

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Clima y compromiso organizacional en compartamos financiera, agencia
Moshoqueque-2019

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR

Ileana Maria Gabriela Panta Quezada

ASESOR

Rafael Camilo Girón Córdova

<https://orcid.org/0000-0002-0381-083X>

Chiclayo, 2019

**Clima y compromiso organizacional en compartamos financiera,
agencia Moshoqueque-2019**

PRESENTADA POR

Ileana Maria Gabriela Panta Quezada

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR

Cecilia del Rosario Alayo Palomino
PRESIDENTE

Yesenia Aylen Serruto Perea
SECRETARIO

Rafael Camilo Girón Córdova
VOCAL

Dedicatoria

La investigación está totalmente dirigida a Dios, porque sin el nada sería posible.

A mi Madre Juana Quezada Vera, a mi Padre Luis Panta Boggio, a mi hermana Kristell Panta Quezada con su apoyo, comprensión y paciencia, quienes me dieron las fuerzas para seguir esforzándome para salir adelante y alcanzar mis metas.

A mi amado hijo Eduardo Aguilar Panta, quien es mi motivación para seguir esforzándome y superándome día a día.

Agradecimientos

Le agradezco al altísimo, porque gracias a él puedo llegar a dar un paso más a lo largo de mi trayectoria académica profesional, por concederme la serenidad y la firmeza necesarias para luchar y culminar con éxito esta etapa.

A mis padres Juana Quezada y Luis Panta, ya que me apoyaron en todo momento para lograr mis sueños, por haberme brindado su respaldo inquebrantable, en toda la carrera profesional y sobre todo para llevar a término este trabajo investigativo.

TURNITIN.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

13%

INDICE DE SIMILITUD

12%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
2	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Católica San Pablo Trabajo del estudiante	1%
5	creativecommons.org Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo Trabajo del estudiante	<1%
7	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1%
8	www.compartamos.com.pe Fuente de Internet	<1%
9	worldwidescience.org Fuente de Internet	

Índice

Resumen	6
Abstract	7
Introducción.....	8
Materiales y métodos	14
Resultados y discusión	16
Conclusiones	25
Recomendaciones	27
Referencias.....	28

Resumen

En primera instancia se propuso como objetivo principal determinar el Clima Organizacional y el Compromiso Organizacional de la empresa Compartamos Financiera Agencia Moshoqueque en el año 2019. Además adoptó una perspectiva cuantitativa, aplicada, descriptiva, no experimental-transversal, siendo realizada a los 68 trabajadores de la Agencia, con un muestreo no probabilística.

De igual manera, se utilizó la por cada variable un cuestionario y se repartió por medio de una encuesta. Se llega a la conclusión de que el clima organizacional dentro de la organización Compartamos Financiera Agencia Moshoqueque, se sitúa en una posición ventajosa; además, la Comunicación en la financiera, se puede concluir que se encuentra en un nivel favorable con tendencia a ser regular, ya que en esta dimensión se encontraron puntos críticos en la agencia, teniendo en cuenta que no existe una comunicación fluida entre las áreas; operaciones, crédito grupal y crédito individual.

Palabras claves: Clima Organizacional y Compromiso Organizacional

Abstract

Within the first instance, the main purpose was to identify the organizational structure climate and Organizational Commitment of the company Compartamos Financiera Agencia Moshoqueque in 2019. It also had a quantitative, applied, descriptive, non-experimental-transversal approach, being carried out on the 68 workers of the Agency, with a non-probabilistic sampling.

Likewise, a questionnaire was used for each variable and distributed through a within the survey, it is determined that the workplace climate within the company Compartamos Financiera Agencia Moshoqueque is at a favorable level; Furthermore, Communication in the financial sector can be concluded that it is at a favorable level with a tendency to be regular, since in this dimension critical points were found in the agency, taking into account indicating a lack of fluid communication among the areas; operations, team credit as well as individual credit.

Keywords: Organizational Climate and Organizational Commitment

Introducción

Alles (2010) sostiene que un clima organizacional favorable o desfavorable tiene repercusiones significativas para la empresa, tanto positivas como negativas. Así mismo las repercusiones no negativas, pueden hacerse mención logros, asociación, identificación, disciplina, colaboración, eficiencia, retención de empleados, plenitud, alineación y modernización. Además, la evaluación del clima organizacional da retroinformación sobre los factores que originan influencia en los componentes de la organización, lo que permite implementar modificaciones previstas en áreas como formación, recompensas, distinciones, avances laborales, cambios de posición y equilibrio laboral, así como realizar ajustes en la estructura organizacional.

Por su parte, Goleman (2012) afirma que, en el ámbito laboral, el compromiso organizacional es clave en aras de lograr una empresa. La esencia del compromiso radica en sincronizar los objetivos individuales con las metas de la entidad; es decir, para que una entidad consiga sus propósitos, necesita contar con el compromiso de sus empleados. Este compromiso se logra cuando existe un ambiente laboral de alta calidad, el cual está influenciado por factores como remuneración, salud y seguridad ocupacional.

En el contexto peruano, diversos estudios sobre el clima organizacional en distintas entidades indican que las impresiones de los colaboradores sobre su ambiente de trabajo determinan la capacidad productiva, eficacia y nivel de calidad en los servicios (Bulnes et al., 2004). Estas percepciones afectan cómo los individuos se sienten respecto a la organización y sus miembros, lo que se refleja en las prácticas laborales. Actualmente, para que las empresas alcancen sus metas, es esencial contar con un equipo de trabajo leal, motivado y colaborativo, lo cual requiere no solo la interacción entre las áreas de trabajo, sino también un clima organizacional apropiado para facilitar el logro de los objetivos.

El capital humano es considerado una ventaja competitiva a largo plazo, lo cual constituye algo crucial reconocer su importancia y dedicarle atención necesaria para generar un ambiente organizacional beneficioso. De igual manera hoy en día, la dedicación de los empleados en colaboración con la entidad es un recurso valioso, representando una de los principales métodos que el departamento de recursos humanos utiliza con el fin de evaluar el compromiso y conexión perteneciente a los trabajadores con la empresa (Chiang, Nuñez, Martín y Salazar, 2010). Por lo tanto, es fundamental que las entidades comprendan el nivel de dedicación que muestran sus colaboradores (Harter, Schmidt y Hayes, 2002), incluyendo la vinculación emocional, de continuidad y conformidad normativa.

De igual manera en el caso específico de Compartamos Financiera - Agencia Moshoqueque, se han identificado puntos críticos recurrentes, como la falta de desarrollo constante, tanto personal como profesional, lo que resulta en tareas diarias rutinarias y limitadas. Además, la interacción entre las diversas áreas de la organización se ha deteriorado, evidenciándose una falta de iniciativa en el desempeño de sus labores. La escasa colaboración, la carencia de compañerismo y la desconfianza son factores que no solo afectan el ambiente interno, sino que también impactan negativamente en el nivel del servicio ofrecido a los consumidores externos. Para ello se planteó lo siguiente ¿Cuál es el clima laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de Compartamos Financiera, Agencia Moshoqueque, en el año 2019?

Al mismo tiempo se estableció como meta principal determinar el clima laboral y compromiso organizacional en Compartamos Financiera agencia Moshoqueque, 2019, y como objetivos específicos, en primera instancia estará, describir los antecedentes de Compartamos Financiera Agencia Moshoqueque 2019; en segunda instancia, determinar el nivel de clima laboral y sus dimensiones (autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales) respectivamente en Compartamos Financiera; y por último, determinar nivel de las Dimensiones del Compromiso Organizacional (Afectivo, de Continuidad y Normativo) en Compartamos Financiera.

Por otro lado, la justificación de la investigación radica en la relevancia de conservar un ambiente positivo dentro de la empresa u organización y en fomentar un alto nivel de lealtad que mantienen los empleados, cuyo compromiso se refleja en la conducta del equipo en su esfuerzo por alcanzar la productividad en cada área, integrando al personal de operaciones, crédito grupal y crédito individual.

Esta investigación es relevante porque determinará el nivel de clima y el compromiso organizacional de los colaboradores de Compartamos Financiera, Agencia Moshoqueque mediante el uso de instrumentos; tal como son: el cuestionario de Clima Laboral de Sonia Palma (1999) y el cuestionario de Compromiso Organizacional de Allen y Meyer (1997), que permitirá la recopilar información mediante una serie de preguntas de modos de pensar y de sentir del personal de la organización.

Por lo cual, es fundamental que la entidad Compartamos Financiera Agencia Moshoqueque conozca su clima organizacional y el compromiso organizacional de su equipo de trabajo. Además, ésta beneficiará a futuras investigaciones relacionadas del mismo tema, de manera que sea brindada como un antecedente a su exploración, de la misma manera de contribuir con un

conocimiento teórico y práctico a Compartamos Financiera Agencia Moshoqueque y servirá de referencia a otras entidades.

Revisión de literatura

Antecedentes

De igual manera, diversos estudios sobre estas variables se presentan en todo el mundo; así es, por ejemplo, en México, Williams (2013) tuvo como propósito conocer la visión del equipo humano respecto al clima organizacional en dicha entidad, así mismo, evidenció que la falta de retroalimentación y comunicación efectiva afectaba la dedicación y la conexión emocional de los empleados, resaltando la necesidad de mejorar la comunicación y liderazgo organizacional para fortalecer la identificación del personal con la institución.

De igual manera, en Venezuela, Roa (2004) tuvo como objetivo diagnosticar el clima organizacional utilizando el modelo de Rensis Likert. Al mismo tiempo concluyo que, aunque la comunicación es clara y espontánea, solo la información proveniente de los niveles superiores es aceptada y valorada; además, aunque existe autonomía en las tareas y una apertura en la expresión de ideas, el desarrollo y capacitación de los empleados no reciben suficiente atención, lo que afecta su percepción sobre su crecimiento en la organización. Por otro lado, en Río Verde, México, Reyes, Gómez, López y Martínez (2012) tuvieron como propósito determinar el vínculo entre el ambiente organizacional y el nivel de compromiso de los colaboradores del Hospital General de Rioverde, donde pudieron llegar al resultado de que el grado de ambiente organizacional resulta ser medio, ligeramente superior al compromiso organizacional.

De igual forma, en Venezuela, Córdoba (2005) se propuso en identificar los niveles de compromiso organizacional que el personal temporal establece con la organización de trabajo temporal (ETT) y la organización contratante. Donde pudo denotar a través de sus hallazgos que no se presentan variaciones importantes en el grado de compromiso organizacional hacia ambas entidades, con un compromiso afectivo moderado debido a la falta de distinción entre ambas organizaciones. Además, que el compromiso continuo fue bajo, relacionado con la temporalidad del empleo, y el compromiso normativo mostró un nivel medio, ligado a la expectativa de ser incorporados a la empresa usuaria.

De igual manera, esta variables también han sido objeto en diversos estudios en el país, tal y como lo menciona Mancisidor (2016), en Perú, tuvo como planteamiento identificar cómo el ambiente organizacional se vincula con dichos rasgos de personalidad; simultáneamente, pudo llegar al resultado de que el clima organizacional favorece la autorrealización, con un 73.75%

de los empleados percibiendo oportunidades con el fin de impulsar el progreso personal y laboral, además de condiciones laborales y comunicación internas favorables. Así mismo, en Trujillo-Perú, Vásquez (2017) tenía como objetivo establecer el vínculo entre el ambiente organizacional y el rendimiento en el trabajo en la agencia Trujillo Centro de Compartamos Financiera. Así mismo, pudo concluir que los colaboradores muestran compromiso y buenas relaciones, además de contar con recursos y una infraestructura adecuada; sin embargo, factores como la falta de reconocimiento, capacitación insuficiente, favoritismos y ascensos injustos impactan el desempeño, especialmente en las áreas de motivación y liderazgo, sugiriendo áreas clave para mejorar en la organización.

Por otro lado, en Sullana-Perú, Abanto (2017) su propósito fue identificar la conexión entre compromiso organizacional y satisfacción laboral por empleados de un organismo de salud pública. Así mismo, pudo concluir que la gran parte de las personas muestran un bajo nivel de lealtad hacia la organización, con deficiencias significativas en su identificación y adhesión emocional hacia la institución. De igual manera, en Lima-Perú, Loli et al. (2015) se propusieron conocer la dedicación organizacional y el sentido de estabilidad de los profesionales en entidades tanto públicas como privadas, donde concluyeron que, si bien se presenta una tendencia beneficiosa al compromiso organizacional, un 25% de los empleados no se compromete plenamente, y un tercio no está seguro de permanecer en su organización.

Por contra parte, de las evidencias de trabajos de investigación sobre estas variables, en el plano internacional y nacional, se denota la importancia de estas variables, en trabajos dentro del sector local, tal y como lo menciona, en Chiclayo, Manayay (2017) que se propuso en diagnosticar el clima laboral en el Hotel Gran Sipán, así mismo pudo llegar a la conclusión a través de sus hallazgos que el clima laboral fue percibido como favorable, con alta satisfacción en autorrealización e involucramiento laboral debido al liderazgo participativo y la disposición de la gerencia para fomentar el crecimiento del personal. Del mismo modo, también en Chiclayo, Santa María et al. (2015) tuvieron como objetivo analizar la visión del ambiente laboral entre los empleados de una institución universitaria privada; así mismo, pudieron llegar a la conclusión de que el ambiente laboral resulta ser visto como muy favorable por el 34.83% de los empleados y desfavorable por un 10.11%, lo que sugiere la necesidad de fortalecer la administración del capital humano para mejorar el bienestar en el entorno laboral.

De igual manera, en Chiclayo, Martínez (2018) se estableció como objetivo diagnosticar el grado de compromiso organizacional entre los distribuidores independientes de Omnilife; así mismo, pudo concluir que el compromiso organizacional de estos distribuidores es de nivel medio, lo cual indica una relación positiva para la empresa, reflejando un sentido de pertenencia

moderado y cierta identificación con la organización. Al mismo tiempo, también en la misma ciudad, Chiclayo, Llatas et al. (2017) tuvieron como objetivo en común establecer el nivel de implicación organizacional entre el personal del restaurante "La Pileta del Fraile" del Jockey Club; así pues, mediante sus hallazgos pudieron llegar a la conclusión de que el compromiso organizacional representa mayormente afectivo, con un 46% de los empleados mostrando un vínculo afectivo hacia la organización, y posteriormente el compromiso hacia las normas al 43%, reflejando lealtad y sentido de obligación.

Bases teóricas

Por otro lado, es necesario hacer énfasis en poder entender que es el clima organizacional, por tal motivo se presentan a continuación definiciones de esta variable. Así pues, Méndez (2006) la define como Méndez (2006) describe el clima organizacional que es el entorno particular que caracteriza a una organización y que cada individuo percibe a partir de las condiciones presentes en su interacción social y dentro de la estructura organizacional. Así mismo, Chiavenato (2007) se refiere como al ambiente interno y a la dinámica general de una organización. Por otro lado, Marchant (2005) expresa que sí los empleados perciben el clima laboral de manera más satisfactoria, aumenta la probabilidad de que adopten comportamientos funcionales hacia la organización.

Al mismo tiempo, es relevante poner en contexto una evaluación factorial de la variable clima organizacional, para ello, se tomó en cuenta el análisis de Palma (2024), quien sostiene que se determina mediante 5 factores, los cuales se expresan a continuación. En primer lugar, está la autorrealización, que se refiere a la visión del empleado sobre las ventajas posibles que el entorno laboral da para su mejora en aspectos personales y de carrera en relación con sus funciones actuales y sus metas futuras, permitiéndole así progresar y lograr una sensación de realización. En segundo lugar, está el involucramiento laboral, consiste en la alineación y dedicación de los trabajadores hacia los valores de la organización, impulsándolos a contribuir activamente al logro de objetivos y a un desempeño eficaz. En otras palabras, los trabajadores muestran una sólida dedicación hacia el desarrollo y la prosperidad de la entidad. En tercer lugar, está la supervisión, se refiere a las percepciones del empleado respecto a la utilidad y relevancia de sus supervisores dentro del ámbito laboral se reflejan en la relación de respaldo y guía que estos brindan en las tareas diarias, lo cual contribuye a incrementar tanto la productividad como la calidad del servicio ofrecido. Además, la supervisión genera un nivel de tensión controlada que potencia el desempeño de numerosos colaboradores. En cuarto lugar,

está la comunicación, se refiere a la percepción sobre la efectividad, transparencia, consistencia y exactitud de los datos relevante tanto para el sistema interno de la entidad como para la asistencia a los usuarios y consumidores. Y por último, en quinto lugar, está las condiciones laborales, se trata de la validación de que la entidad ofrece los Herramientas materiales, presupuestarias y de soporte psicosocial esenciales para que las labores asignadas puedan llevarse a cabo eficientemente, facilitando así un mejor desempeño. Las condiciones laborales abarcan no solo la remuneración, sino también diversos elementos que la organización debe proporcionar para asegurar un trabajo de calidad, lo que favorece el crecimiento de la productividad y al progreso de la entidad.

Por otro lado, es necesario hacer énfasis en poder entender que es el compromiso organizacional, por tal motivo se presentan a continuación definiciones de esta variable. Así pues, Meyer y Allen (1997) la definen como una condición psicológica que describe la conexión entre el trabajador y la entidad, influyendo en su decisión de permanecer en ella o buscar su desvinculación. Así mismo, Chiavenato (2006) afirma que es la manera en la cual un individuo se relaciona con la entidad y desarrolla un vínculo con ella, manifestando así su intención de continuar activamente como parte de sus objetivos y metas. Por último, Robbins (2009), como la actitud de un individuo hacia su empresa, evidenciada en su lealtad, identificación y cooperación constante con la organización.

Por otro lado, según Amoros (2007), esta variable trasciende la lealtad, abarcando una participación activa en el alcance de los objetivos empresariales, ya que refleja una postura holística que va más allá del bienestar laboral, al aplicarse a toda la entidad y no únicamente al puesto de trabajo. Por ello, intervienen diversos factores, algunos con efectos positivos y otros negativos.

Al mismo tiempo, es relevante poner en contexto un análisis factorial de la variable compromiso organizacional, para ello, se empleó el análisis de Meyer y Allen (1997), quien sostiene que se determina mediante 3 factores, los cuales se expresan a continuación. En primera instancia está, el compromiso afectivo (deseo), alude a las conexiones emocionales que las personas desarrollan con la entidad representan su apego afectivo, impulsado por la satisfacción de sus necesidades, su identificación y compromiso con la empresa. Al mismo tiempo está el compromiso continuo (necesidad) el cual surge cuando ciertas acciones o situaciones aumentan los gastos vinculados a abandonar la entidad, lo cual genera en el empleado un apego de naturaleza material, ya que reconoce estos costos y, en consecuencia, fortalece su vínculo con la empresa. Y por último se encuentra el compromiso normativo (deber) este compromiso se define como la sensación de responsabilidad o compromiso de

permanecer en la entidad, originado por el proceso de socialización experimentado por el empleado. Dicho proceso Conlleva la observancia de las reglas, el aprecio por los grupos de los que se forma parte, la fidelidad hacia la organización y la apreciación de las inversiones que la empresa ha hecho en su crecimiento personal.

Materiales y métodos

De igual manera, este estudio adoptó un enfoque cuantitativo porque su propósito fue medir de manera objetiva y sistemática las opiniones de los empleados hacia el clima y compromiso organizacional en la empresa: así mismo, utiliza para establecer patrones y relaciones, permitiendo un análisis objetivo y sistemático de la información (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010). A demás fue de tipo aplicada, porque buscó utilizar teorías y conceptos existentes sobre clima y compromiso organizacional para analizar su cumplimiento y manifestación en un contexto real y específico: el de la agencia Moshoqueque de Compartamos Financiera. De igual manera fue de nivel descriptivo porque se centró en observar y detallar las características actuales del clima y compromiso organizacional dentro de la agencia, sin manipular variables o buscar relaciones causales. Por otro parte presentó un diseño no experimental y transversal debido a que se llevó realizado sin alterar las variables y se enfocó en observar los eventos en su contexto natural.

De igual forma, se tuvo como población a todos los 68 Colaboradores de Compartamos Financiera, Agencia Moshoqueque; así mismo, tuvo como muestra poblacional al conjunto completo de la población, es decir a los 68 colaboradores, quiere decir que es un censo; mediante un muestreo de tipo no probabilístico, ya que buscó que el enfoque cualitativo llevara a aplicar las encuestas a los 68 trabajadores de Compartamos Financiera S.A. Agencia Moshoqueque. Hernández, Fernández y Baptista, (2014). Por otro lado, no se utilizó ningún tipo de criterios de inclusión o exclusión, puesto que fueron encuestados todos los trabajadores de Compartamos Financiera, Agencia Moshoqueque, que se encontraron laborando en los meses de Abril y Mayo 2019.

De igual forma la recolección de información se llevó a cabo a través de una encuesta, a través de dos cuestionarios como técnica, en el cual el primero que fue dirigido para medir el clima laboral, del propuesto por Sonia Palma, que estuvo compuesto por 50 ítems utilizando una escala de Likert de varios puntos; así mismo, para el compromiso organizacional, fue del propuesto por Allen y Meyer compuesto por 18 ítems por la misma escala de Likert. Así mismo, para medir la validez y confiabilidad se hizo se realizó por medio del Alfa del de Cronbach, a

través del programa SPSS STATIC 24 en una prueba piloto a otros trabajadores de otro banco. Donde se encontró que el Alfa del instrumento de clima organizacional con 0.977 (Ver Anexo 7) y de compromiso organizacional con 0.934 (Ver Anexo 8) lo cual indica que existe consistencia y confiabilidad en los instrumentos. De igual forma se realizaron las baremaciones de clima y compromiso organizacional (Ver Anexo 10). Por otro lado, se realizó la validez de constructo de Clima Organizacional, en la que se evidencia que las cargas factoriales fueron mayores a 0.90 y además cada elemento se ubicó con su respectiva dimensión. A excepción de las dimensiones de involucramiento laboral, en el ítem 2 y 3, que se han registrado valores ligeramente inferiores: 0,865 y 0,735 respectivamente. Por otro lado, en la dimensión de Supervisión, en el ítem 6 y 9, se obtuvieron valores de 0,777 y 0.896 cada uno, en la dimensión de Comunicación, en el ítem 1, se obtuvo un valor de 0.802 y en la dimensión de Condiciones Laborales, en el ítem 8, se obtuvo el valor más bajo que es de 0.691 (Ver Anexo 11). Así mismo se realizó la Validez de constructo: Validez divergente mediante el método de cargas cruzadas, donde en la matriz de Componente Rotado, la validez discriminante se puede observar al comparar las cargas factoriales de todas las dimensiones. Esto implica que la carga factorial de un ítem en una dimensión debe ser superior a la carga factorial del mismo ítem en las otras dimensiones (Ver Anexo 12).

Por otro lado se realizó la validez de constructo de compromiso organizacional, en el que se evidencia que las cargas factoriales fueron mayores a 0.800 y además, cada elemento se encuentra ubicado correspondiente a su respectiva dimensión. Salvo en las dimensiones de compromiso afectivo, en el ítem 5, que se ha obtenido un valor algo más bajo 0,665, en la dimensión de Compromiso de Continuidad, en el ítem 1 y 2, se obtuvo valores de 0,775 y 0,598 respectivamente, en la dimensión de Compromiso Normativo, en el ítem 1 y 4, se obtuvieron cifras inferiores de 0,633 y 0,750 cada uno. (Ver Anexo 13)

Además, se realizó la validez divergente mediante el método de cargas cruzadas, donde en la matriz de Componente Rotado, la validez discriminante se puede observar al analizar las cargas factoriales de todas las dimensiones. Esto implica que la carga factorial de un ítem en una dimensión debe ser superior a la carga factorial del mismo ítem en las otras dimensiones. (Ver Anexo 14)

Por otro lado, para analizar los resultados que se obtuvieron, se empleó el programa Microsoft Office – Excel 2013 en donde se realizó el llenado de los datos, luego de ello pasaron a otro

análisis estadístico por medio del programa SPSS STATIC 24. Así mismo se aseguró la confidencialidad de los cuestionarios, resguardando la identidad de los participantes, y se les comunicó que los resultados se utilizarían para evaluar el nivel de clima y compromiso organizacional de la institución financiera.

Resultados y discusión

Descripción de la Empresa, Historia de Compartamos Financiera en 1992, comenzamos nuestra trayectoria a través de la ONG Hábitat Arequipa Siglo XXI, impulsada por un grupo de empresarios arequipeños con el objetivo de proporcionar viviendas dignas a grupos de peruanos, principalmente migrantes de bajos recursos, con el fin de lograr mejoras significativas en su calidad de vida. En 1998, a partir de esta experiencia, se funda Edpyme Crear Arequipa para apoyar el desarrollo de la pequeña y microempresa.

A pesar de ser la entidad más pequeña del sistema financiero nacional, hemos crecido gradualmente y, a inicios del nuevo milenio, la empresa estaba en condiciones de expandir su área de operaciones a la ciudad de Lima. Somos el primer caso en el que una entidad financiera creada en una provincia aumenta su presencia en el competitivo sector de las microfinanzas en la capital del país.

En 2009, agradecemos a nuestros socios y cooperantes, a nuestros colaboradores y, especialmente, a nuestros clientes, por convertirnos en un motor de progreso. Con nuestra llegada a Lima, nos transformamos en Financiera CREAR. Los valiosos conocimientos que nuestros colaboradores adquirieron, fruto de su esfuerzo y experiencia en el ámbito financiero, se convirtieron en una herramienta poderosa que, con determinación y confianza, fue forjando nuestra identidad y ventaja competitiva, elementos que atrajeron a más donantes, cooperantes y asistencia técnica. En, 2011 de esta manera, nuestra posición en el sistema financiero se convirtió en un atractivo significativo para Compartamos S.A.B. de C.V. en México, y en 2011 nos unimos a Gentera. En 2013, renovamos nuestra imagen al convertirnos en Compartamos Financiera, resultado de años de esfuerzo dedicados al crecimiento de nuestros clientes y al valor que otorgamos a las personas. Nuestro compromiso es continuar trabajando en una inclusión financiera eficiente y ofrecerte las mejores herramientas.

Nuestra meta es eliminar la exclusión financiera. Mediante la inclusión financiera de los segmentos desatendidos, buscamos generar tres tipos de valor para las personas: social, económico y humano. Tales son como: Valor social, brindando oportunidades de inclusión financiera en el menor tiempo posible y compartiendo los beneficios generados con las

comunidades en las que operamos. Valor económico: Desarrollando modelos comerciales innovadores, eficientes y rentables que permitan a los trabajadores beneficiarse. Valor humano: Creyendo en el colaborador y en su desarrollo, y que a través de la educación financiera se utilicen soluciones financieras a tu favor.

De igual forma su visión ser líderes en servicios financieros en Perú, proporcionando servicios de ahorro, crédito, seguros y pagos. Nuestra filosofía se basa en la vivencia de seis valores que nos guían éticamente hacia nuestro propósito: Persona: Es el núcleo de nuestros valores, ya que reconocemos su dignidad y valor inherente; la consideramos un fin en sí misma y nunca un medio. Servicio: Practicamos este valor al dar lo mejor de nosotros para generar el mayor beneficio posible. Responsabilidad: Mantenemos nuestra palabra y aceptamos las consecuencias de nuestras acciones. Pasión: Nos dedicamos con amor a todo lo que hacemos. Trabajo en equipo: Colaboramos con todos para alcanzar más. Rentabilidad: Hacemos más con menos, siendo productivos y eficientes para ofrecerte un mejor servicio.

Por otro lado, los productos que tiene son Crédito Individual : Dinero para ti que involucra “efectivo” y “vivienda”. Dinero para tu negocio que involucra a “Pyme”, “Consolidación de Deuda”, “Activo Fijo”, “Construye”, “Empresario”, “Súper Fácil”, “Agro”. Por otro lado, está el Grupal: Dinero para tu negocio que involucra a “Súper Mujer”. Ahorros que involucra a “Depósito a Plazo Fijo”, “Fondo Vivo Tranquilo”, “Cuenta Crece Libre”, “Cuenta Emprendedores”, “Cuenta Súper Mujer”, “Cuenta de Ahorros Simple”, “CTS”. De igual manera está Seguros que está dentro del mismo: “Individual”, “Grupal”.

Al mismo tiempo los servicios que ofrece son: Tarjetas de Débito, Tipo de Cambio, Transferencias, Bim, Canje de Cheques. De igual forma las Áreas, Agencia Moshoqueque se distribuyen de la siguiente manera: Operaciones: Actualmente dentro del área trabajan 11 colaboradores (1 jefa de operaciones, 3 asesoras de plataforma servicio, 2 auxiliares de crédito grupal, 4 representantes de servicio al cliente, 1 Capacitador de Canales). Crédito Grupal: con un total de 28 trabajadores (1 Gerente de Agencia, 4 jefes de crédito, 23 asesores de crédito grupal). Crédito Individual (1 Gerente de Agencia, 3 jefes de Crédito, 25 Asesores de Crédito Individual).

De igual manera, la Determinación el Clima Organizacional según sus dimensiones. A continuación se indican los resultados de la aplicación del Cuestionario de Clima Organizacional de la doctora Sonia Palma, el cual se distribuyó en las dimensiones:

Autorrealización, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales. Se señala los promedios respectivos por cada uno de los ítems, después de haber analizado la percepción de los trabajadores de Compartamos Financiera, Agencia Moshoqueque 2019, frente a las dimensiones de esta variable.

Tabla 1.

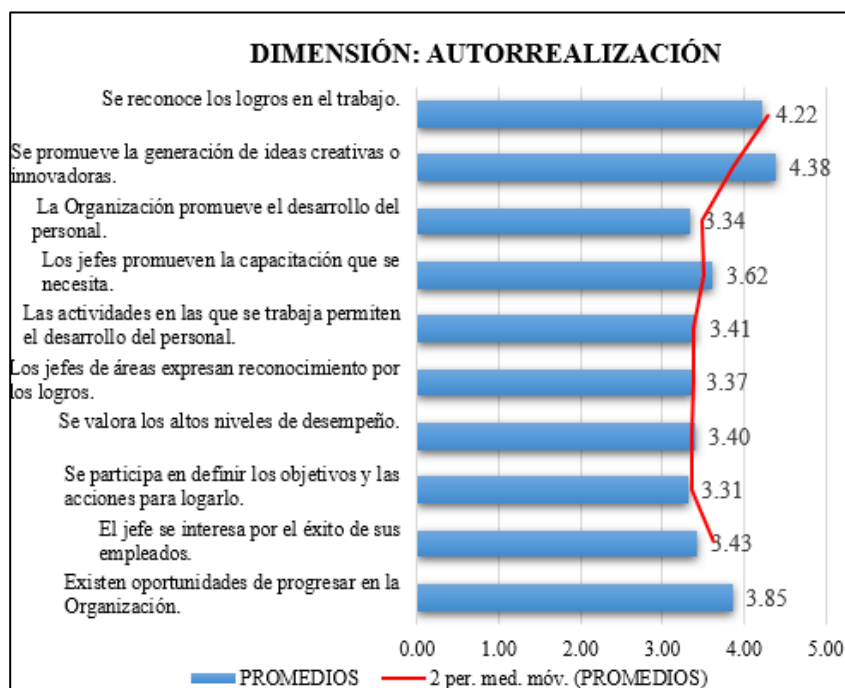
Resultado General, Clima Organizacional

	AUTOREALIZACIÓN	INVOLUCRAMIENTO LABORAL	SUPERVISON	COMUNICACIÓN	CONDICIONES LABORALES	CLIMA ORGANIZACIONAL
Media	36.3235	40.5147	40.0441	38.1029	40.7500	195.7353
CATEGORIA	FAVORABLE	FAVORABLE	FAVORABLE	FAVORABLE	FAVORABLE	FAVORABLE
Desv. Desviación	10.83036	6.97435	7.12246	8.97948	6.62509	39.13452

Fuente: Elaboración Propia

Figura 1

Dimensión Autorrealización



Nota. En la investigación, la dimensión autorrealización, se obtuvo 36.32 como suma de los promedios de cada ítem, esta suma se ubica entre los intervalos, 34-41, el cual indica un resultado favorable, sin embargo, fue el indicador más bajo respecto a las demás dimensiones de clima organizacional. Así mismo, El análisis de los promedios por ítem en la dimensión de

autorrealización revela que los aspectos más destacados son "se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras" con un promedio de 4.38 y "se reconocen los logros en el trabajo" con 4.22. Esto indica que en Compartamos Financiera, agencia Moshoqueque, la mayoría de los empleados creen que pueden contribuir con ideas innovadoras para el desarrollo diario y que la empresa se preocupa cada vez más por reconocer sus logros, lo que fomenta un clima positivo que motiva a los trabajadores a esforzarse por ser reconocidos.

Sin embargo, se identificaron promedios más bajos en ítems como "se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos" con un promedio de 3.31, y "la organización promueve el desarrollo del personal" con 3.34. Esto sugiere que, aunque se valoran las ideas creativas, estas no se utilizan para establecer objetivos organizacionales. Además, los empleados expresan que no sienten que existan suficientes oportunidades de ascenso y que sus jefes no se interesan por su desarrollo personal o profesional, lo que puede llevar a un estado de conformismo en el desempeño de sus labores.

Figura 2

Dimensión Involucramiento Laboral



Nota. El análisis de datos aplicado a Compartamos Financiera revela que, en la dimensión de involucramiento laboral, el 40.51% de los empleados considera que están comprometidos con el éxito de la organización. Un aspecto destacado es la claridad en la definición de visión, misión y valores, con un promedio de 4.54. Además, los trabajadores se sienten responsables

de alcanzar sus metas, reflejando un promedio de 4.47 en relación a sus logros laborales. Sin embargo, se identificó que los empleados perciben que no se mejoran continuamente los procesos en la oficina, obteniendo un promedio de 3.31, lo que se atribuye al estrés diario y a los conflictos recurrentes entre las áreas de créditos y operaciones debido al incumplimiento de metodologías establecidas. Por otra parte, el cumplimiento de actividades laborales se considera poco estimulante, con un promedio de 3.50, lo que sugiere la necesidad de abordar estos problemas para mejorar el ambiente de trabajo.

Figura 3

Dimensión Supervisión



Nota. En la dimensión de Supervisión, se obtuvo un promedio de 40.04, lo que indica un resultado favorable según la tabla de baremación de Sonia Palma, evidenciando un acompañamiento continuo por parte de jefes y gerentes en la organización. Los ítems que destacan son la claridad en la definición de objetivos de trabajo y la realización de tareas conforme a métodos establecidos, con promedios de 4.44 y 4.62, respectivamente. Esto sugiere que los empleados tienen metas diarias y mensuales claras. No obstante, los trabajadores perciben que el apoyo brindado por sus superiores para superar obstáculos es moderado, con un promedio de 3.35. Además, la percepción sobre la preparación necesaria para llevar a cabo sus

funciones es también baja, con un promedio de 3.40, indicando que no reciben capacitación constante para adaptarse a los nuevos procedimientos establecidos.

Figura 4

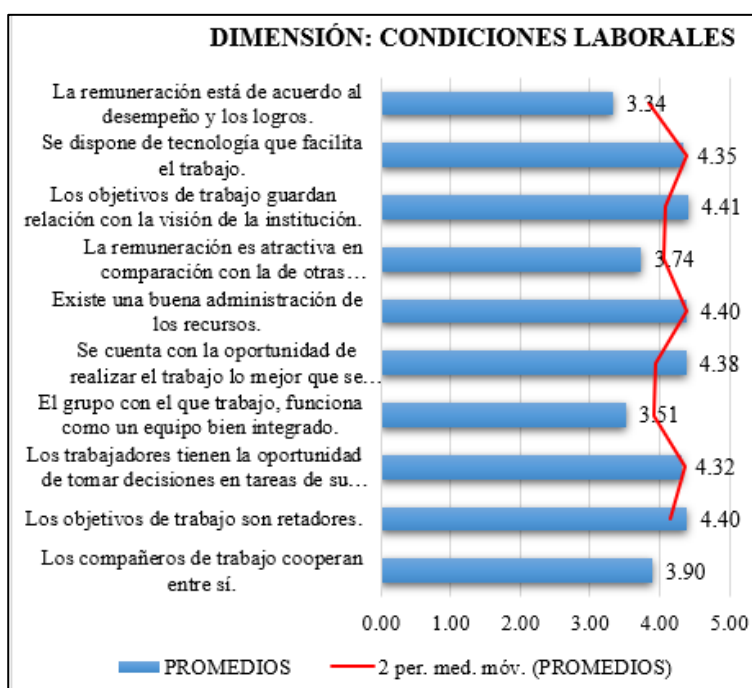
Dimensión Comunicación



Nota. En la investigación realizada en Compartamos Financiera, Agencia Moshoqueque, se obtuvo un resultado favorable con un promedio de 38.10, aunque esta dimensión presenta el segundo puntaje más bajo en la Variable de Clima Organizacional. Un factor que impacta negativamente el clima es la comunicación, que tiene un promedio de 3.15, lo que indica que la información no fluye adecuadamente entre las áreas, generando malentendidos en la realización de las actividades diarias. Sin embargo, los empleados perciben una buena colaboración entre el personal de las diferentes oficinas, obteniendo un promedio de 4.37, lo que sugiere que, a pesar de los problemas de comunicación, se trabaja en conjunto especialmente cuando se trata de cumplir objetivos.

Figura 5

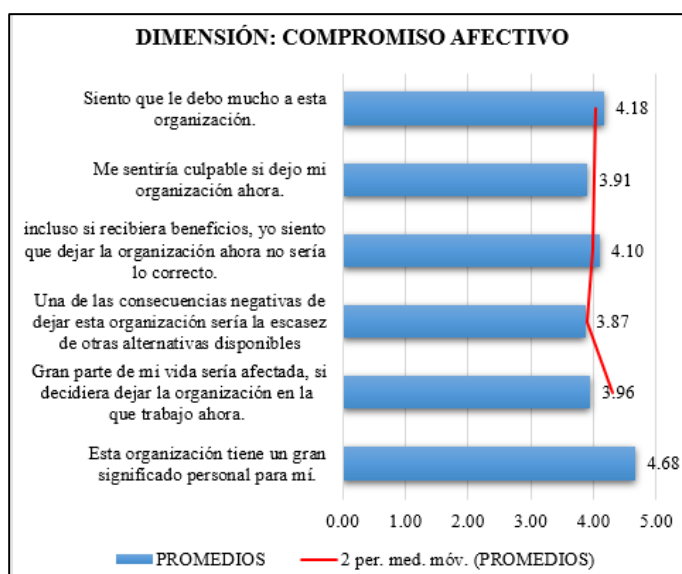
Dimensión Condiciones Laborales



Nota. En base a los resultados obtenidos, se puede destacar destacó un promedio de 4.40 en ítems relacionados con la naturaleza desafiante de los objetivos de trabajo y la buena administración de recursos, lo que sugiere que la mayoría de los colaboradores encuentran las metas estimulantes y cuentan con los recursos necesarios para alcanzarlas. Sin embargo, en cuanto a las remuneraciones, se registraron promedios más bajos en las percepciones de que la remuneración está alineada con el desempeño (3.34) y que es atractiva en comparación con otras organizaciones (3.74). Esto indica que los colaboradores tienen una percepción regular sobre sus sueldos, mostrando descontento, especialmente con los ingresos variables, lo que podría motivarlos a buscar oportunidades en otras empresas que ofrezcan mejores condiciones salariales. Además, en relación al trabajo en equipo, se obtuvo un promedio de 3.51, lo que sugiere que los colaboradores no se sienten completamente satisfechos con su equipo, ya que pueden surgir conflictos entre jefes y subordinados o entre compañeros, aunque se observa cierta cooperación entre ellos.

Figura 6

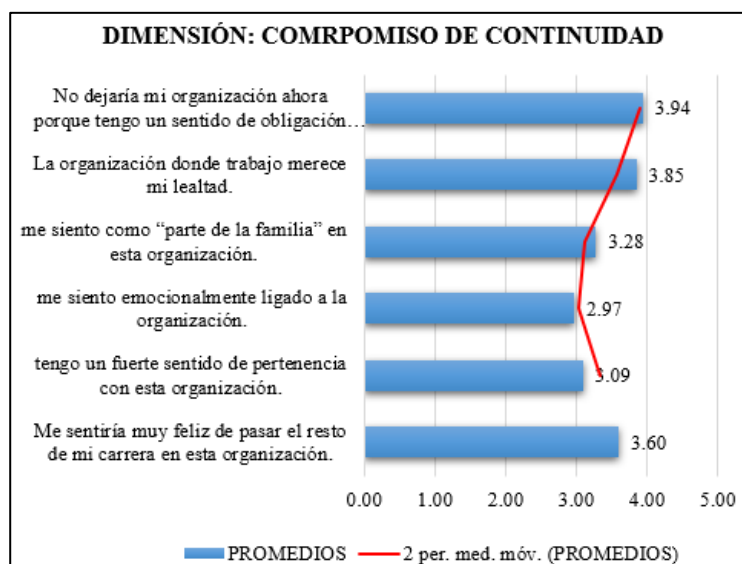
Dimensión Compromiso Afectivo



Nota. Según los resultados mostrados en la figura N°6 los promedios más altos fueron 4.68 y 4.18 en las afirmaciones "Esta organización tiene un gran significado personal para mí" y "Siento que le debo mucho a esta organización", respectivamente, lo que sugiere que los empleados sienten un apego emocional relacionado con la satisfacción de sus necesidades y disfrutan de su permanencia en la empresa. Sin embargo, los colaboradores también perciben que una de las consecuencias negativas de abandonar la organización sería la falta de alternativas en otras empresas, lo que se refleja en un promedio de 3.87 en este aspecto.

Figura 7

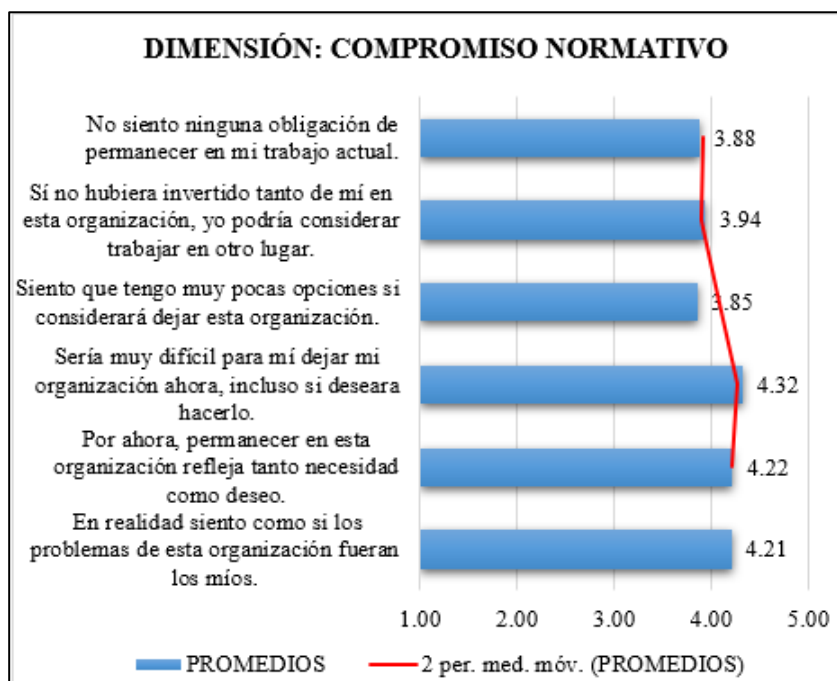
Dimensión Compromiso de continuidad



Nota. El análisis de datos de la investigación mostró que el promedio de la dimensión de compromiso continuo fue de 3.46, lo que se clasifica como un nivel bajo. Esto sugiere que los trabajadores no abandonan la organización debido a la falta de oportunidades externas y porque han invertido tiempo y recursos en su capacitación para avanzar en la empresa. Los promedios más bajos se registraron en los ítems "me siento emocionalmente ligado a la organización" (2.97) y "tengo un fuerte sentido de permanencia con esta organización" (3.09), lo que indica una débil relación emocional con la financiera. Sin embargo, se destacaron puntajes más altos en los ítems "la organización merece mi lealtad" (3.85) y "no dejaría mi organización ahora porque tengo un sentido de obligación con las personas que trabajan conmigo" (3.94). Estos resultados, en un nivel medio, indican que los colaboradores se sienten obligados a permanecer en la empresa más por sus compañeros que por un compromiso personal.

Figura 8

Dimensión Compromiso Normativo



Nota. Los resultados de la investigación, arrojaron un promedio de 4.07, siendo este un nivel bajo para la dimensión de compromiso normativo, indicando que los colaboradores no han desarrollado un sentido de permanencia, ya que sienten que no tienen ninguna deuda con la organización ya sea por alguna recompensa o por alguna oportunidad brindada. En los ítems de la dimensión se obtuvo como promedios más bajos con 3.85 a siento que tengo muy pocas opciones si considerara dejar la organización, ya que fuera de ella no existen otras oportunidades para poder desarrollarse. y con 3.88 a no siento ninguna obligación de

permanecer en mi trabajo actual. Como promedios más alto se obtuvo 4,32 indicando que sería muy difícil para mí dejar mi organización ahora, incluso si deseara hacerlo y un promedio de 4,22 a, por ahora, permanecer en esta organización refleja tanto necesidad como deseo. Se relacionan ambas respuestas, ya que por necesidad los trabajadores se les haría difícil dejar la organización.

Conclusiones

Se establece que el entorno organizacional en la empresa Compartamos Financiera Agencia Moshoqueque, se encuentra en un nivel favorable, habiendo obtenido un puntaje de 195.74 ya que llega a satisfacer a los colaboradores en sus diversas dimensiones, siendo la más resaltante, condiciones laborales

Respecto a la dimensión de Autorrealización, su nivel fue favorable con un 36.32, siendo la dimensión con más bajo promedio con una tendencia a ser un nivel regular, considerando la opción de desarrollo tanto personal como profesional en un nivel menor, la empresa reconoce los éxitos y logros de los colaboradores, otorgándoles diplomas de reconocimientos, cursos de capacitación, diversos viajes, la empresa da oportunidades de desarrollo para sus colaboradores, pero en muchas ocasiones los trabajadores sienten que no pueden realizar una línea de carrera, sintiéndose inferiores al resto de colaboradores, consideran muchas actividades como rutinarias y limitadas y esto podría llegar ser negativo para la empresa.

En referencia a la dimensión de Involucramiento laboral, se concluye que se encuentra en un nivel favorable con un promedio de 40.51, los trabajadores están comprometidos con alcanzar el éxito de la Financiera, involucrándose con la visión, el propósito y la mística (valores) de la organización, teniendo en claro los objetivos y las metas establecidas, cabe mencionar que la percepción que tienen los colaboradores en la oficina es que las cosas no mejoran día a día debiéndose al conflicto que existe entre las diversas áreas, influyendo negativamente en que las tareas realizadas no resulten estimulantes.

En cuanto a la dimensión de Supervisión, se obtuvo un nivel favorable, concluyendo que los colaboradores tienen autonomía para poder decidir tomar alguna acción que ayudara a resolver problemas y situaciones complicadas con respecto al trabajo diario en la organización, existe una capacitación constante, considerando charlas, encuentros y cursos virtuales. En la financiera existe un acompañamiento continuo por parte de los jefes de crédito para el cumplimiento de metas, pero la percepción de los trabajadores es que el apoyo brindado para afrontar las barreras que aparecen diariamente es moderado.

Con respecto a la Comunicación en la financiera, se puede concluir que se encuentra en un nivel favorable con tendencia a ser regular, ya que en esta dimensión se encontraron puntos críticos en la agencia, teniendo en cuenta que no existe una comunicación fluida entre las áreas; operaciones, crédito grupal y crédito individual, sin embargo se considera que realmente se observa colaboración entre el personal de las diversas oficinas, resaltando que existen 6 oficinas en la región y cuando se trata de colaborar una con otra, si se realiza, sobre todo cuando está de por medio el cumplimiento de los objetivos.

Para la dimensión de Condiciones laborales, con concluyo que está en una posición positiva siendo la dimensión con mayor promedio de toda la variable, ya que la empresa otorga todos los recursos e implementos a los colaboradores para poder cumplir con los objetivos y realizar sus actividades diarias, considerando estos como retadores. Algunos de los colaboradores tienen una percepción regular sobre las remuneraciones, no estando contentos en particular con los sueldos variables de acuerdo al desempeño y al logro de metas, ya que en lugar de que las remuneraciones tengan una tendencia a aumentar, estas disminuyen significativamente a lo largo del tiempo.

De igual manera se establece que el Compromiso organizacional en la empresa Compartamos Financiera Agencia Moshoqueque, se encuentra en un nivel bajo, ya que en el Compromiso afectivo se obtuvo un nivel medio, Compromiso de continuidad y Compromiso normativo un nivel bajo, indicando que los colaboradores no se sienten comprometidos en la organización.

Con respecto al Compromiso Afectivo, se concluyó que los colaboradores tienen un nivel medio o regular de compromiso, siendo este el más resaltante, considerando el vínculo emocional con la empresa no muy resaltante, ya que parte de ellos sienten que llegan a satisfacer sus necesidades, disfrutando regularmente su permanencia en la organización, comprometiéndolos en los buenos y malos momentos de la organización.

Por otro lado, en lo que se refiere a la dimensión de Compromiso de continuidad, se obtuvo un nivel bajo, indicando que los trabajadores están de acuerdo en que es difícil dejar su trabajo en este momento así quieran hacerlo, pero si considerando hacerlo más adelante, el cual no es un factor favorable para la organización, también tienen en cuenta la inversión que realizaron para su desarrollo personal y profesional el cual tendrían un costo mayor si es que llegan a dejar la empresa.

Para el Compromiso normativo, se concluyó que existe un nivel bajo, describiendo que los colaboradores no son leales a la empresa, lo cual es un factor negativo. Considerando de manera regular que no tienen la oportunidad de hacer línea de carrera, llevándolos a la búsqueda de un

nuevo empleo con mejores horarios y salarios. Refiriéndose a la reciprocidad los colaboradores indican que perciben que tienen beneficios que son brindados por la organización, pues es por ellos que se crean sentimientos de obligación, por lo cual existe una motivación que los lleva a valorar a la organización.

Recomendaciones

Es necesario de los jefes de la empresa trabajen en conjunto para mantener un buen clima organizacional, para así fortalecer los puntos críticos que se puedan presentar en el transcurso del tiempo.

Generar una cultura organizacional, involucrando a los trabajadores con los propósitos, visión y mística de la empresa, desarrollando los valores institucionales, al mismo tiempo definiendo claramente las metas y los objetivos, así como también las funciones del personal en las diversas situaciones.

Mejorar la comunicación entre las diversas áreas, tanto operaciones, crédito grupal y crédito individual, donde se les permita a los trabajadores expresarse libremente y participar sin temor en los procesos de toma de decisiones, acuerdos de agencia, con el fin de obtener una retroalimentación adecuada.

Se recomienda, fomentar el liderazgo por parte de los jefes de crédito y gerentes de agencia, ya así influir en los colaboradores de una manera positiva, contribuyendo a una motivación trascendental, pues el dinero no es la única manera de retribución.

Crear un vínculo afectivo que permita a los colaboradores un involucramiento emocional con la empresa, para que puedan sentirse orgullosos de permanecer a ella, interesándose en el bienestar de la organización, cooperando en las diversas situaciones.

Fortalecer el vínculo colaborador-empresa, para que puedan conseguir un sentimiento de reciprocidad por parte de los trabajadores, obteniendo así un personal comprometido con los objetivos de la organización. Reafirmando la lealtad de los trabajadores, haciendo posible su desarrollo personal y profesional, para así aprovechar el talento del personal y no busquen otras opciones fuera de la empresa, obteniendo una ventaja competitiva a lo largo del tiempo.

Referencias

- AMOROS, Eduardo. (2007). “Comportamiento Organizacional”, Escuela de Economía, Perú, p. 73
- Cordoba, E. (2005). Compromiso organizacional en empleados contratados por empresa de trabajo temporal (ETT), Universidad católica Andres BelloCaracas, Venezuela.
- Chiavenato, I. (2002). Gestión del Talento Humano El nuevo Enfoque de los recursos humanos en las organizaciones. Bogotá Colombia: Mc Graw Hill.
- Cuadrado, C. (2007). Protocolo y comunicación en la empresa y los negocios. España: FC.
- Escudero, M. (2011). Gestión comercial y servicio de atención al cliente (novedad 2011). España: Paraninfo.
- Frías, P. (2001). Desafíos de modernización de las relaciones laborales: Hacia una nueva cultura y concertación empresarial. Santiago de Chile: Lom.
- García, A. (2015). Síndrome de burnout y compromiso organizacional en trabajadores de un grupo importador de vehículos menores – región norte 2012 (tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.
- Jiménez, E. & otros (2009). Cultura trabajo-familia y compromiso organizacional en empresas de servicios. Psicología en estudio. 14,4. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articuloBasic.oa?id=287122129013>
- Lima - Perú. Palma, S. (2004). Escala Clima Laboral CL – SPC: Manual. Lima.
- Meyer, J.P. & Allen, N.J. (1997). Commitment in the workplace: Theory, research and application. London: Sage publications.
- Meyer, J. y Allen, N. (1997). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization. Journal of applied psychology, 78(4), 538.
- Meyer, J. y Allen, N. (1997). Commitment in the workplace: Theory, research and application. London: Sage publications.
- Marchant, L. (2005). Actualizaciones para el desarrollo organizacional. Primer seminario

Viña del Mar. Chile: Edita

- Mowday, R.T.; Porter, L. and Steers, R.M. (1982): Employee-Organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism and turnover, Nueva York, Academic Press.
- Omar, A. & Florencia, A. (2008). Valores personales y compromiso organizacional. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 13(2), 353-372.
- Pérez, E. (2016). El clima organizacional y su influencia en el compromiso organizacional: caso Sipán distribuciones S.A.C. (tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.
- Palma (2009). La motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias.
- Recio, R., Gómez, D., López, H. y Martínez, E. (2012). Compromiso y clima organizacional: caso de estudio del Hospital General de Rio Verde, S.L.P. *Revista de Psicología y Ciencias del Comportamiento*, 3(2), Julio Diciembre 2012. San Luis Potosí, México.
- Robbins, S. (2003). Comportamiento organizacional, conceptos, controversias y aplicaciones. México D.F.: Editorial Prentice Hispanoamericana.
- Robbins S. y Judge T. (2009) Comportamiento Organizacional 13^o Edición, México Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A. 79

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título	Formulación del problema	Objetivo General	Variable	Dimensiones	Metodología	Técnicas	Instrumento
CLIMA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN COMPARTAMOS FINANCIERA, AGENCIA MOSHOQUEQUE-2019	¿Qué relación existe entre clima laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de Compartamos Financiera, Agencia Moshoqueque, en el año 2019?	DETERMINAR LA RELACION ENTRE CLIMA LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN COMPARTAMOS FINANCIERA AGENCIA MOSHOQUEQUE, 2019	CLIMA ORGANIZACIONAL	AUTOREALIZACIÓN	1, Tipo y nivel de investigación. Enfoque: Esta investigación es de tipo descriptiva mixta. Cuantitativa, debido a que se midió las variables con escalas numéricas (encuesta a colaboradores) y Cualitativa, porque se realizó evaluaciones subjetivas de las variables. Tipo: aplicada, Niveles: correlacional 2, Diseño de estudio El diseño es no experimental, puesto	Encuesta	Cuestionario
				SUPERVICIÓN			
				COMUNICACIÓN			

					que no se efectuará manipulación de las variables del modelo; es decir, se trabajó en base a la observación de los fenómenos en su ambiente natural.		
		O. específico 1					
		Determinar el nivel de clima laboral y sus dimensiones (autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales) respectivamente en Compartamos Financiera		CONDICIONES LABORALES			
			COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Compromiso Afectivo	3, Población, muestra y muestreo Población: Todos los Colaboradores de Compartamos Financiera, Agencia Moshoqueque. Esta cuenta con 68 trabajadores, entre Gerentes, Jefes de Creditos, Asesores y Personal de Operaciones.		
		O. Específico 2					
		Determinar nivel de las Dimensiones del Compromiso Organizacional (Afectivo, de Continuidad y Normativo) en		Compromiso de Continuidad	No hay muestra, ya que se encuestara a todos los trabajadores		
				Compromiso Normativo	El muestreo es no probabilistico		

		Compartamos Financiera.			4.- Técnicas e instrumentos de recolección de datos La técnica es la encuesta El instrumento es el cuestionario		
--	--	----------------------------	--	--	--	--	--

Anexo 2. Matriz de Operacionalización de Clima Organizacional

TIPO DE VARIABLE	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TECNICA	INSTRUMENTO
VARIABLE I	CLIMA ORGANIZACIONAL	AUTOREALIZACIÓN	Oportunidad de progreso	1, 6, 11, 16, 21,26, 31, 36, 41,46	ENCUESTA	CUESTIONARIO
			Interes en el éxito del empleado			
			Participación de los objetivos			
			Valoración por los desempeños			
			Reconocimiento por el jefe de área			
			Desarrollo del personal			
			Existe capacitación			
			Existe reconocimiento por los logros			
		INVOLUCRAMIENTO LABORAL	Compromiso con la Organización	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47		
			Niveles de logro en el trabajo			
			Se considera factor clave			
			Hacer las cosas cada día mejor			
			Tareas y/o actividades estimulantes			
			Los Servicios son motivo de orgullo			
			Definición de visión, misión y valores			
			Calidad de vida laboral			
		SUPERVISIÓN	Existen niveles de logro en el trabajo	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48		
			Responsabilidades definidas			
			Metodos o planes establecidos			
			Sistema de seguimiento y control			
			Guía de trabajo			
			Objetivos definidos			
			Evaluación del trabajo			
			Existe un trato justo			
		COMUNICACIÓN	Apoyo para superar los obstáculos	4,9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49		
			Metodos de trabajo			
			Preparación para realizar el trabajo			
			Interacción con la jerarquía			
			Se promueve la comunicación interna			
			Colaboración entre las diversas áreas			
		CONDICIONES LABORALES	Acceso de información	5, 20, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50		
			Fluidez de Información			
			Relación armoniosa con los grupos			
			Canales de comunicación			
Trabajo adecuadamente						
Administración de los recursos						
Remuneración atractiva						
Relación de los objetivos con la visión						
Existe tecnología en el trabajo						
Remuneración acorde del desempeño						

Anexo 3. Matriz de Operacionalización de Compromiso Organizacional

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	TECNICA	INSTRUMENTO
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Estado Psicológico que caracteriza la relación de los empleados con la organización, además tiene implicaciones en la decisión de continuar siendo miembro de la organización.	Compromiso Afectivo	Puntaje Obtenido en cuanto al sentido de pertenencia individuo-organización.	6,9, 12, 14, 15, 18	ENCUESTA	CUESTIONARIO
		Compromiso de Continuidad	Puntaje Obtenido en función de la relación de intercambio esfuerzo de trabajo-compensación.	1, 3, 4, 5, 16, 17		
		Compromiso Normativo	Puntaje Obtenido con respecto al sentido de obligación con la empresa.	2, 7, 8, 10, 11, 13		

Anexo 4. Cuestionario de Clima Organizacional

INSTRUCCIONES: Estimado colaborador, el presente cuestionario tiene por finalidad medir la percepción que Ud. tiene del clima laboral y así obtener información relevante en nuestra organización, por tal motivo le pedimos leer con atención y marcar solo una alternativa como respuesta a cada afirmación. Este cuestionario es de carácter anónimo y reservado. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas o malas.

INFORMACIÓN GENERAL: MARCA UNA (X) EN EL RECUADRO TU

RESPUESTA SEGÚN LA SIGUIENTE ESCALA:

NINGUNA O NUNCA, POCO, REGULAR O

ALGO, MUCHO, TODO O SIEMPRE

	Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre
1. Existen oportunidades de progresar en la Organización.					
2. Se siente comprometido con el éxito de la Organización.					
3. El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8. En la Organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
9. En mi oficina, la información fluye adecuadamente					
10. Los objetivos de trabajo son retadores.					
11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					

12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la Organización.					
13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16. Se valora los altos niveles de desempeño.					
17. Los trabajadores están comprometidos con la Organización					
18. Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19. Existen suficientes canales de comunicación.					
20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21. Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros.					
22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26. Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal.					
27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29. En la Organización, se afrontan y superan los obstáculos.					
30. Existe una buena administración de los recursos.					
31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					

33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34. La Organización fomenta y promueve la comunicación.					
35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36. La Organización promueve el desarrollo del personal.					
37. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39. El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la Organización.					
43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45. Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
46. Se reconoce los logros en el trabajo.					
47. La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48. Existe un trato justo en la Organización.					
49. Se conocen los avances en otras áreas de la Organización.					
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

Anexo 5. Cuestionario de Compromiso Organizacional

Instrucciones:

A continuación se ofrece una serie de afirmaciones que representan los sentimientos que las personas podrían tener acerca de la empresa u organización para la que trabajan. Por favor indique el grado De Acuerdo o Desacuerdo con cada afirmación que aparece en la parte superior del cuestionario. Marque con un ASPA (X) su número de elección, y trate de contestar sin consultar a otra persona y de acuerdo al enunciado. No existen respuestas correctas o incorrectas.

Por favor sea sincero.

La escala de cinco puntos es la siguiente:

Totalmente en Desacuerdo (TED)	En Desacuerdo (ED)	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo (NA / ND)	De Acuerdo (DA)	Totalmente de Acuerdo (TDA)
1	2	3	4	5

	Totalmente en Desacuerdo (ED)	En Desacuerdo (ED)	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo (NA / ND)	De Acuerdo (DA)	Totalmente de Acuerdo (TDA)
1. Me sentiría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta organización.					
2. En realidad siento como si los problemas de esta organización fueran los míos.					

3. No tengo un fuerte sentido de pertenencia con esta organización.					
4. No me siento emocionalmente ligado a la organización.					
5. No me siento como “parte de la familia” en esta organización.					
6. Esta organización tiene un gran significado personal para mí.					
7. Por ahora, permanecer en esta organización refleja tanto necesidad como deseo.					
8. Sería muy difícil para mí dejar mi organización ahora, incluso si deseara hacerlo.					
9. Gran parte de mi vida sería afectada, si decidiera dejar la organización en la que trabajo ahora.					
10. Siento que tengo muy pocas opciones si considerará dejar esta organización.					
11. Sí no hubiera invertido tanto de mí en esta organización, yo podría considerar trabajar en otro lugar.					
12. Una de las consecuencias negativas de dejar esta organización sería la escasez de otras alternativas disponibles					
13. No siento ninguna obligación de permanecer en mi trabajo actual.					
14. Incluso si recibiera beneficios, yo siento que dejar la organización ahora no sería lo correcto.					
15. Me sentiría culpable si dejo mi organización ahora.					
16. La organización donde trabajo merece mi lealtad.					
17. No dejaría mi organización ahora porque tengo un sentido de obligación con las personas que trabajan conmigo.					
18. Siento que le debo mucho a esta organización.					

Anexo 6. Trabajadores de Compartamos Financiera

Colaboradores	N°
Gerentes	2
Jefa de Operaciones	1
Jefes de Crédito	7
Asesores de Crédito Grupal e Individual	49
Auxiliares de Crédito	2
Asesoras de Servicio (Plataforma)	3
Representantes de Servicio al Cliente	4
Total	68

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 7. Alfa de Cronbach, variable Clima Organizacional

Variable Clima Organizacional

Alfa de Cronbach, Variable Clima Organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,977	50

Fuente: Elaboración Propia

Dimensiones:

Tabla 1.

Alfa de Cronbach, Dimension Autorealización

Alfa de Cronbach	N de elementos
,942	10

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 2.

Alfa de Cronbach, Dimensión Involucramiento Laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,889	10

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 3.

Alfa de Cronbach, Dimensión Supervisión

Alfa de Cronbach	N de elementos
,842	10

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 4.

Alfa de Cronbach, Dimensión Comunicación

Alfa de Cronbach	N de elementos
,892	10

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 5.

Alfa de Cronbach, Dimensión Condiciones Laborales

Alfa de Cronbach	N de elementos
,857	10

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 8. Alfa de Cronbach, variable Compromiso Organizacional

Tabla 6.

Alfa de Cronbach, Variable Compromiso Organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,934	18

Fuente: Elaboración Propia

Dimensiones

Tabla 7.

Alfa de Cronbach, Dimensión Compromiso de Continuidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,836	6

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 8.

Alfa de Cronbach, Dimensión Compromiso Normativo

Alfa de Cronbach	N de elementos
,855	6

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 9.

Alfa de Cronbach, Dimensión Compromiso Afectivo

Alfa de Cronbach	N de elementos
,871	6

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 9. Factores e Items de Clima Organizacional

<i>FACTORES</i>	<i>ÍTEMS</i>
<i>Realización Personal</i>	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46.
<i>Involucramiento Laboral</i>	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47.
<i>Supervisión</i>	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48.
<i>Comunicación</i>	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49.
<i>Condiciones Laborales</i>	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50.

Fuente: Sonia Palma Carrillo (2004)

Anexo 10. Baremación de Clima y Compromiso Organizacional

Baremación, Clima Organizacional

CATEGORÍA	FACTORES	PUNTAJE TOTAL
Muy Favorable	42 - 50	210 - 250
Favorable	34 - 41	170 - 209
Medio	26 - 33	130 - 169
Desfavorable	18 - 25	90 - 129
Muy desfavorable	10 - 17	50 - 89

Fuente: Sonia Palma Carrillo (2004)

Baremación, Compromiso Organizacional:

BAREMACIÓN				
		Dim.	Dim.	Dim.
Nivel	Percentil	Afectiva	Normativa	Continuo
Bajo	0,33	Hasta 3.83	Hasta 4,33	Hasta 3.66
Medio	0,67	Hasta 4,83	Hasta 4,66	Hasta 4,83
Alto	0,99	Hasta 5	hasta 5	hasta 5

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 11. Validez de Constructo de Clima Organizacional

	AUTOREALIZACION	INVOLUCRAMIENTO LABORAL	SUPERVISIÓN	COMUNICACIÓN	CONDICIONES LABORALES
AUTO1	,918				
AUTO2	,982				
AUTO3	,987				
AUTO4	,979				
AUTO5	,993				
AUTO6	,969				
AUTO7	,988				
AUTO8	,991				
AUTO9	,912				
AUTO10	,948				
INVOLUC1		,905			
INVOLUC2		,865			
INVOLUC3		,735			
INVOLUC4		,928			
INVOLUC5		,987			
INVOLUC6		,984			
INVOLUC7		,995			
INVOLUC8		,982			
INVOLUC9		,971			
INVOLUC10		,966			
SUPERV1			,952		
SUPERV2			,957		
SUPERV3			,972		
SUPERV4			,975		
SUPERV5			,934		
SUPERV6			,777		
SUPERV7			,972		
SUPERV8			,947		
SUPERV9			,896		
SUPERV10			,986		

COMUN1	,802	
COMUN2	,940	
COMUN3	,970	
COMUN4	,966	
COMUN5	,983	
COMUN6	,969	
COMUN7	,982	
COMUN8	,984	
COMUN9	,964	
COMUN10	,981	
CONDIC1		,979
CONDIC2		,926
CONDIC3		,992
CONDIC4		,950
CONDIC5		,981
CONDIC6		,955
CONDIC7		,979
CONDIC8		,691
CONDIC9		,993
CONDIC10		,981

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 12. Validez de constructo: Validez divergente por el método de las cargas cruzadas

	Componente				
	AUTOREALIZACIÓN	INVOLUCRAMIENTO LABORAL	SUPERVISION	COMUNICACIÓN	CONDICIONES LABORALES
AUTO1	0.808	0.413	0.013	0.212	0.223
AUTO2	0.946	-0.089	-0.154	-0.001	-0.236
AUTO3	0.986	0.070	0.080	0.064	0.013
AUTO4	0.910	-0.051	-0.230	-0.290	-0.112
AUTO5	0.964	0.060	-0.213	-0.096	-0.068
AUTO6	0.962	-0.043	-0.039	0.103	0.171
AUTO7	0.982	-0.112	-0.023	-0.014	-0.104
AUTO8	0.927	0.008	0.124	0.335	-0.066
AUTO9	-0.015	0.878	0.089	0.324	-0.165
AUTO10	-0.048	0.952	0.153	0.121	0.042
INVOLUC1	0.400	0.727	-0.217	-0.153	0.382
INVOLUC2	0.215	0.657	0.566	-0.033	-0.255
INVOLUC3	0.343	0.652	0.008	0.046	-0.436
INVOLUC4	0.872	0.160	0.153	-0.073	-0.337
INVOLUC5	0.986	0.070	0.080	0.064	0.013
INVOLUC6	0.938	-0.072	-0.079	-0.242	-0.186
INVOLUC7	0.991	0.010	-0.031	-0.111	0.026
INVOLUC8	-0.014	0.859	0.467	0.085	0.139
INVOLUC9	-0.032	0.772	0.581	-0.067	-0.178
INVOLUC10	0.850	0.441	0.070	-0.205	-0.040
SUPERV1	0.888	-0.005	-0.031	-0.390	0.104
SUPERV2	-0.065	0.949	-0.155	0.134	-0.104
SUPERV3	0.966	-0.160	0.002	-0.034	-0.113
SUPERV4	0.973	-0.010	0.001	0.119	0.123
SUPERV5	-0.100	0.866	0.142	-0.029	-0.391
SUPERV6	0.570	0.270	0.613	0.009	0.058
SUPERV7	0.603	0.591	0.217	-0.159	0.433
SUPERV8	-0.006	0.929	-0.164	-0.115	0.209
SUPERV9	0.062	0.827	0.445	-0.059	-0.079

SUPERV10	0.963	0.028	0.184	0.048	0.150
COMUN1	0.074	0.787	-0.409	-0.050	-0.087
COMUN2	0.922	0.075	0.062	0.248	0.141
COMUN3	0.950	-0.069	0.179	-0.146	0.089
COMUN4	0.007	0.971	0.063	0.120	0.073
COMUN5	0.948	-0.018	-0.108	0.184	-0.196
COMUN6	-0.002	0.848	0.458	0.090	0.178
COMUN7	0.953	-0.028	0.125	0.096	0.221
COMUN8	0.958	-0.136	0.010	0.219	-0.011
COMUN9	0.014	0.961	-0.013	-0.200	0.007
COMUN10	0.944	0.102	0.188	-0.152	0.142
CONDIC1	0.772	0.283	-0.380	0.387	-0.087
CONDIC2	0.154	0.780	-0.059	0.535	-0.060
CONDIC3	-0.008	0.861	0.467	0.088	0.160
CONDIC4	0.941	-0.063	0.182	-0.146	0.078
CONDIC5	0.021	0.969	-0.021	-0.202	0.029
CONDIC6	0.027	0.955	-0.029	-0.199	0.051
CONDIC7	0.709	0.567	0.097	0.355	0.143
CONDIC8	-0.285	0.744	0.042	0.058	-0.225
CONDIC9	-0.005	0.927	-0.069	0.229	0.277
CONDIC10	0.983	0.057	0.070	0.066	0.036

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 13. Validez de Constructo, Compromiso Organizacional

	COMPROMISO AFECTIVO	COMPROMISO DE CONTINUIDAD	COMPROMISO NORMATIVO
AFECT1	0.892		
AFECT2	0.949		
AFECT3	0.950		
AFECT4	0.931		
AFECT5	0.665		
AFECT6	0.868		
CONTIN1		0.775	
CONTIN2		0.598	
CONTIN3		0.948	
CONTIN4		0.960	
CONTIN5		0.899	
CONTIN6		0.859	
NORMAT1			0.633
NORMAT2			0.859
NORMAT3			0.800
NORMAT4			0.750
NORMAT5			0.969
NORMAT6			0.948

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 14. Validez de constructo: Validez divergente por el método de las cargas cruzadas

	COMPROMISO AFECTIVO	COMPROMISO DE CONTINUIDAD	COMPROMISO NORMATIVO
AFECT1	0.020	0.943	0.046
AFECT2	0.923	0.026	0.311
AFECT3	0.931	0.215	0.190
AFECT4	0.950	-0.008	0.171
AFECT5	0.581	-0.252	0.514
AFECT6	0.329	0.294	0.821
CONTIN1	-0.062	0.773	0.417
CONTIN2	0.271	0.553	0.468
CONTIN3	0.012	0.965	0.132
CONTIN4	-0.030	0.961	0.189
CONTIN5	0.326	0.223	0.862
CONTIN6	0.854	0.310	0.184
NORMAT1	0.433	0.667	0.018
NORMAT2	0.236	0.887	0.125
NORMAT3	0.334	0.497	0.665
NORMAT4	0.821	0.205	0.186
NORMAT5	0.970	0.102	0.131
NORMAT6	0.936	-0.025	0.267

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 15. Resultados, Dimensión Autorrealización

AUTORREALIZACIÓN		
	PROMEDIO	SUMA
Existen oportunidades de progresar en la Organización.	3.85	
El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	3.43	
Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	3.31	
Se valora los altos niveles de desempeño.	3.40	
Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros.	3.37	
Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal.	3.41	
Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	3.62	
La Organización promueve el desarrollo del personal.	3.34	36.32
Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	4.38	
Se reconoce los logros en el trabajo.	4.22	

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 16. Resultados, Dimensión Involucramiento Laboral

INVOLUCRAMIENTO LABORAL

	PROMEDIO	SUMA
Se siente comprometido con el éxito de la Organización.	4.31	
Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	4.47	
Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la Organización.	4.35	
Los trabajadores están comprometidos con la Organización	3.91	
En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	3.31	
Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	3.94	
Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	3.50	40.51
Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.	4.31	
Hay clara definición de visión, misión y valores en la Organización.	4.54	
La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	3.87	

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 17. Resultados, Dimensión Supervisión

<i>SUPERVISIÓN</i>		
	PROMEDIO	SUMA
El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	3.35	
En la Organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo	4.07	
La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	3.54	
Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo.	3.40	
Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	4.41	
Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	4.32	40.04
Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	4.35	
Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	4.44	
El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	4.62	
Existe un trato justo en la Organización.	3.53	

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 18. Resultados, Dimensión Comunicación

COMUNICACIÓN		
	PROMEDIO	SUMA
Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	4.19	38.10
En mi oficina, la información fluye adecuadamente	3.15	
En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	3.53	
Existen suficientes canales de comunicación.	4.26	
Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	3.32	
En la Organización, se afrontan y superan los obstáculos.	4.34	
La Organización fomenta y promueve la comunicación.	3.57	
El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	3.51	
Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	4.37	
Se conocen los avances en otras áreas de la Organización.	3.85	

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 19. Resultados, Dimensión Condiciones Laborales

CONDICIONES LABORALES		
	PROMEDIO	SUMA
Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	3.90	40.75
Los objetivos de trabajo son retadores.	4.40	
Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.	4.32	
El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	3.51	
Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	4.38	
Existe una buena administración de los recursos.	4.40	
La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	3.74	
Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	4.41	
Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.	4.35	
La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	3.34	

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 20. Resultados, Dimensión Compromiso Afectivo

COMPROMISO AFECTIVO		
ITEMS	PROMEDIO POR PREGUNTA	PROMEDIO
Esta organización tiene un gran significado personal para mí.	4.68	
Gran parte de mi vida sería afectada, si decidiera dejar la organización en la que trabajo ahora.	3.96	
Una de las consecuencias negativas de dejar esta organización sería la escasez de otras alternativas disponibles	3.87	
incluso si recibiera beneficios, yo siento que dejar la organización ahora no sería lo correcto.	4.10	4.12
Me sentiría culpable si dejo mi organización ahora.	3.91	
Siento que le debo mucho a esta organización.	4.18	

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 21. Resultados, Dimensión Compromiso Afectivo

COMPROMISO DE CONTINUIDAD		
ITEMS	PROMEDIO POR PREGUNTA	PROMEDIO
Me sentiría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta organización.	3.60	
Tengo un fuerte sentido de pertenencia con esta organización.	3.09	
Me siento emocionalmente ligado a la organización.	2.97	
Me siento como “parte de la familia” en esta organización.	3.28	3.46
La organización donde trabajo merece mi lealtad.	3.85	
No dejaría mi organización ahora porque tengo un sentido de obligación con las personas que trabajan conmigo.	3.94	

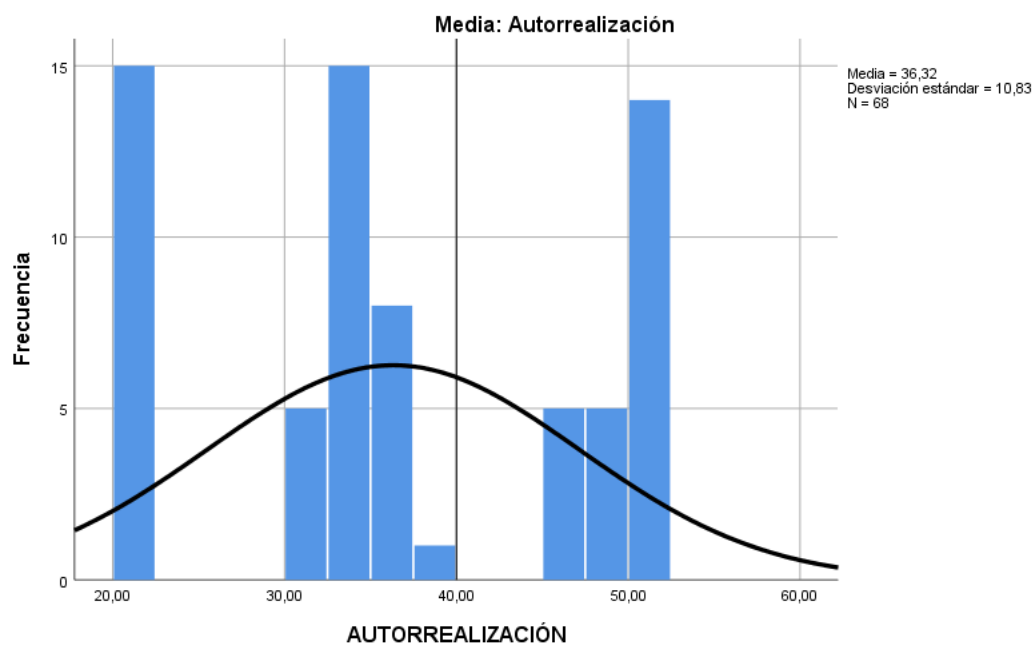
Fuente: Elaboración Propia

Anexo 22. Resultados, Dimensión Compromiso Normativo

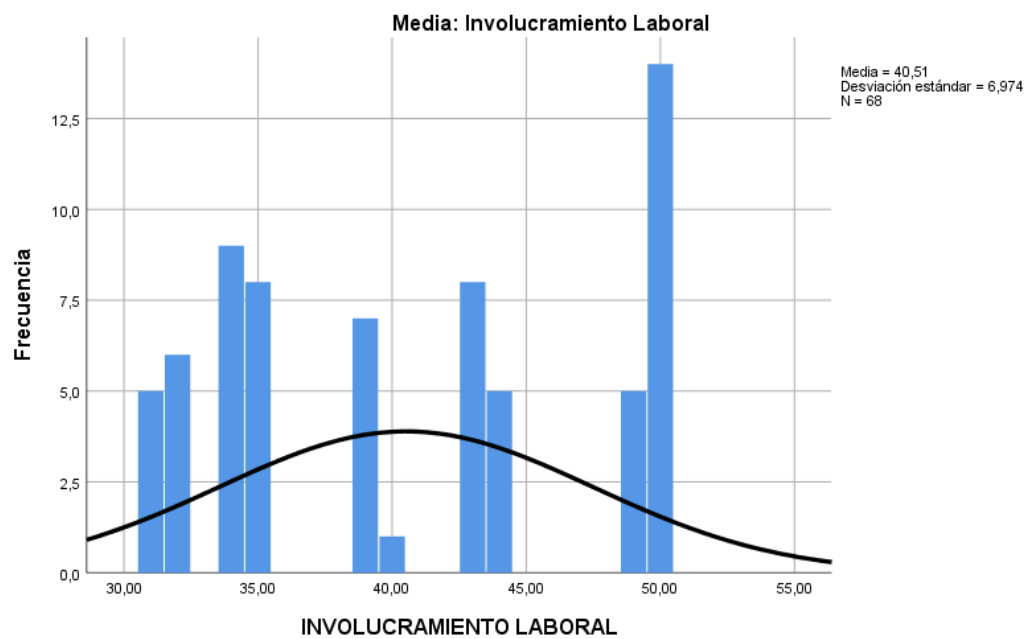
COMPROMISO NORMATIVO		
ITEMS	PROMEDIO POR PREGUNTA	PROMEDIO
En realidad siento como si los problemas de esta organización fueran los míos.	4.21	
Por ahora, permanecer en esta organización refleja tanto necesidad como deseo.	4.22	
Sería muy difícil para mí dejar mi organización ahora, incluso si deseara hacerlo.	4.32	
Siento que tengo muy pocas opciones si considerará dejar esta organización.	3.85	4.07
Sí no hubiera invertido tanto de mí en esta organización, yo podría considerar trabajar en otro lugar.	3.94	
No siento ninguna obligación de permanecer en mi trabajo actual.	3.88	

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 22. Histograma, Dimensión Autorrealización

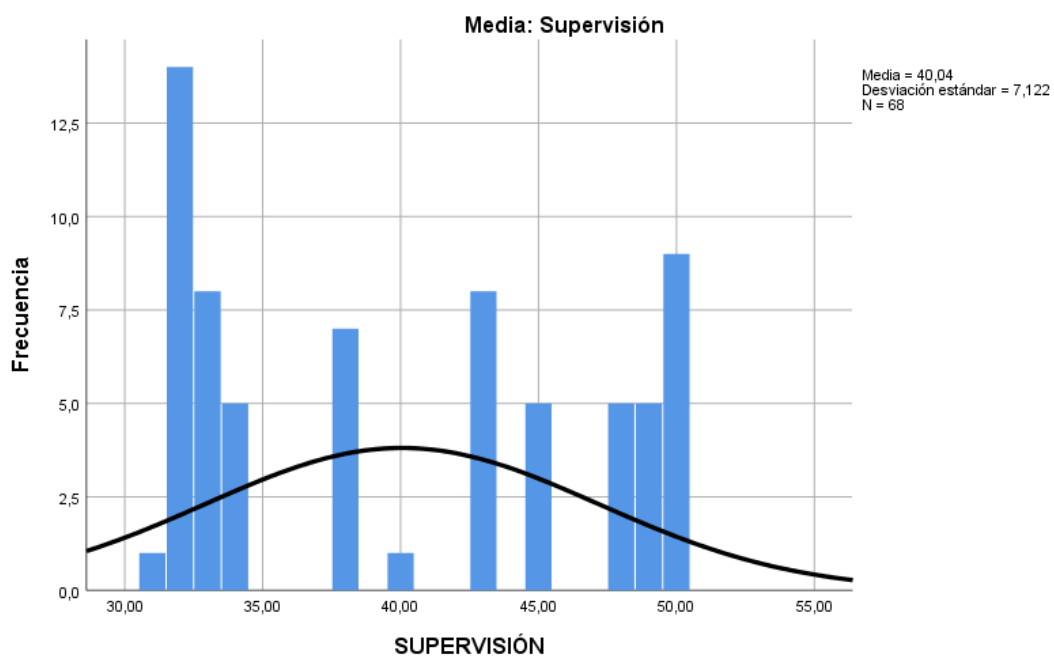


Fuente: Elaboración propia

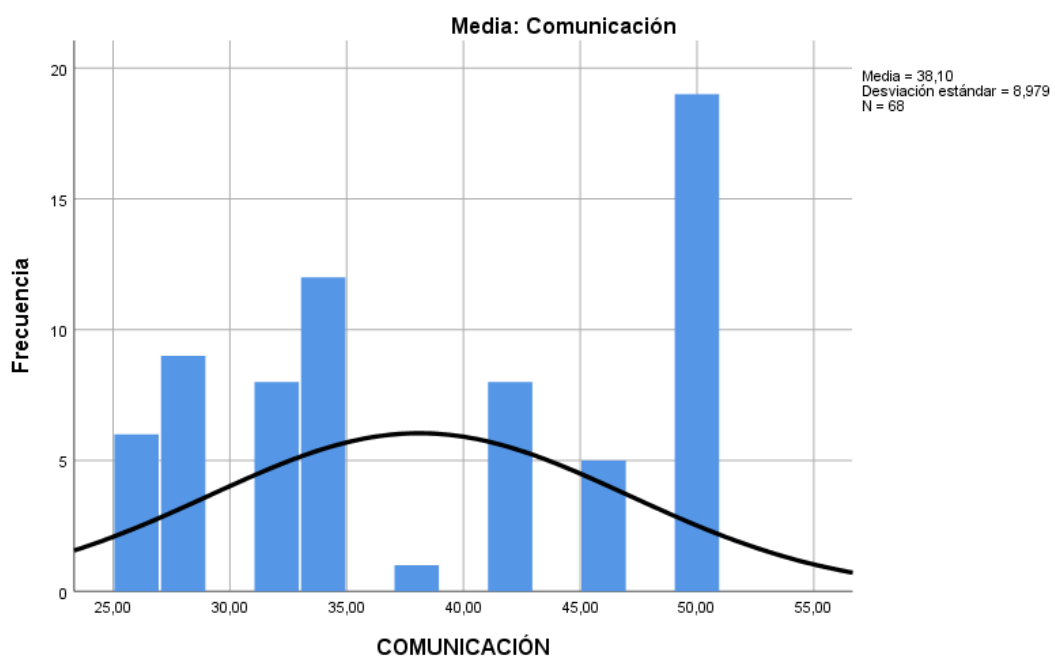
Anexo 23. Histograma, Dimensión Involucramiento Laboral

Fuente: Elaboración propia

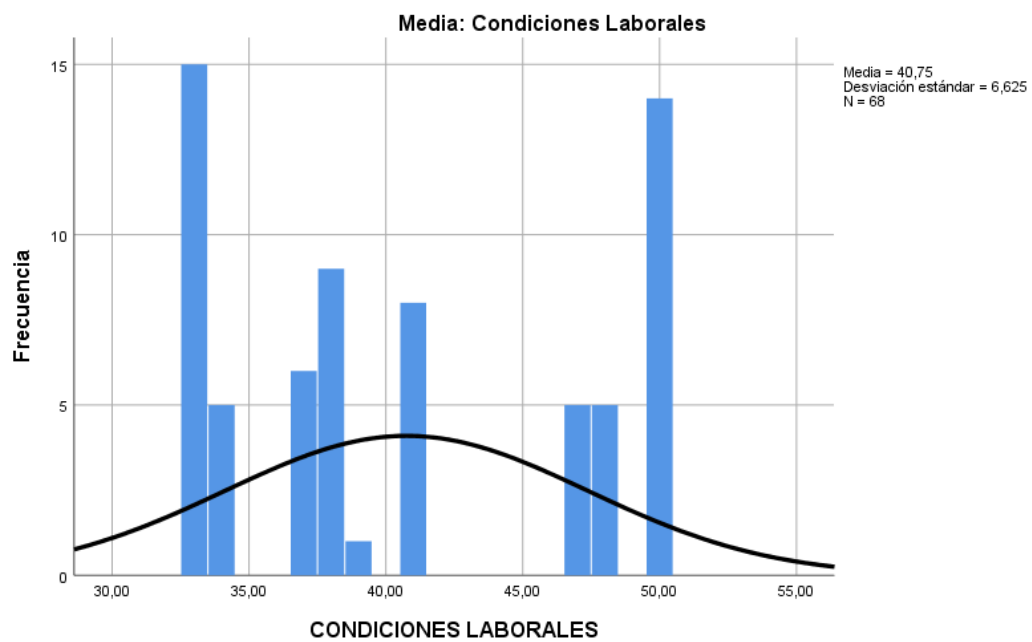
Anexo 24. Histograma, Dimensión Supervisión



Fuente: Elaboración propia

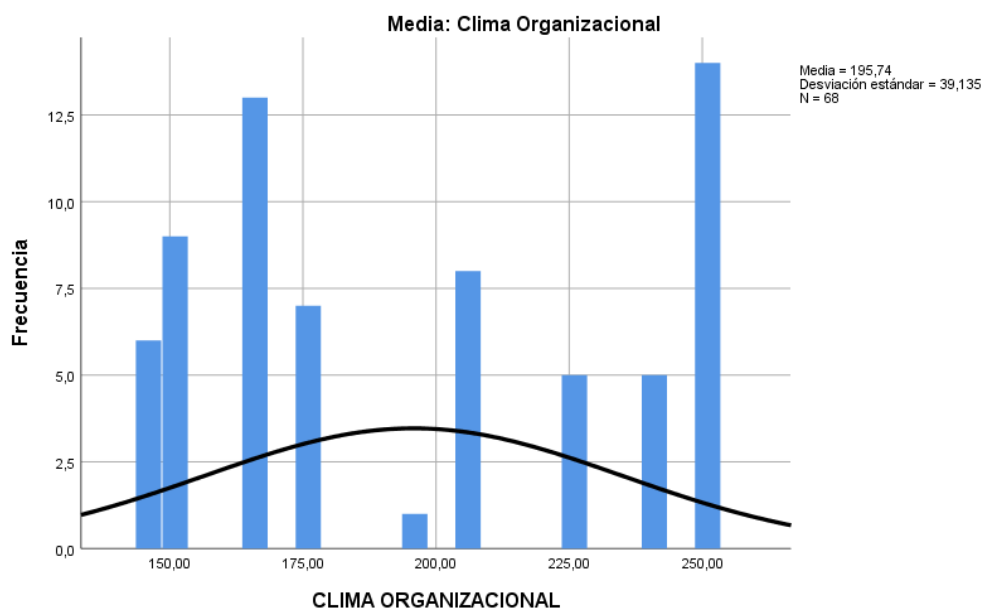
Anexo 25. Histograma, Dimensión Comunicación

Fuente: Elaboración propia

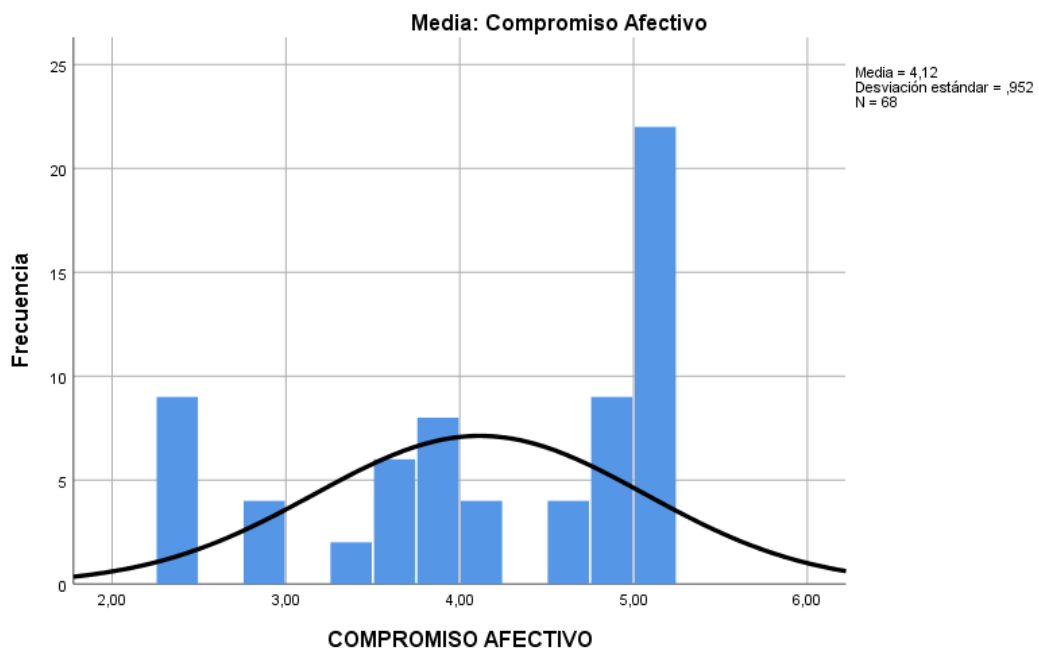
Anexo 26. Histograma, Dimensión Condiciones Laborales

Fuente: Elaboración propia

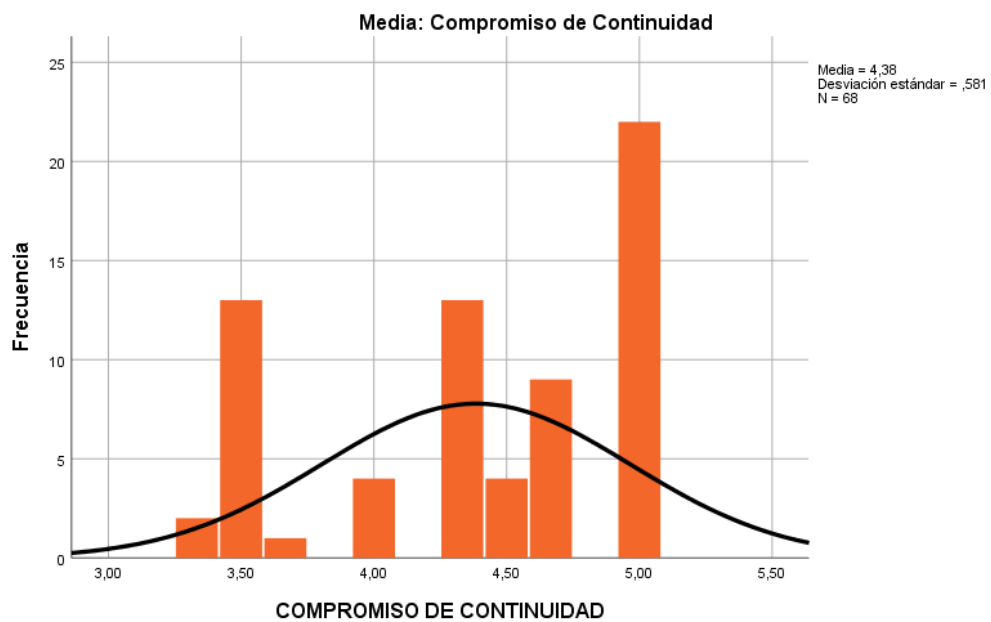
Anexo 27. Histograma, Variable Clima Organizacional



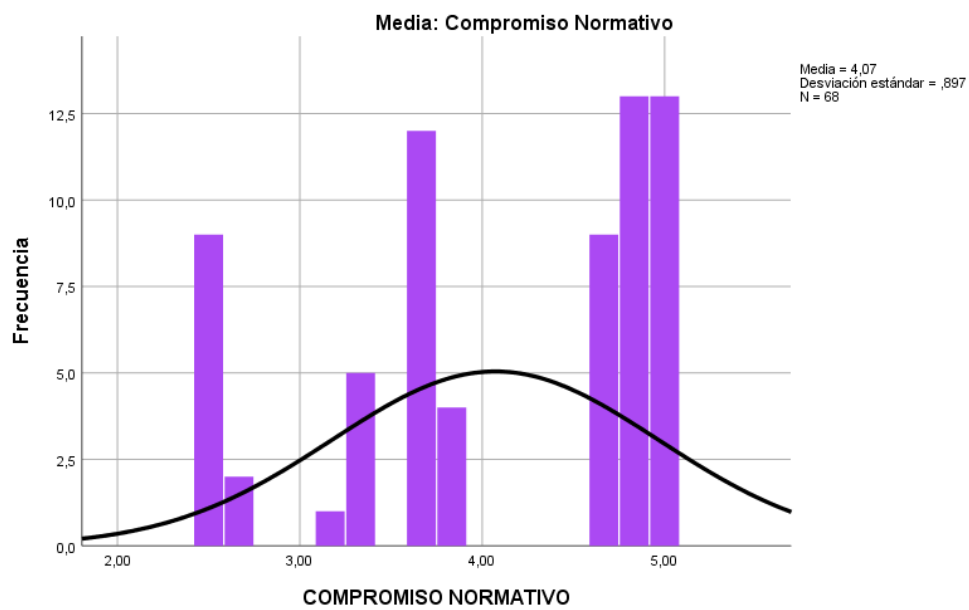
Fuente: Elaboración propia

Anexo 28. Histograma, Dimensión Compromiso Afectivo

Fuente: Elaboración propia

Anexo 29. Histograma, Dimensión Compromiso de Continuidad

Fuente: Elaboración propia

Anexo 30. Histograma, Dimensión Compromiso Normativo

Fuente: Elaboración propia