado o actividad desarrollada” (Hernández G. , 2006).

Es la compensación económica que recibe un colaborador por los servicios prestados a una determinada empresa o institución. Y está destinada a la subsistencia del trabajador y de su familia. En otras palabras constituye las recompensas de todo tipo que reciben los colaboradores por llevar a cabo las tareas que les asigno la organización (Carita, s.f.).

➤ **Beneficios**

“Son las que se otorgan por derechos y prestaciones que se adquieren, como son las vacaciones, gratificaciones, asignación familiar, seguros, etc” (Carita, s.f.).

Son las compensaciones provistas por las organizaciones, en adición a los salarios regulares de sus trabajadores o colaboradores, dentro de estos beneficios se encuentran los siguientes:

- Seguro de Salud
- Capacitaciones
- Licencias por maternidad/paternidad
- Gratificaciones por fiestas patrias y navidad (dos remuneraciones adicionales);
- Escolaridad;
- Compensación por tiempo de servicio (1 remuneración anual);
- Vacaciones anuales (30 días);
- Seguro social
- Pago de pensiones (sistema público o privado) y
- Compensación por despido arbitrario.

E. Disponibilidad de recursos

Percepción del grado en que el personal cuenta con los equipos, los implementos y el aporte requerido de otras personas y dependencias para la realización de su trabajo (Toro & Sanín, 2013, pág. 131).

Se busca explorar aquí si la persona percibe tener o no a su disposición insumos e instrumentos indispensables para llevar a cabo sus tareas y cumplir con sus responsabilidades.

➤ **Equipos**

“Para ejecutar a cabalidad su trabajo una persona puede necesitar equipos tales como instrumentos de medida, computador, aparatos especializados y demás elementos tecnológicos sin los cuales tendrá dificultad para cumplir con sus obligaciones” (Toro & Sanín, 2013, pág. 131).

➤ **Implementos**

Para ejecutar a cabalidad su trabajo una persona podrá necesitar implementos de oficina o de protección como papelería o formatos, equipos de protección auditiva, uniformes o zapatos especiales o señales de riesgo, además de otras herramientas (Toro & Sanín, 2013, pág. 131).

➤ **Aporte**

Puede ocurrir que el trabajador no cuenta definitivamente con algunos implementos, que no están a su disposición cuando los requiere o que debe compartirlos con otros trabajadores. También puede pasar que debe solicitarlos a terceros y, en ocasiones, esperar a que se lo entreguen, no siempre en forma ágil y oportuna (Toro & Sanín, 2013, págs. 131-132).

En muchos casos para que un trabajador realice sus funciones, va a necesitar insumos, equipos o instrumentos de otras dependencias u oficinas, lo que muchas veces genera que uno tenga que esperar la aprobación del otro, generando retraso en la realización del trabajo.

F. Estabilidad

“Percepción del grado en que los empleados ven claras posibilidades de permanencia de la Empresa y estiman que a la gente se la conserva o despide con criterio justo” (Toro & Sanín, 2013, pág. 81).

➤ **Permanencia**

Las percepciones sobre las posibilidades de permanencia de la empresa en el medio, el cual constituye un aspecto de la imagen o el buen nombre que los colaboradores se hacen de la organización a la que pertenecen y puede incidir de manera positiva en el deseo de permanecer vinculado a ella (Littlewood, 2003).

➤ **Justicia**

“Percepciones de justicia en relación con los procedimientos para despedir o mantener a los empleados vinculados a la empresa” (Toro & Sanín, 2013, pág. 82).

Este concepto se puede relacionar de manera directa con una de las dimensiones de la justicia organizacional documentada en la literatura científica, a saber, la justicia procedimental referida a la

imparcialidad que se percibe en la organización acerca de los métodos o mecanismos para tomar decisiones que afectan a los empleados (Tejada & Arias, 2005).

G. Claridad organizacional

“Grado en que el personal percibe que ha recibido información apropiada sobre su trabajo y sobre el funcionamiento de la Empresa” (Toro & Sanín, 2013, pág. 143).

➤ Información sobre el trabajo

Para (Toro & Sanín, 2013, pág. 144), esta información tiene que ver con las particularidades de las tareas que debe realizar la persona, las normas y principios que debe tener en cuenta, las metas y resultados hacia los que debe orientar sus esfuerzos, las políticas, instructivos, procedimientos y conductas que son esperadas y también las que pueden ser sancionadas por considerarlas inadecuadas. Aquí se deben considerar también otros aspectos de la prescripción del trabajo que no suelen estar escritos pero que son esperados. Se trata de las instrucciones particulares dadas por el jefe u otra persona con autoridad, los encargos temporales, las tareas delegadas y, algo más sutil aún, las expectativas de la empresa y del jefe en relación con el rendimiento en el trabajo y con la conducta social.

➤ Información sobre el funcionamiento

Para (Toro & Sanín, 2013, pág. 144), se trata de los objetivos institucionales, los planes estratégicos, la misión y visión, las realidades contextuales que afectan la empresa como la economía, la competencia, o las características del mercado, entre muchas otras realidades. Cuando la organización mantiene estrategias informativas, apropiadas para su personal, sobre todos estos asuntos es más probable que se generen percepciones de claridad organizacional.

H. Coherencia

“Percepción de la medida en que las actuaciones del personal y de la empresa se ajustan a los principios, objetivos, normas y reglamentos establecidos” (Toro & Sanín, 2013, pág. 54).

➤ **Principios**

“Serie de normas y valores que orientan y guían el comportamiento de una persona para que su crecimiento se dé conforme y en el marco de la ley” (Definición ABC, s.f.)

➤ **Objetivos**

“Un objetivo es un enunciado escrito que expone los resultados que se deberán alcanzar dentro de un periodo determinado. El objetivo debe estar cuantificado, relevante y compatible” (Chiavenato, Introducción a la teoría general de la administración, 2006)

➤ **Normas**

El diccionario de la RAE (Real Academia Española, 2017) lo define como “Regla que se debe seguir o a que se deben ajustar las conductas, tareas, actividades, etc”.

➤ **Reglamentos**

La noción de reglamento hace referencia a una serie ordenada de normativas cuya validez depende del contexto. Existen reglamentos internos que se aplican en el seno de una organización o entidad y otros reglamentos más amplios que incluyen preceptos subordinados a las leyes (Pérez & Merino, 2014).

I. Trabajo en equipo

“Grado en que se percibe que existe en la empresa un modo organizado de trabajar en equipo y que tal modo de trabajo es conveniente para el empleado y para la empresa” (Toro & Sanín, 2013, pág. 105).

Grupo de personas que tiene una perspectiva organizada y clara sobre sus metas y trabaja en interdependencia, sus miembros tienen una participación activa y coordinada, aportan sus cualidades y buscan el mejor desempeño posible para el bien del proyecto y el cumplimiento de sus metas comunes (Alcaraz, 2011).

➤ **Colaboración**

“La colaboración es una ayuda que se presta para que alguien pueda lograr algo que, de otra manera, no hubiera podido hacer o le hubiera costado más” (Pérez & Merino, 2014).

➤ **Coordinación**

“La coordinación es un proceso que consiste en integrar las actividades de departamentos independientes a efecto de perseguir las metas de la organización con eficacia” (Valda, 2013).

J. Valores colectivos

“Grado en que se perciben en el medio interno: Cooperación (ayuda mutua). Responsabilidad (esfuerzo y cumplimiento) y Respeto (consideración. buen trato)” (Toro & Sanín, 2013, pág. 16).

Para (Tareas formación cívica y ética, 2013), los valores colectivos, son las características comunes de un grupo o asociación de personas, tales como la solidaridad, tolerancia, cuidado del bien común

➤ **Ayuda mutua**

La ayuda es algo que favorece a la consecución de un propósito. (...) Cuando la ayuda es mutua, se produce una interacción, un feed back entre quien recibe la ayuda y quien la da, intercambiándose continuamente los roles en una cooperación recíproca, cooperativa y solidaria (Deconceptos.com, s.f.).

➤ **Cumplimiento**

“El cumplimiento es un estado en el cual alguien o algo está de acuerdo con las directrices, las especificaciones o la legislación establecidas” (Rouse, 2014).

“En su sentido más amplio la palabra cumplimiento refiere a la acción y efecto de cumplir con determinada cuestión o con alguien” (DefiniciónABC, s.f.).

➤ **Consideración**

“La consideración como valor demuestra a un individuo que valora y aprecia las personas. Asimismo, una persona que goza de este valor se caracteriza por tolerar las opiniones diferentes, respetar los pensamientos y sentimientos de los otros individuos (...)” (Significados.com, 2014).

La persona considerada siempre posee un gesto de amabilidad con otra sin importar el entorno social, económico, cultural, etc.

➤ **Buen trato**

El buen trato se entiende como aquella forma de relación que se caracteriza por el reconocimiento del otro como legítimo otro, la empatía, la comunicación efectiva, la resolución no violenta de conflictos y el adecuado ejercicio de la jerarquía. Estas relaciones generan un contexto bien tratante o favorable para el bienestar y adecuado desarrollo de las personas (Junta Nacional de Jardines Infantiles, 2009).

2.2.2 Compromiso organizacional

(Robbins & Judge, 2009, pág. 79) Definen el compromiso organizacional como “El grado en que un empleado se identifica con la organización en particular, las metas de esta,

y mantener su relación con ella. Por tanto, involucrarse en el trabajo significa identificarse con un trabajo específico, en tanto el compromiso organizacional está identificado con el individuo y con la organización que lo emplea”.

Según Arias citando a Meyer y Allen (1991) definieron el compromiso como un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar en la organización o dejarla. Estos autores, propusieron una división del compromiso en tres componentes: afectivo, de continuidad y normativo. (Arias, 2003)

El compromiso organizacional como la interiorización e identificación con los objetivos organizacionales, producto de que el trabajador observa una correspondencia entre estas metas y sus objetivos personales (Zamora Poblete, 2009)

Asimismo (Robbins & Judge, 2009, pág. 81) sostienen también que el comportamiento organizacional “Se ocupa del estudio de lo que hacen las personas en una organización y de cómo afecta su comportamiento al desempeño de ésta. Y como el comportamiento organizacional estudia en específico las situaciones relacionadas con el empleo, no es de sorprender que haga énfasis en que el comportamiento se relaciona con los puestos, trabajo, ausentismo, rotación de los empleados, productividad, desempeño humano y administración”.

2.1.1.1 Dimensiones del compromiso organizacional

Meyer y Allen citados por (Arias, 2003) proponen una conceptualización del compromiso organizacional dividido en tres componentes: afectivo, de continuidad y normativo; de esta manera la naturaleza del compromiso es, respectivamente, el deseo, la necesidad o el deber de permanecer en la organización.

A. Compromiso afectivo (deseo)

(Robbins & Judge, 2009, pág. 79) Indican que el compromiso afectivo “Es 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”.

(Hurtado, 2017, pág. 19) Sostiene que en el compromiso afectivo “Se refleja el apego emocional de los empleados (‘la identificación con’) y la participación en la organización. Los colaboradores con un fuerte compromiso afectivo continúan su relación laboral porque quieren hacerlo”.

Para (Rivera, 2010, pág. 89) el compromiso afectivo “Tiene como base la familia y el fuerte vínculo afectivo entre los miembros. Para él, la organización debe emular una familia para que de esa forma desarrolle y fortalezca emociones positivas que involucre al trabajador con la empresa, generando sentido de pertenencia y lealtad, brindándole un sistema de política que le ayude al trabajador a mantener un adecuado equilibrio entre su vida personal y laboral”.

Según Arias: El Compromiso Afectivo toma como base el deseo y se refiere a los lazos emocionales que las personas forjan con la organización al percibir la satisfacción de sus necesidades (especialmente las psicológicas) y expectativas; por ende, disfrutan de su permanencia en la organización. (Arias, 2003).

El compromiso organizacional afectivo se define como una identificación emocional de la persona hacia la organización y una implicación personal en las actividades de la misma. Figurativamente se puede decir que los sujetos que tienen un elevado grado de compromiso afectivo permanecen en la organización porque sienten que “quieren hacerlo”. La vinculación se establece mediante sentimientos de afecto, calidez, apego y pertenencia. (Zamora Poblete, 2009)

Según Meyer y Allen (1991) citado por (Peña Cárdenas, Díaz Díaz, Chávez Macías, & Sánchez Esparza, 2016), es aquel que describe una orientación afectiva que siente el empleado hacia la organización por lo que es aquella fuerza interna, que identifica al individuo con la organización, lo que a su vez, impacta directamente la participación e involucramiento emocional que muestra éste para con su organización; Disposición de los trabajadores a involucrarse e identificarse con la organización.

a. Elementos del compromiso afectivo

➤ **Emociones**

Las emociones son sentimientos intensos que se dirigen a alguien o algo. Hoy día, las emociones constituyen el primer filtro de toda la información que recibimos. Sabemos que debemos actuar racionalmente, pero nuestras emociones nunca se suprimen por completo; Las emociones son reacciones hacia una persona (ver a un amigo en el trabajo lo hace sentir bien) o un evento (tratar con un cliente grosero le provoca enojo). Usted manifiesta emociones cuando está “feliz por algo, enojado con alguien y temeroso de algo”. (Robbins & Judge, 2009, pág. 251).

➤ **Lealtad**

La lealtad es estar dispuesto a proteger y dar la cara por otra persona. La confianza requiere que usted dependa de alguien que no actúe de manera oportunista. (Robbins & Judge, 2009, pág. 424).

➤ **Satisfacción**

La satisfacción se refiere a la actitud general DE una persona hacia su empleo. Una persona con un alto nivel de satisfacción laboral tiene una actitud positiva hacia su empleo. Una persona insatisfecha tiene una actitud negativa. Cuando las personas hablan de las actitudes de los empleados, usualmente se refieren a la satisfacción laboral. (Robbins & Coulter , 2010, pág. 343).

➤ **Permanencia**

Sentimiento de pertenencia a un grupo es vital para el buen funcionamiento del mismo. No es que éste sea un requisito único, pero sí indispensable. Una persona se preocupará por todos los aspectos y funciones de la Organización, e intentará apostar siempre por la mejora de toda ella en su conjunto, cuando sienta que la empresa donde trabaja es suya, es su organización, su cultura y su grupo. Por eso, una persona que siente orgullo de pertenencia, mira más por el bien común, y se preocupa no sólo por el área concreta en la que trabaja y funciones que cumple sino por toda la organización de manera global. En ese sentido actúa como si fuera el “dueño” propietario de la empresa. Es mucho más productiva e intentará siempre mejorar y aportar todo y más por ella. (Periañez Castrillo, 2013)

B. Compromiso continuidad (necesidad)

(Robbins & Judge, 2009, pág. 79) Sostienen que el compromiso de continuar “Es el valor económico que se percibe por permanecer en una organización comparado con el de dejarla. Un trabajador quizá se siente comprometida con su empleador por que este le paga bien y ella siente que su familia se vería perjudicada si renuncia”.

Según Arias citando a Becker considera que: En este es muy posible encontrar una conciencia de la persona respecto a las inversiones en tiempo y esfuerzo que se perderían en caso de dejar la organización, o sea, de los costos (financieros, físicos, psicológicos) en los cuales se incurriría al retirarse, o de las pocas posibilidades para encontrar otro empleo. Se refleja aquí una faceta calculadora, pues se refiere a la prosecución de inversiones (planes de pensiones, primas de antigüedad, aprendizaje, etc.) acumuladas y resultantes de la pertenencia a la organización. (Arias, 2003).

Para Meyer y Allen (1991) citado por (Peña Cárdenas, Díaz Díaz, Chávez Macías, & Sánchez Esparza, 2016) exponen que es muy viable encontrar una tendencia consistente de los empleados respecto a inversiones en tiempo y esfuerzo que se perderían en caso de

dejar la organización, o sea de los costos financieros, físicos y psicológicos en los cuáles infiriera retirarse, como a su vez de la incertidumbre psicológica que genera el encontrar otro empleo, en otras palabras, se podría decir, que existe un beneficio asociado con continuar participando en la organización y un costo asociado a irse. Reflejándose una mirada introspectivo calculadora pues se refiere a la progresión de inversiones, tales como las pensiones, primas de antigüedad, aprendizaje, etc., acumuladas resultantes de pertenecer por un determinado tiempo a la organización.

Valor económico que se percibe por permanecer en una organización comparado con el de dejarla. Una trabajadora quizá se comprometa con su empleador porque éste le paga bien y ella siente que su familia se vería perjudicada si renunciara. (Robbins & Judge, Comportamiento Organizacional, 2009).

(Rivera, 2010, pág. 90) Sostiene que el compromiso de continuidad “Es un estado de dependencia a los intereses del empleado siendo la base la conveniencia y el coste económico que implica seguir en la organización o dejarla dejando claro las consecuencias ante la toma de decisiones. Aquí intervienen factores como la necesidad económica, la comodidad y beneficios, las aspiraciones del trabajador”.

a. Características del compromiso de continuidad

➤ ***Oportunidad***

(Chiavenato, 2009, pág. 30) Una educación y una carrera que ofrezcan condiciones para el desarrollo personal y profesional. Las personas deben sentir que dentro de la organización existen condiciones que les permitirán progresar, que las oportunidades están a su alcance y que sólo necesitan esfuerzo y dedicación.

➤ ***Compensación***

Según Por compensaciones a los empleados se entienden todas las formas de pagos o recompensas destinadas a los empleados y que se derivan de su empleo, y tienen dos

componentes básicos; los pagos monetarios directos, en forma de sueldos, salarios, incentivos, bonos y comisiones. (Dessler, 2001)

➤ **Beneficios**

Según (Morales & Velandia, 2001) los beneficios se otorgan por pertenecer a la empresa o desempeñar un puesto de trabajo. Incluyen conceptos como protección de la salud, servicios del empleado, servicios a la familia del empleado, pensiones de jubilación o vejez, tiempo de descanso remunerado.

➤ **Necesidad**

Las necesidades de una persona de factores internos de estima, con el respeto de sí mismos, autonomía y el logro, y los factores externos de estima, como el estatus, el reconocimiento y la atención. (Robbins & Coulter , 2010)

C. Compromiso normativo (deber)

(Robbins & Judge, 2009, pág. 79) Manifiestan que el compromiso normativo “Es la obligación de permanecer en la organización por razones morales o éticas. Por ejemplo un empleado que encabeza con fervor una iniciativa nueva tal vez permanezca en la empresa porque sienta que la dejaría mal parada”.

(Hurtado, 2017, pág. 19) 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”.

Según (Rivera, 2010, pág. 90), 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”.

Según (Arias, 2003): En el tercer componente, o sea el compromiso normativo (deber), se encuentra la creencia en la lealtad a la organización (sentido moral), quizá por

recibir ciertas prestaciones (por ejemplo, capacitación o pago de colegiaturas), conducente a un sentido del deber de proporcionar una correspondencia. Este aspecto va en concordancia con la teoría de la reciprocidad: quien recibe algún beneficio adquiere el precepto moral interno de retribuir al donante.

El compromiso normativo se caracteriza por un sentimiento de obligación moral que desarrollan los sujetos al considerar que la permanencia en la organización es lo correcto. Ese sentimiento surge con mayor frecuencia cuando se han recibido beneficios especiales: apoyo social en momentos de enfermedad, una capacitación extraordinaria, permisos, etc. Esto crearía en el sujeto un sentido de obligación de reciprocidad, dando cuerpo al compromiso normativo. En términos figurativos, los sujetos que muestran un elevado compromiso normativo permanecen porque sienten que “deben hacerlo”. (Zamora Poblete, 2009)

a. Características del compromiso normativo

➤ **Obligación moral**

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 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. (Robbins & Judge, 2009, pág. 89).

➤ **Sentido de culpa**

En este punto se consideran las normas aceptadas libre y voluntariamente por las personas de hacer lo correcto, el cual es un sentimiento de creencia y defensa de los

principios que en este caso se asume ante la organización. El no respetar dichos principios originarios un sentimiento de culpa, en cuanto al compromiso normativo es concebido por el trabajador como la actitud de un deber con la organización que brindo un apoyo especial y haberle dado la oportunidad de mejorar en algún momento.

➤ **Retribución**

La llamada retribución directa, que generalmente se percibe en dinero, es aquella que recibe el trabajador por el mero hecho de poner a disposición del empleador su fuerza de trabajo. (Nazario, 2006)

➤ **Reciprocidad**

Es uno de los principios de influencia que hace que nos veamos obligados a corresponder los favores que nos han realizado, incluso en los casos en los que nosotros no los hemos pedido. (Paco, 2014)

2.1.1.2 Características del compromiso organizacional

Según (Edel, Casiano, & García, 2007) el compromiso organizacional se caracteriza por:

- Creencia y aceptación de las metas y los valores de la organización.
- Disposición a realizar un esfuerzo importante en beneficio de la organización.
- El deseo de pertenecer a la organización”.

2.1.1.3 Modelos del compromiso organizacional

En esta sección se describen algunos de los modelos propuestos para el Compromiso Organizacional, tales como: el modelo unidimensional, el modelo bidimensional y el multidimensional.

A. Modelo unidimensional del compromiso.

El modelo de Compromiso Organizacional desarrollado por Porter, Mowday, Steers y Boulian incurre únicamente en el relación afectiva del individuo con la organización. Este

modelo ha sido considerado por varios investigadores y han abordado lo que percibían como dimensiones adicionales o tipos de compromiso que alcanzaría a predecir el comportamiento de una persona. (Delgado & Jaik, 2017, pág. 60).

B. Modelo bidimensional del compromiso organizacional.

Existen diversos modelos que vislumbran dos dimensiones del Compromiso Organizacional. Los investigadores Angle y Perry teorizaron que el Compromiso Organizacional envuelve tanto "el compromiso de valor" o lazo positivo con la organización, y "el compromiso de permanencia", el cual centralizó en la compensación económica entre la organización y el empleado. (Delgado & Jaik, 2017, pág. 61)

El modelo Bar-Hayim y Bermas es parecido al modelo presentado por Angle y Perry, estos investigadores consideraron al compromiso como activo o pasivo. En este modelo, "el compromiso de valor" fue substituido por el término "compromiso activo", que se define como la identificación y participación con la organización y el "compromiso de permanencia" fue remplazado por el concepto de "compromiso pasivo". (Delgado & Jaik, 2017, pág. 61)

C. Modelo tridimensional del compromiso organizacional.

A partir del modelo de Angle y Perry los investigadores Penley y Gould desarrollaron su modelo incorporando conceptos de un modelo anterior de participación organizacional. Estos investigadores propusieron tres dimensiones del compromiso: compromiso calculador, compromiso perdido, compromiso moral. (Delgado & Jaik, 2017, pág. 61)

2.1.1.4 Importancia del compromiso organizacional.

Según (Robbins & Judge, 2009, pág. 79) Señalan que el compromiso organizacional "Contribuye al estudio del comportamiento del capital humano, de una manera completa, pues es una respuesta más global y duradera a la organización como un todo, que la

satisfacción en el puesto. Un empleado puede estar insatisfecho con un puesto determinado, pero considerarlo una situación temporal y, sin embargo, no sentirse insatisfecho con la organización como un todo. Pero cuando la insatisfacción se extiende a la organización, es muy probable que los individuos consideren la renuncia”.

(Rivera, 2010, pág. 91) 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”.

El compromiso organizacional se ha convertido en una de las variables más estudiadas por el comportamiento organizacional; una de las razones de que esto haya sucedido, es que varias investigaciones han podido demostrar que el compromiso con la organización suele ser un mejor predictor de la rotación y de la puntualidad.

Según Hellriegel y cols, 1999 citado por (Arias, 2003) El compromiso organizacional va más allá de la lealtad y llega a la contribución activa en el logro de las metas de la organización, el compromiso es una actitud hacia el trabajo.

El término “ponerse la camiseta” puede sonar un tanto coloquial, pero la realidad es que en el terreno de la psicología organizacional, este estrecho vínculo entre un colaborador y su empresa ha sido materia de preocupación entre los estudiosos de este campo desde mediados de los años ochenta.

Según Arciniega 2002 citado por (Arias, 2003) menciona que los estudios básicamente se han centrado en analizar cuáles son las principales conductas que derivan en

cada uno de los posibles vínculos que pueden apegar a un empleado hacia su empresa, y por supuesto, qué factores o variables influyen en el desarrollo de estos vínculos para poder lograr el involucramiento en el trabajo.

A este conjunto de vínculos que mantienen a un sujeto apegado a una empresa en particular, los ha llamado compromiso organizacional, más adelante hace hincapié que, el estudio del compromiso organizacional ha podido predecir con mayor certidumbre el buen desempeño de un colaborador.

Además sostiene que existen evidencias de que las organizaciones cuyos integrantes poseen altos niveles de compromiso, son aquellas que registran altos niveles de desempeño y productividad y bajos índices de ausentismo.

Según Davis y Newstrom, 1999 citado por (Arias, 2003) A parte de ello, el grado de compromiso suele reflejar el acuerdo del empleado con la misión y las metas de la empresa, su disposición a entregar su esfuerzo a favor del cumplimiento de éstas y sus intenciones de seguir trabajando en la institución.

También nos dice Robbins, 1999 citado por (Arias, 2003). Aunado a lo anterior, el compromiso organizacional contribuye al estudio del comportamiento del capital humano, de una manera completa, pues es una respuesta más global y duradera a la organización como un todo, que la satisfacción en el puesto. Un empleado puede estar insatisfecho con un puesto determinado, pero considerarlo una situación temporal y, sin embargo, no sentirse insatisfecho con la organización como un todo. Pero cuando la insatisfacción se extiende a la organización, es muy probable que los individuos consideren la renuncia.

Así pues, para las organizaciones, la relación entre el compromiso organizacional y la rotación es uno de los factores más importantes, pues mientras más intenso sea el compromiso del empleado con la organización, menos probable es que renuncie. También resulta que un compromiso firme se correlacione con bajo ausentismo y productividad

relativamente alta. La asistencia al trabajo (llegar a tiempo y perder poco tiempo) por lo general es mayor en los empleados con compromiso organizacional fuerte. Es más, las personas comprometidas tienden a dirigirse más hacia las metas y perder menos tiempo durante el trabajo, con una repercusión positiva sobre las mediciones típicas de la productividad nos dice Hellriegel y cols, 1999 citado por (Arias, 2003).

El gran reto actual de la dirección y gestión de los Recursos Humanos radica en crear herramientas útiles mediante las cuales el personal pueda llegar a comprometerse con los objetivos organizacionales e integrarse a la empresa, para obtener ventajas sostenibles y duraderas en el tiempo. El Compromiso Organizacional puede ser uno de los mecanismos que tiene la Dirección de Recursos Humanos para analizar la identificación con los objetivos organizacionales, la lealtad y vinculación de los empleados con su lugar de trabajo. Así, si se consigue que los empleados estén muy identificados e implicados en la organización en la que trabajan, mayores serán las probabilidades de que permanezcan en la misma. (Arias, 2003).

2.3 Hipótesis de investigación

2.3.2 Hipótesis General

Existe una relación directa entre el clima laboral y el compromiso organizacional en la Financiera Compartamos de Lambayeque 2020

2.3.3 Hipótesis Específicas

- Existe una relación directa entre el trato interpersonal y el compromiso organizacional en la Financiera Compartamos de Lambayeque 2020.
- Existe una relación directa entre el sentido de pertenencia y el compromiso organizacional en la Financiera Compartamos de Lambayeque 2020.
- Existe una relación directa entre la retribución y el compromiso organizacional en la Financiera Compartamos de Lambayeque 2020.

- Existe una relación directa entre la estabilidad y el compromiso organizacional en la Financiera Compartamos de Lambayeque 2020.
- Existe una relación directa entre el trabajo en equipo y el compromiso organizacional en la Financiera Compartamos de Lambayeque 2020.

2.4 Definición de términos:

2.4.2 Capacitación

“Se determina como el **conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos y habilidades del personal que labora en una organización**, la capacitación les permite a los trabajadores tener un mejor desempeño en sus actuales y futuros cargos, adaptándose a las exigencias cambiantes del entorno.” (Conceptodefinicion.de, 2016).

2.4.3 Habilidad

Según (Diferencias.cc, 2017), refiere que “La habilidad es la capacidad de un individuo de realizar determinadas actividades en un tiempo corto, define tanto la facilidad para realizar actividades intelectuales como físicas, puede ser innata o desarrollada”.

2.4.4 Conocimiento

Según, (Significados.com, 2017). “**El conocimiento** es el **acto o efecto de conocer**, es la capacidad del hombre para **comprender por medio de la razón** la naturaleza, cualidades y relaciones de las cosas”.

2.4.5 Motivación

La “Motivación se puede definir como un impulso que se presenta consciente o inconscientemente ante una situación determinada con el fin de cumplir con una meta, algunos autores hacen referencia que ante cierto estímulo se obtiene una respuesta y eso de cierto modo es una motivación.” (Orientacion, 2012).

2.4.6 Destreza

La destreza es una habilidad que se tiene para realizar correctamente una actividad física o manual, se adquiere mediante la repetición y la constancia al realizar dicha actividad, la destreza mejora la precisión al realizar una actividad determinada, no es innata sino que es desarrollada. (Diferencias.cc, 2017).

2.5 Identificación de variables

2.5.2 Variable Independiente

Clima Laboral

Se entiende el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta de los colaboradores.

2.5.3 Variable Dependiente

Compromiso organizacional

Es el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, y desea mantener su relación con ella.

2.6 Definición Operativa de Variables e Indicadores:

Tabla 1:

Operacionalización de la variable

Variable	Dimensiones	Indicadores
<p>Clima Laboral</p> <p>Según (Toro & Sanín, 2013), el clima laboral se entiende como la existencia de condiciones que favorecen el crecimiento y desarrollo de las personas en el trabajo y que son percibidas de esta manera. Se trata, en definitiva, del conjunto de percepciones compartidas por los empleados sobre diferentes realidades del trabajo, tales como el</p>	<p>Trato interpersonal</p> <p>Percepción del grado en que el personal se ayuda entre sí y sus relaciones son de cooperación y respeto. (Toro & Sanín, 2013, pág. 117)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cooperación • Respeto
	<p>Sentido de pertenencia</p> <p>Percepción del grado de orgullo derivado de la vinculación a la Empresa. Sentido de compromiso y responsabilidad en relación con sus objetivos y programas. (Toro & Sanín, 2013, pág. 37)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso • Responsabilidad
	<p>Retribución</p> <p>Grado de equidad percibida en la remuneración y los beneficios derivados del</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Remuneración • Beneficios

liderazgo, la calidad del trato entre las personas, la remuneración, la estabilidad, la claridad de la organización, el compromiso, la responsabilidad, la disponibilidad de recursos, la coherencia, el trabajo en equipo, entre otros aspectos de la vida cotidiana y social en el trabajo.	trabajo. (Toro & Sanín, 2013, pág. 67)	
	<p>Estabilidad</p> <p>Percepción del grado en que los empleados ven claras posibilidades de permanencia de la Empresa y estiman que a la gente se la conserva o despide con criterio justo.</p> <p>(Toro & Sanín, 2013, pág. 81)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Permanencia • Justicia
	<p>Trabajo en equipo</p> <p>“Grado en que se percibe que existe en la Empresa un modo organizado de trabajar en equipo y que tal modo de trabajo es conveniente para el empleado y para la Empresa”</p> <p>(Toro & Sanín, 2013, pág. 105).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboración • Coordinación

Variable	Dimensiones	Indicadores
Compromiso organizacional	Compromiso afectivo (deseo)	<ul style="list-style-type: none"> • Emociones • Lealtad

<p>(Robbins & Judge, 2009, pág. 79) Definen 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 con la organización que lo emplea”.</p>	<p>(Robbins & Judge, 2009, pág. 79) Indican que el compromiso afectivo “Es la carga emocional hacia la organización y la creencia de sus valores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción • Permanencia
	<p>Compromiso continuidad (necesidad)</p> <p>(Robbins & Judge, 2009, pág. 79) Sostienen que el compromiso de continuar “Es el valor económico que se percibe por permanecer en una organización comparado con el de dejarla. Un trabajador quizá se siente comprometida con su empleador por que este le paga bien y ella siente que su familia se vería perjudicada si renuncia”.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad • Compensación • Beneficios • Necesidad
	<p>Compromiso normativo (deber)</p> <p>(Robbins & Judge, 2009, pág. 79) Manifiestan</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Obligación moral • Sentido de Culpa • Retribución • Reciprocidad

	<p>que el compromiso normativo</p> <p>“Es la obligación de permanecer en la organización por razones morales o éticas.</p> <p>Por ejemplo un empleado que encabeza con fervor una iniciativa nueva tal vez permanezca en la empresa porque sienta que la dejaría mal parada”.</p>	
--	---	--

Fuente: Elaboración propia

CAPITULO III

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Ámbito de estudio

La presente investigación se desarrollara tomando en cuenta a los colaboradores de la financiera compartamos Lambayeque

3.2 Nivel de investigación

La presente investigación es de nivel correlacional porque según **(Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista, 2010, pág. 81)** “Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más

conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio relaciones entre tres, cuatro o más variables. Los estudios correlacionales, al evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, miden cada una de ellas (presuntamente relacionadas) y, después, cuantifican y analizan la vinculación”.

Por consiguiente:

La presente investigación es de nivel correlacional porque relaciona la variable clima laboral y su incidencia en el compromiso organizacional a los colaboradores de la financiera compartamos Lambayeque.

3.3 Método de investigación

La presente investigación es de método Deductivo porque según **(Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista, 2010)** “Esta aproximación se vale de la lógica o razonamiento deductivo, que comienza con la teoría, y de ésta se derivan expresiones lógicas (hipótesis) que el investigador somete a prueba”.

Por consiguiente:

La presente investigación es de método deductiva porque va de teorías generales como es el caso del clima laboral y el compromiso organizacional a los colaboradores de la financiera compartamos Lambayeque

3.4 Diseño de investigación

La presente investigación es de diseño No- Experimental, porque según **(Carrasco Diaz, 2006, pág. 71)** “Son aquellos cuyas variables independientes carecen de manipulación intencional, y no poseen grupo de control, ni mucho menos experimental. Analizan y estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia”.

Por consiguiente:

En la presente investigación no habrá manipulación de variables ni se realizarán procesos experimentales, todos los hechos que se estudian y analizan en esta investigación, provienen de la realidad.

3.5 Población, muestra, muestreo

3.5.1 Población:

La investigación tomara como población a los 36 colaboradores de la financiera Compartamos de la Financiera Compartamos de Lambayeque S.A

3.5.2 Muestra:

Se tomara el total de la población como muestra para la investigación al total de la población de estudio es decir los 36 colaboradores de la financiera compartamos Lambayeque

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la presente investigación se utilizara como técnicas e instrumentos de recolección de datos la encuesta, cuyo instrumento es el cuestionario que permitirá recabar datos de los colaboradores de la financiera compartamos Lambayeque

3.7 Procedimiento de recolección de datos

En la presente investigación se utilizara el cuestionario realizando o aplicando el mismo a cada uno de los estratos antes señalados, en el lugar de trabajo de a los colaboradores de la financiera compartamos Lambayeque.

3.8 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Se utilizara el programa SPSS, y hoja de Excel para el procesamiento y análisis de datos del presente trabajo.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

4.1.1. Presentación del instrumento

Para conocer como es el Clima laboral y el compromiso organizacional en la Financiera Compartamos de Lambayeque 2020, se aplicó un cuestionario a 36 trabajadores, en el que se considera ítems distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 1
Distribución de los ítems del cuestionario

Variables	Dimensiones	Indicador	Ítems
VI: CLIMA LABORAL	Trato Interpersonal	Cooperación	p1
		Respeto	p2
	Sentido de Pertenencia	Compromiso	p3
		Responsabilidad	p4
	Retribución	Remuneración	P5
		Beneficios	P6
	Estabilidad	Permanencia	P7

		Justicia	P8
		Colaboración	P9
	Trabajo en Equipo	Coordinación	p10
VD: COMPROMISO ORGANIZACIONAL		Emociones	P11
		Lealtad	P12
	Compromiso afectivo	Satisfacción	P13
		Permanencia	P14
		Oportunidad	P15
	Compromiso continuidad	Compensación	P16
		Beneficios	P17
		Necesidad	P18
		Obligación Moral	P19
			P20
	Compromiso normativo	Sentido de Culpa	P21
	Retribución	P22	
	Reciprocidad	P23	

Fuente: Elaboración propia

Para las interpretaciones de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente escala de interpretación:

Tabla 2:

Descripción de la Baremación y escala de interpretación

	Promedio	Interpretación de a variable	
		Clima laboral	Compromiso Organizacional
Nunca.	1 – 1.80	Muy malo	Muy poco
Casi nunca	1.81 – 2.60	Malo	Poco
A veces	2.61 – 3.40	Regular	Regular

Casi siempre	3.41 – 4.20	Bueno	Alto
Siempre	4.21 – 5	Muy bueno	Muy alto

Fuente: Elaboración propia

4.1.2. Fiabilidad del instrumento

Para evaluar la fiabilidad interna del cuestionario que mide el clima laboral y el compromiso organizacional en la Financiera Compartamos de Lambayeque 2020, se aplicó la técnica estadística Índice de Consistencia Interna alpha de Cronbach, para lo cual se considera lo siguiente:

- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es mayor o igual a 0.7. Entonces, el instrumento es fiable, por lo tanto, las mediciones son estables y consistentes.
- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es menor a 0.7. 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 3

Estadísticas de fiabilidad

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Clima organizacional	0.742	10
Compromiso Organizacional	0.774	13

Fuente: Elaboración propia

Como se observa, el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0.742 para los ítems considerados en la variable Clima organizacional y 0.774 para los ítems de la variable

Compromiso Organizacional, por lo que se establece que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos.

4.2. Clima Organizacional

4.2.1. Resultados de las dimensiones de la variable Clima organizacional

Para describir el Clima organizacional de los colaboradores de la Financiera Compartamos de Lambayeque 2020. Se consideró las dimensiones trato interpersonal, sentido de pertinencia, retribución, estabilidad, trabajo en equipo. Los resultados se presentan a continuación:

A) Trato interpersonal

Tabla 4

Trato interpersonal en la Financiera Compartamos de Lambayeque 2020.

	f	%
Muy malo	0	0
Malo	0	0
Regular	4	11.1
Bueno	27	75.0
Muy bueno	5	13.9
Total	36	100.0

Fuente: Elaboración propia

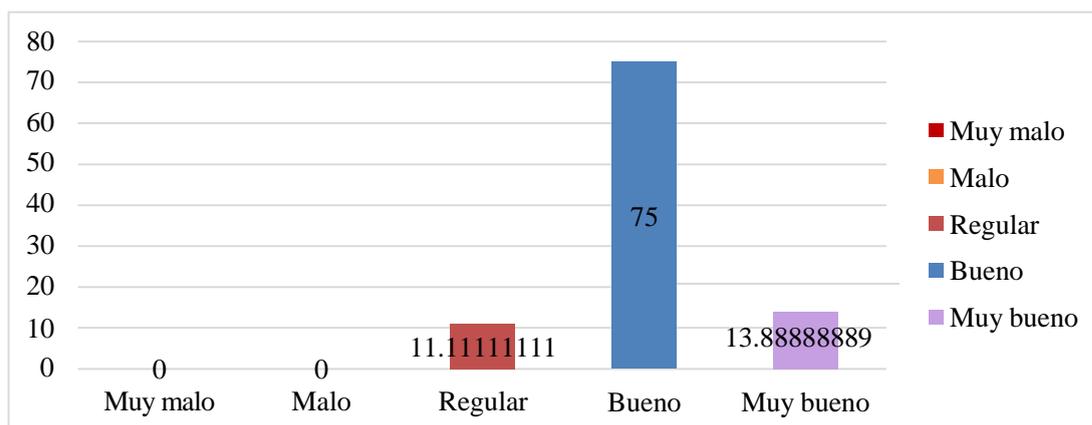


Figura 2: Trato interpersonal

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Según el instrumento aplicado sobre la dimensión de trato interpersonal. El 75% de los trabajadores manifiesta que es bueno el trato interpersonal de la oficina de Lambayeque. Un 13.9% manifiesta que es Muy buen, seguido por un 11.1% que indica que es regular y ningún trabajador indica que es malo o muy malo.

Entonces en lo que se refiere se manifiesta que la mayoría de los trabajadores indica que es muy bueno ya que se puede observar la relación entre trabajadores y cooperación entre si dentro de la agencia de Lambayeque.

B) Sentido de pertenencia

Tabla 5

Sentido de pertenencia en la Financiera Compartamos de Lambayeque 2020.

	f	%
Muy malo	0	0
Malo	0	0
Regular	3	8.3
Bueno	13	36.1
Muy bueno	20	55.6
Total	36	100.0

Fuente: Elaboración propia

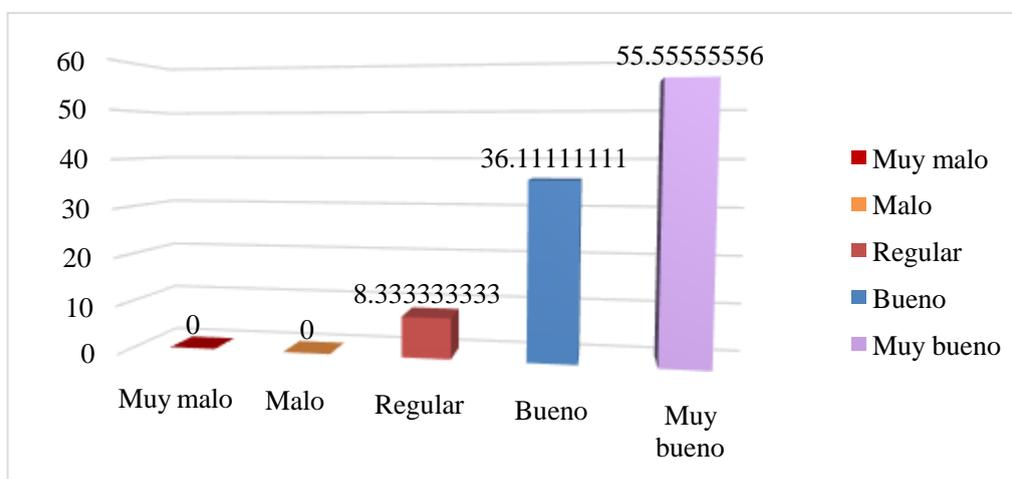


Figura 3: Sentido de pertenencia

Interpretación y análisis:

Según el instrumento aplicado sobre la dimensión de Sentido de Pertenencia. El 55.6% de los trabajadores manifiesta que es muy bueno el Sentido de Pertenencia de la oficina de LambayequeCMAC. s.a. Un 36.1% manifiesta que es bueno, seguido por un 8.3% que indica que es regular y ningún trabajador indica que es malo o muy malo.

Entonces se manifiesta que la gran mayoría de los trabajadores indica que es muy bueno ya que se puede observar el orgullo derivado de la vinculación del trabajador con la CMAC s.a. Y responsabilidad en relación con sus objetivos y programas.

C) Retribución

	f	%
Muy malo	0	0
Malo	1	2.8
Regular	5	13.9
Bueno	19	52.8
Muy bueno	11	30.6
Total	36	100.0

Tabla 6

Retribución en la Financiera Compartamos 2020.

Fuente: Elaboración propia

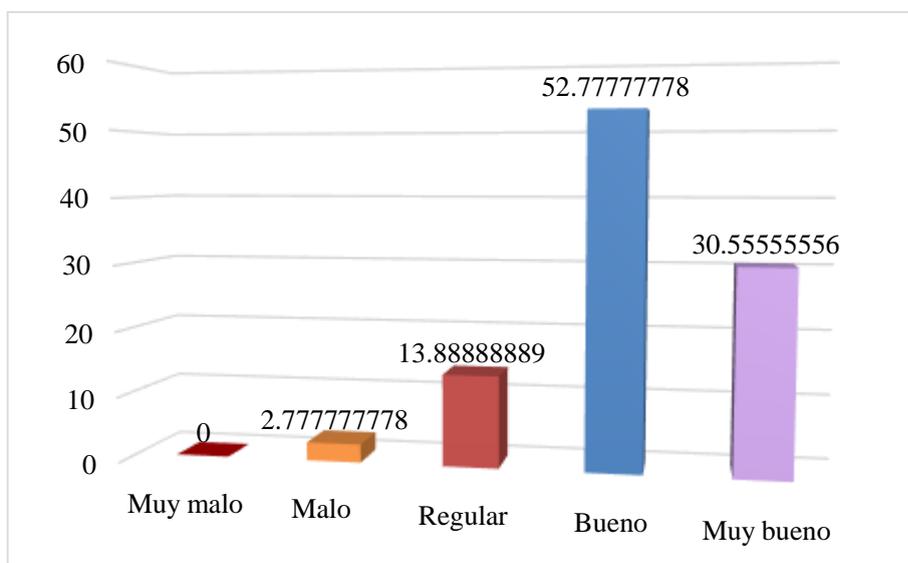


Figura 4: Retribución

Interpretación y análisis:

El instrumento aplicado sobre la dimensión de **Retribución**. El 52.8% de los trabajadores manifiesta que es bueno la Retribución en la oficina de LambayequeCMAC. s.a. Un 30.6%

manifiesta que es muy bueno, seguido por un 13.9% que indica que es regular, un 2.8% manifiesta que es malo y ningún trabajador indica que es muy malo.

Según manifiesta la gran mayoría de los trabajadores indica que es bueno la retribución ya que se puede observar el grado de equidad percibida en la remuneración, beneficios e incentivos derivados del trabajo que realizan los colaboradores de la CMAC s.a.

D) Estabilidad

Tabla 6

Estabilidad en la Financiera Compartamos de Lambayeque 2020.

	f	%
Muy malo	0	0
Malo	3	8.3
Regular	7	19.4
Bueno	17	47.2
Muy bueno	9	25.0
Total	36	100.0

Fuente: Elaboración propia

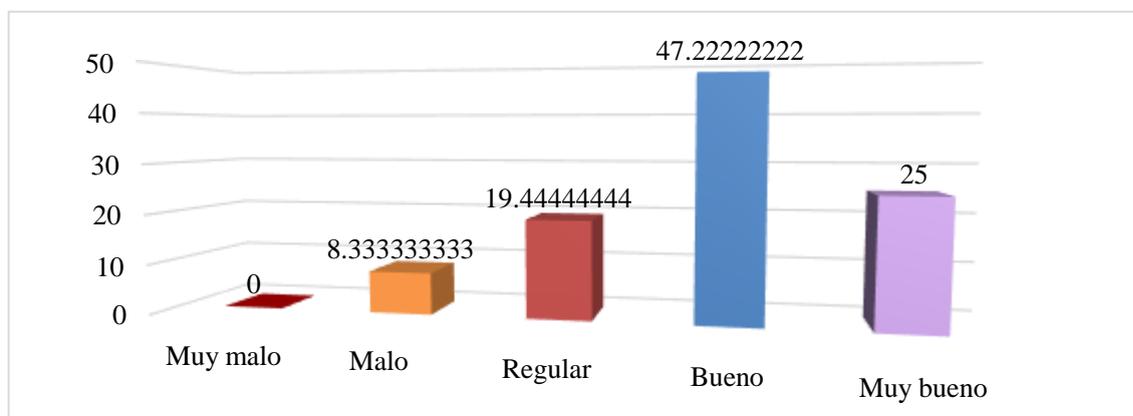


Figura 5: Estabilidad

Interpretación y análisis:

En el instrumento aplicado sobre la dimensión de **Estabilidad**. El 47% de los trabajadores manifiesta que es bueno la Estabilidad de la CMAC. s.a. of.Lambayeque. Un 25 % manifiesta que es muy bueno, seguido por un 19.4% que indica que es regular, seguido por un 8.3% indica que es malo y ningún trabajador indica que es muy malo.

La manifestación que la gran mayoría de los trabajadores indica que es bueno la percepción de los trabajadores ven clara las posibilidades de permanencia y crecimiento del trabajador como de la empresa. Estiman que al trabajador se le conserva o despide con criterio.

E) Trabajo en equipo

Tabla 6

Trabajo en equipo en la Financiera Compartamos de Lambayeque 2020.

	f	%
Muy malo	0	0
Malo	1	2.8
Regular	3	8.3
Bueno	20	55.6
Muy bueno	12	33.3
Total	36	100.0

Fuente: Elaboración propia

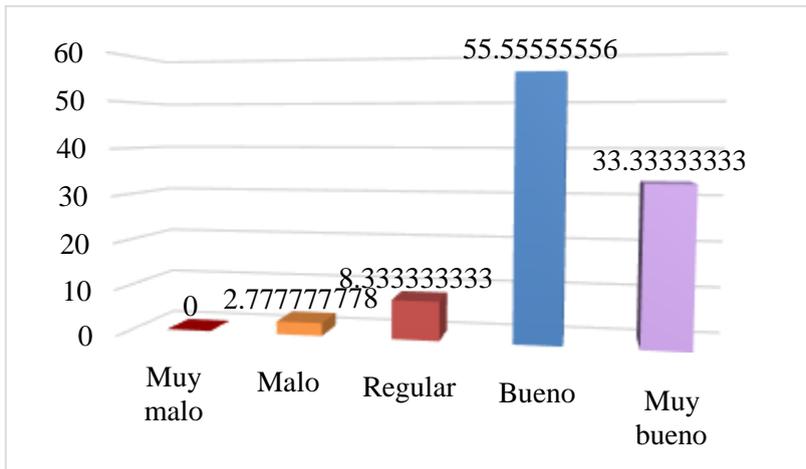


Figura 6: Trabajo en equipo

Interpretación y análisis:

Según el instrumento aplicado sobre la dimensión de **Trabajo en Equipo**. El 55.6% de los trabajadores manifiesta que es bueno el Trabajo en Equipo de la oficina de LambayequeCMAC. s.a. Un 33.3% manifiesta que es muy bueno, seguido por un 8.3% que indica que es regular, un 2.8% manifiesta que es malo y ningún trabajador indica que es muy malo.

Entonces se manifiesta que la gran mayoría de los trabajadores indica que es bueno ya que se puede observar el grado en se percibe la organización del trabajo en equipo entre el trabajador y la empresa y de tal modo es conveniente para ambas partes empleado y empresa.

4.1.1. Comparación promedio de las dimensiones de la variable Clima laboral

Tabla 8

Comparación promedio de las dimensiones de la variable Clima laboral

	Promedio	Interpretación
Trato interpersonal	3.90	Bueno
Sentido de pertenencia	4.31	Muy bueno
Retribución	3.93	Bueno
Estabilidad	3.76	Bueno

Trabajo en equipo	4.13	Bueno
CLIMA LABORAL	4.01	Bueno

Fuente: Elaboración propia

Figura 7: Comparación promedio de las dimensiones de la variable Clima laboral

Interpretación y análisis:

4.1.2. Resultados de la variable Clima Laboral

Tabla 12

Clima Laboral en la Financiera Compartamos de Lambayeque 2020.

	f	%
Muy malo	0	0
Malo	0	0
Regular	5	13.9
Bueno	21	58.3
Muy bueno	10	27.8
Total	36	100.0

Fuente: Elaboración propia

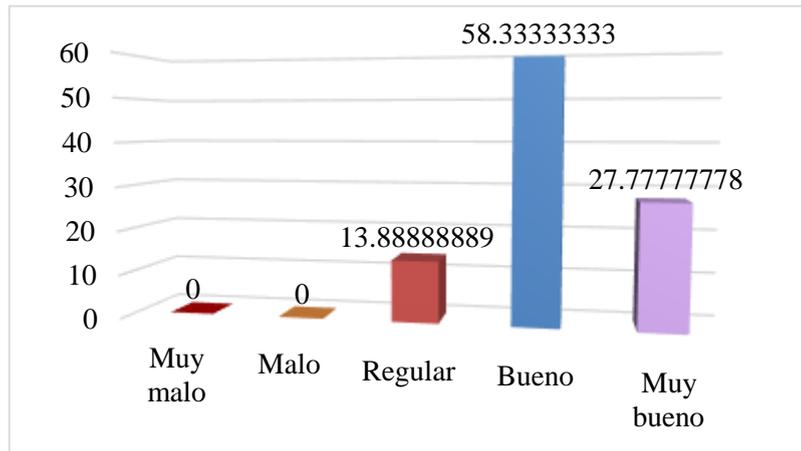


Figura 8: Clima laboral

4.2. Compromiso Organizacional

4.2.1. Resultados de las dimensiones de la variable Compromiso Organizacional

Para describir el compromiso Organizacional la Cultura organizacional en la Financiera Compartamos de Lambayeque 2020. Se consideró las dimensiones de: compromiso afectivo, compromiso normativo, y compromiso de continuidad. Los resultados se presentan a continuación:

A) Compromiso afectivo

Tabla 9

Compromiso afectivo en la Financiera Compartamos de Lambayeque 2020.

	f	%
Muy poco	0	0

Poco	0	0
Regular	1	2.8
Alto	11	30.6
Muy alto	24	66.7
Total	36	100.0

Fuente: Elaboración propia

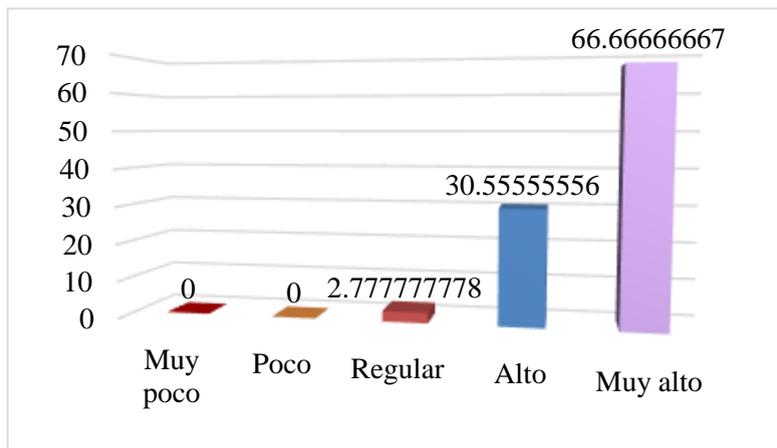


Figura 9: Compromiso afectivo

Interpretación y análisis:

El instrumento aplicado sobre la dimensión de **Compromiso Afectivo**. El 66.6% de los trabajadores manifiesta que es muy alto al compromiso afectivo de la oficina de LambayequeCMAC. s.a. Un 30.6% manifiesta que es alto, seguido por un 2.8% que indica que es regular y ningún trabajador indica que es poco o muy poco.

En el análisis se manifiesta que la gran mayoría de los trabajadores indica que es muy alto el compromiso afectivo ya que es la carga emocional hacia la empresa u organización es alta de tal manera se puede observar la lealtad, satisfacción, emoción y permanencia.

B) Compromiso normativo

Tabla 11

Compromiso normativo en la Financiera Compartamos de Lambayeque 2020.

	f	%
Muy poco	0	0
Poco	7	19.4
Regular	9	25.0
Alto	12	33.3
Muy alto	8	22.2
Total	36	100.0

Fuente: Elaboración propia

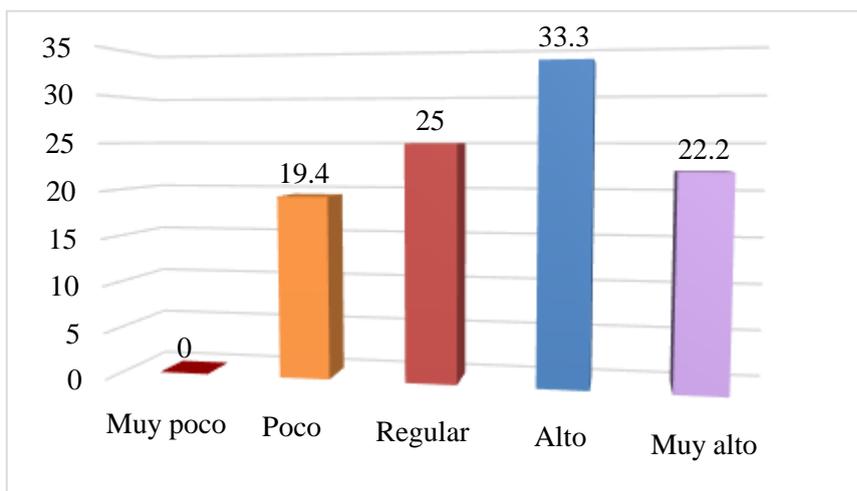


Figura 10: Compromiso normativo

Interpretación y análisis:

Según el instrumento aplicado sobre la dimensión de **Compromiso Normativo**. El 33.3% de los trabajadores manifiesta que es alto el Compromiso Normativo de la oficina de

LambayequeCMAC. s.a. Un 22.2% manifiesta que es muy alto, seguido por un 25% que indica que es regular, 19.4% es poco o bajo y ningún trabajador indica que es muy malo.

Entonces se manifiesta que la gran mayoría de los trabajadores indica que es alto el compromiso normativo ya que se puede observar el compromiso y la obligación de permanecer en la organización por razones éticas y morales. Que la vinculan a la empresa.

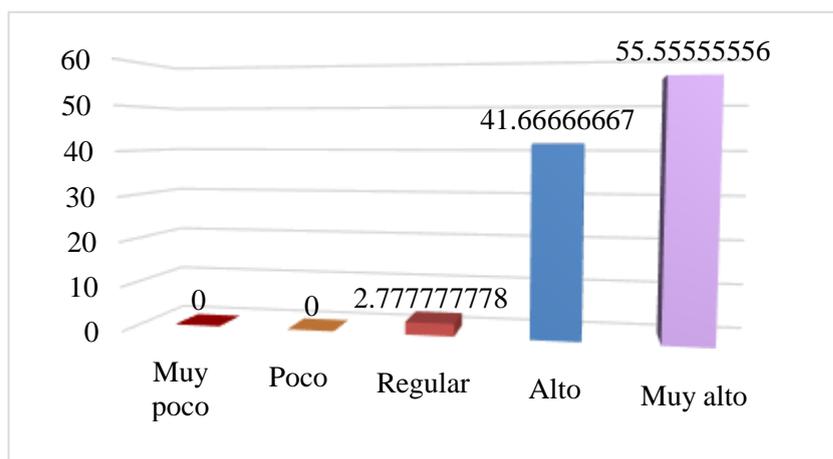
C) Compromiso de continuidad

Tabla 10

Compromiso de continuidad en la Financiera Compartamos de Lambayeque 2020.

	f	%
Muy poco	0	0
Poco	0	0
Regular	1	2.8
Alto	15	41.7
Muy alto	20	55.6
Total	36	100.0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 11: Compromiso de continuidad

Interpretación y análisis:

El instrumento aplicado sobre la dimensión de **Compromiso de Continuidad**. El 55.6% de los trabajadores manifiesta que es muy alto al compromiso de continuidad de la oficina de LambayequeCMAC. s.a. Un 41.7% manifiesta que es alto, seguido por un 2.8% que indica que es regular y ningún trabajador indica que es poco o muy poco.

Entonces se manifiesta que la gran mayoría de los trabajadores indica que es muy alto el compromiso de continuidad ya que se puede observar el valor económico que se puede percibir dentro de la organización, el trabajador se siente comprometido con su empleador por que este le paga bien con todos los benéficos de ley.

4.2.2. Comparación promedio de las dimensiones de la variable Compromiso Organizacional.

Tabla 13

Comparación promedio de las dimensiones de la variable Compromiso Organizacional.

	Promedio	Interpretación
Compromiso afectivo	4.54	Muy alto
Compromiso normativo	3.69	Alto
Compromiso de continuidad	4.28	Muy alto
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	4.17	Alto

Fuente: Elaboración propia

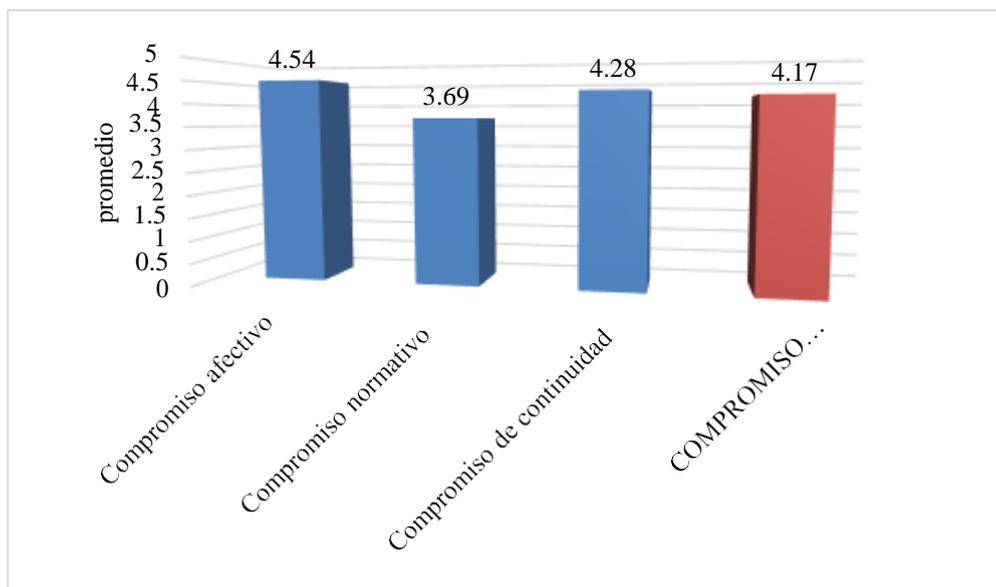


Figura 12: Comparación promedio de las dimensiones de la variable compromiso organizacional

Interpretación y análisis:

4.2.3. Resultados de la variable Compromiso Organizacional

Tabla 12

Compromiso Organizacional en la Financiera Compartamos de Lambayeque 2020.

	f	%
Muy poco	0	0
Poco	0	0
Regular	3	8.3
Alto	17	47.2
Muy alto	16	44.4
Total	36	100.0

Fuente: Elaboración propia

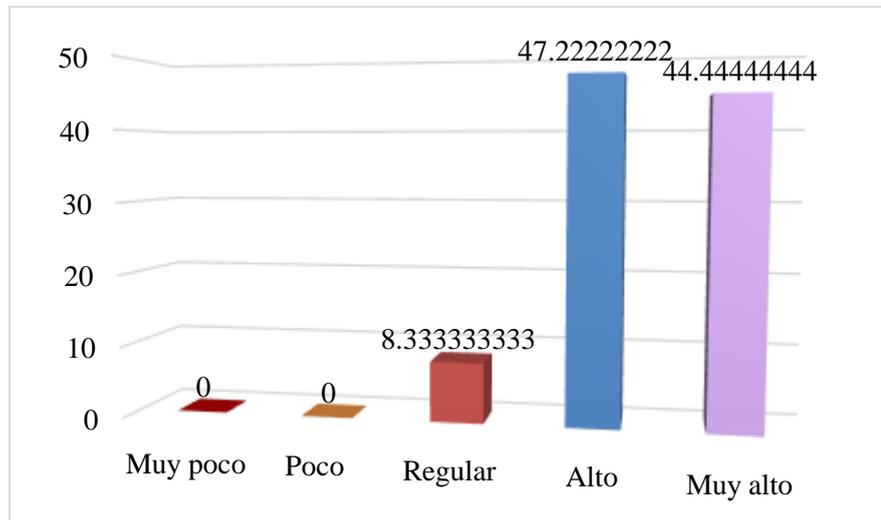


Figura 13: Compromiso Organizacional

4.3. Pruebas de hipótesis

Para determinar el nivel de relación entre el Clima Organizacional y compromiso organizacional en la Financiera Compartamos de Lambayeque 2020, se utilizó la prueba estadística Chi cuadrado. Para la toma de decisiones se considera:

- Si el valor obtenido en la prueba estadística Chi cuadrado (valor P) > 0.05 se acepta la hipótesis nula.
- Si el valor obtenido en la prueba estadística Chi cuadrado (valor P) < 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Asimismo, para determinar grado de relación entre de las dimensiones del Clima laboral con la variable Compromiso organizacional, se utilizó coeficiente de correlación de Spearman el cual tiene una variación de -11 .

4.3.1. Resultados para la relación entre las dimensiones de la variable Clima Laboral y la variable Compromiso organizacional

A) Compensación justa y adecuada y Compromiso organizacional

Hipótesis nula: No existe una relación una relación directa entre el trato interpersonal y el compromiso organizacional en la Financiera Compartamos de Lambayeque 2020

Hipótesis alterna: Existe una relación una relación directa entre el trato interpersonal y el compromiso organizacional en la Financiera Compartamos de Lambayeque 2020

Tabla 14***Trato interpersonal y Compromiso Organizacional en la Financiera******Compartamos de Lambayeque 2020.***

Trato interpersonal	Compromiso Organizacional						Total	
	Regular		Alto		Muy alto		f	%
	f	%	f	%	f	%		
Regular	0	0.0%	2	5.6%	2	5.6%	4	11.1%
Bueno	3	8.3%	14.0	38.9%	10	27.8%	27	75.0%
Muy bueno	0	0.0%	1	2.8%	4	11.1%	5	13.9%
Total	3	8.3%	17	47.2%	16	44.4%	36	100.0%
<i>Prueba Chi cuadrado X = 3.697</i>							<i>p = 0.449</i>	
<i>Correlación de Spearman = 0.162</i>							<i>p = 0.346</i>	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Como $p = 0.449 < 0.05$, en la prueba Chi – cuadrado, se puede afirmar que no existe una relación una relación directa entre el trato interpersonal y el compromiso organizacional en la Financiera Compartamos de Lambayeque 2020, al 95% de confiabilidad.

B) Sentido de pertenencia y Compromiso organizacional

Hipótesis nula: No existe una relación directa entre el sentido de pertenencia y el compromiso organizacional en la Financiera Compartamos de Lambayeque 2020

Hipótesis alterna: Existe una relación directa entre el sentido de pertenencia y el compromiso organizacional en la Financiera Compartamos de Lambayeque 2020

Tabla 14

Sentido de pertenencia y Compromiso Organizacional en la Financiera Compartamos de Lambayeque 2020.

Sentido de pertenencia	Compromiso Organizacional						Total	
	Regular		Alto		Muy alto		f	%
	f	%	f	%	f	%		
Regular	0	0.0%	1	2.8%	2	5.6%	3	8.3%
Bueno	2	5.6%	4.0	11.1%	7	19.4%	13	36.1%
Muy bueno	1	2.8%	12	33.3%	7	19.4%	20	55.6%
Total	3	8.3%	17	47.2%	16	44.4%	36	100.0%
<i>Prueba Chi cuadrado X = 3.845</i>							<i>p = 0.427</i>	
<i>Correlación de Spearman = 0.166</i>							<i>p = 0.333</i>	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Como $p = 0.427 < 0.05$, en la prueba Chi – cuadrado, se puede afirmar que No existe una relación directa entre el sentido de pertenencia y el compromiso organizacional en la Financiera Compartamos de Lambayeque 2020, al 95% de confiabilidad.

C) Retribución y Compromiso organizacional

Hipótesis nula: No existe una relación directa entre la retribución y el compromiso organizacional en la Financiera Compartamos de Lambayeque 2020

Hipótesis alterna: Existe una relación directa entre la retribución y el compromiso organizacional en la Financiera Compartamos de Lambayeque 2020

Tabla 14

Retribución y Compromiso Organizacional en la Financiera Compartamos de Lambayeque 2020.

Retribución	Compromiso Organizacional						Total	
	Regular		Alto		Muy alto		f	%
	f	%	f	%	f	%		
Malo	0	0.0%	0	0.0%	1	2.8%	1	2.8%
Regular	3	8.3%	.0	0.0%	2	5.6%	5	13.9%
Bueno	0	0.0%	13	36.1%	6	16.7%	19	52.8%
Muy bueno	0	0.0%	4	11.1%	7	19.4%	11	30.6%
Total	3	8.3%	17	47.2%	16	44.4%	36	100.0%
<i>Prueba Chi cuadrado X = 25.852</i>							<i>p = 0.000</i>	
<i>Correlación de Spearman = 0.273</i>							<i>p = 0.000</i>	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Como $p = 0.000 < 0.05$, en la prueba Chi – cuadrado, se puede afirmar que existe una relación directa entre la retribución y el compromiso organizacional en la Financiera Compartamos de Lambayeque 2020, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es 27.3%, al 95% de confiabilidad.

A) Estabilidad y Compromiso organizacional

Hipótesis nula: No existe una relación directa entre la estabilidad y el compromiso organizacional en la Financiera Compartamos de Lambayeque 2020

Hipótesis alterna: Existe una relación directa entre la estabilidad y el compromiso organizacional en la Financiera Compartamos de Lambayeque 2020

Tabla 14

Estabilidad y Compromiso Organizacional en la Financiera Compartamos de Lambayeque 2020

Estabilidad	Compromiso Organizacional						Total	
	Regular		Alto		Muy alto		f	%
	f	%	f	%	f	%		
Malo	1	2.8%	0	0.0%	2	5.6%	3	8.3%
Regular	1	2.8%	4.0	11.1%	2	5.6%	7	19.4%
Bueno	1	2.8%	12	33.3%	4	11.1%	17	47.2%
Muy bueno	0	0.0%	1	2.8%	8	22.2%	9	25.0%
Total	3	8.3%	17	47.2%	16	44.4%	36	100.0%

Prueba Chi cuadrado $X = 15.837$ $p = 0.015$

Correlación de Spearman $= 0.358$ $p = 0.032$

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Como $p = 0.015 < 0.05$, en la prueba Chi – cuadrado, se puede afirmar que existe una relación directa entre la estabilidad y el compromiso organizacional en la Financiera Compartamos de Lambayeque 2020-201, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es 35.8%, al 95% de confiabilidad.

D) Trabajo en equipo y Compromiso organizacional

Hipótesis nula: No existe una relación directa entre el trabajo en equipo y el compromiso organizacional en la Financiera Compartamos de Lambayeque 2020

Hipótesis alterna: Existe una relación directa entre el trabajo en equipo y el compromiso organizacional en la Financiera Compartamos de Lambayeque 2020

Tabla 14

Trabajo en equipo y Compromiso Organizacional en la Financiera Compartamos de Lambayeque 2020.

Trabajo en equipo	Compromiso Organizacional			Total
	Regular	Alto	Muy alto	

	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Malo	0	0.0%	1	2.8%	0	0.0%	1	2.8%
Regular	1	2.8%	1.0	2.8%	1	2.8%	3	8.3%
Bueno	2	5.6%	13	36.1%	5	13.9%	20	55.6%
Muy bueno	0	0.0%	2	5.6%	10	27.8%	12	33.3%
Total	3	8.3%	17	47.2%	16	44.4%	36	100.0%
<i>Prueba Chi cuadrado</i> $X = 14.136$						$p = 0.028$		
<i>Correlación de Spearman</i> = 0.525						$p = 0.001$		

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Como $p = 0.028 < 0.05$, en la prueba Chi – cuadrado, se puede afirmar que existe una relación directa entre el trabajo en equipo y el compromiso organizacional en la Financiera Compartamos de Lambayeque 2020, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es 52.5%, al 95% de confiabilidad.

4.3.2. Resultados para la relación entre la variable Clima Laboral y la variable Compromiso organizacional

Hipótesis nula: No existe una relación directa entre el clima laboral y el compromiso organizacional en la Financiera Compartamos de Lambayeque 2020

Hipótesis alterna: Existe una relación directa entre el clima laboral y el compromiso organizacional en la Financiera Compartamos de Lambayeque 2020

Tabla 14

Clima Laboral y Compromiso Organizacional en la Financiera Compartamos de Lambayeque 2020.

Clima Laboral	Compromiso Organizacional						Total	
	Regular		Alto		Muy alto			
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Regular	2	5.6%	1	2.8%	2	5.6%	5	13.9%
Bueno	1	2.8%	14.0	38.9%	6	16.7%	21	58.3%
Muy bueno	0	0.0%	2	5.6%	8	22.2%	10	27.8%
Total	3	8.3%	17	47.2%	16	44.4%	36	100.0%
<i>Prueba Chi cuadrado $X = 15.264$</i>							<i>p = 0.004</i>	
<i>Correlación de Spearman = 0.420</i>							<i>p = 0.011</i>	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Como $p = 0.004 < 0.05$, en la prueba Chi – cuadrado, se puede afirmar que Existe una relación directa entre el clima laboral y el compromiso organizacional en la Financiera Compartamos de Lambayeque 2020, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman es 42%, al 95% de confiabilidad.

CAPITULO V

DISCUSION

5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

Los resultados que se reflejan en el estudio realizado a los colaboradores de la Financiera Compartamos de LambayequeFinanciera Compartamos en cuanto al clima organizacional reflejan en lo referido a la dimensión retribución que esta tiene una relación directa con el compromiso organizacional lo cual implica que los colaboradores de dicha organización toman muy en cuenta las remuneraciones y que estos influyen en el nivel de compromiso que tiene con dicha institución.

En cuanto a la dimensión trabajo en equipo en Financiera Compartamos de LambayequeFinanciera Compartamos se muestran los resultados que estos tienen una

relación directa positiva con el compromiso organizacional lo cual implica que para los colaboradores es muy importante el trabajo en equipo.

5.2. Limitaciones del estudio

En el desarrollo de la investigación se han encontrado las siguientes limitaciones:

- El Tiempo al momento de entrevistar a los colaboradores financieros Compartamos de Lambayeque 2020 motivo por el cual se demoró un mayor tiempo para realizar las encuestas en las distintas oficinas, se buscó el tiempo disponible de los mismos para que puedan contestar, con
- No se pudo encontrar suficiente información con respecto a otras tesis que

5.3. Comparación crítica con la literatura existente

(Yañac, 2014) en la tesis titulada “El clima organizacional dentro de la empresa Representaciones CEM es favorable en general, según los datos obtenidos sobre los distintos factores evaluados, en las escalas de: excelente, muy bueno y bueno, y esto es una debilidad para la institución, por tanto podemos decir que los comportamientos institucionales no son adecuados , por otro lado las normas institucionales son

calificadas como malas ya que se conoce, no cumple los documentos normativos que existe en la institución, en cuanto a la filosofía institucional estas son una fortaleza para la institución, ya que los colaboradores desconocen la misión, visión y políticas. Finalmente, el clima interno es malo ya que las condiciones físicas del trabajo no son las adecuadas para lograr el óptimo crecimiento del colaborador.

Asimismo en la presente investigación realizada se obtiene una conclusión aproximada referida al clima laboral donde lo califican como deficiente , lo cual evidenciaría que gran parte de los colaboradores no se sienten satisfechos con las condiciones físicas de trabajo ya que estas dificultan su desarrollo como lo establece el indicador condiciones físicas de trabajo con un 30.2% de colaboradores que consideran que es inadecuado y un 22.8% lo considera ni adecuado ni inadecuado debido a que estos no están debidamente instruidos para mejorar la cultura organizacional.

5.4. Implicancias del estudio

En función a la investigación realizada se puede desarrollar otras investigaciones basadas en la variable Clima Laboral determinando conocer, ampliar los conocimientos de dicha variable, por ejemplo: investigaciones como la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Financiera Compartamos de LambayequeS.A.

Asimismo, analizar la cultura organizacional y el compromiso de los colaboradores de la Financiera Compartamos de LambayequeS.A. Dicha investigación se puede reflejar los resultados de esta investigación en otras instituciones de similares características.

CONCLUSIONES

De acuerdo a la investigación realizada en la Financiera

Compartamos de LambayequeS.A. Se concluye:

1. Se concluye que existe una relación positiva directa según el coeficiente de relación

de Sperman de 0.420 cual indica que existe relación directa entre el clima laboral y

el compromiso organizacional en la financiera Compartamos . Por lo que se manifiesta que si se da un buen clima laboral este va repercutir directamente en el compromiso organizacional en los colaboradores de la financiera Compartamos de la Financiera Compartamos de Lambayeque

2. Asimismo, se concluye en cuanto al trato interpersonal que este tiene una relación positiva baja así lo demuestra el coeficiente de correlación Spearman de 0.162 lo cual indica que no necesariamente si se mejora en trato interpersonal entre los colaboradores habrá mayor compromiso organizacional en los colaboradores financiera compartamos
3. También se concluye en cuanto al sentido de pertenencia que este tiene una relación positiva baja así lo demuestra el coeficiente de correlación Spearman de 0.166 lo cual indica que no necesariamente si se mejora el sentido de pertenencia entre los colaboradores mejorara el compromiso organizacional en los colaboradores de la financiera compartamos.
4. Por otro lado, en cuanto a la retribución se concluye que este tiene una relación positiva directa así lo demuestra el coeficiente de correlación Spearman de 0.273 lo cual indica que si se mejora en las retribuciones entre los colaboradores habrá mayor compromiso organizacional en los colaboradores de financiera compartamos
5. Se otro lado se concluye en cuanto a la estabilidad que este tiene una relación directa con el compromiso organizacional así lo demuestra el coeficiente de correlación Spearman de 0.358 lo cual indica que si se mejora la estabilidad ofrecida

a los colaboradores habrá mayor compromiso organizacional en los colaboradores

6. Finalmente en cuanto al trabajo en equipo este también tiene una relación directa

con el compromiso organización así lo demuestra el coeficiente de correlación Spermán de 0.525 lo cual indica que si se mejora el trabajo en equipo entre habrá mayor compromiso organizacional en los colaboradores de la Financiera

RECOMENDACIONES

En base a las conclusiones realizadas se recomienda

1. Se recomienda a la gerencia de recursos humanos realizar charlas continuas invitando a la participación de los colaboradores, sobre temas de buen clima laboral

para así elevar el nivel de conocimientos sobre la importancia que este tiene para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Así mismo se recomienda la implementación de políticas por parte de la gerencia que puedan socializarse y que reflejan el comportamiento en cuanto a los valores, hábitos, normas de los colaboradores.

2. En cuanto trato impersonal de la organización, se recomienda realizar programas de inducción a los colaboradores mediante cartillas de información que contengan hechos relevantes, y deben ser actualizadas cada dos años, que serán entregadas a los colaboradores recientes que ingresan a la financiera compartamos, para así socializar con ellos los documentos que ponen reglas sobre el trato que debe dar entre los colaboradores
 3. Así mismo en cuanto al reconocimiento se recomienda promover los reconocimientos y distinciones por la labor destacada de los colaboradores (funcionarios, empleados), para la cual cada gerente, este pendiente y visibilice el trabajo destacado de los integrantes de su equipo que ameriten tal reconocimiento, que le permitan mejorar sus oportunidades de su desarrollo personal y laboral a través de mejora salarial, ascenso y reconocimiento en la institución.
-

4. Se recomienda para mejorar la estabilidad realizar evaluaciones permanentes por parte de cada jefatura, no solo mediante una evaluación escrita, sino aplicar la observación directa y supervisando en forma inopinada y recogiendo información de los usuarios, siendo este el mecanismo más importante para de esa manera tener planificada el desarrollo laboral de los colaboradores.
5. En cuanto a trabajo en equipo, se recomienda a los jefes y líderes orientar a los colaboradores a cerca de los valores institucionales; fomentando el trabajo en función a dichos principios. También es recomendable realizar autoevaluaciones constantes para que de esta manera los colaboradores puedan autocalificarse y tomar conciencia sobre su desempeño en el ámbito laboral.
6. En cuanto al trabajo en , se equipo recomienda mejorar los espacios laborales de manera más confortable, con una buena iluminación para que puedan los colaboradores desempeñar sus funciones adecuadamente. Así mismo se recomienda respecto a los equipos, herramientas y mobiliario de trabajo (computadoras, fotocopiadoras, impresoras, teléfonos, etc) que estos se encuentren en óptimas condiciones, a fin de servir de soporte en el desarrollo de tareas cotidianas.

ANEXOS

Procedimiento de la Baremación

La presente investigación utilizo la escala de medida para medir cada uno de los ítems:

Escala de medida	Valor
Nunca.	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Promedio máximo de los ítems del instrumento: $\bar{x} = 5$

Promedio mínimo de los ítems instrumento: $\bar{x} = 1$

Rango: $= \bar{x} - \bar{x} = 4$

Amplitud: $= \frac{\bar{x} - \bar{x}}{6} = \frac{4}{5} = 0.8$

Construcción de la Baremación:

Promedio	Interpretación de a variable	
	Calidad de vida en el trabajo	Compromiso Organizacional
1 – 1.80	Muy malo	Muy poco
1.81 – 2.60	Malo	Poco
2.61 – 3.40	Regular	Regularmente
3.41 – 4.20	Bueno	Alto
4.21 – 5	Muy bueno	Muy alto

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Álvarez, L. A. (5 de Noviembre de 2014). *Gestiopolis - Analisis financiero para las empresas*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/analisis-financiero-para-las-empresas>
- Andrade, C., Iriarte, M., & Zambrano, Y. (2016). Técnicas y herramientas de control en la operación empresarial de una planta de lácteos. *Dominio de las ciencias*, 197.
- Barco, D. (2008). *Análisis de la Situación de la Empresa a traves de ratios financieros*. Actualidad empresarial 170.
- Burgos, C., & Suarez, R. Sistema de Control Interno Contable y su influencia en la gestion financiera de la empresa inversiones Christh.Al SAC distrito de Trujillo, año 2015. (*Tesis para Licenciatura*). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.
- Carrasco Diaz, S. (2006). *Metodologia de la Investigación Científica*. Lima - Perú: San Marcos .
- Chile, J. Sistema de control interno y costos de servicios en la asociación de transportistas de venta de materiales de construcción y maquinaria Valle Sur San Sebastian - Cusco 2016. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Peruana Austral del Cusco, Cusco.
- Chunga, E. El Sistema de control interno como soporte para la eficiente gestión de inventarios en las empresas comerciales de la provincia de Huaura. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho.
- Coello, A. (2015). *Analisis horizontal y vertical de estados financieros*. Actualidad Empresarial 326.

- COSO. (2004).
- Dugarte, J. &. Estándares de control interno administrativo en la ejecución de obras civiles de los órganos de la administración pública municipal. (*Tesis de Grado de Magister*). Universidad de los Andes, Mérida.
- Espinoza, D. Control interno en la gestión administrativa de la sub gerencia de tesorería de la Municipalidad de Chorrillos. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad San Martín de Porres, Lima.
- Estupiñan Gaitán, R. (2006). *Control Interno y Fraudes*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista, M. d. (2010). *Metodología de la Investigación - 5ta Edición*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- León, A. Control Interno y procesos de adquisiciones y contrataciones en la Municipalidad Provincial de Tambopata, Madre de Dios 2017. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Andina del Cusco, Cusco.
- Meyer, J. (2005). *Gestion Presupuestaria*. Deusto S.A. Ediciones.
- Morales, A., & Morales, J. A. (2014). *Planeación Financiera*. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Perdomo, A. (2002). *Elementos basicos de la administracion financiera* . Cengage Learning Editores.
- Ponce, K. Implementacion de un sistema de control interno en la gestion financiera de las Mypes de servicios turisticos en la ciudad de Huanuco - Periodo 2014. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad de Huanuco, Huanuco.
- Posso, J. &. Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros Eco turísticos Nativos Activos Eco Hotel La Cocotera, que permitirá

el mejoramiento de la información financiera. (*Tesis de licenciatura*). Universidad de Cartagena, Cartagena.

- Shapiro, J. (s.f.). *CIVICUS Control financiero y responsabilidad*. Obtenido de http://www.gestionsocial.org/archivos/00000338/06_Control_financiero_y_reponsabilidad.pdf

ANEXOS

CUESTIONARIO DE INVESTIGACIÓN

Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Financiera Compartamos de Lambayeque.

A continuación se presenta un conjunto de afirmaciones acerca del Clima Organizacional y Compromiso organizacional en la Financiera Compartamos de Lambayeque, le rogamos lea cuidadosamente cada afirmación y seleccione la alternativa que usted considere refleje mejor su situación, marcando con una “X” la respuesta que corresponda:

Clima Laboral					
Trato interpersonal	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. Considera que dentro de la institución, existe cooperación entre los compañeros de trabajo.					
2. Es tratado con consideración, cortesía y amabilidad cuando se relaciona con sus compañeros de trabajo					
Sentido de pertenencia	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
3. Considera estar comprometido con el logro de objetivos institucionales.					
4. Normalmente su compañeros y jefes cumplen con sus tareas dentro de la institución. sus					
Retribución	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

5. En la institución que labora, normalmente la remuneración económica que recibe cubre sus necesidades.					
6. Se encuentra satisfecho con los beneficios que recibe (seguro de salud, capacitaciones, gratificaciones, etc.).					
Estabilidad	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
7. Considera usted que la Municipalidad tiene una buena imagen como institución.					
8. Considera que los procesos de contrata y/o despido del personal se dan de manera justa					
Trabajo en equipo	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
9. Considera que dentro de la institución se pone en práctica la colaboración entre los trabajadores.					
10. Considera que dentro de la institución existe una coordinación adecuada y oportuna, entre los trabajadores.					
COMPROMISO ORGANIZACIONAL					
Compromiso afectivo	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
11. Se siente a gusto trabajando para la Financiera Compartamos de Lambayeque					
12. Usted es leal a la Financiera Compartamos de Lambayeque					

13. Siente usted satisfacción trabajando la Financiera Compartamos de Lambayeque					
14. Siente usted orgullo de pertenecer la Financiera Compartamos de Lambayeque					
Compromiso normativo	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
15. Se siente usted obligado de continuar trabajando la Financiera Compartamos de Lambayeque.					
16. -Si no acata las normas siente usted culpabilidad.					
17. La organización retribuye su esfuerzo que realiza usted.					
18. Su compromiso como trabajador es recíproco al trato que le dan en la Financiera Compartamos de Lambayeque					
19. Se siente obligado de continuar trabajando la Financiera Compartamos de Lambayeque					
Compromiso de continuidad	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
20. La Financiera Compartamos de Lambayeque brinda oportunidad de crecimiento.					
21. Considera usted que la compensación por tu trabajo es justo					
22. La Financiera Compartamos de Lambayeque brinda beneficios adicionales a sus colaboradores (bonos, premios, etc)					

23. Siente usted la necesidad de seguir apoyando a la empresa con su trabajo en la Financiera Compartamos de Lambayeque					
---	--	--	--	--	--

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES / DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la relación que existe entre el clima laboral y el compromiso organizacional en la Financiera Compartamos de Lambayeque 2020? 	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar la relación que existe entre el clima laboral y el compromiso organizacional en la Financiera Compartamos de Lambayeque 2020. 	<p>HIPÓTESIS GENERAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> Existe una relación directa entre el clima laboral y el compromiso organizacional en la Financiera Compartamos de Lambayeque 2020. 	<p>VARIABLE 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> Clima Laboral. <p><u>DIMENSIONES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Trato interpersonal Sentido de pertenencia Retribución Estabilidad Trabajo en equipo 	<p>NIVEL O</p> <p>ALCANCE</p> <p>Correlacional.</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>No – Experimental.</p> <p>ENFOQUE</p> <p>Cuantitativo/Transversal.</p> <p>POBLACIÓN:</p>

<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación entre trato interpersonal y el compromiso organizacional en la Financiera Compartamos de Lambayeque 2020? • ¿Cuál es la relación entre el sentido de pertenencia y el compromiso organizacional en la Financiera 	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación entre trato interpersonal y el compromiso organizacional en la Financiera Compartamos de Lambayeque 2020. • Determinar la relación entre el sentido de pertenencia y el compromiso organizacional en la Financiera Compartamos de Lambayeque 2020. 	<p>HIPOTESIS ESPECÍFICAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe una relación una relación directa entre el trato interpersonal y el compromiso organizacional en la Financiera Compartamos de Lambayeque 2020. • Existe una relación directa entre el sentido de pertenencia y el compromiso organizacional en la Financiera Compartamos de Lambayeque 2020. 	<p>VARIABLE 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compromiso organizacional <p><u>DIMENSIONES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Compromiso afectivo - Compromiso normativo - Compromiso de continuidad 	<p>Colaboradores de agencia</p> <p>MUESTRA:</p> <p>36 colaboradores, financiera Compartamos</p> <p>TÉCNICAS</p> <p>Encuesta/cuestionario</p> <p>PROCESAMINETO</p> <p>Exce l. SPS.</p>
---	---	---	--	--

<p>Compartamos de Lambayeque 2020?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación entre la retribución y el compromiso organizacional en la Financiera Compartamos de Lambayeque 2020? <p>Compartamos de Lambayeque 2020?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación entre la estabilidad y el compromiso organizacional en la Financiera Compartamos de Lambayeque 2020? <p>Compartamos de Lambayeque 2020?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación entre la retribución y el compromiso organizacional en la Financiera Compartamos de Lambayeque 2020. • Determinar la relación entre la estabilidad y el compromiso organizacional en la Financiera Compartamos de Lambayeque 2020. • Determinar la relación entre el trabajo en equipo y el compromiso organizacional en la 	<ul style="list-style-type: none"> • Existe una relación directa entre la retribución y el compromiso organizacional en la Financiera Compartamos de Lambayeque 2020. • Existe una relación directa entre la estabilidad y el compromiso organizacional en la Financiera Compartamos de Lambayeque 2020. • Existe una relación directa entre el trabajo en equipo y el compromiso organizacional en la 		
--	--	---	--	--

<ul style="list-style-type: none">• ¿Cuál es la relación entre el trabajo en equipo y el compromiso organizacional en la Financiera Compartamos de Lambayeque 2020?	Financiera Compartamos de Lambayeque 2020.	Financiera Compartamos de Lambayeque 2020.		
---	--	--	--	--