

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA**

**Escuela Profesional de Administración de Empresas**



**PROGRAMAS DE INCENTIVOS Y COMPROMISO  
ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA  
CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO,  
ANDAHUAYLAS, APURÍMAC, 2019**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en  
Administración de Empresas

**Presentado por:**

**JEFERSON CCORISAPRA QUINTANA**

**Andahuaylas, Perú**

**2019**

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA**

**Escuela Profesional de Administración de Empresas**



**PROGRAMAS DE INCENTIVOS Y COMPROMISO  
ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA  
CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO,  
ANDAHUAYLAS, APURÍMAC, 2019**

**JEFERSON CCORISAPRA QUINTANA**

**Asesor:**

**Dr. Joaquín Machaca Rejas**

**Andahuaylas, Perú**

**2019**



Universidad Nacional José María Arguedas

Identidad y Excelencia para el Trabajo Productivo y el Desarrollo

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



ACTA DE SUSTENTACIÓN

En el local de Sede académica de Cuzalvacado  
 de la Universidad Nacional José María Arguedas, en la ciudad de San Jerónimo  
 siendo las 11:00 horas del día 12 de Septiembre  
 del año 2019 se reunieron el Dr. Felipe Rafael Valle Díaz  
Peláez y el Mg. Oscar Apaza Apaza  
 integrantes del Jurado Evaluador del Informe Final de Tesis Titulado: Programa de incentivos y compromiso organizacional en los trabajadores de la Caja Municipal de Shorro y crédito cursos, Andahuaylas, Apurímac, 2019  
 cuyo autor es el Bachiller en Administración de Empresas  
Jeferson Corisapra Quintana y su Asesor Mg. Joaquín Machaca Rojas  
 con el propósito de proceder a la sustentación y defensa de dicha tesis.

Luego de la sustentación y defensa de la Tesis, el Jurado Evaluador ACORDÓ:  
aprobar por unanimidad al Bachiller en Administración de Empresas  
Jeferson Corisapra Quintana, obteniendo la siguiente calificación y mención:

Nota en escala vigesimal		Mención
Números	Letras	
<u>15</u>	<u>Quince</u>	<u>Bueno</u>

En señal de conformidad, se procede a la firma de la presente acta en dos (02) ejemplares.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

Dr. Felipe Rafael Valle Díaz  
 DOCENTE  
 DPTO. ACADÉMICO DE CIENCIAS EMPRESARIALES



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS  
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Mg. Godofredo Eduardo Campos Peláez  
 DOCENTE



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

Mg. Oscar Apaza Apaza  
 DOCENTE

A mis padres: Víctor y Teodosia, por ser la fortaleza de mis logros, estar presente en los momentos más gratos de mi existencia y por confiar siempre en mí.

A mis hermanos: Flor de Meliza, Mayomi, Melinka y Engerbeth, por los ánimos de lograr tan anhelado sueño se hiciera realidad.

A mis sobrinos adorados: María Valentina, María Rosa y Thiago Alexander, por enseñarme a tener paciencia y otorgarme momentos de alegría.

A mis abuelitos: Ezequiel y Valentina que protegen y bendicen mi camino desde el cielo.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, que siempre ilumino mi camino y me ha dado la oportunidad de llegar a este momento tan especial en mi vida.

A la Universidad Nacional José María Arguedas, que me formo en sus ambientes, a través de sus docentes y por ser mi segundo hogar.

A mi asesor, Dr. Joaquín Machaca Rejas, por su capacidad y experiencia en investigación, generosidad al brindarme la oportunidad de recurrir a su digna persona en un marco de confianza y amistad.

A los jurados evaluadores: Dr. Felipe Rafael Valle Díaz, CPC. Godofredo Eduardo Campos Peláez y Mgtr. Oscar Apaza Apaza, por sus acertadas observaciones y sugerencias que apoyaron a la consecución de este trabajo.

A mis docentes del Departamento Académico de Ciencias Empresariales, que han contribuido en mi aprendizaje y por haberme brindado todos sus conocimientos. En especial a aquellos que pusieron su empeño para poder lograr este objetivo.

Al Dr. Américo Hurtado Palomino, por su importante aporte y participación activa en el desarrollo de esta investigación.

A mis cuñados Bertha y Fredy, por el apoyo moral y los consejos de la vida para lograr este objetivo.

A la familia de trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, agencia Andahuaylas, por ser parte y colaborar en el desarrollo de este trabajo de investigación.

A mi amiga y compañera Gaby Clarinda, por el apoyo reciproco de lograr tan ansioso objetivo.

A mis amigos Alejandro, Carlos, Edgar, Jorge Luis, Mardonio y Ronal Claudio, por su humilde amistad y confianza.

Finalmente, agradezco a todas aquellas personas que con su ayuda han colaborado en la ejecución del trabajo de investigación.

## PRESENTACIÓN

La investigación está plasmada de acuerdo al reglamento de grados y títulos de la Universidad Nacional José María Arguedas y el reglamento de elaboración y sustentación de tesis de la Escuela Profesional de Administración de Empresas.

La presente investigación que lleva por título: *Programas de incentivos y compromiso organizacional en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac, 2019*. Nace con la iniciativa de realizar una investigación, gracias a todos los conocimientos obtenidos durante mi formación profesional.

Esta investigación tuvo por propósito conocer las teorías del programa de incentivos y el compromiso organizacional. Si estudiamos los incentivos, podemos indicar que es la forma de motivar a un trabajador por el esfuerzo que realiza dentro de la institución, esta puede ser de forma económica y no económica. Por otro lado, estudiar y apreciar el compromiso con la institución, es decir, el trabajador se siente parte de la organización cumpliendo las normas y políticas, adecuándose al trabajo y buscando fines de continuidad dentro de la misma.

La investigación presento por objetivo general determinar la relación entre las dos dimensiones del programa de incentivos y las tres dimensiones del compromiso organizacional. Las variables mencionadas fueron desarrolladas según los autores (Werther y Davis, Meyer y Allen), lo cual permitió contar con teorías precisas que ayudaron a conocer y desarrollar conceptos fijos para la investigación.

El resultado general de la investigación indica que existe correlación positiva moderada entre el programa de incentivos y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac, 2019.

Finalmente, la investigación enfoca teorías, conceptos de mucha importancia y resultados con el propósito de contribuir a investigaciones futuras, tomando en cuenta que el estudio fue desarrollado en una institución privada. Además, la actual investigación está orientado a nutrir el conocimiento teórico y científico de aquellas personas lectoras e interesadas.

El autor.

## ÍNDICE GENERAL

	Pág.
AGRADECIMIENTO .....	v
PRESENTACIÓN .....	vi
ÍNDICE GENERAL .....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
ÍNDICE TABLAS.....	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xvii
RESUMEN.....	xviii
ABSTRACT .....	xix
INTRODUCCIÓN.....	20
CAPÍTULO I : PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	21
1.1. Planteamiento del problema .....	21
1.2. Formulación del problema .....	23
1.2.1. Problema general .....	23
1.2.2. Problemas específicos.....	23
1.3. Delimitación.....	24
1.3.1. Delimitación espacial .....	24
1.3.2. Delimitación temporal .....	24
1.3.3. Delimitación teórica.....	24
1.4. Justificación.....	26
1.4.1. Justificación teórica-científica .....	26
1.4.2. Justificación metodológica .....	26
1.4.3. Justificación socioeconómica.....	26
1.5. Objetivos .....	27
1.5.1. Objetivo general.....	27
1.5.2. Objetivos específicos .....	27
CAPÍTULO II : FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	29
2.1. Antecedentes .....	29
2.1.1. Internacionales: .....	29
2.1.2. Nacionales: .....	31
2.1.3. Locales: .....	33
2.2. Marco teórico.....	33
2.2.1. Programa de incentivos .....	33
2.2.1.1. Clasificación de los programas de incentivos.....	34

2.2.1.1.1. Incentivos económicos .....	35
2.2.1.1.2. Incentivos no económicos .....	37
2.2.1.1.3. Como diseñar un plan de incentivos.....	39
2.2.2. Compromiso organizacional.....	41
2.2.2.1. Características del compromiso .....	41
2.2.2.2. Importancia del compromiso .....	43
2.2.2.3. Dimensiones del compromiso organizacional .....	43
2.2.2.4. Directrices del compromiso organizacional .....	47
2.2.3. Cajas Municipales de Ahorro y Crédito .....	48
2.2.3.1. Importancia de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito .....	48
2.2.3.2. Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco – Agencia Andahuaylas.....	50
2.3. Marco conceptual .....	52
CAPÍTULO III : METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	54
3.1. Hipótesis .....	54
3.1.1. Hipótesis general .....	54
3.1.2. Hipótesis específicas .....	54
3.2. Variables .....	55
3.3. Operacionalización de variables .....	56
3.4. Metodología .....	58
3.4.1. Enfoque .....	58
3.4.2. Tipo de estudio .....	58
3.4.3. Diseño de investigación .....	59
3.5. Población y muestra .....	60
3.5.1. Población.....	60
3.5.2. Muestra.....	61
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	61
3.7. Métodos de análisis de datos .....	62
3.7.1. Proceso de análisis de datos .....	65
CAPÍTULO IV : PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	66
4.1. Resultados de la investigación .....	66
4.1.1. Pruebas de validez de juicio de expertos del instrumento .....	66
4.1.2. Pruebas de confiabilidad del instrumento – Alfa de Cronbach .....	66
4.1.3. Características generales del personal encuestado .....	68
4.1.3.1. Análisis descriptivos de las preguntas de la encuesta.....	74
4.1.3.2. Correlación de variables y dimensiones.....	114

4.1.4. Tablas cruzadas en relación a los objetivos de la investigación.....	121
4.2. Contrastación estadística de hipótesis.....	128
CAPÍTULO V : DISCUSIÓN.....	142
CONCLUSIONES.....	148
RECOMENDACIONES.....	150
PLAN DE MEJORA DE PROGRAMA DE INCENTIVOS.....	152
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	157
ANEXOS .....	162

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Edades de los encuestados. ....	68
Figura 2. Género de los encuestados. ....	69
Figura 3. Estado civil de los encuestados. ....	70
Figura 4. Grado académico de los encuestados. ....	71
Figura 5. Años que vienen laborando los encuestados. ....	72
Figura 6. Puestos que ocupan los encuestados. ....	73
Figura 7. Distribución de respuestas: Se otorga incentivos por el cumplimiento de metas en el menor tiempo. ....	74
Figura 8. Distribución de respuestas: La institución incentiva a cumplir metas y seguir cumpliendo con otras. ....	75
Figura 9. Distribución de respuestas: La institución otorga comisiones por el buen resultado de las metas. ....	76
Figura 10. Distribución de respuestas: La institución otorga comisiones por cada meta lograda. ....	77
Figura 11. Distribución de respuestas: La institución otorga primas por los objetivos logrados. ....	78
Figura 12. Distribución de respuestas: Las primas por objetivo motivan a ser eficientes en el cumplimiento de sus metas. ....	79
Figura 13. Distribución de respuestas: La institución otorga bonos por objetivos logrados. ....	80
Figura 14. Distribución de respuestas: Los bonos que percibe cumplen con sus expectativas. ....	81
Figura 15. Distribución de respuestas: Reconocen el esfuerzo que realizan al cumplir las metas encomendadas. ....	82
Figura 16. Distribución de respuestas: Se siente motivado(a) cuando reconocen su esfuerzo. ....	83
Figura 17. Distribución de respuestas: Los grados académicos y los años de experiencia son importantes para asumir cargos. ....	84
Figura 18. Distribución de respuestas: La institución promociona ascensos y líneas de carrera. ....	85
Figura 19. Distribución de respuestas: La institución otorga capacitaciones para mejorar las habilidades y capacidades. ....	86
Figura 20. Distribución de respuestas: Oportunidades en el trabajo de aprender y de crecer. ....	87

Figura 21. Distribución de respuestas: El lugar de trabajo e instalaciones son adecuadas para ejercer las metas.....	88
Figura 22. Distribución de respuestas: Se fomenta el compañerismo y la unión entre trabajadores.....	89
Figura 23. Distribución de respuestas: Las actividades que me suceden guardan relación con lo que sucede en la institución.....	90
Figura 24. Distribución de respuestas: Tengo fuerte sentido de pertenencia a la institución.. ..	91
Figura 25. Distribución de respuestas: Siento los problemas de la institución, como si fueran los míos.. ..	92
Figura 26. Distribución de respuestas: La institución tiene un gran significado personal para mí.....	93
Figura 27. Distribución de respuestas: Me encanta ser partícipe las actividades que realiza la institución. ....	94
Figura 28. Distribución de respuestas: Me siento parte de la institución .....	95
Figura 29. Distribución de respuestas: Me identifico con la institución.. ..	96
Figura 30. Distribución de respuestas: Me siento emocionalmente ligado con la institución.. ..	97
Figura 31. Distribución de respuestas: Tengo el deber de aportar con la institución.. ..	98
Figura 32. Distribución de respuestas de: Trabajo en esta institución más por gusto que por necesidad.. ..	99
Figura 33. Distribución de respuestas: Tengo un sentimiento de obligación hacia la institución.. ..	100
Figura 34. Distribución de respuestas: Tengo el deber de cumplir con todo lo encomendado por la institución.. ..	101
Figura 35. Distribución de respuestas: La formación que me brinda la institución es una oportunidad. ....	102
Figura 36. Distribución de respuestas: La institución me otorga una especialización adecuada.....	103
Figura 37. Distribución de respuestas: La institución merece mi lealtad .....	104
Figura 38. Distribución de respuestas: Siento la obligación moral de permanecer en la institución.. ..	105
Figura 39. Distribución de respuestas: La institución me otorga todos los beneficios como para dejarla.....	106
Figura 40. Distribución de respuestas: Realizo el trabajo de la manera más efectiva sin que esto signifique un costo mayor para la institución.. ..	107

Figura 41. Distribución de respuestas: Tengo la oportunidad de brindar todo de mí a la institución..	108
Figura 42. Distribución de respuestas: Siempre había esperado un trabajo como el que tengo ahora..	109
Figura 43. Distribución de respuestas: Tengo las habilidades necesarias, como para pensar en buscar otras oportunidades...	110
Figura 44. Distribución de respuestas: Existen pocas alternativas de trabajo, por eso permanezco en esta institución.....	111
Figura 45. Distribución de respuestas La oportunidad que me otorga la institución ayuda a cubrir todas mis necesidades.....	112
Figura 46. Distribución de respuestas: La institución actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.....	113
Figura 47. V1: Programa de incentivos.....	114
Figura 48. V1 – D1: Incentivos económicos.....	115
Figura 49. V1 – D2: Incentivos no económicos.....	116
Figura 50. V2: Compromiso organizacional.....	117
Figura 51. V2 - D1: Compromiso afectivo.....	118
Figura 52. V2 – D2: Compromiso normativo.....	119
Figura 53. V2 – D3: Compromiso de continuidad.....	120
Figura 54. Tabulación cruzada entre los programas de incentivos y el compromiso organizacional.....	121
Figura 55. Tabulación cruzada entre los incentivos económicos y el compromiso afectivo.....	122
Figura 56. Tabulación cruzada entre los incentivos económicos y el compromiso normativo.....	123
Figura 57. Tabulación cruzada entre los incentivos económicos y el compromiso de continuidad.....	124
Figura 58. Tabulación cruzada entre los incentivos no económicos y el compromiso afectivo.....	125
Figura 59. Tabulación cruzada entre los incentivos no económicos y el compromiso normativo.....	126
Figura 60. Tabulación cruzada entre los incentivos no económicos y el compromiso de continuidad.....	127
Figura 61. Diagrama de dispersión el programa de incentivos y el compromiso organizacional.....	129
Figura 62. Diagrama de dispersión incentivos económicos y el compromiso afectivo... ..	131

Figura 63. Diagrama de dispersión incentivos económicos y el compromiso normativo.	133
Figura 64. Diagrama de dispersión incentivos económicos y el compromiso de continuidad.....	135
Figura 65. Diagrama de dispersión los incentivos no económicos y el compromiso afectivo.....	137
Figura 66. Diagrama de dispersión los incentivos no económicos y el compromiso normativo.....	139
Figura 67. Diagrama de dispersión los incentivos no económicos y el compromiso de continuidad..	141

## ÍNDICE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Elementos del compromiso organizacional. ....	44
Tabla 2. Cajas Municipales de Ahorro y Crédito que están reguladas por la SBS y el FEPCMAC. ....	49
Tabla 3. Personal Caja Municipal de Ahorro y Credito Cusco - Agencia Andahuaylas. ....	60
Tabla 4. Fiabilidad según kuder Richardson. ....	63
Tabla 5. Nivel de correlación de variables. ....	64
Tabla 6. Validación del instrumento de programa de incentivos y compromiso organizacional. ....	66
Tabla 7. Estadística de fiabilidad (V1: Programa de incentivos). ....	66
Tabla 8. Estadística de fiabilidad (V2: Compromiso organizacional). ....	67
Tabla 9. Estadística de fiabilidad (V1 y V2: Programa de incentivos y compromiso organizacional). ....	67
Tabla 10. Frecuencia de edades de los encuestados. ....	68
Tabla 11. Frecuencia de género de los encuestados. ....	69
Tabla 12. Frecuencia de estado civil de los encuestados. ....	70
Tabla 13. Frecuencia de grado académico de los encuestados. ....	71
Tabla 14. Frecuencia de años que vienen laborando los encuestados. ....	72
Tabla 15. Frecuencia de puestos que ocupan los encuestados. ....	73
Tabla 16. Se otorga incentivos por el cumplimiento de metas en el menor tiempo. ....	74
Tabla 17. La institución incentiva a cumplir metas y seguir cumpliendo con otras. ....	75
Tabla 18. La institución otorga comisiones por el buen resultado de las metas. ....	76
Tabla 19. La institución otorga comisiones por cada meta lograda. ....	77
Tabla 20. La institución otorga primas por los objetivos logrados. ....	78
Tabla 21. Las primas por objetivo motivan a ser eficientes en el cumplimiento de sus metas. ....	79
Tabla 22. La institución otorga bonos por objetivos logrados. ....	80
Tabla 23. Los bonos que percibe cumplen con sus expectativas. ....	81
Tabla 24. Reconocen el esfuerzo que realizas al cumplir las metas encomendadas. ....	82
Tabla 25. Se siente motivado(a) cuando reconocen su esfuerzo. ....	83
Tabla 26. Los grados académicos y los años de experiencia son importantes para asumir cargos. ....	84
Tabla 27. La institución promociona ascensos y líneas de carrera. ....	85
Tabla 28. La institución otorga capacitaciones para mejorar las habilidades y capacidades. ....	86

Tabla 29. Oportunidades en el trabajo de aprender y de crecer.....	87
Tabla 30. El lugar de trabajo e instalaciones son adecuadas para ejercer las metas. ....	88
Tabla 31. Se fomenta el compañerismo y la unión entre trabajadores. ....	89
Tabla 32. Las actividades que me suceden guardan relación con lo que sucede en la institución.....	90
Tabla 33. Tengo fuerte sentido de pertenencia a la institución.....	91
Tabla 34. Siento los problemas de la institución, como si fueran los míos. ....	92
Tabla 35. La institución tiene un gran significado personal para mí. ....	93
Tabla 36. Me encanta ser partícipe las actividades que realiza la institución. ....	94
Tabla 37. Me siento parte de la institución. ....	95
Tabla 38. Me identifico con la institución.....	96
Tabla 39. Me siento emocionalmente ligado con la institución.....	97
Tabla 40. Tengo el deber de aportar con la institución.....	98
Tabla 41. Trabajo en esta institución más por gusto que por necesidad. ....	99
Tabla 42. Tengo un sentimiento de obligación hacia la institución. ....	100
Tabla 43. Tengo el deber de cumplir con todo lo encomendado por la institución.....	101
Tabla 44. La formación que me brinda la institución es una oportunidad. ....	102
Tabla 45. La institución me otorga una especialización adecuada.....	103
Tabla 46. La institución merece mi lealtad. ....	104
Tabla 47. Siento la obligación moral de permanecer en la institución. ....	105
Tabla 48. La institución me otorga todos los beneficios como para dejarla. ....	106
Tabla 49. Realizo el trabajo de la manera más efectiva sin que esto signifique un costo mayor para la institución. ....	107
Tabla 50. Tengo la oportunidad de brindar todo de mí a la institución. ....	108
Tabla 51. Siempre había esperado un trabajo como el que tengo ahora. ....	109
Tabla 52. Tengo las habilidades necesarias, como para pensar en buscar otras oportunidades.....	110
Tabla 53. Existen pocas alternativas de trabajo, por eso permanezco en esta institución.....	111
Tabla 54. La oportunidad que me otorga la institución ayuda a cubrir todas mis necesidades.....	112
Tabla 55. La institución actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	113
Tabla 56. Frecuencias de V1: Programa de incentivos. ....	114
Tabla 57. Frecuencias de V1 – D1: Incentivos económicos. ....	115
Tabla 58. Frecuencias de V1 – D2: Incentivos no económicos. ....	116
Tabla 59. Frecuencias de V2: Compromiso organizacional.....	117

Tabla 60. Frecuencias de V2 - D1: Compromiso afectivo.....	118
Tabla 61. Frecuencias de V2 – D2: Compromiso normativo. ....	119
Tabla 62. Frecuencias de V2 – D3: Compromiso de continuidad.....	120
Tabla 63. Programas de incentivos y el compromiso organizacional. ....	121
Tabla 64. Incentivos económicos y el compromiso afectivo. ....	122
Tabla 65. Incentivos económicos y el compromiso normativo.....	123
Tabla 66. Incentivos económicos y el compromiso de continuidad. ....	124
Tabla 67. Incentivos no económicos y el compromiso afectivo. ....	125
Tabla 68. Incentivos no económicos y el compromiso normativo.....	126
Tabla 69. Incentivos no económicos y el compromiso de continuidad. ....	127
Tabla 70. Correlación entre el programa de incentivos y el compromiso organizacional.....	128
Tabla 71. Correlación entre los incentivos económicos y el compromiso afectivo.....	130
Tabla 72. Correlación entre los incentivos económicos y el compromiso normativo. ....	132
Tabla 73. Correlación entre los incentivos económicos y el compromiso de continuidad. ....	134
Tabla 74. Correlación entre los incentivos no económicos y el compromiso afectivo. ....	136
Tabla 75. Correlación entre los incentivos no económicos y el compromiso normativo..	138
Tabla 76. Correlación entre los incentivos no económicos y el compromiso de continuidad. ....	140

## ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1: Matriz de consistencia de la investigación .....	163
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables.....	165
Anexo 3: Matriz de instrumento de recojo de datos .....	167
Anexo 4: Ficha técnica de instrumento de recolección de datos .....	171
Anexo 5: Ficha de validación por criterio de jueces o experto.....	177
Anexo 6: Carta presentada a la institución solicitando autorización .....	180
Anexo 7: Fotografías de la investigación.....	182
Anexo 8: Población .....	185
Anexo 9: Base de datos de las encuestas realizadas .....	187

## RESUMEN

El presente informe final de Tesis, denominado: *Programas de incentivos y compromiso organizacional en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac, 2019*, tiene por objetivo principal determinar la relación entre el programa de incentivos y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac, 2019.

La metodología aplicada en la investigación es de tipo básica, nivel de investigación descriptivo correlacional, enfoque cuantitativo, diseño de investigación no experimental - transeccional; y método deductivo. La población y muestra es de 37 trabajadores, información obtenida por los administradores de la institución estudiada, de quienes se recogió los datos a través de la técnica de recolección de datos que es la encuesta mediante su instrumento, el cuestionario, asimismo, la variable programa de incentivos, está compuesta por 16 ítems y el compromiso organizacional por 24 ítems; haciendo un total de 40 ítems, previamente a su aplicación, el instrumento fue validado por los docentes expertos, y analizado en el SPSS V25, del cual se obtuvo el resultado del alfa de Crombach 0,886 lo que significa que el instrumento tiene una excelente confiabilidad.

Con respecto a la correlación entre el programa de incentivos y el compromiso organizacional, se identificó una correlación de rho de Spearman de 0,490\*\*, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, con un nivel de significancia de 0.002(bilateral) menor al nivel esperado de ( $p \leq 0.05$ ). Entonces, se afirma que existe correlación positiva moderada entre el programa de incentivos y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac, 2019.

En conclusión, la investigación cumplió con el objetivo general, porque se demostró que existe una correlación positiva moderada entre las variables estudiadas, por lo tanto, se afirma que a medida que el programa de incentivos aumenta en los trabajadores, también aumenta el compromiso de los trabajadores con la institución y viceversa.

Palabra clave: Programa de incentivos, compromiso organizacional.

## ABSTRACT

This final thesis report, called: Incentive programs and organizational commitment in the workers of the Municipal Savings and Credit Fund Cusco, Andahuaylas, Apurímac, 2019, has as main objective to determine the relationship between the incentive program and the organizational commitment of the workers of the Municipal Savings and Credit Fund Cusco, Andahuaylas, Apurímac, 2019.

The methodology applied in the research is of the basic type, level of correlational descriptive research, quantitative approach, design of non-experimental - transectional research; and deductive method. The population and sample is 37 workers, information obtained by the administrators of the institution studied, from whom the data was collected through the data collection technique that is the survey through its instrument, the questionnaire, also, the program variable of incentives, it is composed of 16 items and the organizational commitment for 24 items; making a total of 40 items, prior to its application, the instrument was validated by expert teachers, and analyzed in SPSS V25, from which the result of Crombach's alpha 0.886 was obtained, which means that the instrument has excellent reliability.

Regarding the correlation between the incentive program and the organizational commitment, a Spearman rho correlation of 0.490 \*\* was identified, indicating that there is a moderate positive correlation, with a significance level of 0.002 (bilateral) less than expected level of ( $p \leq 0.05$ ). Then, it is affirmed that there is a moderate positive correlation between the incentive program and the organizational commitment in the workers of the Municipal Savings and Credit Fund Cusco, Andahuaylas, Apurímac, 2019.

In conclusion, the research met the general objective, because it was demonstrated that there is a moderate positive correlation between the studied variables, therefore, it is affirmed that as the incentive program increases in the workers, the commitment of the workers with the institution and vice versa.

Keyword: Incentive program, organizational commitment.

## INTRODUCCIÓN

En el mundo las empresas requieren estar a niveles altos y destacados para enfrentar distintas situaciones que exige el mercado. La labor que ejerce el sector financiero es considerada como un trabajo que merece esfuerzo, dedicación, tiempo, cualidades y otras características que no todas las personas están dispuestas a afrontar. En la presente investigación se busca demostrar el grado de correlación que existe entre las variables.

El informe final de tesis, está conformado de cinco capítulos, que a continuación se detalla: Capítulo primero: Se plasma todo referente al problema de investigación, describir la situación problemática, la formulación del problema general y los problemas específicos, la delimitación de la investigación, la justificación, el objetivo general y los objetivos específicos.

Capítulo segundo: Se detalla las teorías de las dos variables de la investigación, se plasma los antecedentes internacionales, nacionales y locales, seguidamente se trabajó el marco teórico, marco conceptual, donde se pone énfasis la clasificación del programa de incentivos y el enfoque tridimensional del compromiso organizacional.

Capítulo tercero: Se detalla y plasma toda la metodología de la investigación, donde se contempla la hipótesis general e hipótesis específicas, la operacionalización de variables, la población y muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos y finalmente los métodos de análisis de datos.

Capítulo cuarto: Se detalla y plasma la presentación de los resultados obtenidos, después de analizar los datos recogidos mediante el cuestionario, en los programas estadísticos, se describe, analiza e interpreta la confiabilidad del instrumento, las frecuencias en tablas y figuras, se desarrolla desde las características de los encuestados, los 40 ítems planteados en el cuestionario, las variables, las dimensiones estudiadas, las tabulaciones cruzadas en relación a los objetivos establecidos, y la contratación de las hipótesis planteadas en la investigación, con los resultados obtenidos del Rho de Spearman.

Capítulo quinto: Se plasma la discusión, donde realiza la contrastación de los resultados obtenidos en la investigación, con los antecedentes y las teorías consideradas para esta investigación. Finalmente se elaboró las conclusiones y recomendaciones de acuerdo a los resultados obtenidos en el estudio.

# CAPÍTULO I

## PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. Planteamiento del problema

En el mundo las empresas requieren estar a niveles altos y destacados para enfrentar distintas situaciones que exige el mercado. Para tal efecto, se requiere de un compromiso organizacional que valore los procesos de comunicación, que permitan a las organizaciones mantenerse vigentes en cuanto a excelencia y competitividad. Hasta hace algunas años, el compromiso de los colaboradores se entendía como la lealtad desinteresada, generada a partir de un estilo de dirección paternalista, en el que las personas se sentían obligadas a cumplir como respuesta a las muchas oportunidades y beneficios que las empresas les otorgaban, sin considerar necesariamente las reales capacidades, competencias y respecto de las cuales, las personas se sentían muy privilegiadas y entregaban gran parte de sus horas, incluyendo las de tiempo personal, a la entidad (Flores y Sepúlveda, 2008).

Es de suma importancia que las empresas del mundo contemporáneo, apliquen un plan de incentivos que satisfaga a sus trabajadores, debido a que ellos responderán con un mejor desempeño en sus actividades, lo que es beneficioso también para las empresas, ya que, gracias a esto lograrán ser más eficientes con una mejor posición en el mercado y consiguiendo mayores utilidades, lo que provoca un objetivo común para todos los que conforman la empresa (Flores y Sepúlveda, 2008).

En el Perú, la administración privada está compuesta por sistemas administrativos y funcionales, dentro de los sistemas administrativos se encuentra el sistema de gestión de recursos humanos, el cual tiene la finalidad de promover que las entidades privadas cuenten con recursos humanos capacitados e idóneos para ocupar un puesto de trabajo, además de incentivarlos y hacer que éstos continúen en los puestos de trabajo asignados, para que coadyuven al compromiso con la organización, de esta forma cumplir con las metas y desafíos organizacionales, para brindar servicios eficientes a los usuarios, además de contribuir con la mejora y desarrollo de sus localidades y del país en su conjunto.

Autores como (Flores y Sepúlveda, 2008), (López, 2013) y (Cajma, 2014), indican la importancia de los incentivos o programas de incentivos en relación al desempeño y satisfacción. Mientras tanto, (Cervera, 2018) menciona que el compromiso organizacional tiene relación con el clima organizacional. Ante estos estudios, se plantea investigar los programas de incentivos y la relación con el compromiso organizacional. Los estudios realizados en materia de lo antes mencionado, ponen hincapié a las diversas formas de incentivar a los colaboradores; pero no podemos determinar si los incentivos influyen en el compromiso de los trabajadores con la institución.

En la región de Apurímac, se aprecia un nivel moderado de empresas privadas, donde cada una de estas instituciones presenta números moderados de personal, los cuales contribuyen al desarrollo y éxito de cada una de las mismas. Así mismo, podemos indicar que diferentes instituciones privadas: Las empresas financieras, bancos, tiendas de ventas al menudeo y muchas otras; el comportamiento del personal adquiere una especial relevancia.

Por su parte, Cajma (2014) indica que la labor en el sector financiero es considerado como un trabajo que merece esfuerzo, dedicación, tiempo, cualidades y otras características que no todas las personas están dispuestas a afrontarlo; ya que en el mercado financiero existe una competencia fuerte, lo cual significa que los trabajadores de las entidades tienen que desplazar mayores esfuerzos, que suelen generar estrés, desgano, renuncias, insatisfacción, etc. Que tienen consecuencias como: trabajadores con ausencia de una cultura de calidad de servicio al cliente, baja producción y productividad, falta de identificación de los empleados, ausencia del trabajo en equipo y la rigidez de la fuerza de trabajo. Frente a este problema los programas de incentivos son una herramienta fundamental en la nueva gestión de talento humano para poder tener, mantener y aumentar el compromiso con la organización.

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco es una de las entidades financieras que ha venido creciendo rápidamente en el mercado financiero de la provincia de Andahuaylas, es así que en la actualidad cuenta con dos agencias en la provincia y cinco agencias en la región de Apurímac, a consecuencia de este crecimiento se vienen incrementado los colaboradores de esta institución, manifestándose en la mayor contratación de personal en cada una de las agencias.

Sin embargo, la masificación de las entidades financieras ha hecho que esta entidad financiera implemente nuevas políticas de trabajo, lo cual ha implicado que el esfuerzo de los trabajadores de esta entidad es considerado un trabajo un poco estresado y rígido, generando en los trabajadores la deserción laboral, renunciadas, migración de trabajadores a otras entidades financieras.

Es por todo ello que es necesario conocer si los programas de incentivos se relacionan o no con el compromiso organizacional de los colaboradores y de qué manera se puede proponer acciones y propuestas para la implementación de un programa de incentivos diseñado de acuerdo a las necesidades de los trabajadores.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es el grado de relación que existe entre el programa de incentivos y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac, 2019?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- a. ¿Cuál es el grado de relación que existe entre los incentivos económicos y el compromiso afectivo de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac?
- b. ¿Cuál es el grado de relación que existe entre los incentivos económicos y el compromiso normativo de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac?
- c. ¿Cuál es el grado de relación que existe entre los incentivos económicos y el compromiso de continuidad de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac?
- d. ¿Cuál es el grado de relación que existe entre los incentivos no económicos y el compromiso efectivo de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac?
- e. ¿Cuál es el grado de relación que existe entre los incentivos no económicos y el compromiso normativo de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac?

- f. ¿Cuál es el grado de relación que existe entre los incentivos no económicos y el compromiso de continuidad de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac?

### **1.3. Delimitación**

#### **1.3.1. Delimitación espacial**

El presente estudio se realizó en la provincia de Andahuaylas y se expresa de esta forma:

Institución: Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco.

Distrito: Andahuaylas

Provincia: Andahuaylas

Región: Apurímac

#### **1.3.2. Delimitación temporal**

El presente informe final de investigación se desarrolló con los datos obtenidos durante los meses de mayo a agosto del año 2019.

#### **1.3.3. Delimitación teórica**

El estudio considero como temas relevantes, el programa de incentivos y compromiso organizacional, los cuales se desarrollarán a continuación:

Variable N° 1 Programa de Incentivos.

Werther y Davis (2008) considera que los incentivos económicos y no económicos son factores que condicionan el desempeño laboral de los trabajadores. Así mismo, estas estrategias económicas están enfocadas en el cumplimiento de objetivos de la organización.

Dimensión N° 1 Incentivos económicos.

De Garcillán (2017) define los incentivos dinerarios o económicos como aquellas recompensas que la organización utiliza para satisfacer la productividad de los trabajadores. Así mismo, ciertas recompensas suelen ser

expresadas en dineros extras, aumentos de sueldo, comisiones y otros que son muy importantes para el trabajador de la organización.

Dimensión N° 2 Incentivos no económicos.

De Garcillán (2017) considera que los incentivos no económicos son formas de incentivo que ayudan al trabajador a sentirse cómodo y contento con el esfuerzo que realizan en la misma. Cabe indicar, si un empleado recibe un buen trato, este dará todo de sí para sentirse comprometido con la organización

Variable N° 2 Compromiso organizacional.

Meyer y Allen (1997) señalan que el compromiso son creencias y/o emociones que un individuo tiene con la organización y por característica principal tiende a ser una relación mutua. (citados en Arias, Varela, Loli y Quintana, 2014).

Dimensión N° 1 Compromiso afectivo.

Meyer y Allen (1997) define el compromiso afectivo como el deseo de relacionarse y generar lazos emocionales entre las personas dentro de un entorno, con finalidad de lograr satisfacción en las necesidades que tiene un individuo y cumplir sus expectativas. (citado en Hernández, Ruiz, Ramírez, Sandoval y Méndez, 2018)

Dimensión N° 2 Compromiso normativo.

Meyer y Allen (1997) define al compromiso normativo como el deber que tiene un trabajador con la organización, a consecuencia de beneficios que recibe de parte de la organización, estos pueden estar expresados en mejoras laborales, tratos personales y otros. (citado en Hernández et al. 2018)

Dimensión N° 3 Compromiso de continuidad.

Meyer y Allen (1997) define al compromiso de continuidad como el resultado del tiempo invertido y el esfuerzo que una persona realiza por tener continuidad dentro de la organización. Cabe recalcar, que un trabajador podría perder algo que le costó mucho, solo por querer abandonar o cambiar de empleo. (citado en Hernández et al. 2018)

## **1.4. Justificación**

### **1.4.1. Justificación teórica-científica**

La presente investigación tuvo por finalidad desarrollar teorías referentes al programa de incentivos y el compromiso organizacional. Por lo tanto, esta investigación se realiza para conocer los resultados de la ejecución de la investigación, las mismas que podrán ser utilizados en un futuro como antecedente para otras investigaciones. Así mismo, se contrastaron las teorías para poder apreciar la relación que existe entre las variables del estudio que permitan conocer la relación que tienen ambas variables en las cajas municipales de ahorro y crédito, incorporando nuevos resultados y aportes para la determinación del programa de incentivos con el compromiso organizacional de los trabajadores de dicha institución.

### **1.4.2. Justificación metodológica**

Respecto al alcance metodológico de la investigación, está servirá para orientar otras investigaciones del tipo descriptivo - correlacional, así mismo, está validado por expertos, lo cual demuestra que son confiables. Además, los resultados de la investigación nos ayudaron a conocer la relación del programa de incentivos y el compromiso organizacional dentro de las Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, las cuales son de mucho interés para las mismas, además se aprecian los resultados de la investigación.

### **1.4.3. Justificación socioeconómica**

La investigación se realizó para conocer más de las cajas municipales de ahorro y crédito, teniendo en cuenta que efectúan una función vital en la descentralización y democratización del sistema financiero. El ingreso al crédito, el fomento del ahorro y de la inversión crean el circuito financiero en el interior de la producción regional demuestre un gran potencial. Por ende, los trabajadores tienen que realizar y ejecutar sus funciones y cumplir con lo que se les exige.

Por último, el trabajo de investigación es vital para el mismo autor, puesto que ya que permitirá poner en marcha los conocimientos que se han obtenido en la universidad, en relación al programa de incentivos y el compromiso organizacional.

En cuanto a los beneficios sociales, los resultados de la investigación servirán como una base para que los directivos de la institución puedan tomar decisiones en cuanto al manejo de programa de incentivos y el compromiso organizacional, objeto de estudio, el cual contribuirá a tener personal comprometido con la organización, quienes por ende contribuirán al cumplimiento de objetivos y metas organizacionales, así mismo, la presente investigación servirá como antecedente para otras investigaciones.

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre el programa de incentivos y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac, 2019.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

- a. Determinar la relación entre los incentivos económicos y el compromiso afectivo de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac.
- b. Determinar la relación entre los incentivos económicos y el compromiso normativo de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac.
- c. Determinar la relación entre los incentivos económicos y el compromiso de continuidad de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac.
- d. Determinar la relación entre los incentivos no económicos y el compromiso afectivo de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac.

- e. Determinar la relación entre los incentivos no económicos y el compromiso normativo de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac.
- f. Determinar la relación entre los incentivos no económicos y el compromiso de continuidad de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac.

## CAPÍTULO II

### FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 2.1. Antecedentes

Para la guía y orientación de la investigación cabe indicar que no se realizó investigaciones que abarquen estas dos variables juntas, pero si existen antecedentes internacionales, nacionales y locales de cada una de estas variables con diferentes objetos de estudio.

##### 2.1.1. Internacionales:

Flores y Sepúlveda (2008), en su investigación de pregrado titulado, "*Sistema de Compensaciones o Incentivos aplicados en empresas del subsector Astilleros en Valdivia, Región de los Ríos-2008*", para optar el grado de Licenciado de la Universidad Austral de Chile. Estudio hecho en la ciudad de Chile. La presente investigación tiene por objetivo, "Distinguir, analizar y evaluar la importancia de los planes retributivos o incentivos del subsector astilleros, en la ciudad de Valdivia, en la Región de Los Ríos". La metodología empleada en la investigación es de tipo descriptiva, documental y explicativa y el diseño de investigación es no experimental y transeccional. La población está conformada por ASENAV S.A y PROCINAV LTDA, las cuales están de 500 y 130 personas, aplicada la formula estadística nos presenta una muestra de 20 y 18 personas y la técnica de recolección de datos fue mediante una encuesta. El investigador plantea las conclusiones que a continuación serán analizadas:

Realizado el estudio, cada empresa aplica planes retributivos que eran beneficiarios para los trabajadores de producción, la empresa ASENAV S.A. otorgo incentivos económicos mediante bonificaciones, en cuanto a incentivos no económicos, ambas compañías otorgaban beneficios de acuerdo a lo que los trabajadores requerían. Por otro lado, ambas compañías otorgan espacios de relajo y alimentación, espacios que eran aprovechados después de realizar su trabajo, además los trabajadores de ambas empresas resaltan que es preferible recibir un aguinaldo adicional, aunque saben que dentro del sistema de compensaciones este beneficio no está considerado. También se apreció

que el desempeño de los trabajadores se relaciona a un sistema de compensaciones, donde se podía observar las diferencias entre ASENAV S.A. y PROCINAV LTDA., el estudio nos permitió ver que en la primera compañía los trabajadores son tratados de forma adecuada, en cambio los trabajadores de la segunda compañía son tratados de forma inadecuada, no tan rescatable.

López (2013), en su tesis de pregrado, titulado *“Incentivos para mejorar el desempeño laboral en los colaboradores de las empresas distribuidoras de pisos cerámicos de la ciudad de Quetzaltenango-2013”*, para optar el grado de Licenciado de la Universidad Rafael Landívar. Desarrollado en la ciudad de México. La investigación tiene por objetivo, “Determinar cuáles son los incentivos con los que cuentan las empresas, así mismo crear un programa de incentivos adecuado y el tiempo en el cual deben de brindárseles a los colaboradores, para que estos se sientan motivados y puedan desempeñar de una manera eficaz las actividades”. La metodología utilizada en la investigación tiene el tipo de estudio descriptivo. Así mismo, la población fue de 81 personas, aplicada la fórmula se logró obtener una muestra de 46 personas y la técnica de recolección de datos utilizada en la investigación fue a través de una boleta de opinión. La investigación, llegó a las conclusiones que a continuación se analizan:

Por lo general, se determinó que las empresas distribuidoras de piso cerámico no presentan programa de incentivos, en donde, existe un malestar de parte de los trabajadores y un mal trabajo en la empresa, además se observa que los trabajadores de la empresa de piso cerámico no cuentan con motivación y no logran alcanzar un adecuado trabajo. Por ello, cabe indicar que los incentivos son necesarios como factor de motivación para lograr que los trabajadores de la empresa se identifiquen. Se determinó que los trabajadores de la empresa se sienten sin motivación porque no reciben incentivos, por otro lado, se otorgan incentivos, pero no suelen ser constantes para los trabajadores, por ello la empresa tiene que hacer una propuesta de brindar incentivos a los trabajadores, de esta forma se tendrá un mejor trabajo y por ende se elevará el grado de compromiso de los trabajadores con la empresa. También se pudo apreciar que en ciertas ocasiones la falta de conocimiento de los incentivos dentro de la empresa, puede ser la forma de motivar a los trabajadores, ya que por ende la desmotivación del trabajador

afecta en el desempeño del trabajo dentro de la empresa. Por ello, la empresa tiene la intención de poner a prueba que los trabajadores al ser debidamente incentivados están obtendrán mejores resultados en producción.

Loza (2016), en su investigación denominada "*Clima Laboral y su influencia en el Compromiso Organizacional del personal administrativo de AYMESA S.A.*", para optar el grado de Licenciado de la Universidad Central de Ecuador. Estudio que tiene por objetivo general, "Determinar la influencia del Clima Laboral en el Compromiso Organizacional del personal administrativo de Aymesas S.A.". La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

El personal administrativo de Aymesas S.A se encuentran satisfechos con las características del clima laboral, entre estas tenemos: los colaboradores se sienten satisfechos por su labor y el lugar que ocupan dentro de la organización; la instrucción otorgada por los jefes inmediatos es suficiente para que el personal administrativo ejecute sus funciones adecuadamente, es decir, trabajarán de igual manera con o sin supervisión; sienten el respaldo de sus superiores; el reconocimiento por su desempeño es justo y oportuno y existe un campo abierto para nuevas ideas y sugerencias. El tipo de compromiso que sobresale en el personal administrativo de Aymesas S.A, es el compromiso afectivo ubicándose en la categoría suficiente, entonces podemos mencionar que los colaboradores sienten apego emocional hacia su organización y esto se debe a que sus expectativas son cubiertas y disfrutan de permanecer y pertenecer a Aymesas S.A. lo que garantizará efectividad y productividad.

### **2.1.2. Nacionales:**

Cajma (2014), en su investigación de pregrado denominado, "*Los programas de incentivos y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Cusco S.A. Agencia Puno-Bellavista periodo-2012*", para optar el grado de Licenciado de la Universidad Nacional del Altiplano. Ejecutado en la región de Puno. La investigación tiene por objetivo, "Determinar la incidencia de los programas de incentivos en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Cusco - agencia Bellavista-Puno". La metodología que se utilizó en la investigación fue a través del enfoque cuantitativo, el nivel de investigación

aplicado fue descriptivo y explicativo, la técnica de recolección de datos fue mediante la encuesta y el instrumento de recojo de datos fue un cuestionario. La investigación presenta las conclusiones:

En el estudio se pudo observar que el 54% de los trabajadores aprecian que los incentivos económicos que la institución les otorga inciden de forma negativa en su satisfacción laboral, donde los trabajadores indican que los beneficios que les brinda la institución, no cubre sus necesidades, por otro lado, el 46% afirma que el programa de incentivos influye de manera óptima y positiva en la satisfacción laboral, donde los trabajadores consideran que la institución les otorga incentivos de acuerdo al mercado laboral financiero. También se pudo observar que un 75% de los trabajadores observan que los incentivos no económicos que les ofrece la institución tienen un efecto positivo en el ambiente de trabajo y en su satisfacción laboral, mientras que el 25% de los trabajadores indica que los incentivos no económicos que les ofrece la institución tienen un efecto negativo en su satisfacción laboral. La investigación estudiada, indica que el incentivo que tiene mucha importancia en la institución, es el incentivo económico, pero parte de los trabajadores no están satisfechos con los incentivos económicos que estas les otorga; esto implica a que la institución atienda las necesidades que tienen los trabajadores.

Cervera (2018), en su investigación de pregrado denominada "*Compromiso organizacional de los trabajadores del restaurante "El tiburón" en la ciudad de Lambayeque, 2018*", para optar el grado de Licenciado en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Estudio ejecutado en la región de Lambayeque. La investigación tiene por objetivo, "Determinar el grado de compromiso organizacional de los trabajadores del restaurante "El Tiburón" en la ciudad de Lambayeque". La metodología de investigación utilizada tiene el enfoque cuantitativo, el tipo de investigación fue aplicada, el nivel de investigación que tuvo es descriptiva, el diseño de investigación fue no experimental, transversal y prospectivo. La población es de 11 trabajadores, por ser una población pequeña no tiene muestra, la técnica de recolección de datos fue mediante una encuesta y el instrumento aplicado fue un cuestionario. El autor concluye:

Respecto a los objetivos específicos, nos muestra que existe un grado medio de compromiso afectivo de los trabajadores, este nos indica que no se

sienten identificados con la empresa; por el lado del compromiso de continuidad también se aprecia que se tuvo un grado medio de compromiso, esto indica que los trabajadores tienen poca necesidad de seguir trabajando en la empresa. Y, por el lado del compromiso normativo se observa un grado muy alto de compromiso, esto indica que los trabajadores no dejarían la empresa, pero cabe recalcar que no muestran identificación y desempeño con la empresa. Respecto al objetivo general, se observa que los trabajadores muestran grados medios de compromiso con la empresa.

### **2.1.3. Locales:**

Se realizó la búsqueda en los repositorios de (Universidad Nacional José María Arguedas, Universidad Nacional Micaela Bastidas De Apurímac, Universidad Nacional San Antonio Abal del Cusco - Sede Andahuaylas, Universidad Tecnología de los Andes - Sede Andahuaylas y Universidad Alas Peruanas - Sede Andahuaylas). Realizada la búsqueda se apreció que, no se han realizado estudios que se asemejen a nuestras variables de estudio en ninguna de estas universidades.

## **2.2. Marco teórico**

### **2.2.1. Programa de incentivos**

En la literatura se ha identificado que el programa de incentivos también es entendida como sistema de incentivos, incentivos y otros.

Chiavenato (2007) define que los incentivos: “Son los pagos realizados por la organización a sus participantes (salarios, premios, beneficios sociales, oportunidades de crecimiento, seguridad en el empleo, supervisión abierta, elogios, etc.)” (p.82).

Son pagos adicionales que la organización realiza a través de reconocimientos, salarios extras y otros. Además, los incentivos son muy beneficios para los empleados de la organización .

Por su parte, Werther y Davis (2008) define que los incentivos: “Son los objetos, sucesos o condiciones que incitan a la acción. Constituyen una serie de estímulos, no necesariamente financieros en todos los casos, enfocados al logro de determinadas metas” (p.368).

Considera que los incentivos económicos y no económicos son factores que condicionan el desempeño laboral de los trabajadores. Así mismo, estas estrategias económicas están enfocadas en el cumplimiento de objetivos de la organización.

Por su parte, Martínez (2012) indica que los incentivos, son beneficios que se otorga al personal con la intención de motivar el esfuerzo que realiza en la organización. Es decir, son estímulos que el personal debe recibir para satisfacer sus necesidades de acuerdo al desempeño que muestra en la organización.

El programa de incentivos comprende un conjunto de premios, reconocimientos y otros que son otorgados a los trabajadores por parte de la organización, las cuales son representadas por incentivos económicos y no económicos. A través de estos medios la organización busca cumplir los objetivos que tiene plasmado la organización, estas pueden ser al corto, mediano y largo plazo, la idea es que la organización sea eficiente en brindar estímulos, para así buscar la satisfacción de los trabajadores.

#### **2.2.1.1. Clasificación de los programas de incentivos**

Por lo general existen diversas maneras de clasificar los sistemas de incentivos para casi todo tipo de trabajo o función desempeñada.

Werther y Davis (2008) señalan que: “Los incentivos pueden constituir el total de la compensación, o pueden ser un suplemento dentro de un enfoque más tradicional de sueldos y salarios”.

A continuación, clasificamos los incentivos de manera general en dos aspectos: incentivos económicos e incentivos no económicos:

- a. Los incentivos económicos pueden ser considerados como un pago especial por el buen desempeño que se les otorga a los trabajadores con la finalidad de aumentar la producción y elevar los niveles de motivación de los mismos.
- b. Los incentivos no económicos se pueden entender como la ayuda social o moral que se les otorga a las personas por su capacidad en las organizaciones, así como para mejorar o elevar su calidad de vida personal y profesional; también sus niveles de satisfacción. (pp.372-373)

Cabe resaltar que los incentivos tanto en su aspecto económico como no económico tienen una cosa en común que es recompensar al talento humano para un mayor compromiso organizacional.

Los programas de incentivos muestran dos enfoques, una es el incentivo económico y el otro es el incentivo no económico, estos mismos también son conocidos como incentivos financieros y no financieros; incentivos dinerarios y no dinerarios.

#### **2.2.1.1.1. Incentivos económicos**

Dessler (2009) indica que los incentivos dinerarios son: “Retribuciones económicas que se les paga a los trabajadores cuya producción excede un estándar predeterminado” (p.472).

De Garcillán (2017) define los incentivos dinerarios o económicos, como aquellas recompensas que la organización utiliza para satisfacer la productividad de los trabajadores. Así mismo, ciertas recompensas suelen ser expresadas en dineros extras, aumentos de sueldo, comisiones y otros que son muy importantes para el trabajador de la organización.

Sherman y Chruden (1999) indican que: “No puede suponerse que un aumento de dinero traerá como consecuencia mayor productividad y satisfacción en el trabajo. Sin embargo, los sistemas de incentivos financieros que relacionan de modo directo los salarios con la producción son especialmente efectivos para estimular a ésta si se formulan estándares adecuados y el sistema es administrado con eficacia” (citado en Bravo y Oliva, 2017, p.36).

Entre los incentivos financieros existen variados programas que las organizaciones utilizan para recompensar a sus trabajadores, a continuación, se mencionan algunos de ellos:

a. Bonos sobre producción.

Son aquellos ingresos complementarios que se le ofrece al trabajador por haber superado el número de unidades de producción que la entidad le solicita al trabajador adicionalmente de su sueldo base.

b. Compensación por conocimientos especializados.

González (2006) define a la compensación como: “Las contraprestaciones en dinero y las adicionales en especie evaluables en dinero que debe percibir el trabajador del empleador por causa del contrato de trabajo, en el ámbito laboral sería algo así como la retribución por el trabajo realizado a través de, no sólo un salario, sino también beneficios y otras prestaciones que el empleador puede entregar libremente a sus trabajadores” (citado en Bravo y Oliva, 2017, p.36).

c. Comisiones.

Es cuando se otorga al trabajador un pago por haber realizado un trabajo, especialmente un porcentaje de la cantidad total de la transacción del negocio.

d. Plan de estándares por hora.

Se define como aquella que: “Establece tasas de incentivos con base en un tiempo estándar, para realizar un trabajo, si los empleados lo terminan en menos tiempo su pago se basa de todas maneras en el tiempo establecido para ese trabajo, multiplicado por el importe por hora” (Bohlander, Snell y Sherman, 2001, p.400).

e. Bonos individuales.

Es un ingreso extra que se le otorga al trabajador cuando realiza una labor extra a lo encomendado, es decir, cuando el trabajador individualmente se esfuerza mucho más para desempeñar sus labores establecidas este recibirá un pago adicional a su sueldo fijo (Bohlander et al. 2001).

Violán (2018), cuando hablamos de incentivos monetarios, por supuesto nos referimos a aquellos aspectos relacionados con el dinero que el empleado recibe a cambio de su trabajo. Existen diversos tipos de incentivos monetarios:

a. Sueldo: Es el punto básico de la remuneración. Como todos sabemos, el sueldo es la cantidad de dinero que reciben los empleados por los servicios que presta a la empresa.

- b. Bonos: Son otro tipo de beneficios económicos, representados por primas anuales, pensiones, complementos de sueldos, bonificaciones, planes de préstamos, reembolso de servicios médicos y medicinas.
- c. Unidades de Producción: se conciben en base al número de unidades producidas y suelen recompensar al trabajador por el volumen del rendimiento.
- d. Comisiones: En el caso de los comerciales o puestos de venta, el trabajador recibe un porcentaje del precio de venta fijado a cada producto o por cada nuevo cliente.
- e. Méritos: Las empresas conceden aumentos según el mérito del empleado. Es uno de los métodos más utilizados.
- f. Equipo: Se recompensa el trabajo del grupo y se favorece a todos sus integrantes en función del resultado obtenido. Es decir, el equipo se forma con la convicción de que las metas propuestas pueden ser conseguidas.

#### **2.2.1.1.2. Incentivos no económicos**

También como su propio nombre indica, deducimos que se tratan de incentivos que no implican el pago de un dinero extra, sino que mejoran de algún modo la calidad de vida de nuestros empleados. Dentro de ellos podemos sub clasificar:

Respecto a este tipo de incentivos, Werther y Davis (2008) definen que: “Los incentivos no financieros (llamados también no monetarios) sirven para alentar esfuerzos adicionales o dirigidos a un objetivo específico” (p.378).

Por otro lado, De Garcillán (2017) considera que los incentivos no económicos son formas de incentivo que ayudan al trabajador a sentirse cómodo y contento con el esfuerzo que realizan en la misma. Cabe indicar, si un empleado recibe un buen trato, este dará todo de sí para sentirse comprometido con la organización. A continuación, analizaremos algunas características:

- a. Flexibilidad horaria: Se refiere a tiempo que la empresa otorga al empleado, puede ser para digerir sus alimentos, para realizar deporte y otras actividades. Estas mismas ayudan a que un empleado tenga una mejor calidad de vida y mejora los lazos entre compañeros y la organización.
- b. Reconocimiento de los logros: Es la forma de incentivar al empleado por el buen trabajo que realiza dentro de la empresa. Además, así logramos que el empleado se sienta valorado e importante dentro de la empresa

- c. Buen ambiente: Es el clima laboral que se expresa dentro de la empresa, a través del compañerismo, la confianza laboral, la forma de relación social y la expresión de emociones. Además, también es de suma importancia la relación y el ambiente de trabajo, factores que apoyan realizar un trabajo eficaz.
- d. Integración en la empresa: Es la forma en la que un individuo se siente parte de una organización, así mismo la empresa considera al individuo dentro de los planes y le dan a conocer todo los objetivos y metas que la organización realiza.
- e. Expectativas de futuro: La organización incentiva a un individuo dentro de los planes a corto, mediano o largo plazo, de acuerdo al desempeño mostrado, para asumir cargos superiores o los que tiene actualmente.
- f. Incentivos de formación: Es la forma de motivación que se brinda al individuo, por el grado de formación profesional que posee o por la formación que realiza, los incentivos pueden ser otorgados mediante reconocimientos o aumentos de salario.

Mientras tanto, Chiavenato (2008) menciona algunos tipos de incentivos no económicos:

- a. Asistenciales: Su propósito de estos incentivos es ofrecer al trabajador y su familia cierto grado de seguridad en casos de presentarse situaciones imprevistas, estos son: Asistencia médica, hospitalaria, asistencia odontológica, seguro de accidentes.
- b. Recreativos: El objetivo de estos incentivos es ofrecer diversión, medios de descanso, recreación e higiene mental, al empleado, y en algunas situaciones a su familia.
- c. Supletorios: Buscan brindar al trabajador medios que faciliten al trabajador y este se sienta cómodo, con el fin de mejorar su calidad de vida, estos son: comedor en el trabajo, transporte, estacionamiento, horarios móviles, cooperativas de consumos, agencias bancarias en el lugar de trabajo.
- d. Adiestramiento: Este tipo de incentivos también son considerados como significativos para los trabajadores puesto la misma empresa le ofrece al trabajador medios para que este se prepare con el fin de que este se desempeñe de manera más eficiente en su trabajo (citado en Bravo y Oliva, 2017, p.38).

## **Ventajas de los programas de incentivos**

Se señala una serie de ventajas del programa de incentivos:

- Los incentivos enfocan los esfuerzos de los empleados en metas específicas de desempeño. Proporcionan una motivación verdadera que produce importantes beneficios para el empleado y la organización.
- Los pagos de incentivos son costos variables que se enlazan con el logro de los resultados. Los salarios base son costos fijos que en gran medida careen de relación con el rendimiento.
- La compensación de incentivos se relaciona directamente con el desempeño de operación. Si se cumplen los objetivos de operación (cantidad, calidad o ambas), se pagan los incentivos; de lo contrario se retienen los incentivos.
- Los incentivos impulsan el trabajo en equipo cuando los pagos a las personas se basan en los resultados del equipo.
- Los incentivos son una forma de distribuir el éxito entre los responsables de generarlo. (Bohlander et al, 2001, p.395)

## **Desventajas de los programas de incentivos**

El hecho de que los individuos no pueden lograr alcanzar la satisfacción de sus necesidades puede provocar que se vean impedidas a la hora de alcanzar una meta o un incentivo en particular, dando como resultado la inconformidad y esta puede interferir en el buen desempeño de sus actividades laborales dentro de la empresa.

Se puede mencionar dos desventajas, las cuales son:

1. Frustración: Es la presencia de barrera en el logro de los objetivos la cual crea una situación frustrante y la tensión de dichos individuos se hace persistente.
2. Conflicto: Implica una situación de elección en donde las necesidades u objetivos son incompatibles.

### **2.2.1.1.3. Como diseñar un plan de incentivos**

Diseñar un plan o programa de incentivos, en primer término, debe cumplir con las siguientes condiciones. Además, se menciona que un plan de incentivos es interesante cuando:

- a. Las unidades de los resultados se pueden medir con facilidad.
- b. Existe una clara relación entre el esfuerzo de los colaboradores y la cantidad de resultados alcanzados.
- c. Los puestos son estandarizados, el flujo del trabajo es regular y no existen demoras para la evaluación de los resultados.
- d. La calidad es menos importante que la cantidad o cuando la calidad es importante, entonces se puede medir y controlar con facilidad.
- e. Las condiciones de la competencia imponen que las unidades de los costos sean precisas y conocidas. (Chiavenato, 2008, p.338)

En una institución un plan de incentivos requiere cumplir con las siguientes condiciones:

- a. Debe asegurar que los esfuerzos y las recompensas estén directamente relacionados. El plan de incentivos debe recompensar a las personas en proporción directa de su productividad mayor. Los colaboradores deben percibir que son capaces de desempeñar las tareas solicitadas. Los parámetros deben ser alcanzables y la organización debe proporcionar las herramientas, la orientación, el entrenamiento y el liderazgo que se necesitan.
- b. Debe ser fácil de calcular y comprensible para los colaboradores. Las personas tienen que poder calcular, con facilidad, las recompensas que recibirán por los distintos grados de esfuerzo.
- c. Debe formular parámetros eficaces. Los colaboradores deben considerar que los parámetros son justos y éstos deben ser elevados, pero alcanzables, con una posibilidad de 50% de éxito. Los objetivos deben ser claros y específicos.
- d. Debe garantizar los parámetros. Los parámetros se deben ver como un contrato con los colaboradores. Cuando el plan esté en operación no se debe reducir el tamaño del incentivo en ningún sentido.
- e. Debe garantizar un parámetro horario. El personal de fábrica (por horas) trabaja mejor con parámetros relacionados con la base horaria del salario.
- f. Debe apoyar el plan. La organización y los dirigentes deben brindar el mayor apoyo posible al plan. El plan debe recibir, antes y durante su vigencia, total apoyo de todos los dirigentes. (Chiavenato, 2008, pp.339-341)

## **2.2.2. Compromiso organizacional**

El compromiso organizacional se conoce como el apoyo y esfuerzo que una persona ejecuta para una institución, aceptando los medios normativos que esta posee; de esta forma el esfuerzo y la disposición del individuo es en beneficio mutuo. Así mismo, consiste en alcanzar satisfacción y no defraudar la confianza que la institución pone en el individuo, en el cumplimiento y logro de planes que tiene la institución.

Porter y Lawler (1965) citado en el estudio de Salvador y García (2010) indican que el compromiso organizacional es el deseo de hacer esfuerzos en beneficio de la organización, el individuo considera permanecer en la misma y asume responsabilidades de la misma.

Por otro lado, Meyer y Allen (1997) citado en Arias et al. (2014) señalan que el compromiso son creencias y/o emociones que un individuo tiene con la organización y por característica principal tiende a ser una relación mutua.

Mientras tanto, Hellriegel y Slocum (2004) confirman que: “El compromiso organizacional consiste en la intensidad de la participación de un empleado y su identificación con la organización”. (p.54)

Al respecto, Chiavenato (2006) también menciona que el compromiso organizacional se observa cuando un individuo se muestra identificado con las actividades que realiza la organización. Así mismo, el individuo siente que pertenece a la misma y asume los cargos como si fueran los suyos.

Finalmente Robbins y Coulter (2010) definen que: “El compromiso organizacional es el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y sus metas y deseos, a fin de mantener su pertenencia a esa organización”. (p.287)

### **2.2.2.1. Características del compromiso**

Por su parte, Selman (2008) analiza y nombra las siguientes características respecto al compromiso.

En primer lugar, el compromiso es una acción. Comprometerse es crear algo que anteriormente no existía. En el momento en que se lo contrae, un compromiso es un acto creativo, diferente de cualquier razón o racionalización para hacerlo. Esta acción es ejecutada por y entre seres humanos, permanentemente. Ya sea que nos comprometamos a encontrarnos con un amigo, a pagar una cuenta o a ir a la escuela, estamos siempre moviéndonos dentro de una trama de compromisos conscientes o inconscientes. La acción de comprometernos está siempre conectada con el futuro, con otra acción, acontecimiento o resultado. Cuando nos comprometemos, estamos diciendo “yo soy responsable por algo que ocurrirá en el futuro, que no ocurriría en ausencia de mi compromiso”.

Otro aspecto importante del compromiso es que no es sólo personal. Cuando nos comprometemos, también estamos creando expectativas en los demás, y en muchos casos, nuestras promesas tienen un impacto importante y directo en las elecciones de los demás y cómo perciben su futuro. Los compromisos tienen la particularidad de abrir ciertos futuros en particular y de cerrar otros, simultáneamente. Cuando los padres se comprometen a mandar a su hijo a una escuela determinada, están haciendo mucho más que sólo proveerle ciertas oportunidades educativas. El niño también está siendo ubicado en una cierta situación que le permitirá elecciones o compromisos, que de otra manera no estarían disponibles. Del mismo modo, los compromisos de nuestros antepasados bajo la forma de una “realidad”, que podemos aceptar como propia o cambiar por medio de nuevos compromisos. En este sentido, el compromiso es tanto un fenómeno social como una expresión de las elecciones individuales.

Una tercera característica del compromiso es que existe sólo en nuestro hablar y escuchar: en el lenguaje. Un compromiso ocurre en la conversación como una “acción lingüística” que hace aparecer ciertas condiciones futuras como posibilidades que, al ser cumplidas, se transforman en una nueva “realidad”. El poder del compromiso es ser la única acción de la cual son capaces los seres humanos en la cual el futuro y el presente aparecen en el mismo momento. Me estoy comprometiendo a estar en el lugar y el momento que hemos determinado. Del mismo modo, el que pidió el encuentro o aceptó el ofrecimiento se compromete a lo mismo. En ese sentido, tanto prometer como pedir son compromisos a participar en la creación conjunta de un futuro en particular. (pp.14-16)

### **2.2.2.2. Importancia del compromiso**

Cheese, Thomas y Craig (2008), el talento representa el motor de la organización moderna y el ingrediente misterioso que puede transformar el rendimiento del mismo. Las organizaciones basadas en el talento alcanzan altos niveles de compromiso que aceleran el rendimiento de su plantilla y cuyos resultados superan los de sus competidores. El compromiso es un término con muchos significados. La palabra implica motivación, obligación, pasión, ambición, confianza, empatía, solidaridad, inspiración y altruismo. Es la cualidad por la que las personas adaptan sus propios intereses a los de la empresa en las que trabajan. (p. 159)

El compromiso es muy importante, porque toda organización considera que el recurso humano cumple un papel fundamental dentro de las mismas. Asimismo, cumplen roles que son encomendados por los gerentes o administradores.

### **2.2.2.3. Dimensiones del compromiso organizacional**

A continuación, se presenta el análisis de las dimensiones del compromiso organizacional planteado por Meyer y Allen.

#### **El enfoque tridimensional del compromiso organizacional**

Meyer y Allen (1997) mencionado en Gonzáles y Antón (1995) toman como eje principal el modelo de compromiso organización que estos autores plantean para poder apreciar la identificación de un individuo con una institución.

Este modelo esta compuesto por tres dimensiones: afectiva, normativa y de continuidad, las mismas que estas relacionadas entre si. Es decir, un individuo puede sentir o vincularse con una organización, como tambien puede tener o mantener un incentivo de costos, y a su vez puede tomar la decision de ser leal o no a una institución.

Tabla 1

*Elementos del compromiso organizacional.*

Compromiso organizacional		
Compromiso afectivo	Compromiso normativo	Compromiso de continuación
Familia	Indiferencia	Obligación moral
Emociones	Conveniencia	Lo correcto
Orgullo	Consecuencia	Lealtad
Felicidad	Costo económico	Sentimiento de culpabilidad
Solidaridad	Necesidad económica	Deber
Satisfacción	Comodidad	reciprocidad
Significancia	Beneficios	
Pertenencia		
Lealtad		

Fuente: Autoría propia según Modelo de Meyer y Allen (1997)

a) Compromiso afectivo

Meyer y Allen (1997) define el compromiso afectivo como el deseo de relacionarse y generar lazos emocionales entre las personas dentro de un entorno, con finalidad de lograr satisfacción en las necesidades que tiene un individuo y cumplir sus expectativas. (Citado en Hernández et al. 2018)

Llapa, Trevizan, Shinyashiki y Mendes (2009) hacen referencia al enfoque del compromiso afectivo mediante las siguientes características:

- Creencia elevada de asumir los valores y objetivos de la organización.
- Voluntad para realizar esfuerzos en función de beneficios mutuos.
- Deseo profundo de seguir perteneciendo a la organización.

Características importantes que deben ser considerados por parte de las organizaciones, desde el momento que un individuo muestra afecto emocional con del ambiente de trabajo. Estos suelen presentarse a través de una serie de elementos: la familia, el amor, la pertenencia, la lealtad, felicidad, solidaridad y satisfacción.

Por su parte, Hernández et al (2018) definen al compromiso como el afecto emocional que tiene una persona hacia la organización, a consecuencia del cumplimiento de expectativas de parte de la organizaciones hacia sus necesidades. Cabe indicar, que si el trabajador se siente satisfecho con la organización, este cumplirá con lo encomendado.

Este tipo de compromiso es caracterizado por la existencia de vínculo emocional del individuo con la institución donde labora, ya que de esta forma se podrá lograr satisfacer sus expectativas. Así mismo, esta dimensión hace que un empleado genere ganas de seguir perteneciendo a la misma; individuos que cuenten con compromiso afectivo, suelen hablar mucho de su organización a otras personas, en caso surjan problemas son los primeros en buscar soluciones posibles; también pueden asimilar los cambios y se sienten participes de ellos, lo cual hace que el trabajador este orgulloso de pertenecer; y se sienta involucrado en los objetivos.

#### b) Compromiso normativo

Por su parte, Meyer y Allen (1997) define al compromiso normativo, como el deber que tiene un trabajador con la organización, a consecuencia de beneficios que recibe de parte de la organización, estos pueden estar expresados en mejoras laborales, tratos personales y otros. (citado en Hernández et al. 2018)

Llapa et al. (2009), indica que este enfoque está compuesto por un conjunto de normas o políticas establecidas por parte de la organización, de esta forma un individuo está relacionado con los objetivos e interés que tiene la organización, las mismas hacen que un individuo siente que debe hacer lo correcto para que estén reflejados en su desempeño ejercido dentro de la organización.

El trabajador formado en valores expresa lealtad, tiempo y permanencia en la misma. Es por ello, que el trabajador siente que le debe a la organización por la oportunidad que esta le brinda, y está en el deber y la obligación de permanecer en ella. En estos casos la organización suele tener la obligación de no perder a estos trabajadores, que le han dedicado mucho tiempo a la organización.

Este enfoque está relacionado a recibir beneficios de parte de la organización como: permisos especiales, inversión en su formación, tratos personales y otros. Por otro lado, los beneficios otorgados de parte de la organización hacen que un individuo se sienta a deuda por todo lo recibido.

Es así, que el individuo intentaría justificar el trabajo indicado, no por el hecho que tiene una contratación, sino por deber que tiene de hacer lo correcto. Asimismo, el individuo solo se enfocaría en cumplir los intereses de la organización, precisando que tiene la responsabilidad de cumplir con todos los demás y con la organización.

Después de analizar este enfoque, nos presenta distintos factores que componen al compromiso normativo, las mismas que serán nombradas a continuación: el deber, la obligación, el hacer lo correcto, el sentimiento de culpabilidad y la reciprocidad. En muchos casos este tipo de enfoque, logra la unión mutua que se basa en una relación entre la organización y el individuo.

#### c) Compromiso de continuación

Por su parte, Meyer & Allen (1997) considera que el compromiso es resultado del tiempo invertido y el esfuerzo que una persona realiza por tener continuidad dentro de la organización. Cabe recalcar, que un trabajador podría perder algo que le costó mucho, solo por querer abandonar o cambiar de empleo. (Citado en Hernández et al. 2018)

Llapa et al. (2009) define al compromiso de continuación como la disposición de participar en todas las actividades que tenga a la organización. Es decir, este enfoque considera que un trabajador debe estar involucrado en todas las actividades que tiene la organización, y por lo tanto debe basarse en demostrar resultados a la organización.

Por otro lado, Loli y Cuba (2014) indican que un individuo perteneciente a cualquier institución, está caracterizado por el tiempo que se encuentra dentro de una organización, por lo cual, el nivel de compromiso está relacionado al esfuerzo, tiempo y experiencia obtenida. Asimismo, si un individuo quisiera buscar otro empleo, este estaría perdiendo algo que ha tenido durante el tiempo que permaneció en la organización.

También se puede indicar, que una persona tiene que saber elegir y evaluar las opciones que tiene. Es decir, tiene que evaluar el tema de costo beneficio antes de elegir o cambiar de empleo. Por otro lado, el trabajador evaluara el sacrificio y los esfuerzo que realizo para estar en una organización, es por ello que se genera el compromiso. Este enfoque presenta una serie de factores, las cuales serán expresadas: la conveniencia, costo beneficio, la indiferencia, la necesidad, la comodidad y el beneficio.

Asimismo, cabe indicar que este tipo de compromiso en ocasiones suele generar costes tanto financieros y de tiempo a la empresa, todo ello a causa de que un empleo pueda cambiar de organización. Es decir, la organización tendría que contratar a otro empleado para que ocupe el cargo, y para ello la organización tiene que invertir en su formación, ya que esta tomara tiempo tal como lo hizo con el trabajador que cambio de organización.

#### **2.2.2.4. Directrices del compromiso organizacional**

Vega (2016), cita a Dessler (2012) donde sugiere las siguientes directrices específicas para implementar un sistema de administración que ayude a resolver el dilema actual y aumente el compromiso organizacional de los trabajadores:

- a. Comprometerse con valores que den prioridad al personal, póngalos por escrito, contrate a los administradores educados y predique con el ejemplo.
- b. Aclarar y comunicar la misión, aclare la misión y la ideología, hágala carismática, use prácticas de contratación basadas en valores, destaque la orientación y la capacitación basadas en valores, fomente la tradición.
- c. Garantizar la justicia organizacional, contar con un amplio procedimiento de quejas, proporcionar medios de comunicación extensos en ambos sentidos.
- d. Crear un sentido de comunidad, generar una homogeneidad basada en valores, comparta por igual, destaque la colaboración, el intercambio de trabajadores y el trabajo en equipo.
- e. Apoyar el desarrollo de los empleados, comprometerse con actualizarlos proporcionar desafíos laborales durante el primer año, propicie el enriquecimiento laboral y la delegación de autoridad, promueva desde dentro, ofrezca actividades de desarrollo, proporcione a los trabajadores seguridad por garantía.

### **2.2.3. Cajas Municipales de Ahorro y Crédito**

A continuación, presentamos algunas definiciones:

Según la (Ley N° 26702, 1996) define a la caja municipal de ahorro y crédito como aquella institución que capta recursos del público y cuya especialidad consiste en realizar operaciones de financiamiento, preferentemente a las pequeñas y micro empresas.

Por otra parte, Webb, Conger y Inga (2009) consideran que una caja municipal es una entidad supervisada por el gobierno, se caracteriza por realizar operaciones financieras donde se recibe depósitos y presta a diferentes empresas. Además, estas instituciones no están supervisados considerablemente por el gobierno, por lo que estas tienen autonomía propia.

Mientras tanto, Jamarillo (2014) precisa que estas instituciones microfinancieras son administrados por los gobiernos municipales, aunque estas no presentan un control mayor y las decisiones están a cargo de personas.

Las cajas municipales de ahorro y crédito son instituciones que tienen mucha similitud a los bancos, estas realizan diferentes operaciones y tienen como prioridad apoyar a las micro y pequeñas empresas. Por otro lado, estas instituciones están considerados como intermediarios, debido a que parte de una población dispone de recursos y por el otro necesitan de recursos, es por ello, el sistema financiero nos permite que el capital circule en la economía del país. Por su parte la SBS es el ente supervisor de acuerdo a la ley general del sistema financiero, además están suministradas por el BCR del Perú.

#### **2.2.3.1. Importancia de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito**

La institución que representa a las Cajas Municipales en el Perú, Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (2017) en una publicación de memoria anual, considera que estas entidades cumplen actividades importantes en la descentralización y democratización del sistema financiero en el Perú. El acceder

a un crédito, el fomentar el ahorro y la inversión hace que exista movimiento financiero y producción a nivel local, regional y nacional.

Con el paso de los años se pudo apreciar que el modelo que manejaban las Cajas Municipales, era apoyar a los que necesitaban y no a los que tenían, estas instituciones tenían la idea de apoyar a los negocios pequeños, generar autoempleo y el emprendimiento a través de personas que tenían el potencial de invertir y crecer.

A la actualidad, son 11 las entidades que están ubicadas a nivel nacional, las CMAC sumaron 801 agencias a nivel nacional. Estas instituciones considerablemente han generado un impulso en las pequeñas y microempresas. El sistema de estas instituciones actualmente cumple un papel fundamental para el crecimiento elevado de los microempresarios, sobre todo previenen y evalúan las facultades a las cuales se están enfrentando.

Tabla 2

*Cajas Municipales de Ahorro y Crédito que están reguladas por la SBS y el FEPCMAC.*

N°	CMAC	Año de fundación
1	Caja municipal de ahorro y crédito Cusco	28 de marzo de 1988
2	Caja municipal de ahorro y crédito Arequipa	10 de marzo de 1986
3	Caja municipal de ahorro y crédito Del santa	24 de febrero de 1984
4	Caja municipal de ahorro y crédito Huancayo	08 de agosto de 1988
5	Caja municipal de ahorro y crédito Ica	21 de octubre de 1989
6	Caja municipal de ahorro y crédito Maynas	01 de setiembre de 1987
7	Caja municipal de ahorro y crédito Paita	06 de enero de 1989
8	Caja municipal de ahorro y crédito Piura	04 de enero de 1982
9	Caja municipal de ahorro y crédito Sullana	19 de diciembre de 1986
10	Caja municipal de ahorro y crédito Tacna	01 de junio de 1992
11	Caja municipal de ahorro y crédito Trujillo	19 de octubre de 1982

Fuente: Autoría propia según FEPCMAC.

### **2.2.3.2. Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco – Agencia Andahuaylas**

#### **a. Reseña histórica**

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. s.f, es una institución financiera creada por Resolución S.B.S. N° 218-88 del 22 de marzo de 1988, inició sus operaciones el 28 de marzo de 1988 en su local institucional de la Calle Afligidos N° 118, contando con la Asesoría Técnica del Convenio Perú Alemania GTZ. Al inicio, sus operaciones se concentraron en la atención de los créditos prendarios, en el año 1,989 la Superintendencia de Banca y Seguros autorizó a la Caja Municipal Cusco la captación de ahorros del público en sus modalidades de Ahorro Corriente y Plazo Fijo, ese mismo año se empezó a operar en moneda extranjera en la modalidad de compra- venta y posteriormente el año 1,993 captó ahorros en moneda extranjera.

En 1990, la Caja Municipal Cusco obtiene autorización para operar y otorgar créditos no prendarios, cumpliendo de esta forma con los objetivos institucionales: fomentar la Pequeña y Microempresa, constituyéndose desde entonces en líder en la atención créditos PYMES.

En 1994, como resultado de una eficiente gestión la Caja Municipal Cusco adquiere el local ubicado en Portal Espinar N° 146, donde instala su Oficina Principal, dejando el anterior local para el funcionamiento de la Agencia Afligidos.

En el año 2000, con la autorización de la Superintendencia de Banca y Seguros se apertura la Agencia Andahuaylas, logrando una mayor expansión de sus servicios financieros, Así mismo el personal de la CMAC Cusco, participo en programas como Maestrías y cursos de especialización en finanzas. En el año 2004, contando con la aprobación de la Superintendencia de Banca y Seguros se inaugura la Agencia Pto. Maldonado, inauguración del local propio de la Agencia Abancay al concluir el año 2004, la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. cuenta con una Oficina Principal y 09 agencias, que se encuentran ubicadas en las ciudades de Cusco, Abancay, Andahuaylas, Sicuani, Urubamba, Juliaca y Puerto Maldonado, a través de las cuales brinda atención al público con sus servicios de Ahorros y Créditos y logrando un importante posicionamiento en las zonas geográficas donde se encuentran ubicadas actualmente.

En el Año 2008, La Caja Municipal Cusco continúa con la expansión e ingresa a la ciudad de Lima con la inauguración de su Agencia Miraflores al finalizar el año cuenta con quince Agencias y diez Oficinas Especiales en las regiones de Cusco, Apurímac, Puno, Madre de Dios y Lima.

En el año 2012 se apertura 04 nuevas agencias y 05 nuevas oficinas de atención; Agencia San Camilo en la ciudad de Arequipa, Agencia San Martín y oficina Especial San José en la ciudad de Juliaca Región Puno, Agencia Av. Ejército en la Ciudad de Andahuaylas y Oficina Especial Uripa en la Región Apurímac, con lo cual al finalizar el año se cuenta con 46 oficinas de atención.

b. Misión

“Contribuimos al desarrollo de los emprendedores siendo la mejor alternativa de financiamiento y ahorro con calidad de servicio, impulsamos el desarrollo personal y profesional de nuestros colaboradores, generamos el desarrollo económico de la sociedad mediante la inclusión financiera y garantizamos el crecimiento sostenible de la organización”.

c. Visión

“Ser la mejor opción microfinanciera, reconocidos por brindar un servicio rápido y confiable enfocado en la satisfacción de los clientes”

d. Principios de gestión

La Caja Municipal Cusco, realiza sus operaciones bajo el ámbito del D.S. N° 157-90-EF, norma con rango de Ley de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la S.B.S., por las resoluciones y directivas de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP., y el Banco Central de Reserva del Perú, su Estatuto Social, Ley General de Sociedades y aplicando los principios de gestión:

- Autonomía administrativa, económica y financiera.
- Tecnología crediticia orientada a la micro y pequeña empresa.
- Plena cobertura de costos.
- Orientación regional.

- Combatir la usura.
- Estrategia de desarrollo definida.
- Identificación del personal con la cultura organizacional.
- Fidelización del cliente a través de la calidad en el servicio.

#### e. Valores

- **Honestidad:** Es aquella cualidad humana por la que la persona elige actuar con base en la verdad y en la auténtica justicia. No consiste sólo en franqueza (capacidad de decir la verdad), sino en asumir, que la verdad es sólo una y que no depende de personas o consensos, sino de lo que el mundo real nos presenta como innegable e imprescindible de reconocer.
- **Compromiso:** Sentir la obligación hacía el deber, la entrega, hacia algo o alguien con el cual tiene un convenio, de amistad, trabajo, de familia, etc.
- **Responsabilidad:** Es el valor a través del cual se cumple con lo que se ha comprometido, el cumplir un deber. Es asumir también las consecuencias de nuestras acciones y decisiones. Así mismo es tratar de que todos nuestros actos sean realizados de acuerdo con una noción de justicia y del cumplimiento del deber en todos los sentidos.
- **Respeto:** Es el valor que permite al ser humano el reconocimiento y aprecio de las cualidades de los individuos y sus derechos.
- **Profesionalismo:** Es la búsqueda de la excelencia, en todos los ámbitos, es el esfuerzo incansable por ser mejor.

### 2.3. Marco conceptual

#### **Capacitación**

Capacidad de otorgar, habilidades nuevas o necesarias a un individuo para ejecutar y mejorar su trabajo.

#### **Colaborador**

Persona que se relaciona en toda actividad o proceso de trabajo, donde está involucrado dentro de la labor de varias personas o equipos de trabajo.

**Compromiso**

Es la capacidad de cumplimiento de un individuo con el trabajo que ocupa en la organización.

**Compromiso afectivo**

Relación al deseo y pertenencia del empleado con la organización.

**Compromiso de continuación**

Relación de necesidad y oportunidad del empleado con la organización.

**Compromiso normativo**

Relación al deber y cumplimiento del empleado con la organización.

**Incentivos**

Estímulos que se brindan buscando motivar a las personas antes de ejecutar ciertas actividades.

**Incentivos económicos**

Son incentivos para satisfacer las necesidades de los trabajadores de la organización.

**Incentivos no económicos**

Son incentivos que nos ayudan a reconocer el trabajo y el esfuerzo de un determinado individuo.

**Operaciones financieras**

Instrumento que permite realizar un intercambio de recursos dinerarios entre los sujetos que participan en la operación.

**Organización**

Son instituciones conformadas por dos o más personas con la intención de cumplir propósitos y lograr éxito.

**Programa**

Se refiere a la serie de actividades y proyectos que la organización debe ejecutar para cumplir con los objetivos.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Hipótesis**

##### **3.1.1. Hipótesis general**

Existe relación positiva entre el programa de incentivos y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac, 2019.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas**

- a. Existe relación positiva entre los incentivos económicos y el compromiso afectivo de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac.
- b. Existe relación positiva entre los incentivos económicos y el compromiso normativo de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac.
- c. Existe relación positiva entre los incentivos económicos y el compromiso de continuidad de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac.
- d. Existe relación positiva entre los incentivos no económicos y el compromiso afectivo de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac.
- e. Existe relación positiva entre los incentivos no económicos y el compromiso normativo de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac.
- f. Existe relación positiva entre los incentivos no económicos y el compromiso de continuidad de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac.

### 3.2. Variables

Sabino (1992) define que variable es: "Cualquier característica o cualidad de la realidad que es susceptible de asumir diferentes valores". (p. 58)

Así mismo, Arias (2012) afirma que: "Es una característica o cualidad; magnitud o cantidad, que puede sufrir cambios, y que es objeto de análisis, medición, manipulación o control en una investigación". (p. 57)

Se conoce como aquella cualidad o característica que es estudiada, estas pueden tener valores distintos. Así mismo, pueden variar según como son considerados en un objeto de estudio.

A continuación, analizaremos las variables y dimensiones consideradas en la presente investigación.

Variable 1: Programa de Incentivos

Dimensiones:

D1: Incentivos económicos

D2: Incentivos no económicos

Variable 2: Compromiso organizacional

Dimensiones:

D1: Compromiso afectivo

D2: Compromiso normativo

D3: Compromiso de continuidad

### 3.3. Operacionalización de variables

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>V1:</p> <p>Programa de incentivos</p> <p>Werther y Davis (2008) define que los incentivos “son los objetos, sucesos o condiciones que incitan a la acción. Constituyen una serie de estímulos, no necesariamente financieros en todos los casos, enfocados al logro de determinadas metas”. (p. 368)</p>	<p>El programa de incentivos comprende un conjunto de premios, reconocimientos y otros que son otorgados a los trabajadores por parte de la organización, las cuales son representadas por incentivos económicos y no económicos. A través de estos medios la organización busca cumplir los objetivos que tiene plasmado la organización, estas pueden ser al corto, mediano y largo plazo, la idea es que la organización sea eficiente en brindar estímulos, para así buscar la satisfacción de los trabajadores.</p>	<p>D1: Incentivos económicos:</p> <p>Dessler (2009) indica que los incentivos económicos son retribuciones económicas que se les paga a los trabajadores cuya producción excede un estándar predeterminado”. (p.472)</p>	<p>I1. Unidades de producción</p> <p>I2. Comisiones</p> <p>I3. Primas por objetivo</p> <p>I4. Bonos</p>
		<p>D2: Incentivos no dinerarios:</p> <p>Werther y Davis (2008) definen que: “Los incentivos no financieros (llamados también no monetarios) sirven para alentar esfuerzos adicionales o dirigidos a un objetivo específico.” (p.378)</p>	<p>I1. Reconocimientos</p> <p>I2. Ascensos</p> <p>I3. Formación y capacitación</p> <p>I4. Ambiente de trabajo</p>
<p>V2:</p> <p>Compromiso organizacional</p> <p>Meyer y Allen (1991) citados en, Arias et al. (2014), definieron el compromiso organizacional como un</p>	<p>El compromiso organizacional se conoce como el apoyo y esfuerzo que una persona ejecuta para una institución, aceptando los medios normativos que esta posee; de esta forma el esfuerzo y la disposición del individuo es en beneficio mutuo. Así mismo, consiste en alcanzar satisfacción y</p>	<p>D1: Compromiso afectivo</p> <p>Meyer y Allen (1997) define el compromiso afectivo como el deseo de relacionarse y generar lazos emocionales entre las personas dentro de un entorno, con finalidad de lograr satisfacción en las necesidades que tiene un individuo y cumplir sus expectativas. (Citado en Hernández et al. 2018)</p>	<p>I1: Pertenencia</p> <p>I2: Identificación.</p> <p>I3: Involucramiento.</p> <p>I4: Lazo emocional.</p>

<p>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. (p.16)</p>	<p>no defraudar la confianza que la institución pone en el individuo, en el cumplimiento y logro de planes que tiene la institución.</p>	<p>D2: Compromiso normativo</p> <p>Por su parte, Meyer y Allen (1997) considera que el compromiso es resultado del tiempo invertido y el esfuerzo que una persona realiza por tener continuidad dentro de la organización. Cabe recalcar, que un trabajador podría perder algo que le costó mucho, solo por querer abandonar o cambiar de empleo. (citado en Hernández et al. 2018)</p>	<p>I1: Normas I2: Obligación. I3: Inversión en las capacitaciones. I4: Valores</p>
		<p>D3: Compromiso de continuidad</p> <p>Por su parte, Meyer y Allen (1997) define al compromiso normativo, como el deber que tiene un trabajador con la organización, a consecuencia de beneficios que recibe de parte de la organización, estos pueden estar expresados en mejoras laborales, tratos personales y otros. (citado en Hernández et al. 2018)</p>	<p>I1: Beneficios laborales I2: Inversión en la institución. I3: Alternativas de trabajo I4: Estabilidad económica</p>

### **3.4. Metodología**

#### **3.4.1. Enfoque**

##### **3.4.1.1. Cuantitativa**

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, porque se tiene que recolectar datos, probar varias hipótesis y realizar un análisis estadístico inferencial, con el fin de probar las variables planteadas.

Hernández et. Al. (2014) indica que la investigación cuantitativa: “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías”. (p.4)

Al respecto se define investigación cuantitativa, como un método de manipulación de datos recolectados para demostrar una hipótesis con base en la comprobación numérica y al análisis estadístico, con el fin proponer pautas de procedimientos y probar teorías.

#### **3.4.2. Tipo de estudio**

##### **3.4.2.1. Básica**

Es un estudio del tipo básico, porque se debe investigar recogiendo información real y aplicando conocimiento puro.

Espinoza (2008) señala que: “La investigación básica o pura, se realiza con el propósito de acrecentar los conocimientos teóricos para el progreso de una de una determinada ciencia, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas”. (p. 21)

Se conoce como investigación básica a la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a su vez se busca o se adquieren otros con el fin de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación.

### **3.4.3. Diseño de investigación**

Cerda (1993) afirma que el diseño de investigación: “Sirve para designar el esbozo, esquema, prototipo, modelo o estructura que indica el conjunto de decisiones, paso, fases y actividades por realizar en el curso de una investigación”. (p.128)

El diseño de investigación ayuda a armar la estructura de la investigación, a través de pasos, fases, actividades y conjunto de ideas. Así mismo, la metodología aplicada en la investigación ayuda a entender el estudio.

#### **3.4.3.1. Diseño no experimental**

Briones (1996) confirma que las investigaciones de diseño no experimental: “Son aquellas en las cuales el investigador no tiene el control sobre la variable independiente”. (p.46)

Por su parte, Carrasco (2005) indica que: “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”. (p.71)

El diseño que esta investigación considera es de tipo no experimental, transeccional, correlacional; no experimental porque se apreciara situaciones reales que ocurren dentro de la institución a investigar; transeccional, porque la información se recogerá en una sola instancia; y correlacional, puesto que se determinará el grado de correspondencia entre variables.

#### **3.4.3.2. Nivel descriptivo – correlacional**

Arias (2012) indica que: “La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento”. (p.24)

Así mismo, Arias (2012) afirma que la investigación correlacional: “Tiene por finalidad determinar el grado de relación o asociación (no causal) existente entre dos o más variables”. (p.25)

La investigación descriptiva correlacional, es aquella que en un primer momento analiza las características de las variables, para luego realizar un análisis de relación entre ellas. Este tipo de investigación tiene por propósito darnos a conocer el grado de interrelación entre las variables.

### 3.5. Población y muestra

#### 3.5.1. Población

Arias (2012) define población a: “Un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas conclusiones de la investigación. Esta queda determinada por el problema y por los objetivos del estudio”. (p.81)

La población es el conjunto íntegro al que se desea estudiar o del que se necesita establecer conclusiones. El estudio puede ser por su tamaño, y las poblaciones pueden ser finitas o infinitas.

Según la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco nos presenta esta información.

Tabla 3

*Personal Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco - Agencia Andahuaylas.*

CARGO	CANTIDAD
Administrador	2
Gestores de Cobranza	2
Abogada	1
Coordinador de crédito	2
Analista de crédito	30
TOTAL	37

Fuente: Datos obtenidos de la institución estudiada.

### **3.5.2. Muestra**

Hernández et al. (2014) precisa que la muestra :“Es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población”. (p.173)

Por conveniencia, se realizó un muestreo no probabilístico, intencional, por lo que se optó por tomar como muestra al total de la población estudiada, debido a que se cuenta con una población pequeña, por lo tanto, la muestra de la presente investigación serán 37 (Treinta y siete) colaboradores.

Al respecto, Carrasco (2005) señala que, el muestreo no probabilístico intencional, es donde el investigador elige la muestra de acuerdo a su criterio, de manera que ésta sea la más representativa posible.

Por lo tanto, se tendrá una población y muestra de 37 colaboradores, esta muestra nos ayudará a tener los resultados necesarios después de aplicar el cuestionario.

## **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.6.1. Técnica de recolección de datos: encuesta**

La técnica de recolección de información que se aplicará en la presente investigación se dará mediante la encuesta.

Casas, Repullo y Donado (2003) definen encuesta al conjunto de instrucciones, por el cual el investigador recoge y examina una determinada cantidad de datos que son obtenidos de parte de la muestra. Cabe recalcar, esta técnica ayuda al estudioso a conocer y describir rasgos de la población o muestra investigada.

### **3.6.2. Instrumento de recolección de datos: cuestionario**

El instrumento de recojo de información utilizado en el estudio es mediante el cuestionario, dicho instrumento estará conformado y estructurado de acuerdo a las variables, dimensiones e indicadores.

Hernández et al. (2014) afirma que el cuestionario es un “Conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir”. (p. 217)

### **3.7. Métodos de análisis de datos**

Del Cid, Méndez y Sandoval (2011) considera que la información recopilada de los instrumentos deben ser procesadas por el investigador. Es decir, una vez aplicada el instrumento, el investigador debe buscar métodos que ayuden a analizar y procesar los datos obtenidos.

Arias (2012) menciona que: “En el método de análisis de datos, se describen las distintas operaciones a las que serán sometidos los datos que se obtengan: clasificación, registro, tabulación y codificación si fuere el caso”. (p.111)

Fundamentalmente, se utilizará estadística descriptiva e inferencial, tales como: las medidas de dispersión, tablas y gráficos. Todo lo antes mencionado permitirá conocer y entender la forma como se vienen comportando los datos en cada variable. Por lo tanto, para el trabajo de campo del presente informe final de investigación se utilizarán los distintos métodos de análisis de datos que se detallan a continuación:

#### **a) SPSS V25 (Statistical Package for the Social Sciences)**

Castañeda, Cabrera, Navarro y De Vries (2010) señalan que: “El SPSS es un programa que facilita la creación y procesamiento de archivos de datos en una forma estructurada y también organizar una base de datos que puede ser analizada con diversas técnicas estadísticas”. (p.15)

A demás permite analizar y representar los datos por medio de tablas estadísticas, gráficas y/o medidas de resumen, para subsiguientemente realizar el análisis, interpretación y la descripción de los resultados.

**b) Alfa de Cronbach**

Permite medir la fiabilidad y consistencia del instrumento que se utilizará en la investigación, el cual será revelado en base al resultado que se obtendrá del desarrollo de una prueba piloto, determinada en el rango de cero a uno, donde cero significa nula fiabilidad de los resultados y uno significa fiabilidad perfecta de los resultados (según tabla de Kuder Richardson).

Tabla 4  
*Fiabilidad según kuder Richardson.*

Valor	Significado
,53 a menos	Nula confiabilidad
,54 a ,59	Baja confiabilidad
,60 a ,65	Confiable
,66 a ,71	Muy confiable
,72 a ,99	Excelente de confiabilidad
1.00	Perfecta confiabilidad

Fuente: Román, L. (2017). Relación de la motivación bifactorial con el compromiso organizacional del personal administrativo de la Dirección de Salud Apurímac II, Andahuaylas, Región de Apurímac - 2017.

**c) Coeficiente de correlación Rho de Spearman**

Elorza y Medina (1999) define que es una medida de asociación lineal que utiliza los rangos, números de orden, de cada grupo de sujetos y compara dichos rangos. Este coeficiente es muy útil cuando el número de pares de sujetos (n) que se desea asociar. Aparte de permitir conocer el grado de asociación entre ambas variables, con Rho de Spearman es posible determinar la dependencia o independencia de dos variables aleatorias (citado en Mondragón, 2014, p.100)

Tabla 5

*Nivel de correlación de variables.*

Niveles	Magnitud
-1.00	Correlación negativa grande y perfecta
-0.90 a -0,99	Correlación negativa y muy alta
-0.70 a -0,89	Correlación negativa alta
-0.40 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0.20 a -0,39	Correlación negativa baja
-0.10 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0.00	Correlación nula
0.10 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0.20 a 0,39	Correlación positiva baja
0.40 a 0,69	Correlación positiva moderada
0.70 a 0,89	Correlación positiva alta
0.90 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1.00	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Hernández et al. (2014).

#### **d) Distribución de frecuencias**

Ávila (2006) indica que para la representación gráfica se considera que: “A partir de la distribución de frecuencias se procede a presentar los datos por medio de gráficas. La información puede describirse por medio de gráficos a fin de facilitar la lectura e interpretación de las variables medidas”. (p.105)

Newbold, Carlson y Thorne (2008) menciona que un histograma es un gráfico formado por barras verticales constituidas sobre una línea recta horizontal delimitada por los intervalos de la variable mostrada. Los intervalos corresponden a los de una tabla de distribución de frecuencias. La altura de cada barra es proporcional al número de observaciones que hay en ese intervalo. (p.27)

#### **e) Microsoft Excel**

Es una hoja de cálculo que permite realizar operaciones con números organizados en una cuadrícula, compuesta por columnas y filas, a la intersección entre una fila y una columna se le conoce con el nombre de celda. Esta hoja de cálculo es muy útil para automatizar o realizar sumas, restas, divisiones, multiplicaciones y cualquier tipo de operación matemática, financiera, estadística, bases de datos, etc.

#### **3.7.1. Proceso de análisis de datos**

- a) Validación de instrumento con 3 o 5 juicios de expertos.
- b) Aplicación de 10 o 15 cuestionarios, para obtener la fiabilidad en el alfa de Crombach.
- c) Aplicación de cuestionarios a toda la muestra considerada en la presente investigación.
- d) Elaboración de un registro de datos con lo aplicado en la muestra.
- e) Tabulación y codificación para el análisis estadístico en el SPSSV25.
- f) Elaboración de gráficos e histogramas con los resultados del programa estadístico.
- g) Analizar los gráficos, para determinar los diferentes resultados de acuerdo al coeficiente de correlación Rho de Spearman.
- h) Interpretación de los resultados, para determinar las posibles conclusiones y discusiones de la investigación.

## CAPÍTULO IV

### PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1. Resultados de la investigación

##### 4.1.1. Pruebas de validez de juicio de expertos del instrumento

La validación del instrumento se realizó a través del juicio de expertos, para ello se tuvo que recurrir a los maestros o licenciados en administración.

Tabla 6

*Validación del instrumento de programa de incentivos y compromiso organizacional.*

Experto	Validación
Mg. José Simón Cama Flores	Procede
Mg. Jhon Peter Aguirre Ianda	Procede
Mg. Henry Wilfredo Agreda Cerna	Procede

Fuente: Autoría propia.

##### 4.1.2. Pruebas de confiabilidad del instrumento – Alfa de Cronbach

La confiabilidad del instrumento fue evaluada mediante el coeficiente del alfa de Cronbach, cuyo resultado obtenido se muestra a continuación:

Tabla 7

*Estadística de fiabilidad (V1: Programa de incentivos).*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,804	16

Fuente: Obtenido de SPSS versión 25.

En la tabla 7, se observa el alfa de Crombach con un resultado de 0,804 la cifra hallada está basada en la primera variable de estudio, la cual consta de V1=16 ítems, luego de ser corroborado el resultante con la tabla (Fiabilidad según kuder Richardson), permite afirmar que el instrumento (cuestionario) posee una excelente confiabilidad.

Tabla 8

*Estadística de fiabilidad (V2: Compromiso organizacional).*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,864	24

Fuente: Obtenido de SPSS versión 25.

En la tabla 8, se observa el alfa de Crombach con un resultado de 0,864 la cifra hallada está basada en la segunda variable de estudio, la cual consta V2=24 ítems, luego de ser corroborado el resultante con la tabla (Fiabilidad según kuder Richardson), permite afirmar que el instrumento (cuestionario) posee una excelente confiabilidad.

Tabla 9

*Estadística de fiabilidad (V1 y V2: Programa de incentivos y compromiso organizacional).*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,886	40

Fuente: Obtenido de SPSS versión 25.

En la tabla 9, se observa el alfa de Crombach con un resultado de 0,886, la cifra hallada está basada en las dos variables del estudio, la cual consta de V1=16 ítems y V2=24 ítems; luego de ser corroborado el resultante con la tabla (Fiabilidad según kuder Richardson), permite afirmar que el instrumento (cuestionario) posee una excelente confiabilidad.

### 4.1.3. Características generales del personal encuestado

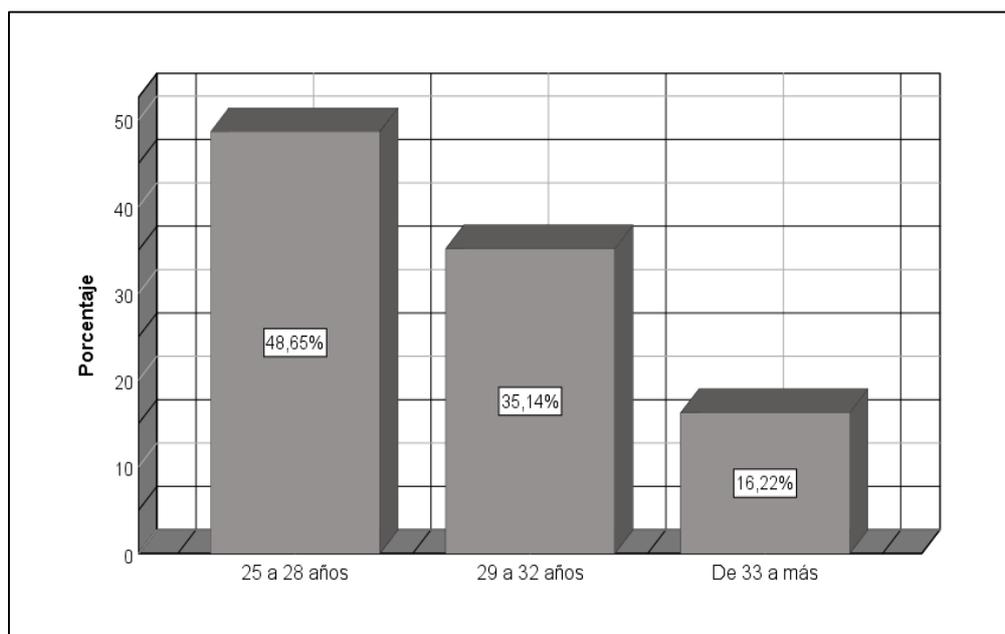
A. Edad.

Tabla 10

*Frecuencia de edades de los encuestados.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
25 a 28 años	18	48.6	48.6	48.6
29 a 32 años	13	35.1	35.1	83.8
De 33 a más	6	16.2	16.2	100.0
Total	37	100.0	100.0	

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.



*Figura 1. Edades de los encuestados.*

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 25.

En la tabla 10, figura 1, se observa las diferentes edades de los encuestados, en el cual, entre 25 y 28 años, representa el 48,65% con 18 trabajadores, de 29 a 32 años, representa el 35,14% con 13 trabajadores y de 33 años a más, representa el 16,22% con 6 trabajadores, haciendo un total de 100% y 37 encuestados.

Realizado el análisis se afirma, que la edad de trabajadores que más predomina dentro de la institución es entre 25 y 28 años. Además, se deduce que dentro de la institución no se cuenta con trabajadores de edad entre 29 y 32 años.

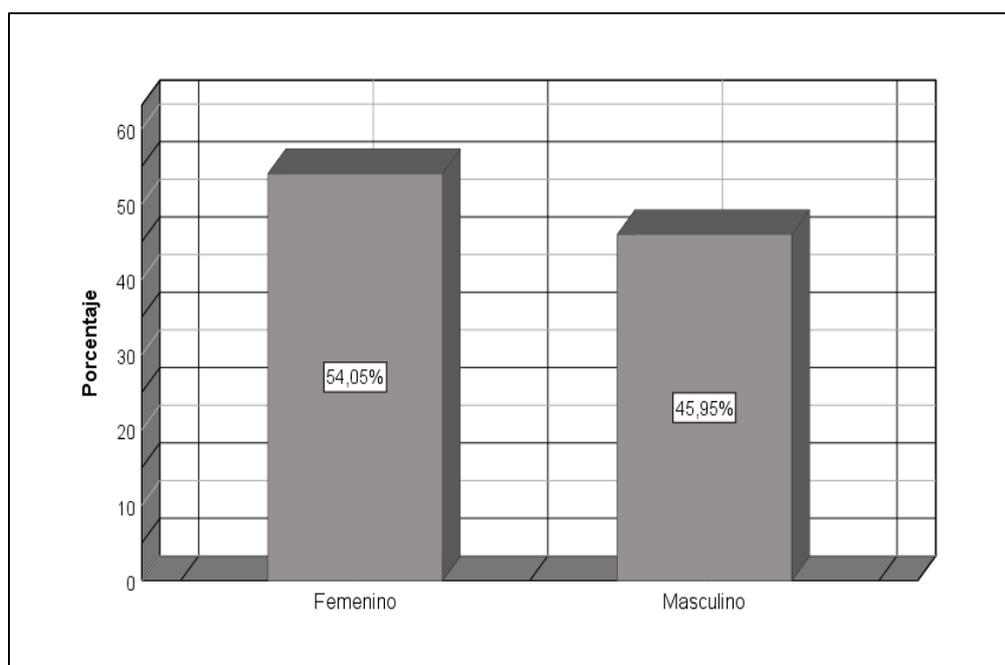
## B. Género.

Tabla 11

*Frecuencia de género de los encuestados.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Femenino	20	54.1	54.1	54.1
Masculino	17	45.9	45.9	100.0
Total	37	100.0	100.0	

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.



*Figura 2. Género de los encuestados.*

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 25.

En la tabla 11, figura 2, podemos observar que el 54,05% de los encuestados que representa a 20 personas es de género femenino y el 45,95% que representan 17 personas son del género masculino, haciendo un total de 100% y 37 encuestados.

Realizado el análisis se afirma que el género dominante en la institución es el femenino.

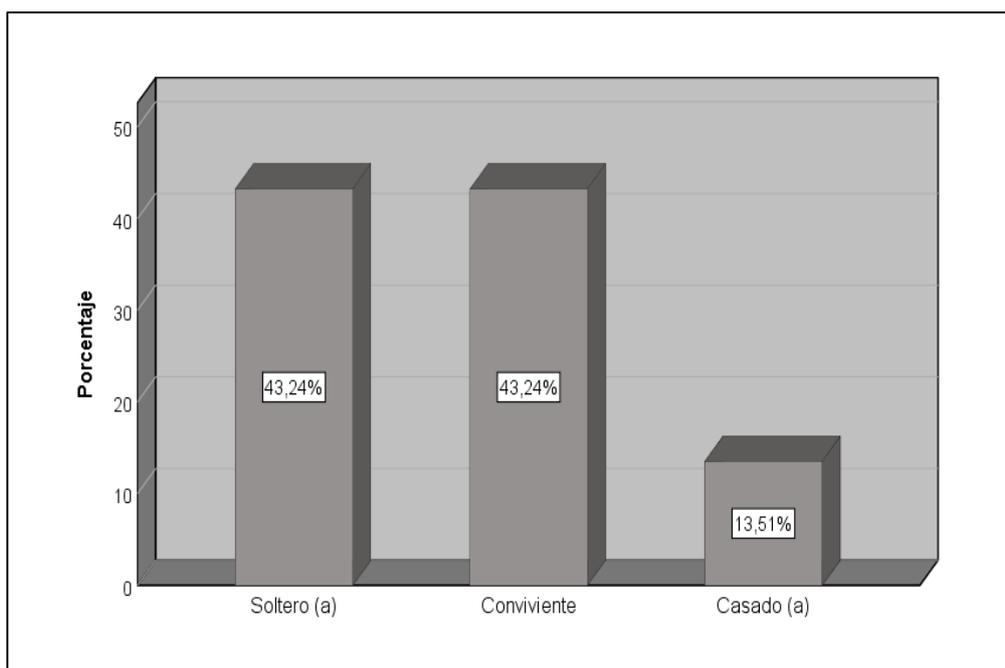
### C. Estado Civil.

Tabla 12

*Frecuencia de estado civil de los encuestados.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Soltero (a)	16	43.2	43.2	43.2
Conviviente	16	43.2	43.2	86.5
Casado (a)	5	13.5	13.5	100.0
Total	37	100.0	100.0	

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.



*Figura 3. Estado civil de los encuestados.*

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 25.

En la tabla 12, figura 3, se observa el estado civil de los encuestados, en el cual soltero(a), representa el 43,24% con 16 trabajadores, conviviente, representa el 43,24% con 16 trabajadores y casado, representa el 13,51% con 5 trabajadores, haciendo un total de 100% y 37 encuestados.

Realizado el análisis se afirma que el estado civil que más abunda dentro de la institución es soltero (a) y conviviente. Además, se deduce que dentro de la institución no se cuenta con trabajadores de estado civil divorciado (a).

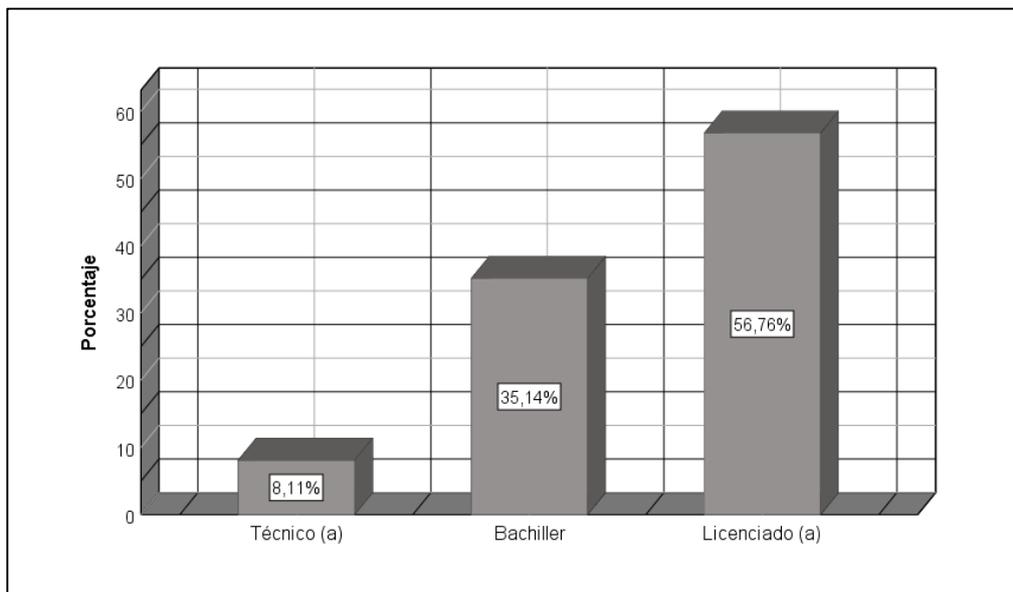
#### D. Grado Académico.

Tabla 13

*Frecuencia de grado académico de los encuestados.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Técnico (a)	3	8.1	8.1	8.1
Bachiller	13	35.1	35.1	43.2
Licenciado (a)	21	56.8	56.8	100.0
Total	37	100.0	100.0	

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.



*Figura 4. Grado académico de los encuestados.*

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 25.

En la tabla 13, figura 4, se observa el grado académico de los encuestados, en el cual, técnico (a), representa el 8,11% con 3 trabajadores, bachiller, representa el 35,14% con 13 trabajadores y licenciado, representa el 56,76% con 21 trabajadores, haciendo un total 100% y 37 encuestados.

Realizado el análisis se afirma que el grado académico predominante en la institución es el grado de licenciado.

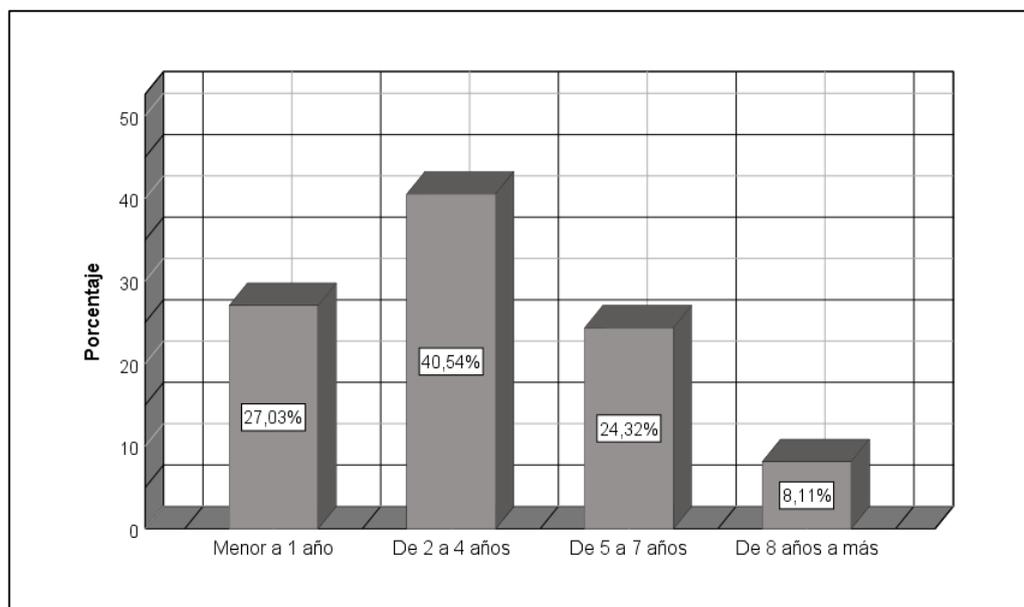
E. Años que viene laborando.

Tabla 14

*Frecuencia de años que vienen laborando los encuestados.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Menor a 1 año	10	27.0	27.0	27.0
De 2 a 4 años	15	40.5	40.5	67.6
De 5 a 7 años	9	24.3	24.3	91.9
De 8 años a más	3	8.1	8.1	100.0
Total	37	100.0	100.0	

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.



*Figura 5. Años que vienen laborando los encuestados.*

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 25.

En la tabla 14, figura 5, se observa años que viene laborando los encuestados, en el cual, menor a 1 año, representa el 27,03% con 10 trabajadores, de 2 a 4 años, representa el 40,54% con 15 trabajadores, de 5 a 7 años, representa el 24,32% con 9 trabajadores y de 8 años a más, representa el 8,11% con 3 trabajadores, haciendo un total 100% y 37 encuestados.

Realizado el análisis se afirma que hay un porcentaje mayor de encuestados que vienen laborando entre 2 a 4 años en la institución.

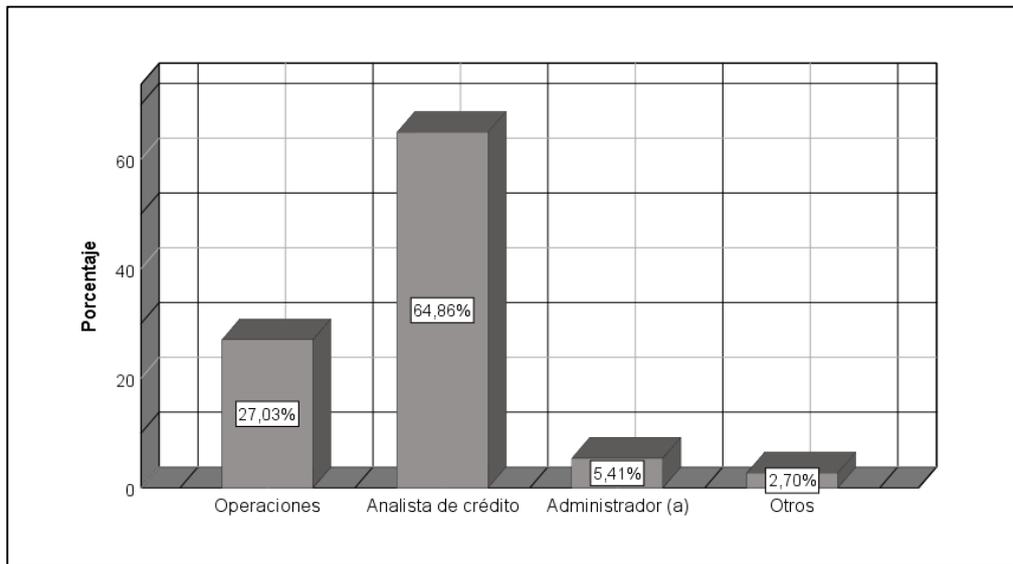
F. Puesto que ocupa.

Tabla 15

*Frecuencia de puestos que ocupan los encuestados.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Operaciones	10	27.0	27.0	27.0
Analista de crédito	24	64.9	64.9	91.9
Administrador (a)	2	5.4	5.4	97.3
Otros	1	2.7	2.7	100.0
Total	37	100.0	100.0	

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.



*Figura 6. Puestos que ocupan los encuestados.*

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 25.

En la tabla 15, figura 6, se observa los puestos que ocupan los encuestados, en el cual, operaciones, representa el 27,03% con 10 trabajadores, analista de crédito, representa el 64,86% con 24 trabajadores, administrador (a), representa el 5,41 con 02 trabajadores y otros, representa el 2,70% con 1 trabajador, haciendo un total de 100% y 37 trabajadores.

#### 4.1.3.1. Análisis descriptivos de las preguntas de la encuesta

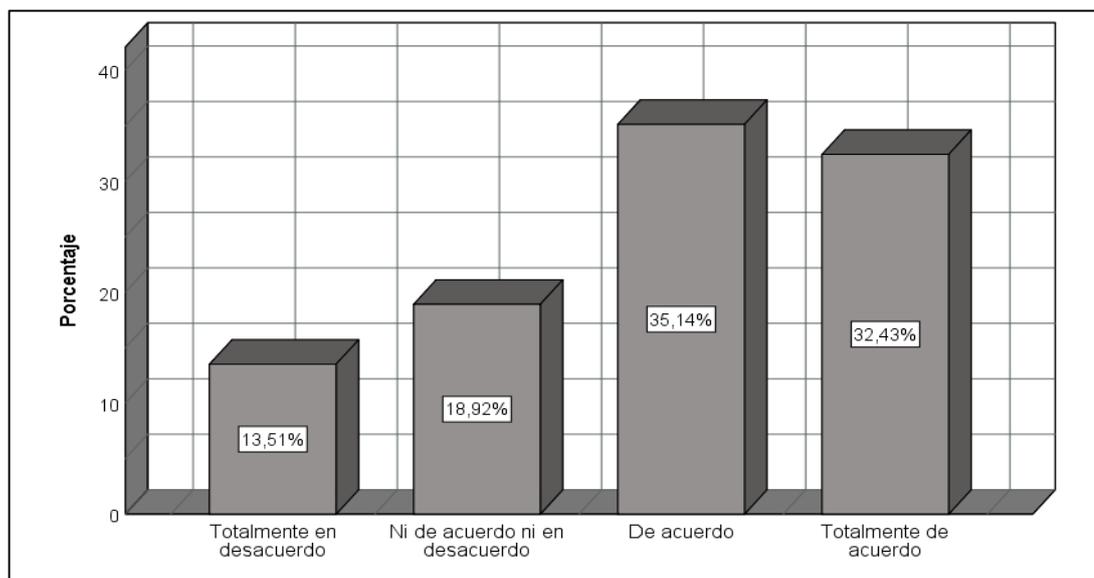
Pregunta N° 01: ¿La institución me otorga incentivos por el cumplimiento de metas en el menor tiempo?

Tabla 16

*Se otorga incentivos por el cumplimiento de metas en el menor tiempo.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	13.5	13.5	13.5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	18.9	18.9	32.4
De acuerdo	13	35.1	35.1	67.6
Totalmente de acuerdo	12	32.4	32.4	100.0
Total	37	100.0	100.0	

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.



*Figura 7. Distribución de respuestas: Se otorga incentivos por el cumplimiento de metas en el menor tiempo.*

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 25.

En la tabla 16, figura 7, se observa las respuestas de los encuestados, en el cual el 13,51% “totalmente en desacuerdo”, el 18,92% “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, el 35,14% “de acuerdo” y el 32,43% “totalmente de acuerdo”, respecto a si la institución me otorga incentivos por el cumplimiento de metas en el menor tiempo.

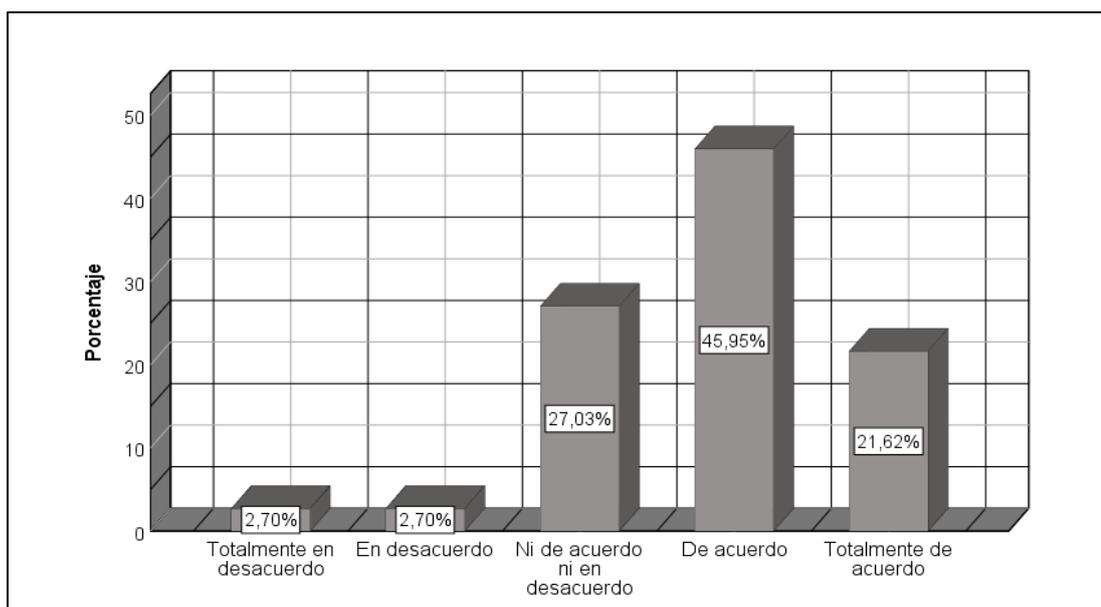
Pregunta N° 02: ¿La institución me incentiva a cumplir metas y seguir cumpliendo con otras?

Tabla 17

*La institución incentiva a cumplir metas y seguir cumpliendo con otras.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	2.7	2.7	2.7
En desacuerdo	1	2.7	2.7	5.4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	27.0	27.0	32.4
De acuerdo	17	45.9	45.9	78.4
Totalmente de acuerdo	8	21.6	21.6	100.0
Total	37	100.0	100.0	

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.



*Figura 8.* Distribución de respuestas: La institución incentiva a cumplir metas y seguir cumpliendo con otras.

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 25.

En la tabla 17, figura 8, se observa las respuestas de los encuestados, en el cual el 2,70% “totalmente en desacuerdo”, el 2,70% “en desacuerdo”, el 27,03% “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, el 45,95% “de acuerdo” y el 21,62% “totalmente de acuerdo”, respecto a si la institución incentiva al trabajador a cumplir las metas e incita a cumplir con otras

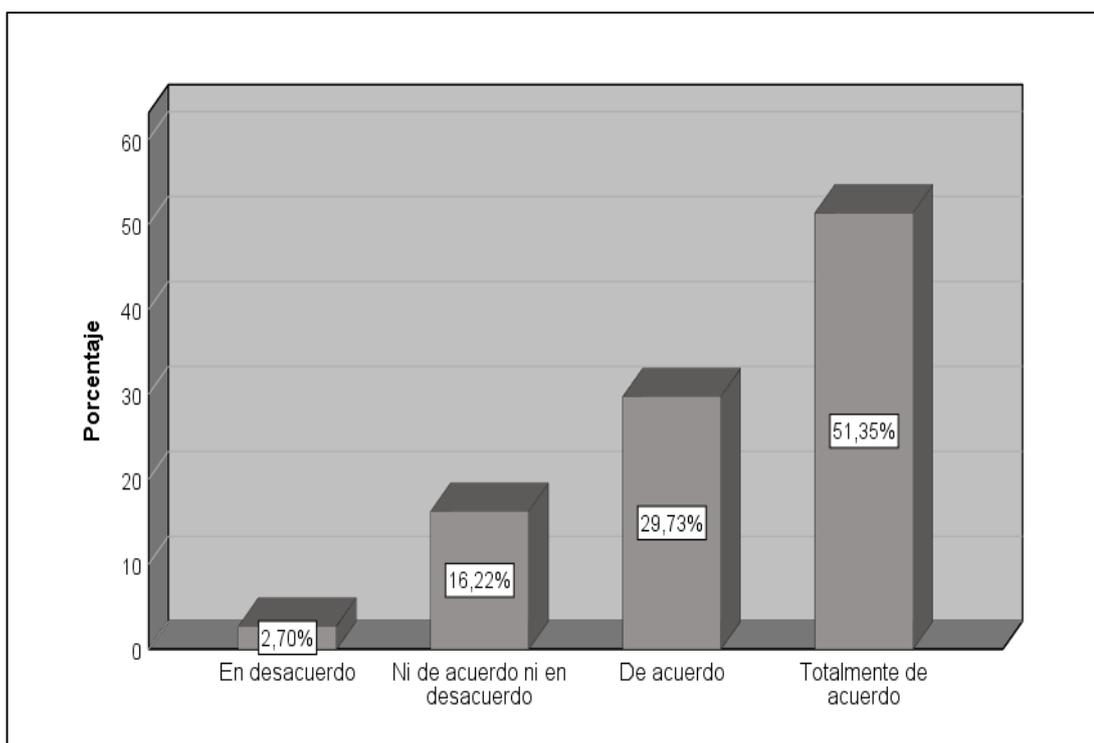
Pregunta N° 03: ¿La institución me otorga comisiones por el buen resultado de las metas?

Tabla 18

*La institución otorga comisiones por el buen resultado de las metas.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	2.7	2.7	2.7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	16.2	16.2	18.9
De acuerdo	11	29.7	29.7	48.6
Totalmente de acuerdo	19	51.4	51.4	100.0
Total	37	100.0	100.0	

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.



*Figura 9.* Distribución de respuestas: La institución otorga comisiones por el buen resultado de las metas.

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 25.

En la tabla 18, figura 9, se observa las respuestas de los encuestados, en el cual el 2,70% “en desacuerdo”, el 16,22% “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, el 29,73% “de acuerdo” y el 51,35% “totalmente de acuerdo”, respecto a si la institución otorga comisiones por el buen resultado de las metas.

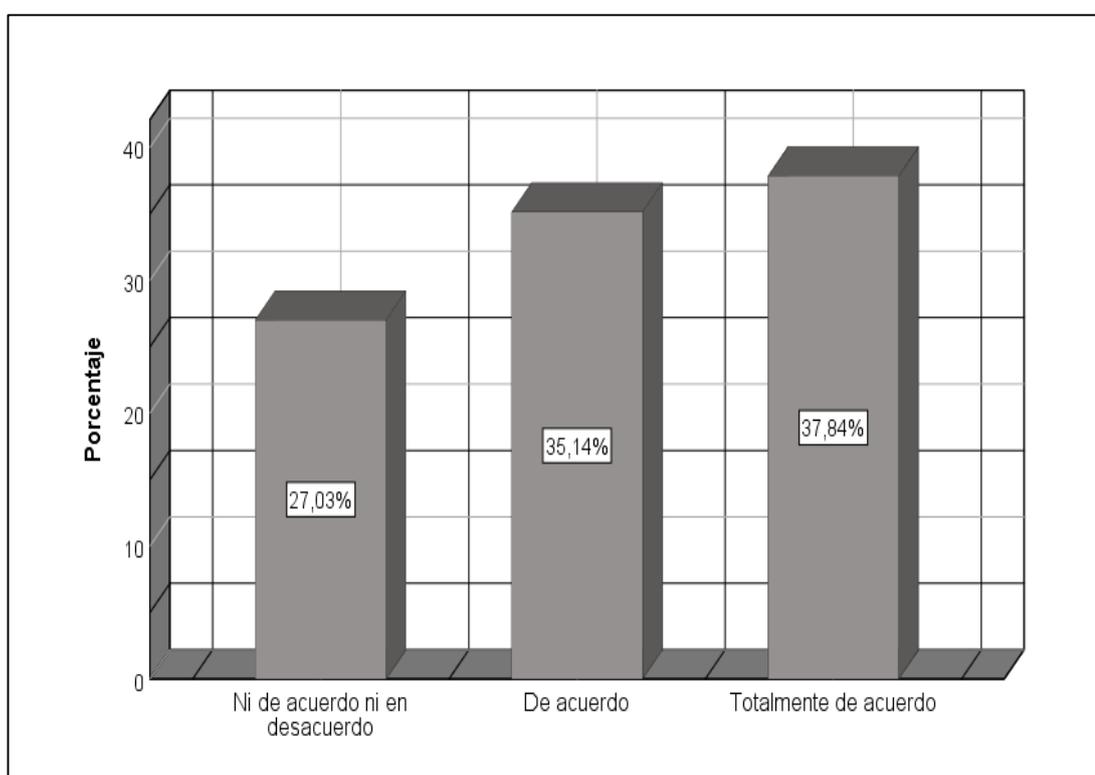
Pregunta N° 04: ¿La institución me otorga comisiones por cada meta lograda?

Tabla 19

*La institución otorga comisiones por cada meta lograda.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	27.0	27.0	27.0
De acuerdo	13	35.1	35.1	62.2
Totalmente de acuerdo	14	37.8	37.8	100.0
Total	37	100.0	100.0	

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.



*Figura 10.* Distribución de respuestas: La institución otorga comisiones por cada meta lograda.

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 25.

En la tabla 19, figura 10, se observa las respuestas de los encuestados, en el cual el 27,03% “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, el 35,14% “de acuerdo” y el 37,84% “totalmente de acuerdo”, respecto a que si la institución otorga comisiones por cada meta lograda.

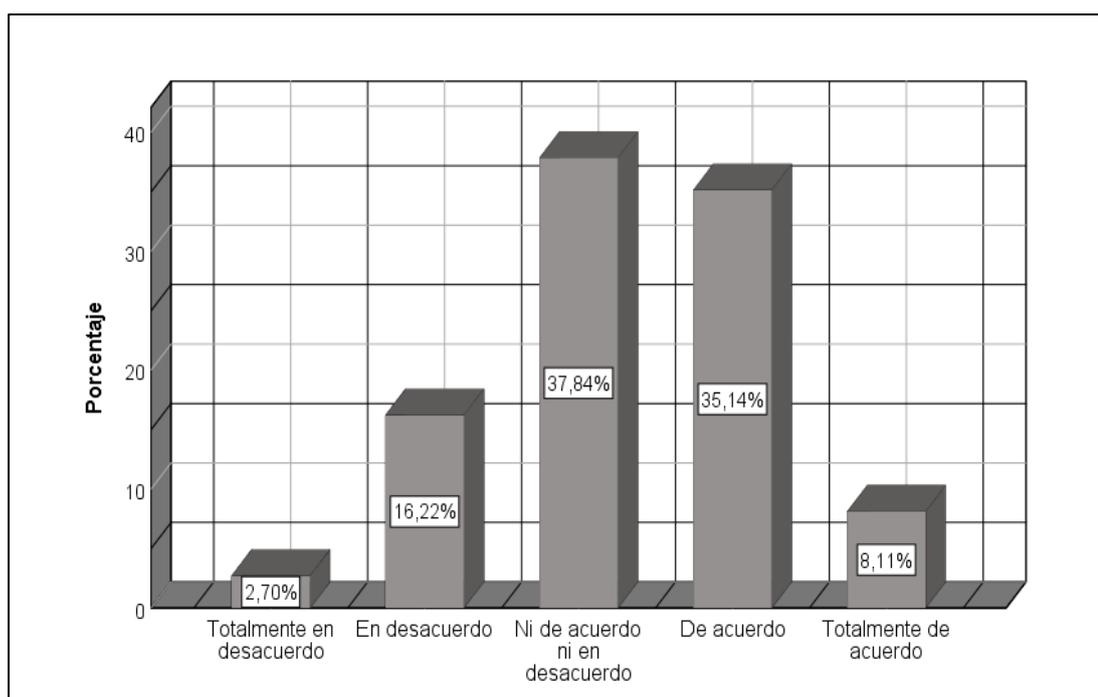
Pregunta N° 05: ¿La institución me otorga primas por los objetivos logrados?

Tabla 20

*La institución otorga primas por los objetivos logrados.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	2.7	2.7	2.7
En desacuerdo	6	16.2	16.2	18.9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	37.8	37.8	56.8
De acuerdo	13	35.1	35.1	91.9
Totalmente de acuerdo	3	8.1	8.1	100.0
Total	37	100.0	100.0	

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.



*Figura 11.* Distribución de respuestas: La institución otorga primas por los objetivos logrados.

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 25.

En la tabla 20, figura 11, se observa las respuestas de los encuestados, en el cual el 2,70% “totalmente en desacuerdo”, el 16,22% “en desacuerdo”, el 37,84% “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, el 35,14% “de acuerdo” y el 8,11% “totalmente de acuerdo”, respecto a que si la institución otorga primas por los objetivos logrados.

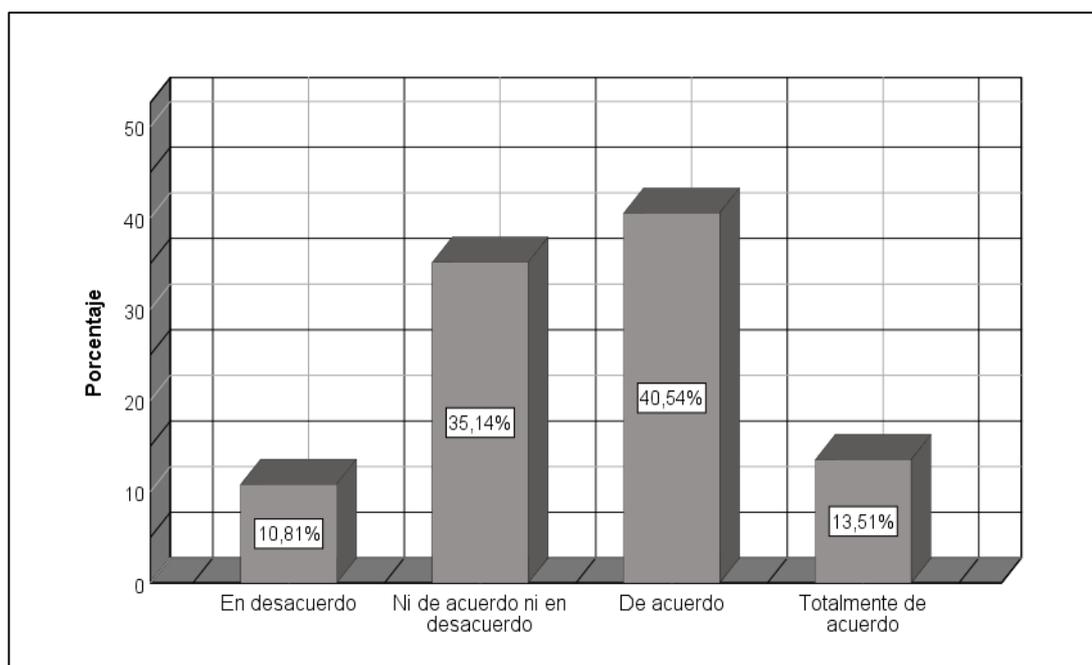
Pregunta N° 06: ¿Considera usted, que las primas por objetivo que reciben de la institución motivan a ser eficientes en el cumplimiento de sus metas?

Tabla 21

*Las primas por objetivo motivan a ser eficientes en el cumplimiento de sus metas.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	4	10.8	10.8	10.8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	35.1	35.1	45.9
De acuerdo	15	40.5	40.5	86.5
Totalmente de acuerdo	5	13.5	13.5	100.0
Total	37	100.0	100.0	

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.



*Figura 12. Distribución de respuestas: Las primas por objetivo motivan a ser eficientes en el cumplimiento de sus metas.*

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 25.

En la tabla 21, figura 12, se observa las respuestas de los encuestados, en el cual el 10,81% “en desacuerdo”, el 35,14% “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, el 40,54% “de acuerdo” y el 13,51% “totalmente de acuerdo”, respecto a que si las primas por objetivo que reciben los trabajadores de parte de la institución motivan a ser eficientes en el cumplimiento de sus metas.

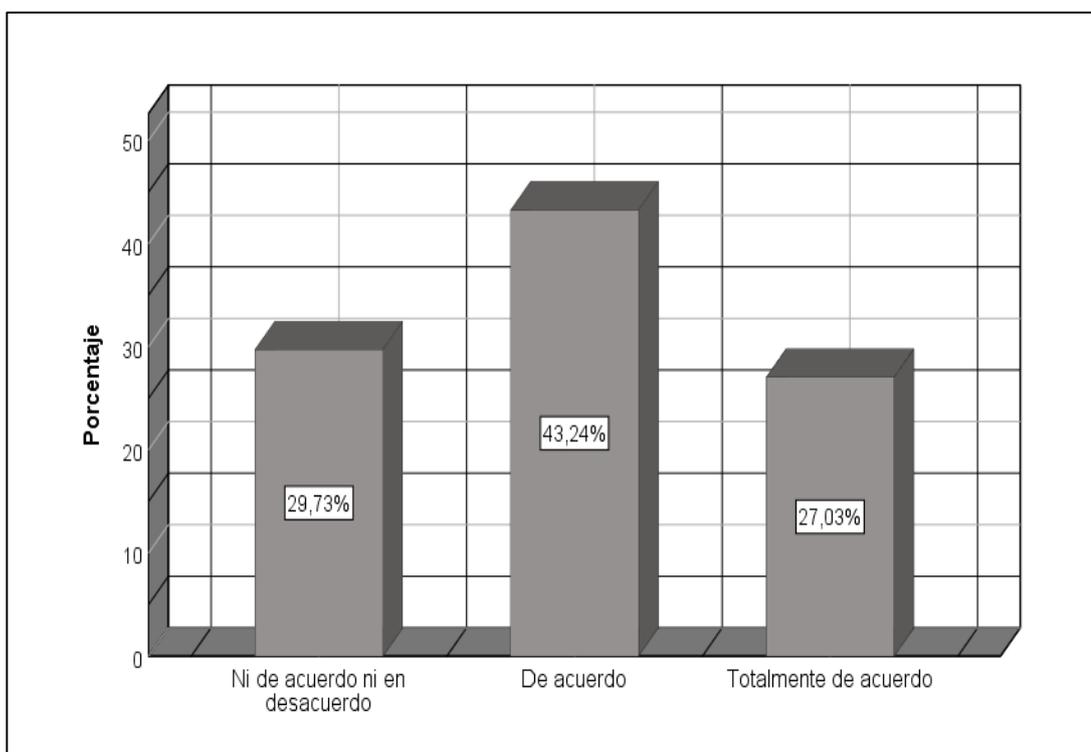
Pregunta N° 07: ¿La institución me otorga bonos por los objetivos logrados?

Tabla 22

*La institución otorga bonos por objetivos logrados.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	29.7	29.7	29.7
De acuerdo	16	43.2	43.2	73.0
Totalmente de acuerdo	10	27.0	27.0	100.0
Total	37	100.0	100.0	

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.



*Figura 13. Distribución de respuestas: La institución otorga bonos por objetivos logrados.*

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 25.

En la tabla 22, figura 13, se observa las respuestas de los encuestados, en el cual el 29,73% “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, el 43,24% “de acuerdo” y el 27,03% “totalmente de acuerdo”, respecto a que si la institución otorga bonos por los objetivos logrados.

Pregunta N° 08: ¿Los bonos que percibe de parte de la institución cumple con sus expectativas?

Tabla 23

*Los bonos que percibe cumplen con sus expectativas.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	2.7	2.7	2.7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	40.5	40.5	43.2
De acuerdo	15	40.5	40.5	83.8
Totalmente de acuerdo	6	16.2	16.2	100.0
Total	37	100.0	100.0	

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.

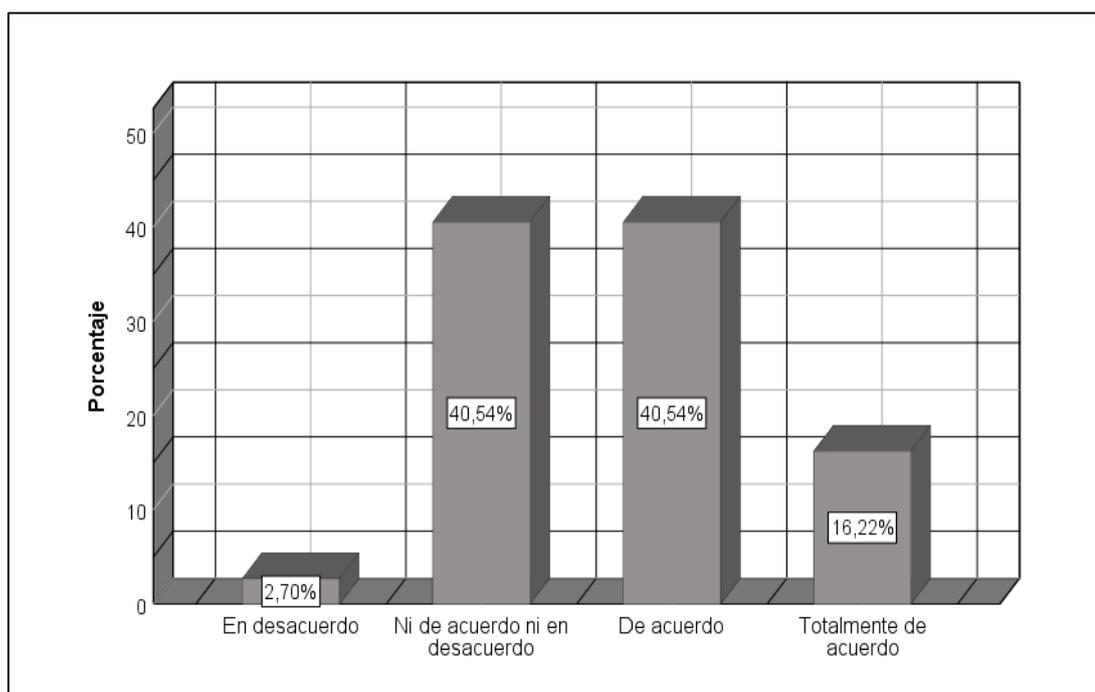


Figura 14. Distribución de respuestas: Los bonos que percibe cumplen con sus expectativas.

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 25.

En la tabla 23, figura 14, se observa las respuestas de los encuestados, en el cual el 2,70% “en desacuerdo”, el 40,54% “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, el 40,54% “de acuerdo” y el 16,22% “totalmente de acuerdo”, respecto a que si los bonos que perciben los trabajadores de parte de la institución cumplen con sus expectativas.

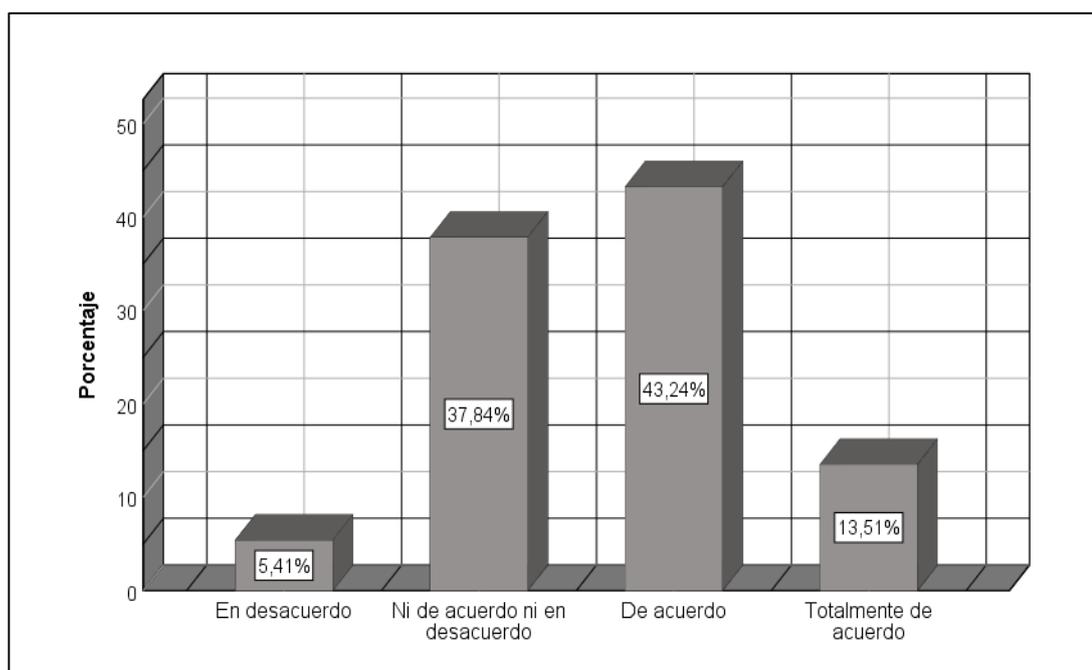
Pregunta N° 09: ¿La institución reconoce el esfuerzo que realizas al cumplir las metas encomendadas?

Tabla 24

*Reconocen el esfuerzo que realizas al cumplir las metas encomendadas.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	5.4	5.4	5.4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	37.8	37.8	43.2
De acuerdo	16	43.2	43.2	86.5
Totalmente de acuerdo	5	13.5	13.5	100.0
Total	37	100.0	100.0	

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.



*Figura 15. Distribución de respuestas: Reconocen el esfuerzo que realizas al cumplir las metas encomendadas.*

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 25.

En la tabla 24, figura 15, se observa las respuestas de los encuestados, en el cual el 5,41% “en desacuerdo”, el 37,84% “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, el 43,24% “de acuerdo” y el 13,51% “totalmente de acuerdo”, respecto a que si la institución reconoce el esfuerzo que realizan los trabajadores al cumplir las metas encomendadas.

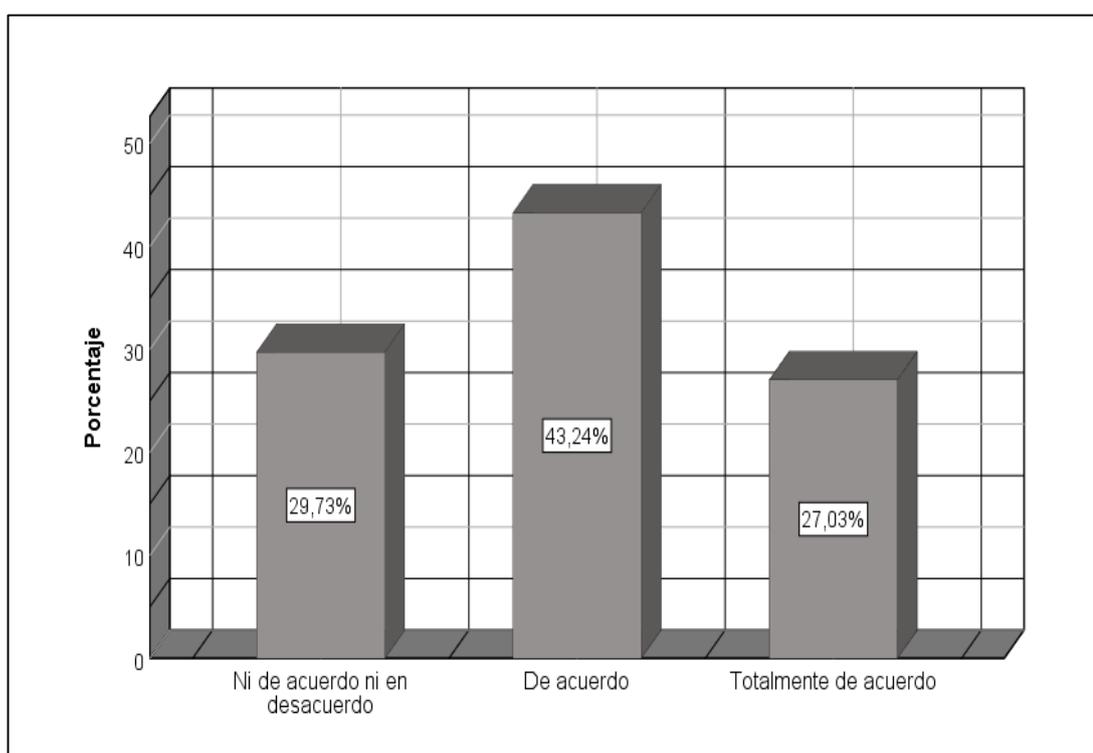
Pregunta N° 10: ¿Se siente motivado(a) cuando reconocen su esfuerzo?

Tabla 25

*Se siente motivado(a) cuando reconocen su esfuerzo.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	29.7	29.7	29.7
De acuerdo	16	43.2	43.2	73.0
Totalmente de acuerdo	10	27.0	27.0	100.0
Total	37	100.0	100.0	

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.



*Figura 16. Distribución de respuestas: Se siente motivado(a) cuando reconocen su esfuerzo.*

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 25.

En la tabla 25, figura 16, se observa las respuestas de los encuestados, en el cual el 29,73% “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, el 43,24% “de acuerdo” y el 27,03% “totalmente de acuerdo”, respecto a que si los trabajadores se sienten motivados (as) cuando la institución reconoce su esfuerzo.

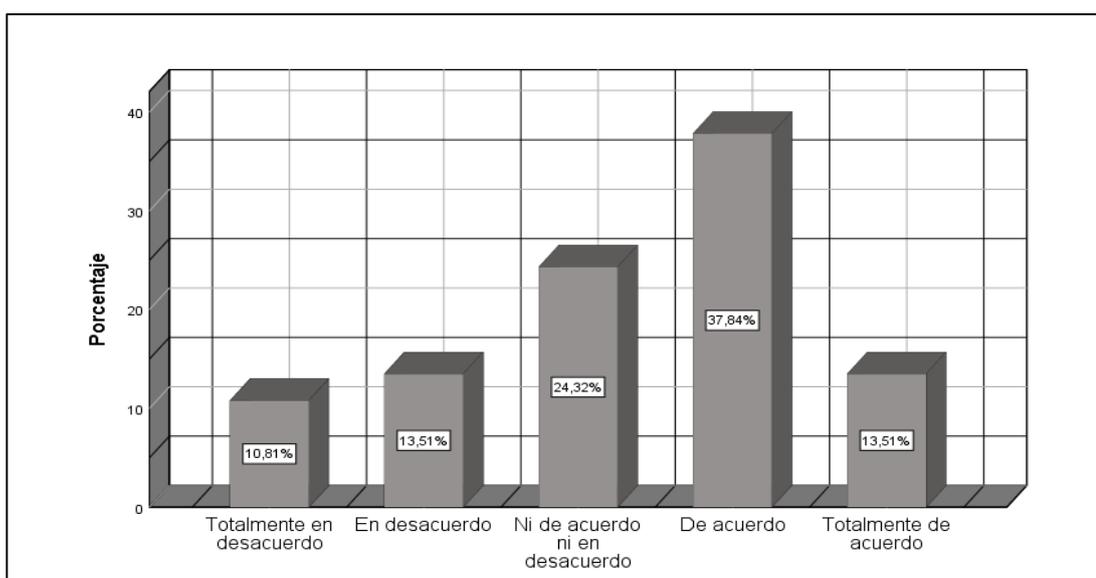
Pregunta N° 11: ¿La institución considera los grados académicos y los años de experiencia para asumir cargos?

Tabla 26

*Los grados académicos y los años de experiencia son importantes para asumir cargos.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	10.8	10.8	10.8
En desacuerdo	5	13.5	13.5	24.3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	24.3	24.3	48.6
De acuerdo	14	37.8	37.8	86.5
Totalmente de acuerdo	5	13.5	13.5	100.0
Total	37	100.0	100.0	

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.



*Figura 17. Distribución de respuestas: Los grados académicos y los años de experiencia son importantes para asumir cargos.*

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 25.

En la tabla 26, figura 17, se observa las respuestas de los encuestados, en el cual el 10,81% “totalmente en desacuerdo”, el 13,51% “en desacuerdo”, el 24,32% “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, el 37,84% “de acuerdo” y el 13,51% “totalmente de acuerdo”, respecto a que si la institución considera los grados académicos obtenidos y los años de experiencia para asumir cargos superiores.

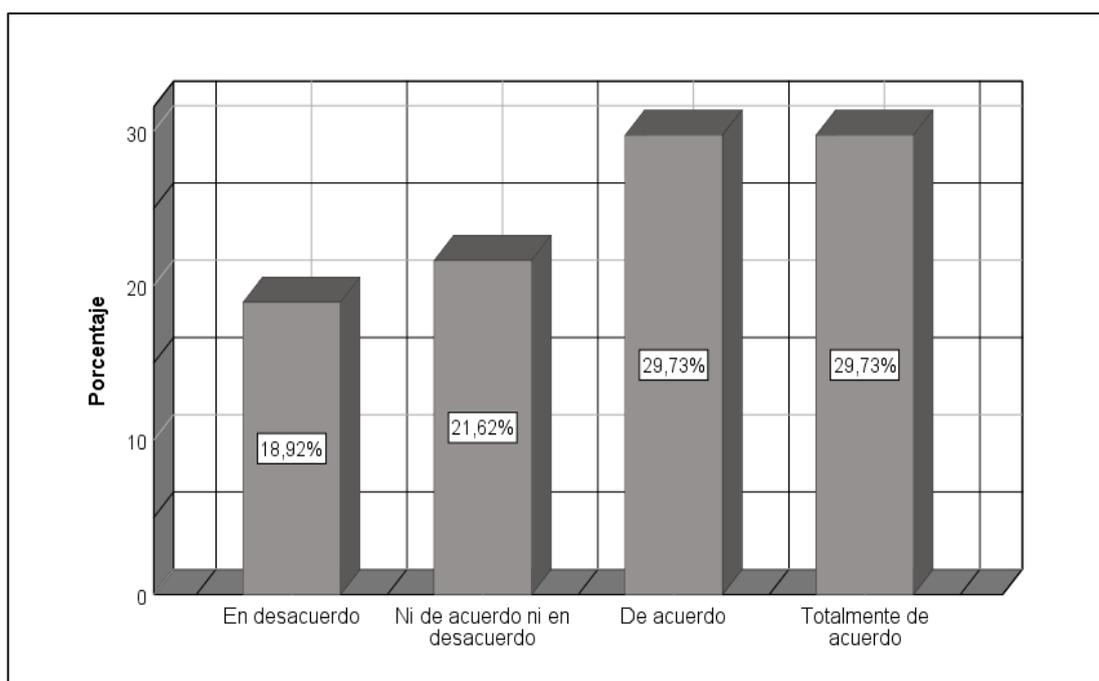
Pregunta N° 12: ¿La institución promociona ascensos y líneas de carrera?

Tabla 27

*La institución promociona ascensos y líneas de carrera.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	7	18.9	18.9	18.9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	21.6	21.6	40.5
De acuerdo	11	29.7	29.7	70.3
Totalmente de acuerdo	11	29.7	29.7	100.0
Total	37	100.0	100.0	

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.



*Figura 18.* Distribución de respuestas: La institución promociona ascensos y líneas de carrera.

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 25.

En la tabla 27, figura 18, se observa las respuestas de los encuestados, en el cual el 18,92% “en desacuerdo”, el 21,62% “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, el 29,73% “de acuerdo” y el 29,73% “totalmente de acuerdo”, respecto a la institución promociona ascensos y líneas de carrera para los trabajadores.

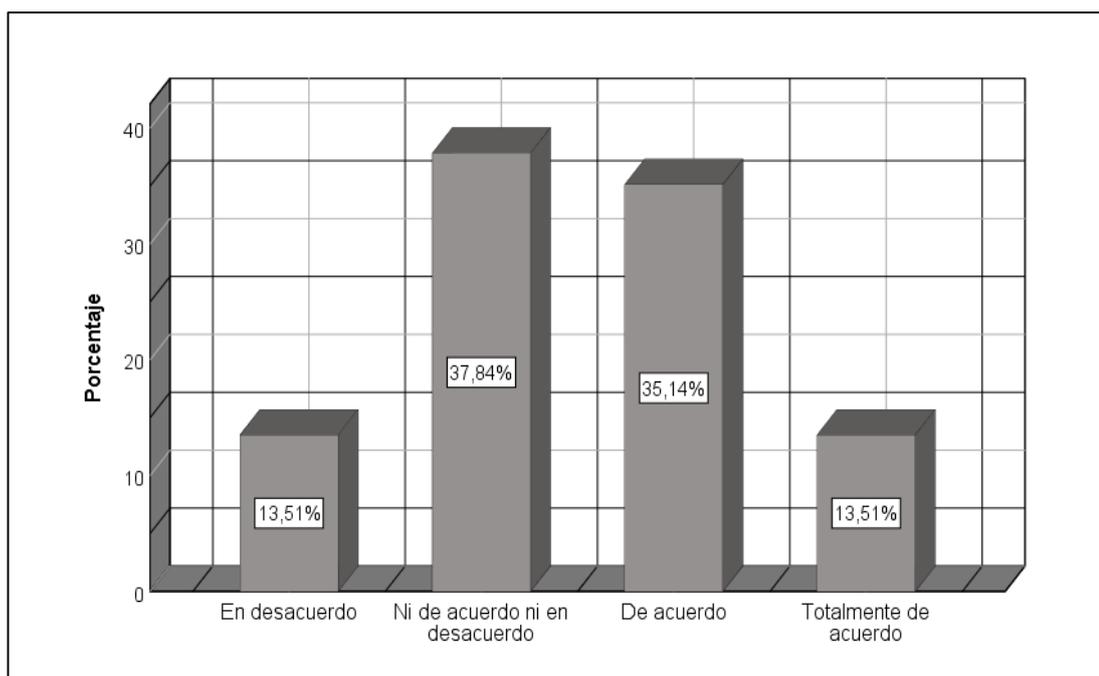
Pregunta N° 13: ¿La institución me otorga capacitaciones para mejorar mis habilidades y capacidades?

Tabla 28

*La institución otorga capacitaciones para mejorar las habilidades y capacidades.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	5	13.5	13.5	13.5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	37.8	37.8	51.4
De acuerdo	13	35.1	35.1	86.5
Totalmente de acuerdo	5	13.5	13.5	100.0
Total	37	100.0	100.0	

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.



*Figura 19. Distribución de respuestas: La institución otorga capacitaciones para mejorar las habilidades y capacidades.*

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 25.

En la tabla 28, figura 19, se observa las respuestas de los encuestados, en el cual el 13,51% “en desacuerdo”, el 37,84% “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, el 35,14% “de acuerdo” y el 13,51% “totalmente de acuerdo”, respecto a si la institución otorga capacitaciones a los trabajadores para mejorar sus habilidades y capacidades.

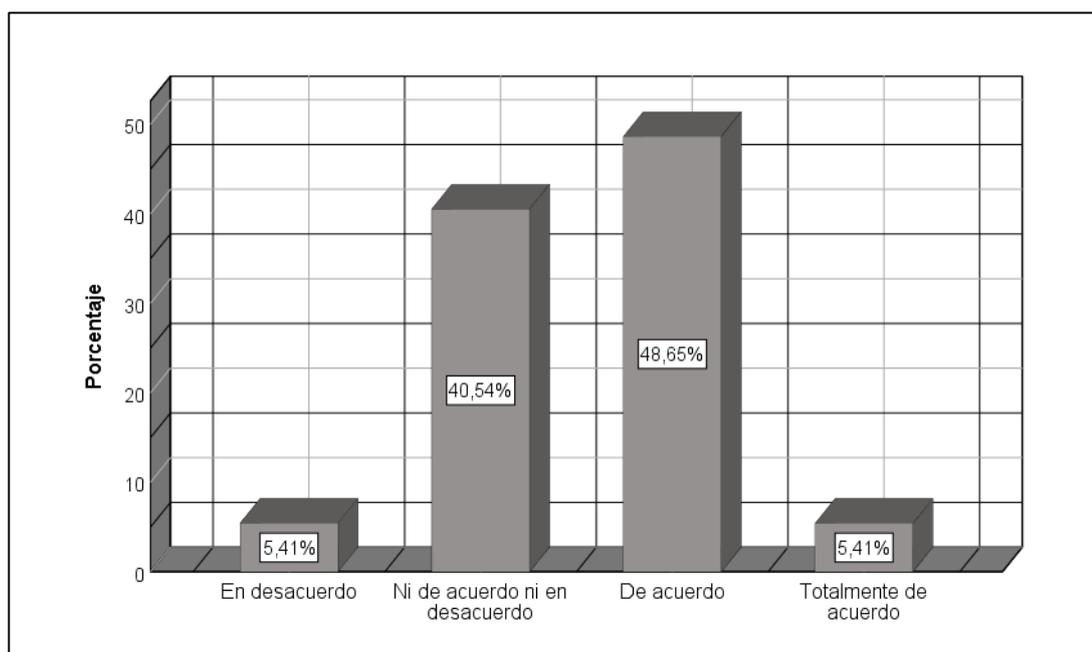
Pregunta N° 14: ¿En este último año, he tenido oportunidades en el trabajo de aprender y de crecer?

Tabla 29

*Oportunidades en el trabajo de aprender y de crecer.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	5.4	5.4	5.4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	40.5	40.5	45.9
De acuerdo	18	48.6	48.6	94.6
Totalmente de acuerdo	2	5.4	5.4	100.0
Total	37	100.0	100.0	

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.



*Figura 20. Distribución de respuestas: Oportunidades en el trabajo de aprender y de crecer.*

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 25.

En la tabla 29, figura 20, se observa las respuestas de los encuestados, en el cual el 5,41% “en desacuerdo”, el 40,54% “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, el 48,65% “de acuerdo” y el 5,41% “totalmente de acuerdo”, respecto a que si en este último año, los trabajadores han tenido oportunidades de aprender y crecer en el trabajo que desempeñan.

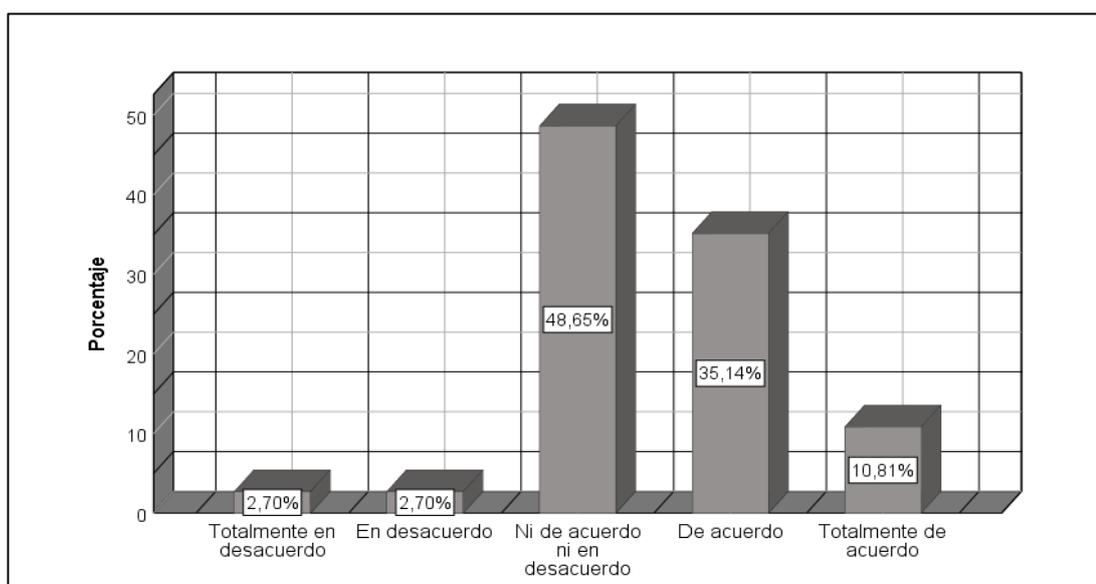
Pregunta N° 15: ¿Las instalaciones físicas, materiales de escritorio, limpieza y la ubicación del lugar donde desarrollo mis actividades son adecuadas para ejercer las metas encaminadas por la institución?

Tabla 30

*El lugar de trabajo e instalaciones son adecuadas para ejercer las metas.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	2.7	2.7	2.7
En desacuerdo	1	2.7	2.7	5.4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	48.6	48.6	54.1
De acuerdo	13	35.1	35.1	89.2
Totalmente de acuerdo	4	10.8	10.8	100.0
Total	37	100.0	100.0	

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.



*Figura 21. Distribución de respuestas: El lugar de trabajo e instalaciones son adecuadas para ejercer las metas.*

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 25.

En la tabla 30, figura 21, se observa las respuestas de los encuestados, en el cual el 2,70% “totalmente en desacuerdo”, el 2,70% “en desacuerdo”, el 48,65% “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, el 35,14% “de acuerdo” y el 10,81% “totalmente de acuerdo”, respecto a que si las instalaciones físicas, materiales de escritorio, limpieza y la ubicación del lugar donde desarrollan sus actividades los trabajadores son adecuadas para ejercer las metas encaminadas por la institución.

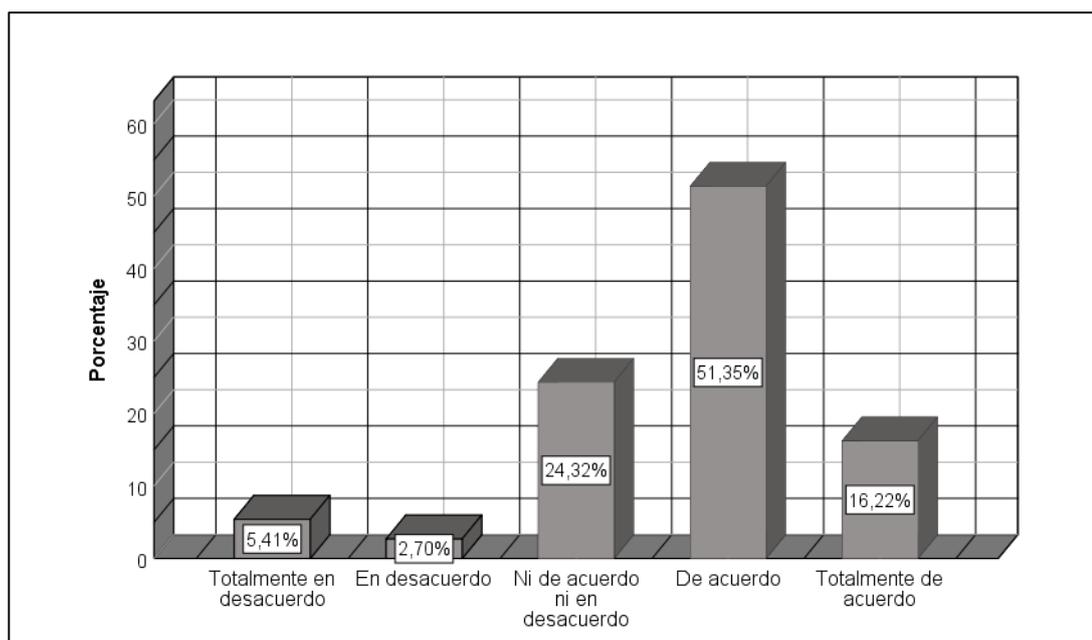
Pregunta N° 16: ¿La institución fomenta el compañerismo y la unión entre trabajadores?

Tabla 31

*Se fomenta el compañerismo y la unión entre trabajadores.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	5.4	5.4	5.4
En desacuerdo	1	2.7	2.7	8.1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	24.3	24.3	32.4
De acuerdo	19	51.4	51.4	83.8
Totalmente de acuerdo	6	16.2	16.2	100.0
Total	37	100.0	100.0	

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.



*Figura 22. Distribución de respuestas: Se fomenta el compañerismo y la unión entre trabajadores.*

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 25.

En la tabla 31, figura 22, se observa las respuestas de los encuestados, en el cual el 5,41% “totalmente en desacuerdo”, el 2,70% “en desacuerdo”, el 24,32% “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, el 51,35% “de acuerdo” y el 16,22% “totalmente de acuerdo”, respecto a que si la institución fomenta el compañerismo y la unión entre trabajadores.

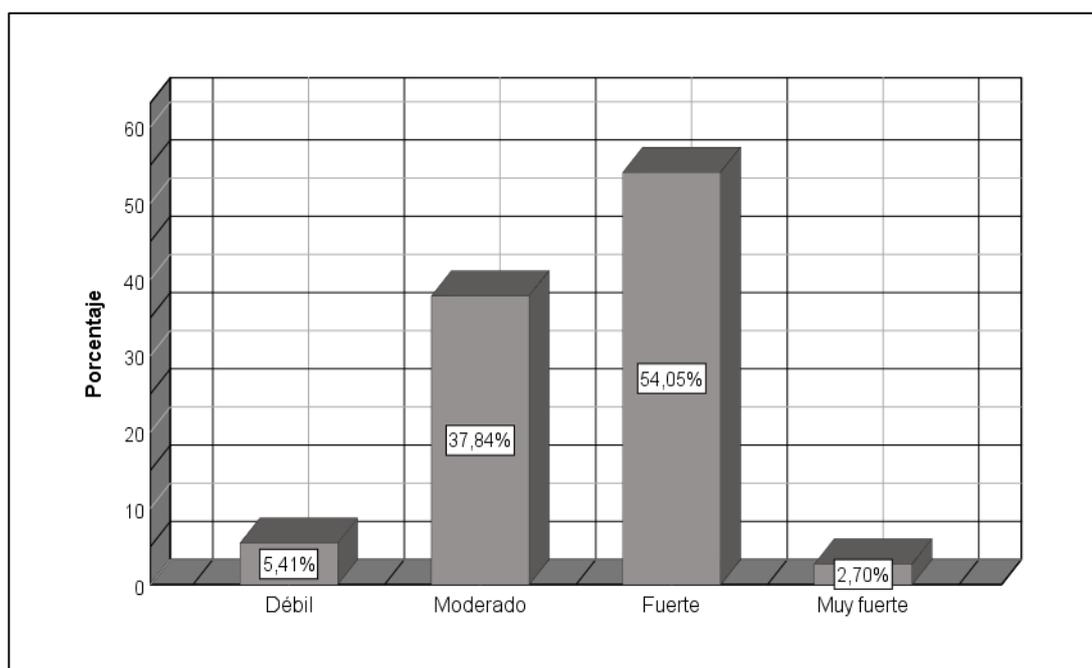
Pregunta N° 17: ¿Las actividades más importantes que me suceden guardan relación con lo que sucede en la institución?

Tabla 32

*Las actividades que me suceden guardan relación con lo que sucede en la institución.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Débil	2	5.4	5.4	5.4
Moderado	14	37.8	37.8	43.2
Fuerte	20	54.1	54.1	97.3
Muy fuerte	1	2.7	2.7	100.0
Total	37	100.0	100.0	

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.



*Figura 23. Distribución de respuestas: Las actividades que me suceden guardan relación con lo que sucede en la institución.*

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 25.

En la tabla 32, figura 23, se observa las respuestas de los encuestados, en el cual el 5,41% refleja un sentimiento “Débil”, el 37,84% refleja un sentimiento “Moderado”, el 54,05% refleja un sentimiento “Fuerte” y el 2,70% refleja un sentimiento “Muy fuerte”, respecto a que si las actividades más importantes que me suceden (Trabajadores) guardan relación con lo que sucede en la institución.

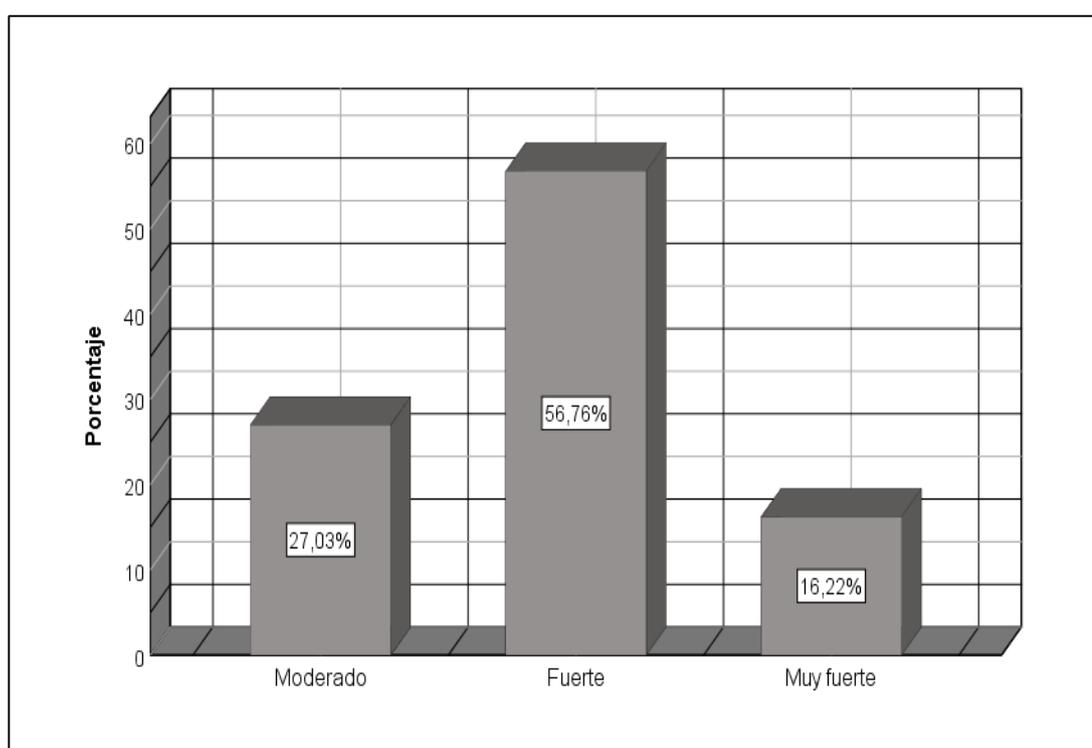
Pregunta N° 18: ¿Tengo un fuerte sentido de pertenencia a la institución?

Tabla 33

*Tengo fuerte sentido de pertenencia a la institución.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Moderado	10	27.0	27.0	27.0
Fuerte	21	56.8	56.8	83.8
Muy fuerte	6	16.2	16.2	100.0
Total	37	100.0	100.0	

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.



*Figura 24.* Distribución de respuestas: Tengo fuerte sentido de pertenencia a la institución.

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 25.

En la tabla 33, figura 24, se observa las respuestas de los encuestados, en el cual el 27,03% refleja un sentimiento “Moderado”, el 56,76% refleja un sentimiento “Fuerte” y el 16,22% refleja un sentimiento “Muy fuerte”, respecto a que si los trabajadores tienen un fuerte sentido de pertenencia a la institución.

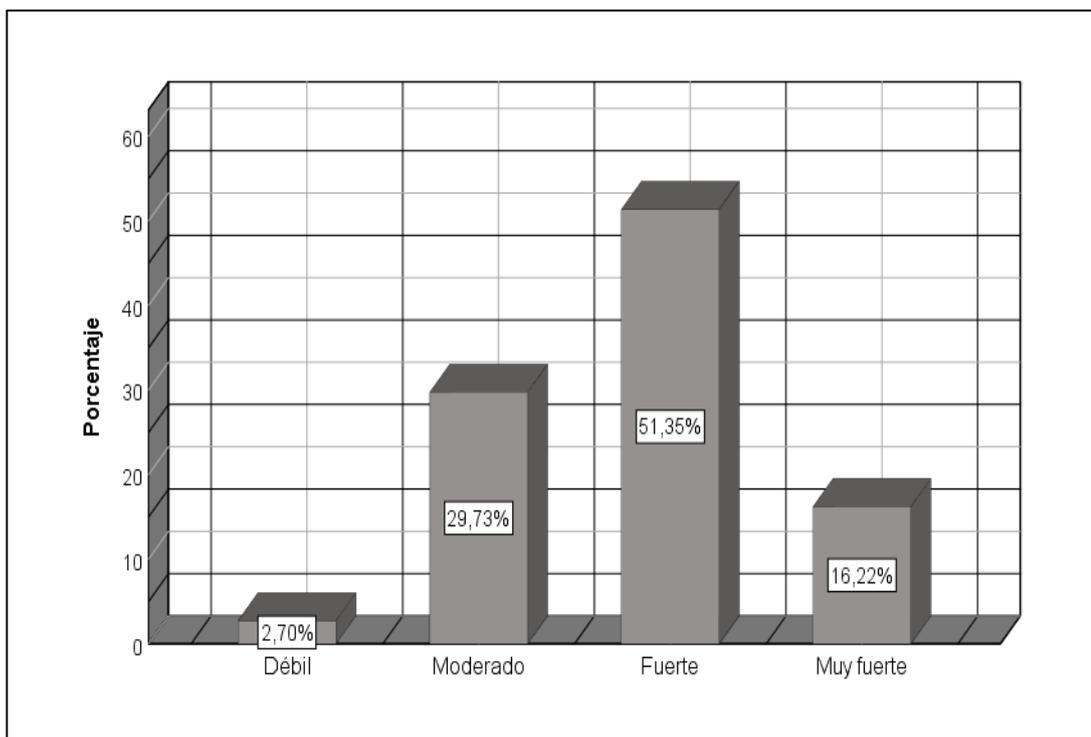
Pregunta N° 19: ¿Siento los problemas de la institución, como si fueran los míos?

Tabla 34

*Siento los problemas de la institución, como si fueran los míos.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Débil	1	2.7	2.7	2.7
Moderado	11	29.7	29.7	32.4
Fuerte	19	51.4	51.4	83.8
Muy fuerte	6	16.2	16.2	100.0
Total	37	100.0	100.0	

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.



*Figura 25. Distribución de respuestas: Siento los problemas de la institución, como si fueran los míos.*

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 25.

En la tabla 34, figura 25, se observa las respuestas de los encuestados, en el cual el 2,70% refleja un sentimiento “débil”, el 29,73% refleja un sentimiento “Moderado”, el 51,35% refleja un sentimiento “Fuerte” y el 16,22% refleja un sentimiento “Muy fuerte”, respecto a que, si los trabajadores sienten los problemas de la institución, como si fueran los suyos.

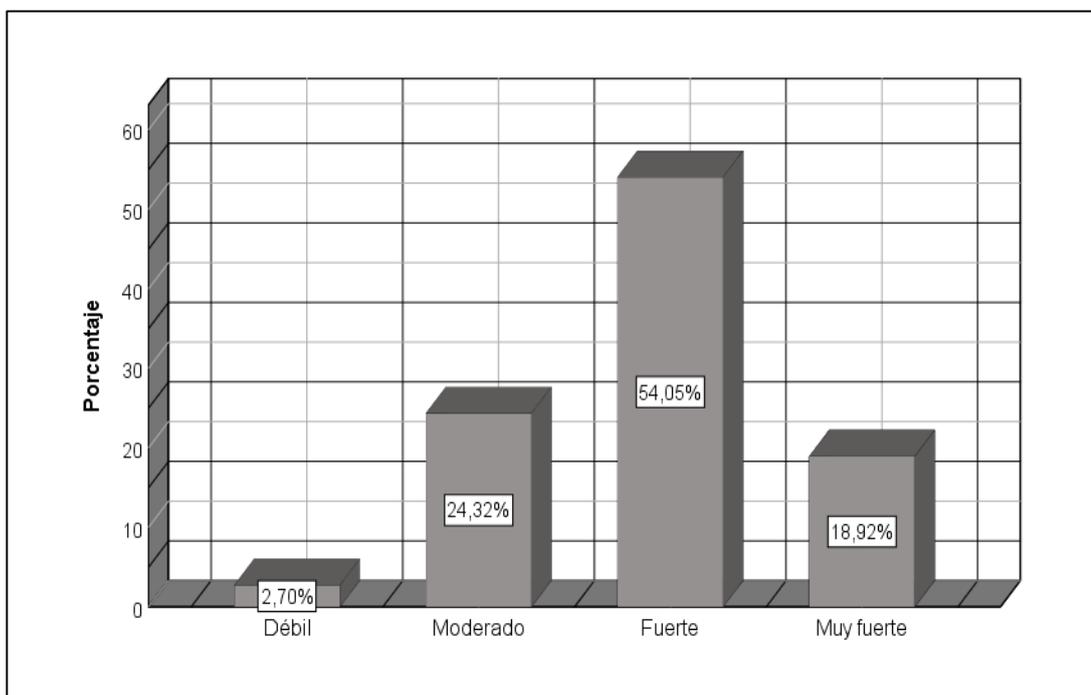
Pregunta N° 20: ¿La institución tiene un gran significado personal para mí?

Tabla 35

*La institución tiene un gran significado personal para mí.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Débil	1	2.7	2.7	2.7
Moderado	9	24.3	24.3	27.0
Fuerte	20	54.1	54.1	81.1
Muy fuerte	7	18.9	18.9	100.0
Total	37	100.0	100.0	

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.



*Figura 26. Distribución de respuestas: La institución tiene un gran significado personal para mí.*

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 25.

En la tabla 35, figura 26, se observa las respuestas de los encuestados, en el cual el 2,70% refleja un sentimiento “débil”, el 24,32% refleja un sentimiento “Moderado”, el 54,05% refleja un sentimiento “Fuerte” y el 18,92% refleja un sentimiento “Muy fuerte”, respecto a que si la institución tiene un gran significado personal para mí (trabajadores).

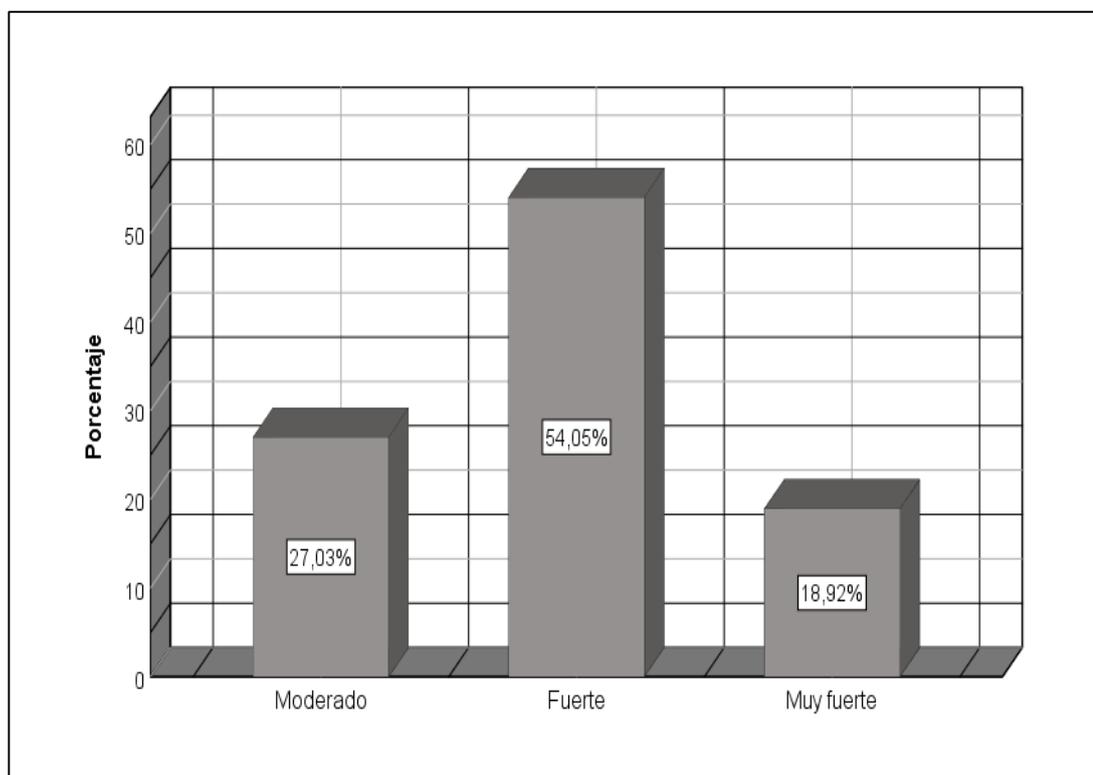
Pregunta N° 21: ¿Me encanta ser partícipe las actividades que realiza la institución?

Tabla 36

*Me encanta ser partícipe las actividades que realiza la institución.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Moderado	10	27.0	27.0	27.0
Fuerte	20	54.1	54.1	81.1
Muy fuerte	7	18.9	18.9	100.0
Total	37	100.0	100.0	

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.



*Figura 27. Distribución de respuestas: Me encanta ser partícipe las actividades que realiza la institución.*

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 25.

En la tabla 36, figura 27, se observa las respuestas de los encuestados, en el cual el 27,03% refleja un sentimiento “Moderado”, el 54,05% refleja un sentimiento “Fuerte” y el 18,92% refleja un sentimiento “Muy fuerte”, respecto a que (trabajadores) me encanta ser partícipe las actividades que realiza la institución.

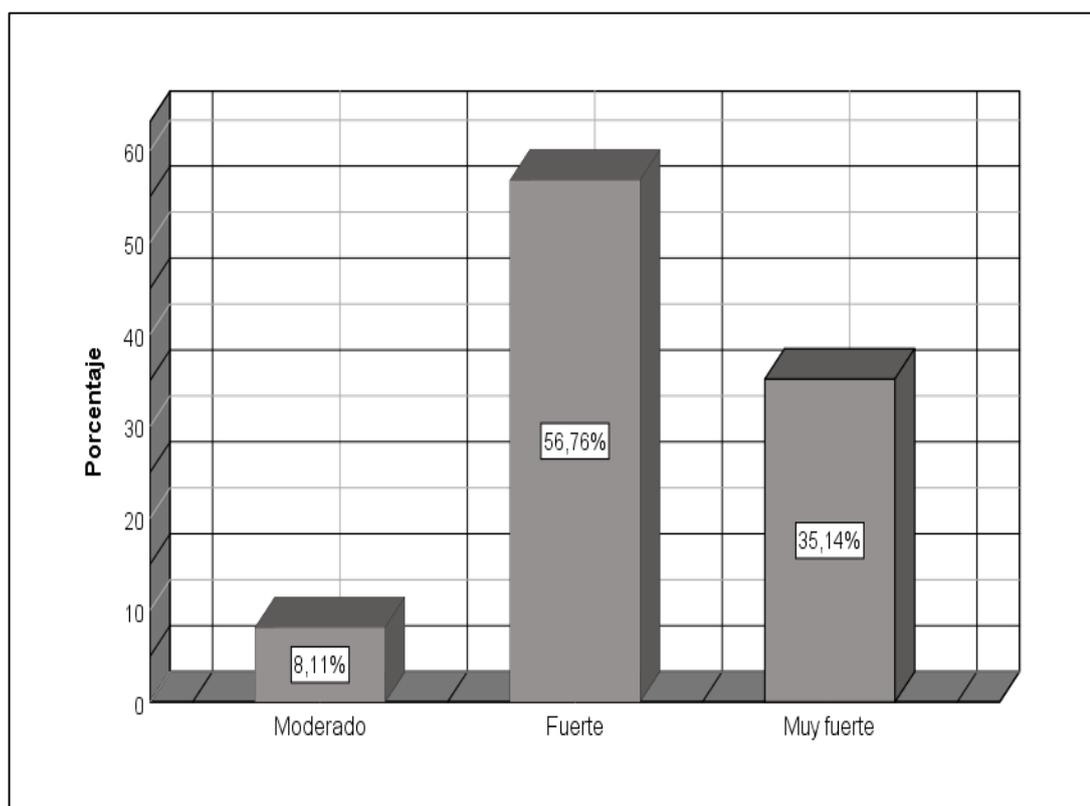
Pregunta N° 22: ¿Me siento como parte de la familia de la institución?

Tabla 37

*Me siento parte de la institución.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Moderado	3	8.1	8.1	8.1
Fuerte	21	56.8	56.8	64.9
Muy fuerte	13	35.1	35.1	100.0
Total	37	100.0	100.0	

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.



*Figura 28. Distribución de respuestas: Me siento parte de la institución.*

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 25.

En la tabla 37, figura 28, se observa las respuestas de los encuestados, en el cual el 8,11% refleja un sentimiento “Moderado”, el 56,76% refleja un sentimiento “Fuerte” y el 35,14% refleja un sentimiento “Muy fuerte”, respecto a (trabajadores) me siento como parte de la familia de esta institución.

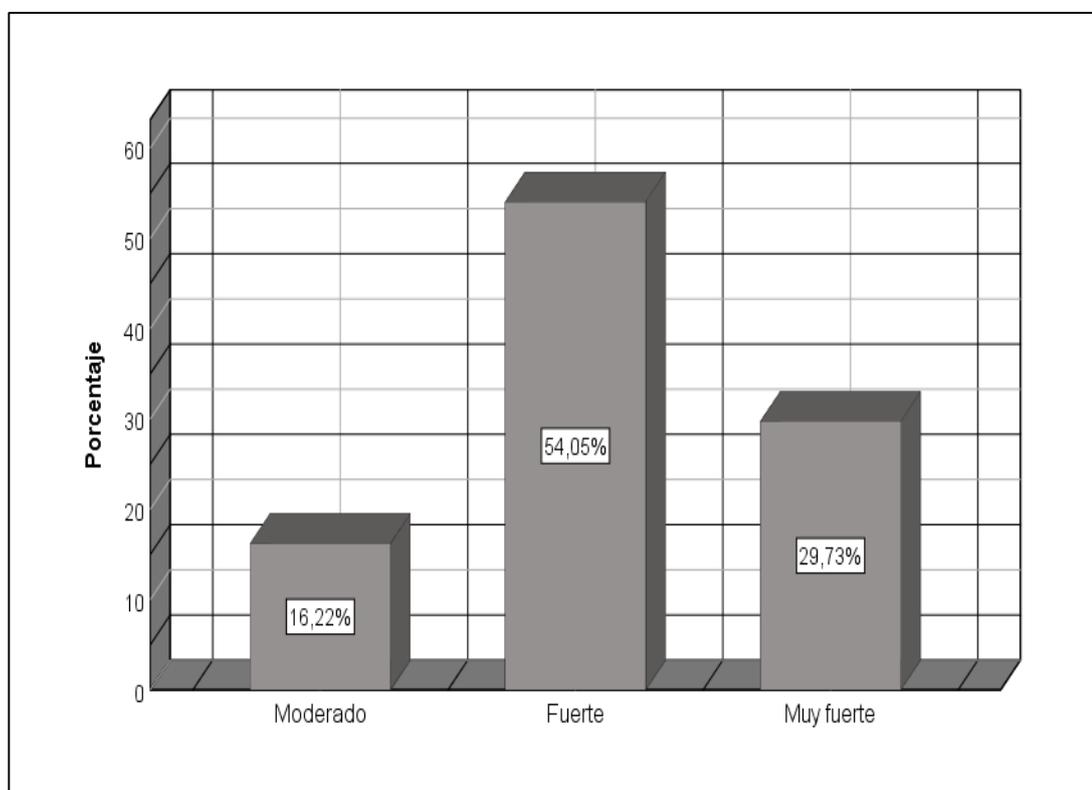
Pregunta N° 23: ¿Me siento identificado con esta institución?

Tabla 38

*Me identifico con la institución.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Moderado	6	16.2	16.2	16.2
Fuerte	20	54.1	54.1	70.3
Muy fuerte	11	29.7	29.7	100.0
Total	37	100.0	100.0	

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.



*Figura 29.* Distribución de respuestas: Me identifico con la institución.

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 25.

En la tabla 38, figura 29, se observa las respuestas de los encuestados, en el cual el 16,22% refleja un sentimiento “Moderado”, el 54,05% refleja un sentimiento “Fuerte” y el 29,73% refleja un sentimiento “Muy fuerte”, respecto a (trabajadores) me siento identificado con esta institución.

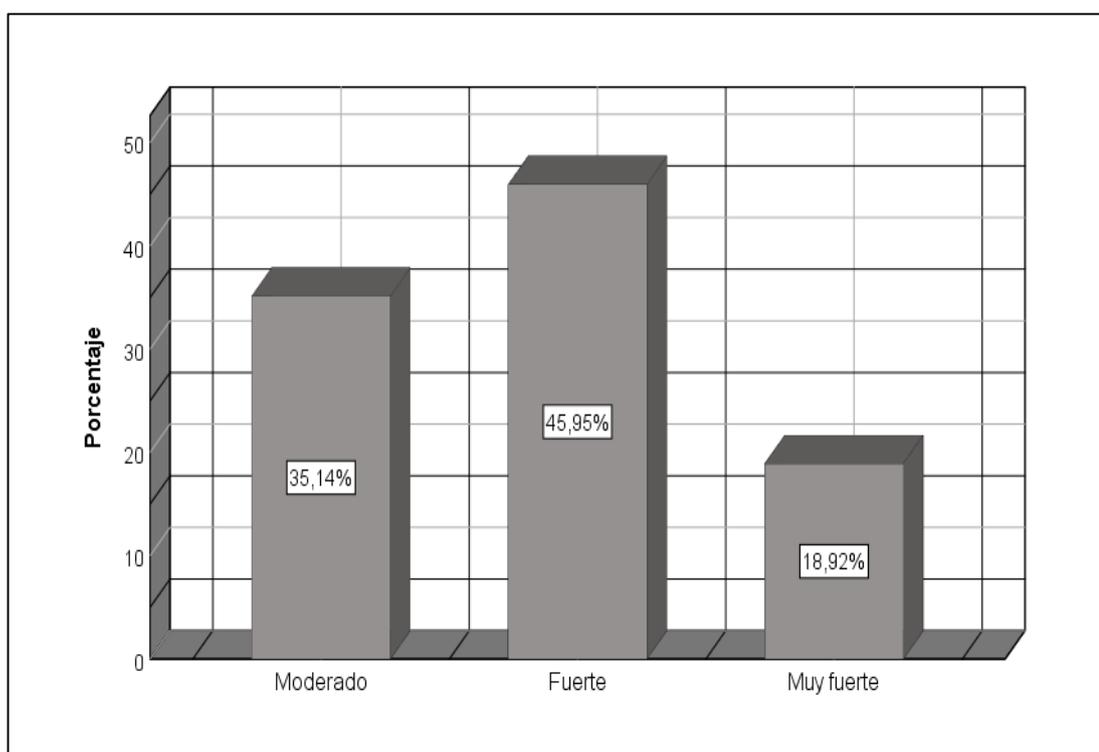
Pregunta N° 24: ¿Me siento emocionalmente ligado a la institución?

Tabla 39

*Me siento emocionalmente ligado con la institución.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Moderado	13	35.1	35.1	35.1
Fuerte	17	45.9	45.9	81.1
Muy fuerte	7	18.9	18.9	100.0
Total	37	100.0	100.0	

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.



*Figura 30.* Distribución de respuestas: Me siento emocionalmente ligado con la institución.

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 25.

En la tabla 39, figura 30, se observa las respuestas de los encuestados, en el cual el 35,14% refleja un sentimiento “Moderado”, el 45,95% refleja un sentimiento “Fuerte” y el 18,92% refleja un sentimiento “Muy fuerte”, respecto a (trabajadores) me siento emocionalmente ligado a la institución.

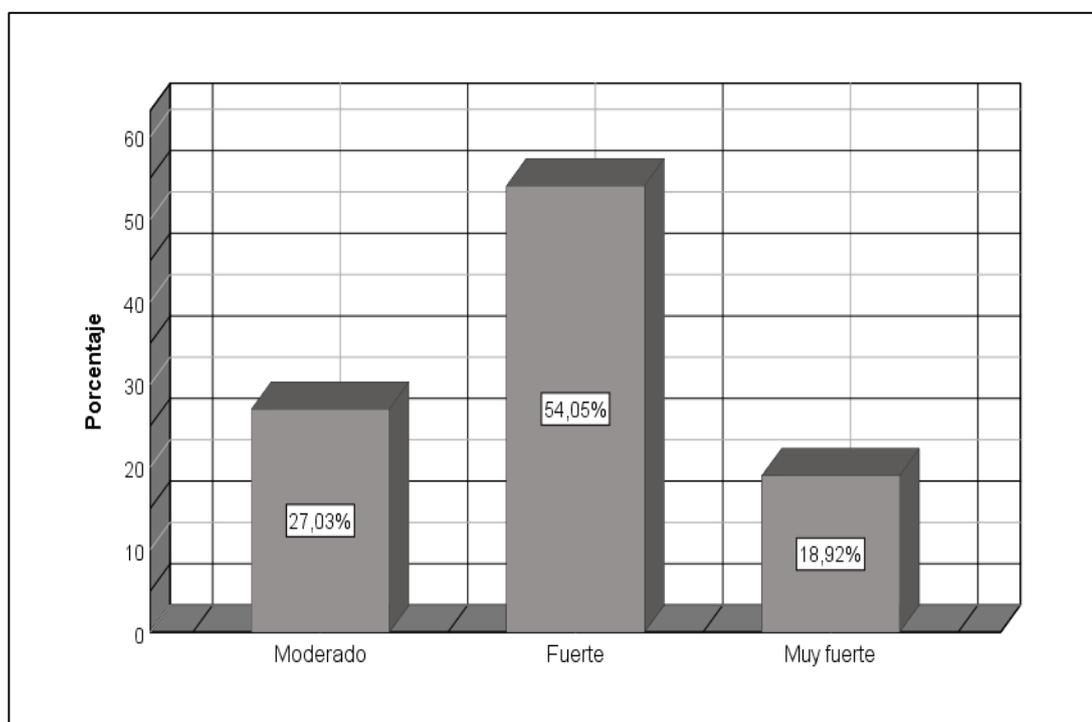
Pregunta N° 25: ¿Siento que tengo el deber de aportar con la institución?

Tabla 40

*Tengo el deber de aportar con la institución.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Moderado	10	27.0	27.0	27.0
Fuerte	20	54.1	54.1	81.1
Muy fuerte	7	18.9	18.9	100.0
Total	37	100.0	100.0	

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.



*Figura 31. Distribución de respuestas: Tengo el deber de aportar con la institución.*  
Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.

En la tabla 40, figura 31, se observa las respuestas de los encuestados, en el cual el 27,03% refleja un sentimiento “Moderado”, el 54,05% refleja un sentimiento “Fuerte” y el 18,92% refleja un sentimiento “Muy fuerte”, respecto a (trabajadores) siento que tengo el deber de aportar con la institución.

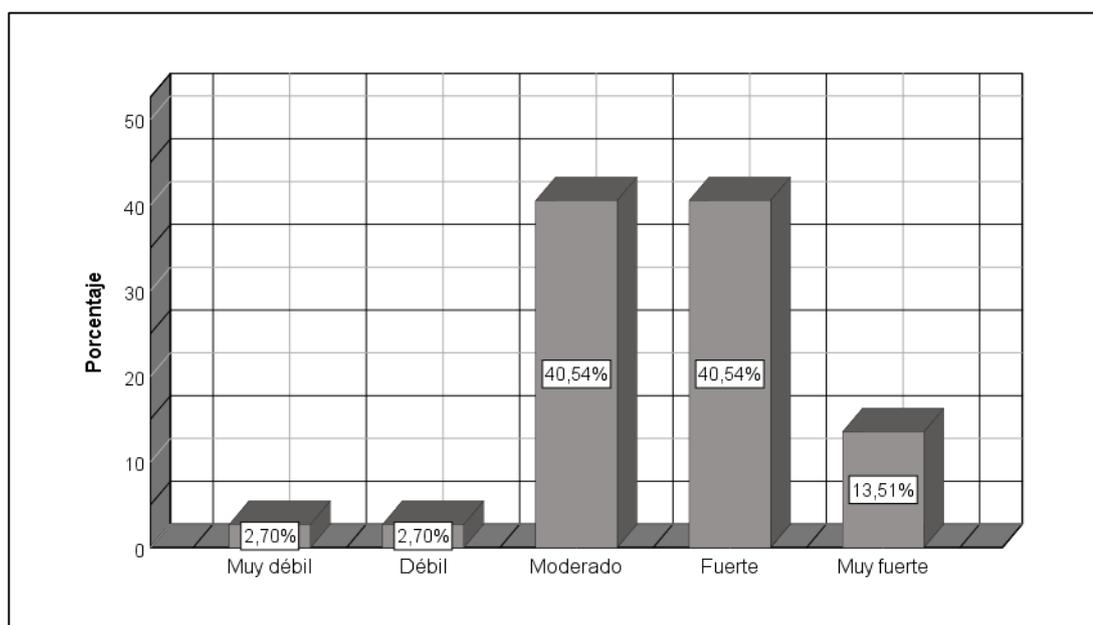
Pregunta N° 26: ¿Actualmente trabajo en esta empresa más por gusto que por necesidad?

Tabla 41

*Trabajo en esta institución más por gusto que por necesidad.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy débil	1	2.7	2.7	2.7
Débil	1	2.7	2.7	5.4
Moderado	15	40.5	40.5	45.9
Fuerte	15	40.5	40.5	86.5
Muy fuerte	5	13.5	13.5	100.0
Total	37	100.0	100.0	

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.



*Figura 32.* Distribución de respuestas de: Trabajo en esta institución más por gusto que por necesidad.

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 25.

En la tabla 41, figura 32, se observa las respuestas de los encuestados, en el cual el 2,70% refleja un sentimiento “Muy débil”, el 2,70% refleja un sentimiento “Débil”, el 40,54% refleja un sentimiento “Moderado”, el 40,54% refleja un sentimiento “Fuerte” y el 13,51% refleja un sentimiento “Muy fuerte”, respecto a (trabajadores) actualmente trabajo en esta empresa más por gusto que por necesidad.

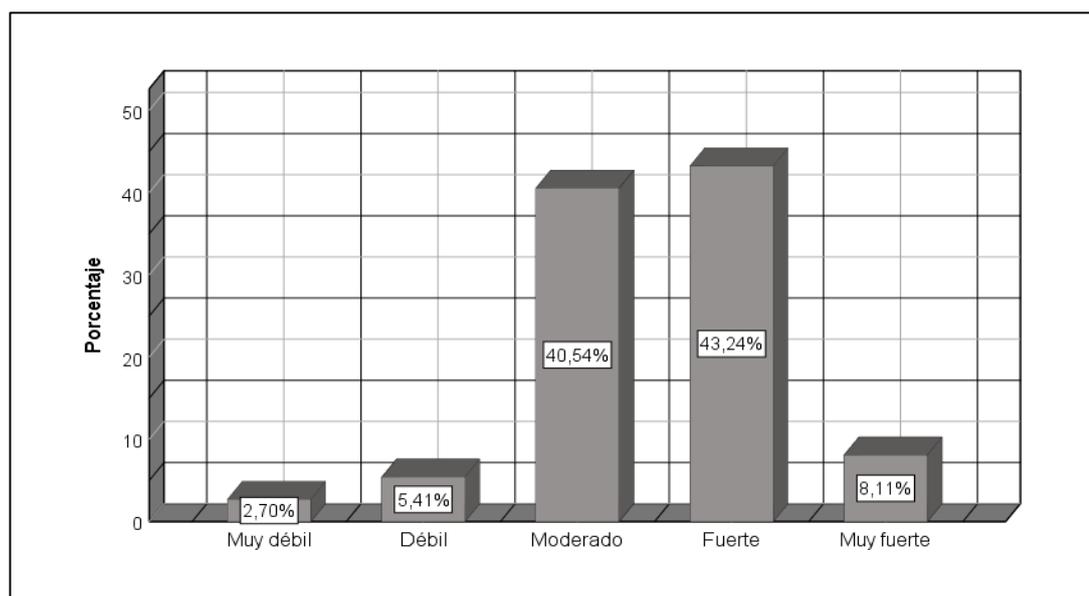
Pregunta N° 27: ¿No dejaría esta institución, aunque tuviera otras oportunidades, porque tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en ella?

Tabla 42

*Tengo un sentimiento de obligación hacia la institución.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy débil	1	2.7	2.7	2.7
Débil	2	5.4	5.4	8.1
Moderado	15	40.5	40.5	48.6
Fuerte	16	43.2	43.2	91.9
Muy fuerte	3	8.1	8.1	100.0
Total	37	100.0	100.0	

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.



*Figura 33. Distribución de respuestas: Tengo un sentimiento de obligación hacia la institución.*

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 25.

En la tabla 42, figura 33, se observa las respuestas de los encuestados, en el cual el 2,70% refleja un sentimiento “Muy débil”, el 5,41% refleja un sentimiento “Débil”, el 40,54% refleja un sentimiento “Moderado”, el 43,44% refleja un sentimiento “Fuerte” y el 8,11% refleja un sentimiento “Muy fuerte”, respecto a (trabajadores) no dejaría esta institución, aunque tuviera otras oportunidades, porque tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en ella.

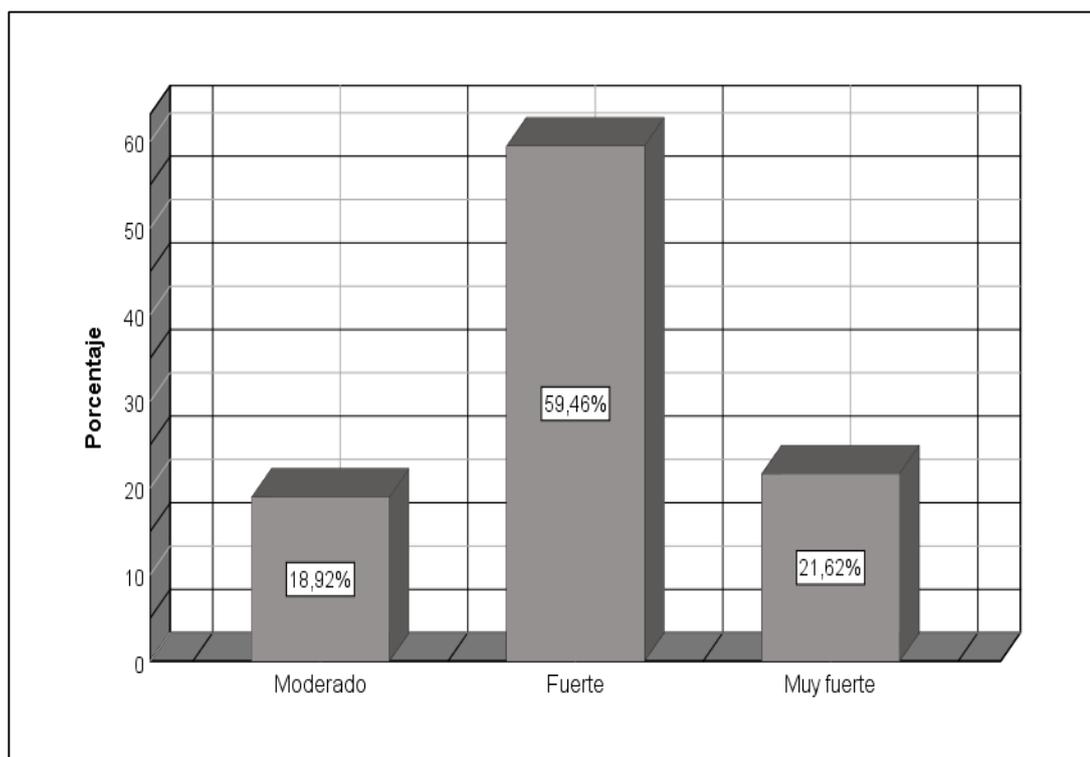
Pregunta N° 28: ¿Tengo el deber de cumplir con todo lo encomendado por la institución?

Tabla 43

*Tengo el deber de cumplir con todo lo encomendado por la institución.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Moderado	7	18.9	18.9	18.9
Fuerte	22	59.5	59.5	78.4
Muy fuerte	8	21.6	21.6	100.0
Total	37	100.0	100.0	

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.



*Figura 34.* Distribución de respuestas: Tengo el deber de cumplir con todo lo encomendado por la institución.

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 25.

En la tabla 43, figura 34, se observa las respuestas de los encuestados, en el cual el 18,92% refleja un sentimiento “Moderado”, el 59,46% refleja un sentimiento “Fuerte” y el 21,62% refleja un sentimiento “Muy fuerte”, respecto a (trabajadores) tengo el deber de cumplir con todo lo encomendado por la institución.

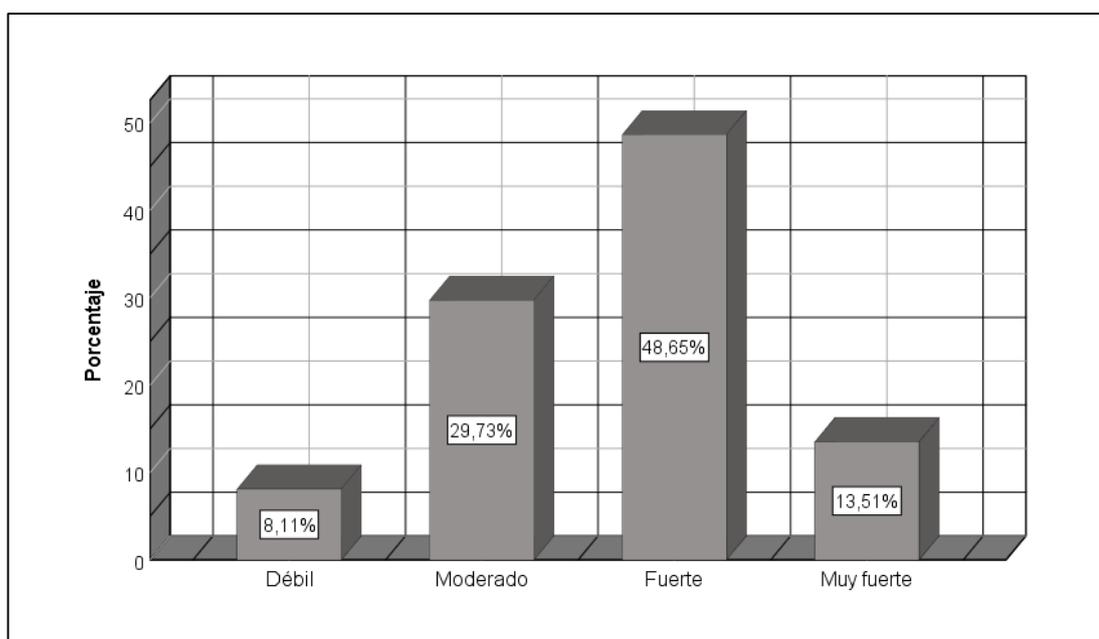
Pregunta N° 29: ¿El beneficio de formación que me brinda la institución es una oportunidad, siento que la inversión que realizan en mí es de mucha ayuda?

Tabla 44

*La formación que me brinda la institución es una oportunidad.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Débil	3	8.1	8.1	8.1
Moderado	11	29.7	29.7	37.8
Fuerte	18	48.6	48.6	86.5
Muy fuerte	5	13.5	13.5	100.0
Total	37	100.0	100.0	

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.



*Figura 35. Distribución de respuestas: La formación que me brinda la institución es una oportunidad.*

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 25.

En la tabla 44, figura 35, se observa las respuestas de los encuestados, en el cual el 8,11% refleja un sentimiento “Débil”, el 29,73% refleja un sentimiento “Moderado”, el 48,65% refleja un sentimiento “Fuerte” y el 13,51% refleja un sentimiento “Muy fuerte”, respecto a (trabajadores) el beneficio de formación que me brinda la institución es una oportunidad, siento que la inversión que realizan en mí es de mucha ayuda.

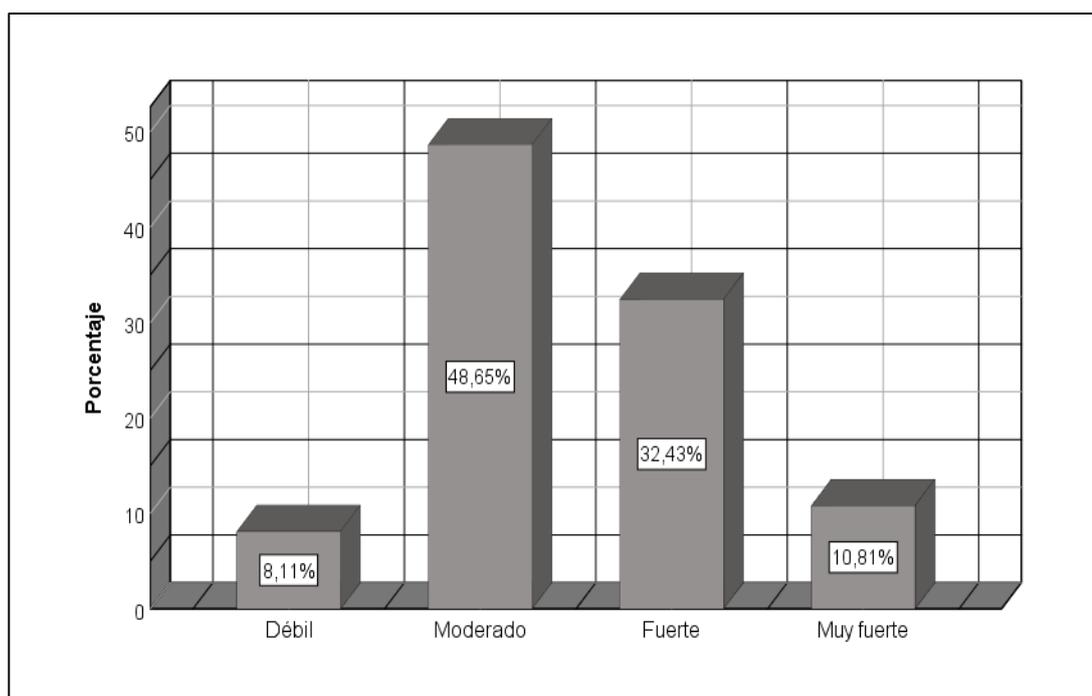
Pregunta N° 30: ¿La institución me otorga una especialización adecuada para desempeñarme en el cargo?

Tabla 45

*La institución me otorga una especialización adecuada.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Débil	3	8.1	8.1	8.1
Moderado	18	48.6	48.6	56.8
Fuerte	12	32.4	32.4	89.2
Muy fuerte	4	10.8	10.8	100.0
Total	37	100.0	100.0	

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.



*Figura 36.* Distribución de respuestas: La institución me otorga una especialización adecuada.

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 25.

En la tabla 45, figura 36, se observa las respuestas de los encuestados, en el cual el 8,11% refleja un sentimiento “Débil”, el 48,65% refleja un sentimiento “Moderado”, el 32,43% refleja un sentimiento “Fuerte” y el 10,81% refleja un sentimiento “Muy fuerte”, respecto a que si la institución me brinda una especialización adecuada para desempeñarme en el cargo (Trabajadores).

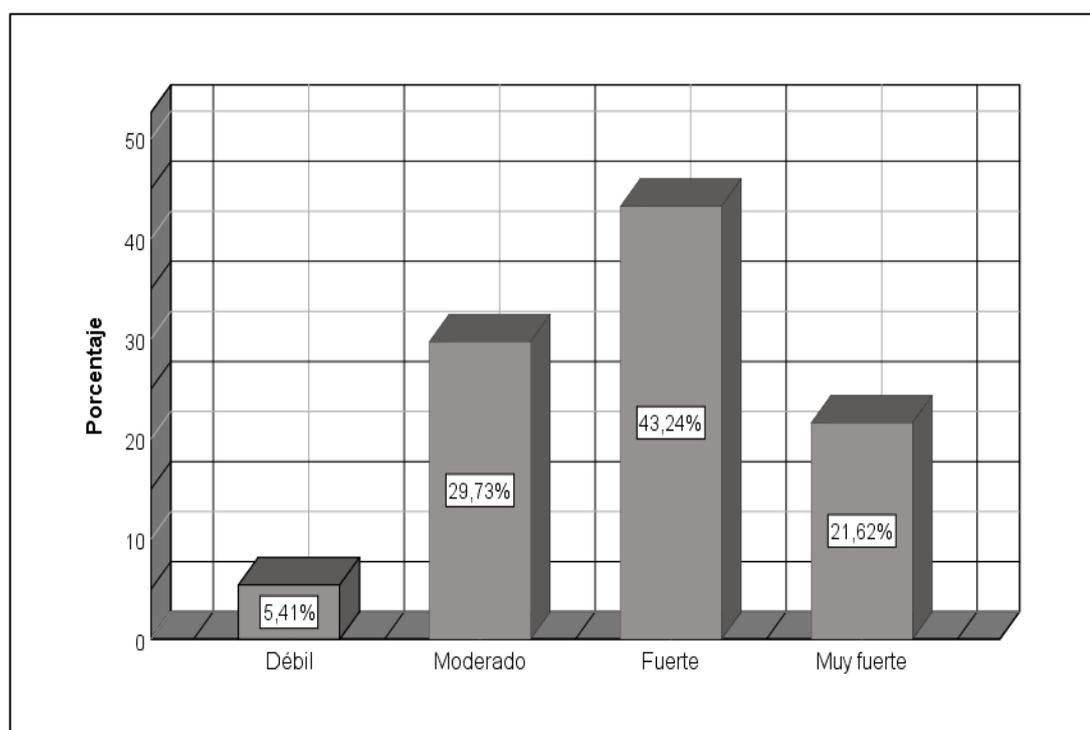
Pregunta N° 31: ¿Siento que la institución merece mi lealtad?

Tabla 46

*La institución merece mi lealtad.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Débil	2	5.4	5.4	5.4
Moderado	11	29.7	29.7	35.1
Fuerte	16	43.2	43.2	78.4
Muy fuerte	8	21.6	21.6	100.0
Total	37	100.0	100.0	

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.



*Figura 37. Distribución de respuestas: La institución merece mi lealtad.*

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 25.

En la tabla 46, figura 37, se observa las respuestas de los encuestados, en el cual el 5,41% refleja un sentimiento “Débil”, el 29,73% refleja un sentimiento “Moderado”, el 43,24% refleja un sentimiento “Fuerte” y el 21,62% refleja un sentimiento “Muy fuerte”, respecto a (trabajadores) siento que la institución merece mi lealtad.

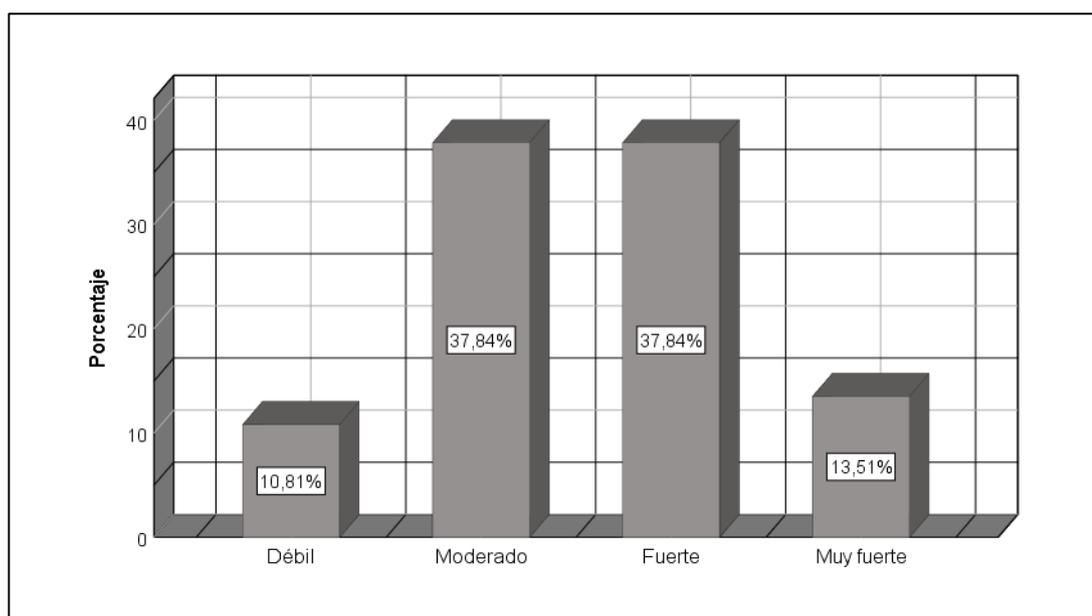
Pregunta N° 32: ¿Una de las razones por las que continuó trabajando en esta institución, es porque siento la obligación moral de permanecer en ella?

Tabla 47

*Siento la obligación moral de permanecer en la institución.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Débil	4	10.8	10.8	10.8
Moderado	14	37.8	37.8	48.6
Fuerte	14	37.8	37.8	86.5
Muy fuerte	5	13.5	13.5	100.0
Total	37	100.0	100.0	

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.



*Figura 38. Distribución de respuestas: Siento la obligación moral de permanecer en la institución.*

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 25.

En la tabla 47, figura 38, se observa las respuestas de los encuestados, en el cual el 10,81% refleja un sentimiento “Débil”, el 37,84% refleja un sentimiento “Moderado”, el 37,84% refleja un sentimiento “Fuerte” y el 13,51% refleja un sentimiento “Muy fuerte”, respecto a (trabajadores) una de las razones por las que continuó trabajando en esta institución, es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.

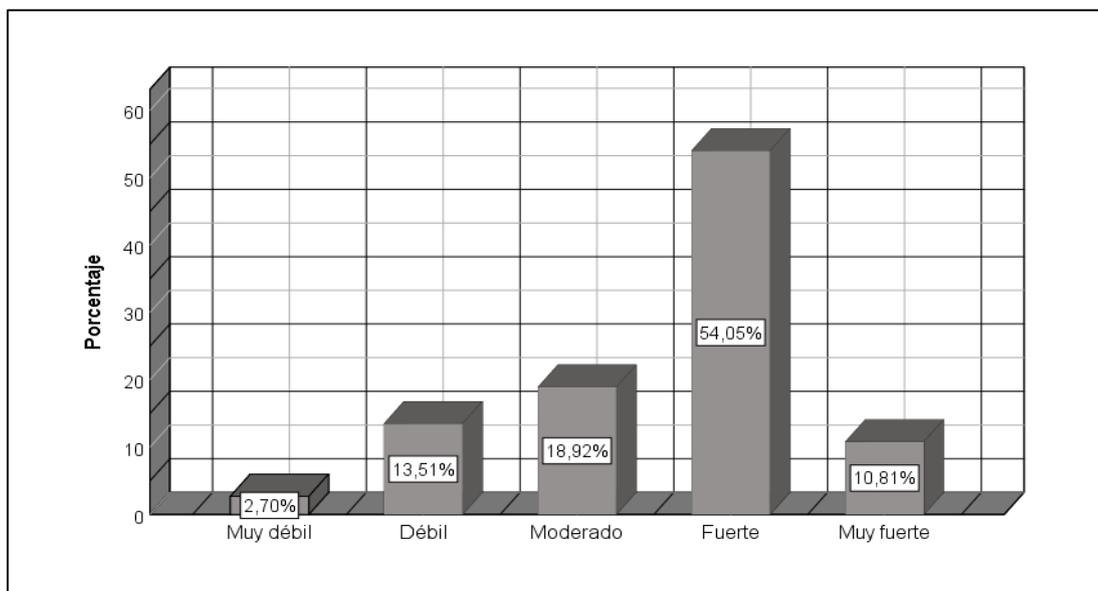
Pregunta N° 33: ¿Siento que la institución me otorga todos los beneficios como para dejarla en estos momentos?

Tabla 48

*La institución me otorga todos los beneficios como para dejarla.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy débil	1	2.7	2.7	2.7
Débil	5	13.5	13.5	16.2
Moderado	7	18.9	18.9	35.1
Fuerte	20	54.1	54.1	89.2
Muy fuerte	4	10.8	10.8	100.0
Total	37	100.0	100.0	

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.



*Figura 39. Distribución de respuestas: La institución me otorga todos los beneficios como para dejarla.*

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 25.

En la tabla 48, figura 39, se observa las respuestas de los encuestados, en el cual el 2,70% refleja un sentimiento “Muy débil”, el 13,51% refleja un sentimiento “Débil”, el 18,92% refleja un sentimiento “Moderado”, el 54,05% refleja un sentimiento “Fuerte” y el 10,81% refleja un sentimiento “Muy fuerte”, respecto a (trabajadores) siento que la institución me otorga todos los beneficios como para dejarla en estos momentos.

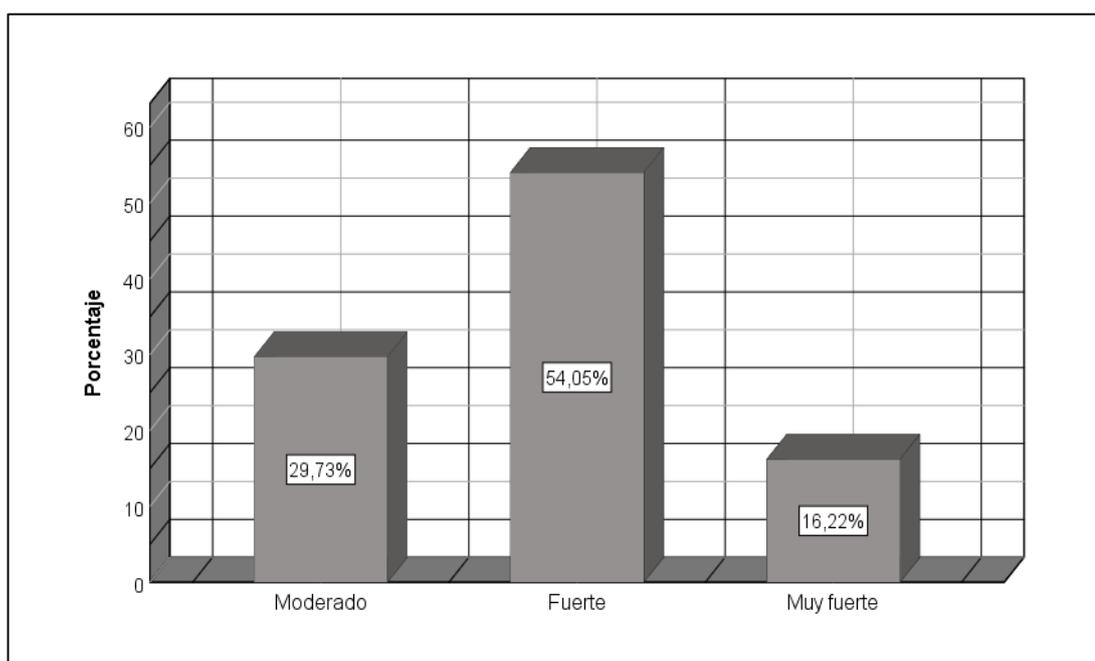
Pregunta N° 34: ¿Siento que realizo mi trabajo de la manera más efectiva sin que esto signifique un costo mayor para la institución financiera?

Tabla 49

*Realizo el trabajo de la manera más efectiva sin que esto signifique un costo mayor para la institución.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Moderado	11	29.7	29.7	29.7
Fuerte	20	54.1	54.1	83.8
Muy fuerte	6	16.2	16.2	100.0
Total	37	100.0	100.0	

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.



*Figura 40. Distribución de respuestas: Realizo el trabajo de la manera más efectiva sin que esto signifique un costo mayor para la institución.*

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 25.

En la tabla 49, figura 40, se observa las respuestas de los encuestados, en el cual el 29,73% refleja un sentimiento “Moderado”, el 54,05% refleja un sentimiento “Fuerte” y el 16,22% refleja un sentimiento “Muy fuerte”, respecto a (trabajadores) siento que realizo mi trabajo de la manera más efectiva sin que esto signifique un costo mayor para la institución financiera.

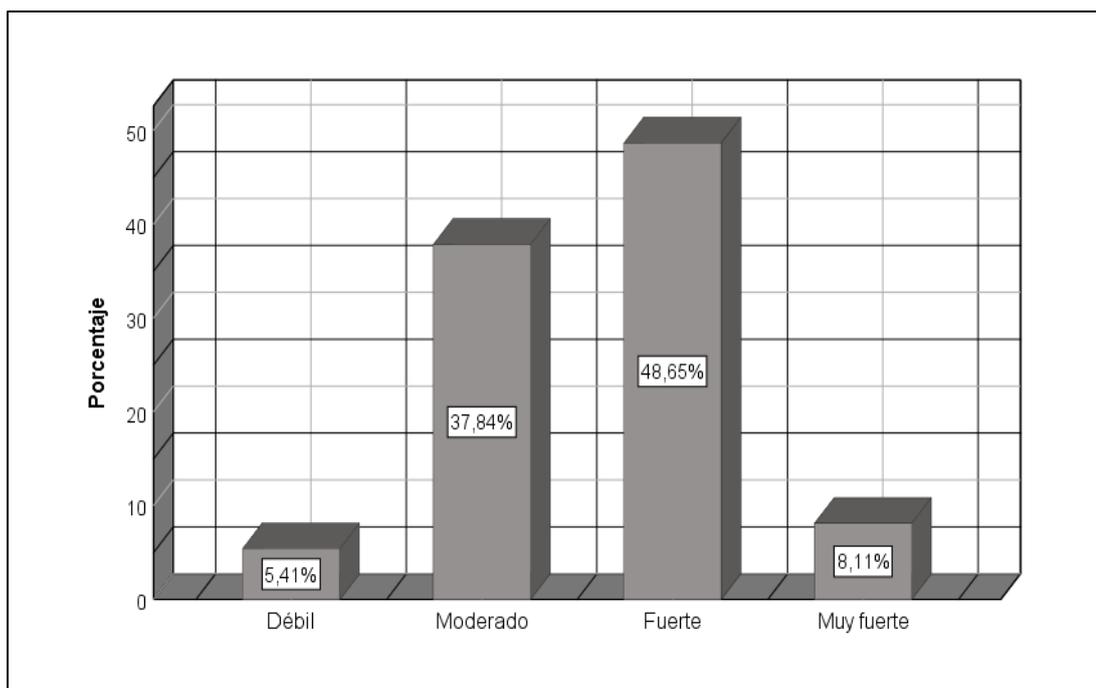
Pregunta N° 35: ¿Siento que la institución me dio la oportunidad de brindar todo de mí, no había considerado trabajar en otra institución?

Tabla 50

*Tengo la oportunidad de brindar todo de mí a la institución.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Débil	2	5.4	5.4	5.4
Moderado	14	37.8	37.8	43.2
Fuerte	18	48.6	48.6	91.9
Muy fuerte	3	8.1	8.1	100.0
Total	37	100.0	100.0	

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.



*Figura 41.* Distribución de respuestas: Tengo la oportunidad de brindar todo de mí a la institución.

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 25.

En la tabla 50, figura 41, se observa las respuestas de los encuestados, en el cual el 5,41% refleja un sentimiento “Débil”, el 37,84% refleja un sentimiento “Moderado”, el 48,65% refleja un sentimiento “Fuerte” y el 8,11% refleja un sentimiento “Muy fuerte”, respecto a (trabajadores) siento que la institución me dio la oportunidad de brindar todo de mí, no había considerado trabajar en otra institución.

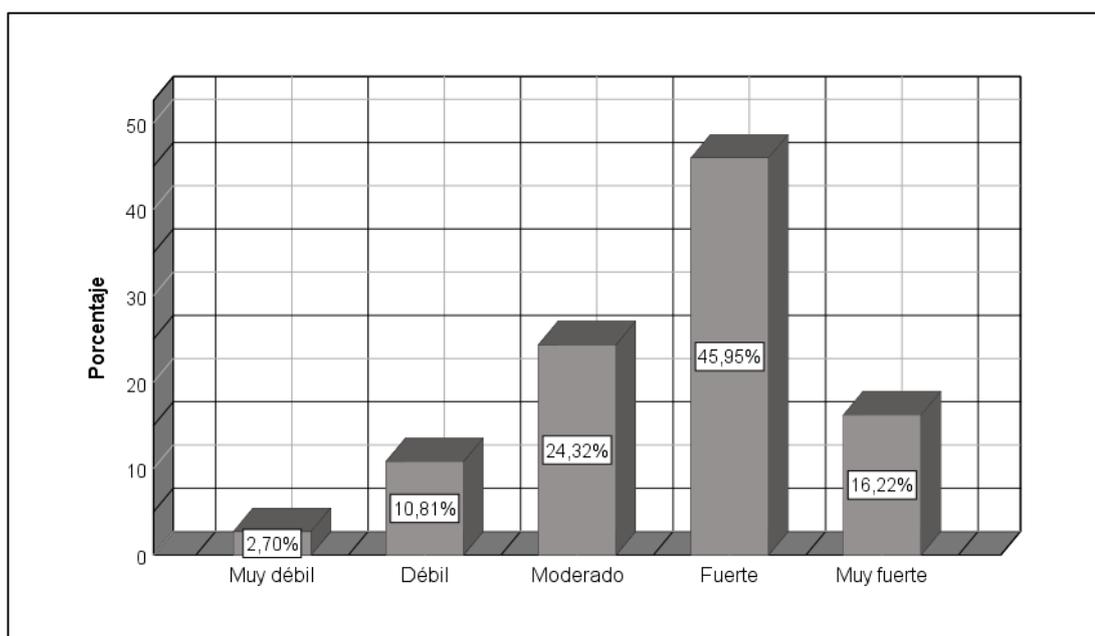
Pregunta N° 36: ¿Siento que siempre había esperado un trabajo como el que tengo ahora?

Tabla 51

*Siempre había esperado un trabajo como el que tengo ahora.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy débil	1	2.7	2.7	2.7
Débil	4	10.8	10.8	13.5
Moderado	9	24.3	24.3	37.8
Fuerte	17	45.9	45.9	83.8
Muy fuerte	6	16.2	16.2	100.0
Total	37	100.0	100.0	

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.



*Figura 42.* Distribución de respuestas: Siempre había esperado un trabajo como el que tengo ahora.

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 25.

En la tabla 51, figura 42, se observa las respuestas de los encuestados, en el cual el 2,70% refleja un sentimiento “Muy débil”, el 10,81% refleja un sentimiento “Débil”, el 24,32% refleja un sentimiento “Moderado”, el 45,95% refleja un sentimiento “Fuerte” y el 16,22% refleja un sentimiento “Muy fuerte”, respecto a (trabajadores) siento que siempre había esperado un trabajo como el que tengo ahora.

Pregunta N° 37: ¿Siento que tengo todas las habilidades necesarias, como para pensar en buscar otras oportunidades?

Tabla 52

*Tengo las habilidades necesarias, como para pensar en buscar otras oportunidades.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Débil	1	2.7	2.7	2.7
Moderado	7	18.9	18.9	21.6
Fuerte	14	37.8	37.8	59.5
Muy fuerte	15	40.5	40.5	100.0
Total	37	100.0	100.0	

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.

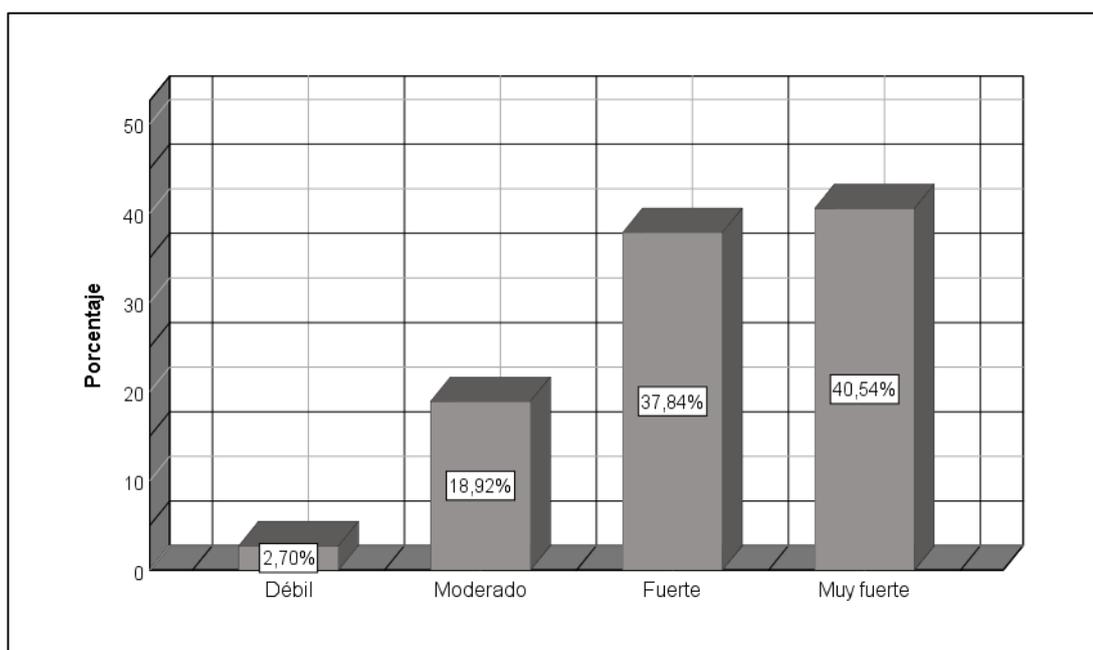


Figura 43. Distribución de respuestas: Tengo las habilidades necesarias, como para pensar en buscar otras oportunidades.

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 25.

En la tabla 52, figura 43, se observa las respuestas de los encuestados, en el cual el 2,70% refleja un sentimiento "Débil", el 18,92% refleja un sentimiento "Moderado", el 37,84% refleja un sentimiento "Fuerte" y el 40,54% refleja un sentimiento "Muy fuerte", respecto a (trabajadores) siento que tengo todas las habilidades necesarias, como para pensar en buscar otras oportunidades.

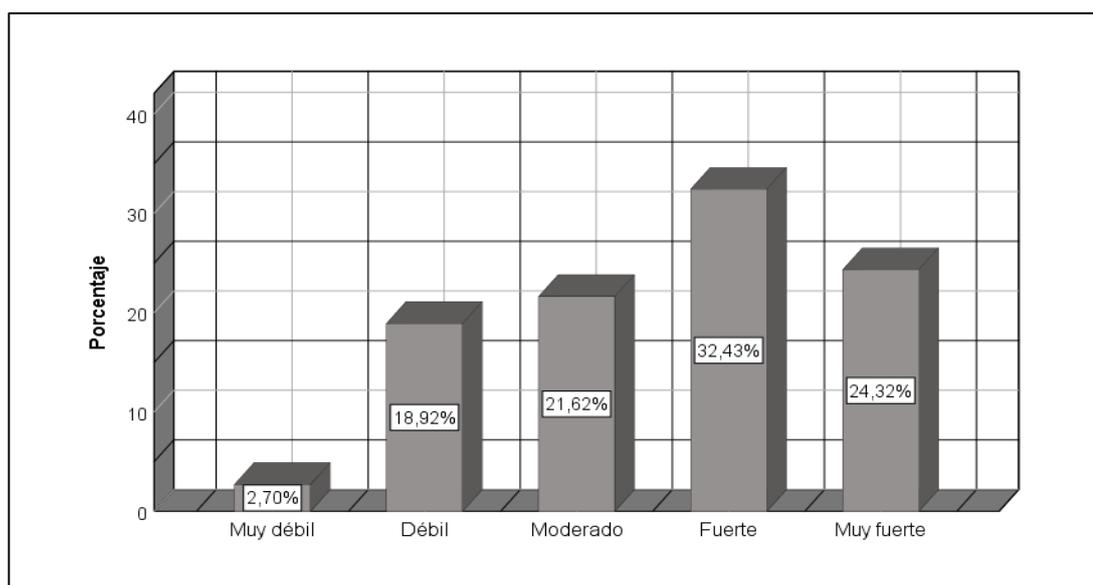
Pregunta N° 38: ¿Estoy consciente de las pocas alternativas que hay en el mercado laboral, por eso permanezco en esta institución?

Tabla 53

*Existen pocas alternativas de trabajo, por eso permanezco en esta institución.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy débil	1	2.7	2.7	2.7
Débil	7	18.9	18.9	21.6
Moderado	8	21.6	21.6	43.2
Fuerte	12	32.4	32.4	75.7
Muy fuerte	9	24.3	24.3	100.0
Total	37	100.0	100.0	

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.



*Figura 44.* Distribución de respuestas: Existen pocas alternativas de trabajo, por eso permanezco en esta institución.

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 25.

En la tabla 53, figura 44, se observa las respuestas de los encuestados, en el cual el 2,70% refleja un sentimiento “Muy débil”, el 10,92% refleja un sentimiento “Débil”, el 21,62% refleja un sentimiento “Moderado”, el 32,43% refleja un sentimiento “Fuerte” y el 24,32% refleja un sentimiento “Muy fuerte”, respecto a (trabajadores) estoy consciente de las pocas alternativas que hay en el mercado laboral, por eso permanezco en esta institución.

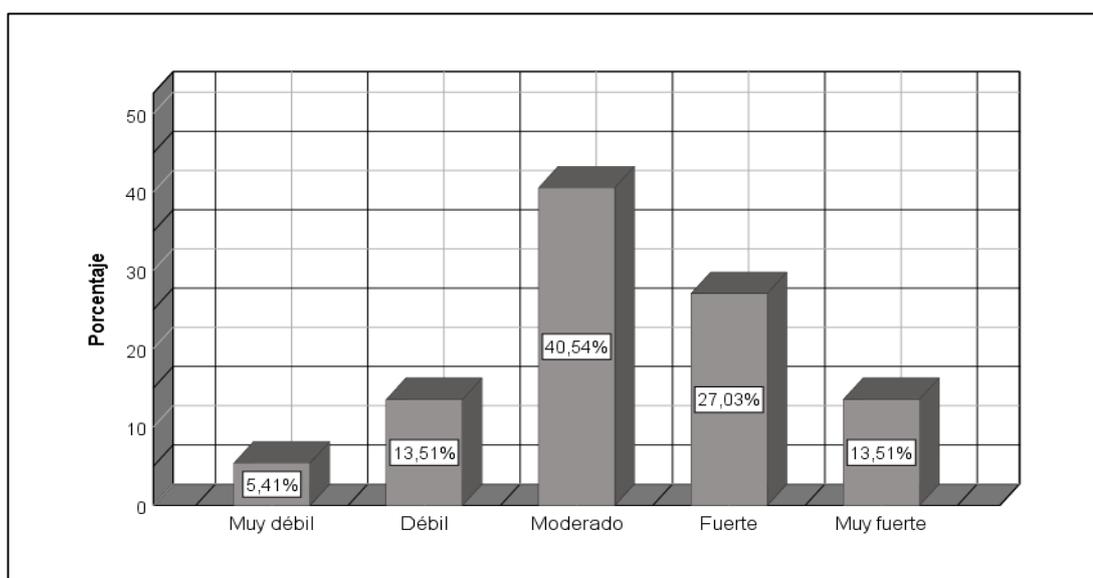
Pregunta N° 39: ¿Si saldría de esta institución en estos momentos, siento que no cubriría con todas mis necesidades?

Tabla 54

*La oportunidad que me otorga la institución ayuda a cubrir todas mis necesidades.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy débil	2	5.4	5.4	5.4
Débil	5	13.5	13.5	18.9
Moderado	15	40.5	40.5	59.5
Fuerte	10	27.0	27.0	86.5
Muy fuerte	5	13.5	13.5	100.0
Total	37	100.0	100.0	

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.



*Figura 45. Distribución de respuestas La oportunidad que me otorga la institución ayuda a cubrir todas mis necesidades.*

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 25.

En la tabla 54, figura 45, se observa las respuestas de los encuestados, en el cual el 5,41% refleja un sentimiento “Muy débil”, el 13,51% refleja un sentimiento “Débil”, el 40,54% refleja un sentimiento “Moderado”, el 27,03% refleja un sentimiento “Fuerte” y el 13,51% refleja un sentimiento “Muy fuerte”, respecto a (trabajadores) si saldría de esta institución en estos momentos, siento que no cubriría con todas mis necesidades.

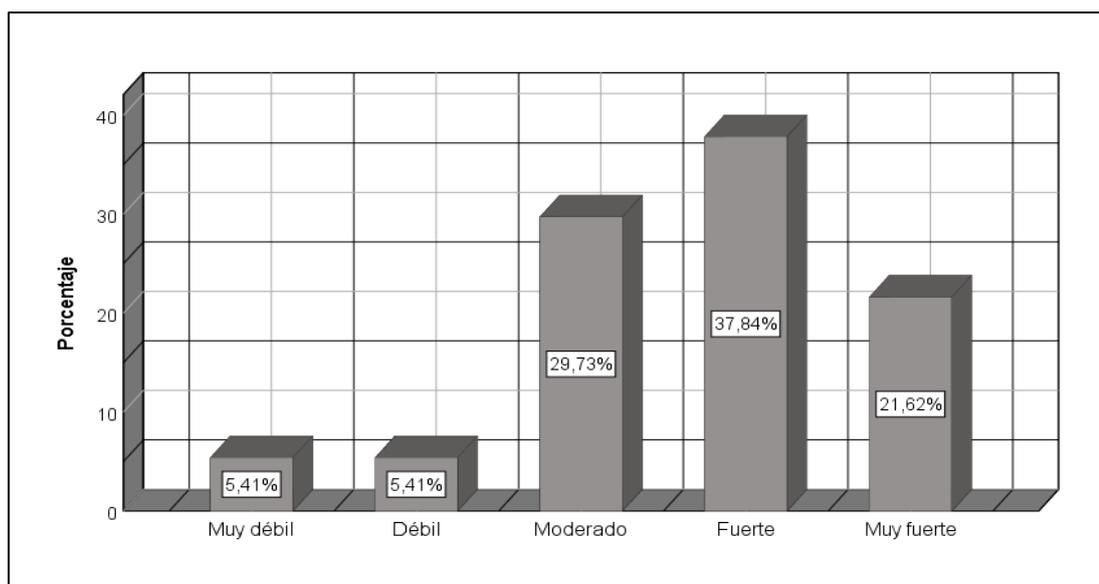
Pregunta N° 40: ¿Permanecer en la institución actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo?

Tabla 55

*La institución actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy débil	2	5.4	5.4	5.4
Débil	2	5.4	5.4	10.8
Moderado	11	29.7	29.7	40.5
Fuerte	14	37.8	37.8	78.4
Muy fuerte	8	21.6	21.6	100.0
Total	37	100.0	100.0	

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.



*Figura 46.* Distribución de respuestas: La institución actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 25.

En la tabla 55, figura 46, se observa las respuestas de los encuestados, en el cual el 5,41% refleja un sentimiento “Muy débil”, el 5,41% refleja un sentimiento “Débil”, el 29,73% refleja un sentimiento “Moderado”, el 37,84% refleja un sentimiento “Fuerte” y el 21,62% refleja un sentimiento “Muy fuerte”, respecto a (trabajadores) permanecer en la institución actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.

#### 4.1.3.2. Correlación de variables y dimensiones

Tabla 56

Frecuencias de V1: Programa de incentivos.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	13.5	13.5	13.5
De acuerdo	25	67.6	67.6	81.1
Totalmente de acuerdo	7	18.9	18.9	100.0
Total	37	100.0	100.0	

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.

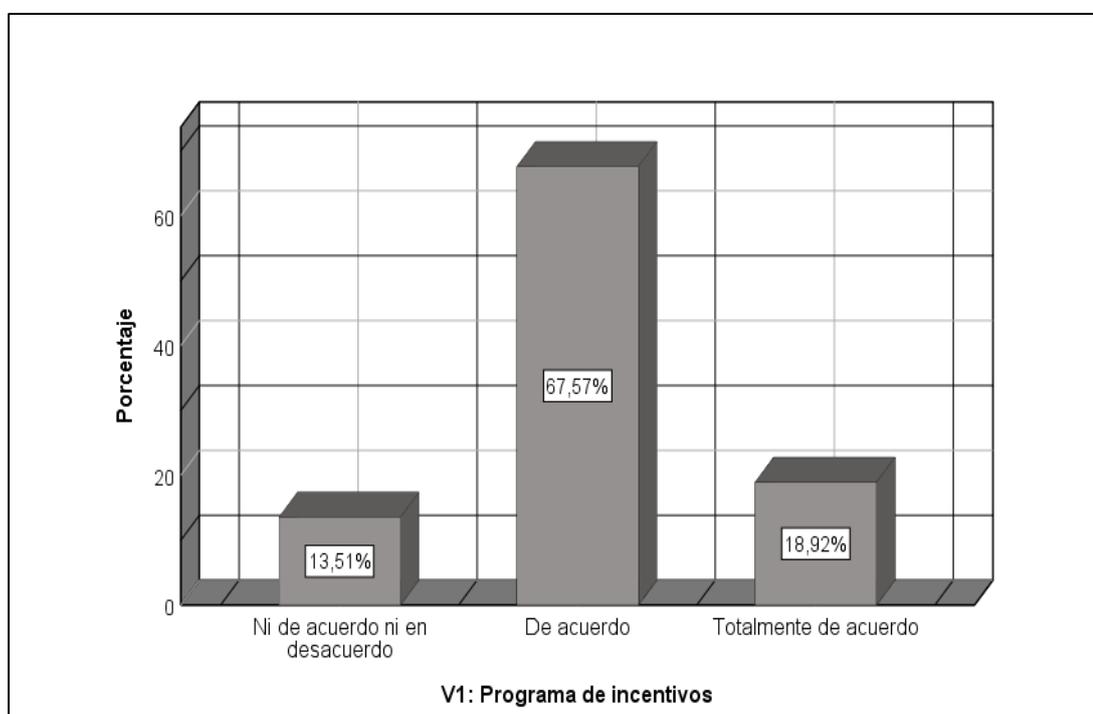


Figura 47. V1: Programa de incentivos.

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 25.

En la tabla 56, figura 47, se puede indicar que el 13,51% corresponde a 5 trabajadores, los cuales afirman que están ni de acuerdo ni en desacuerdo con los programa de incentivos que reciben de parte de la institución, el 67,57% corresponde a 25 trabajadores, los cuales afirman que están de acuerdo con los programa de incentivos que reciben de parte de la institución; así mismo el 18,92%, que corresponde a 7 trabajadores, afirman que están totalmente de acuerdo con los programa de incentivos que reciben de parte de la institución.

Por consiguiente, se puede afirmar que más del 50%, es decir el 67,57 % y 18,92% del total de trabajadores encuestados coinciden en que están de acuerdo y totalmente de acuerdo con los programas de incentivos y por otro lado el 13,51% afirman que están ni de acuerdo ni en desacuerdo con los programas de incentivos que reciben de parte de la institución.

Tabla 57

*Frecuencias de V1 – D1: Incentivos económicos.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	13.5	13.5	13.5
De acuerdo	20	54.1	54.1	67.6
Totalmente de acuerdo	12	32.4	32.4	100.0
Total	37	100.0	100.0	

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.

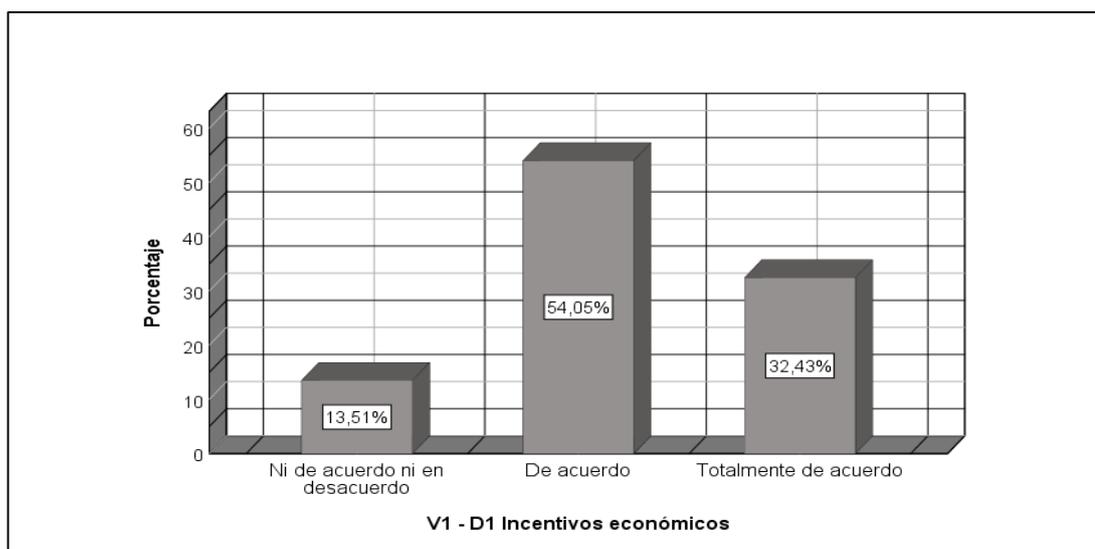


Figura 48. V1 – D1: Incentivos económicos.

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 25.

En la tabla 57, figura 48, se puede indicar que el 13,51% corresponde a 5 trabajadores, los cuales afirman que están ni de acuerdo ni en desacuerdo con los incentivos económicos que reciben de parte de la institución, el 54,05% corresponde a 20 trabajadores, los cuales afirman que están de acuerdo con los incentivos económicos que reciben de parte de la institución; así mismo el 32,43%, que corresponde a 12 trabajadores, afirman que están totalmente de acuerdo con los incentivos económicos que reciben de parte de la institución.

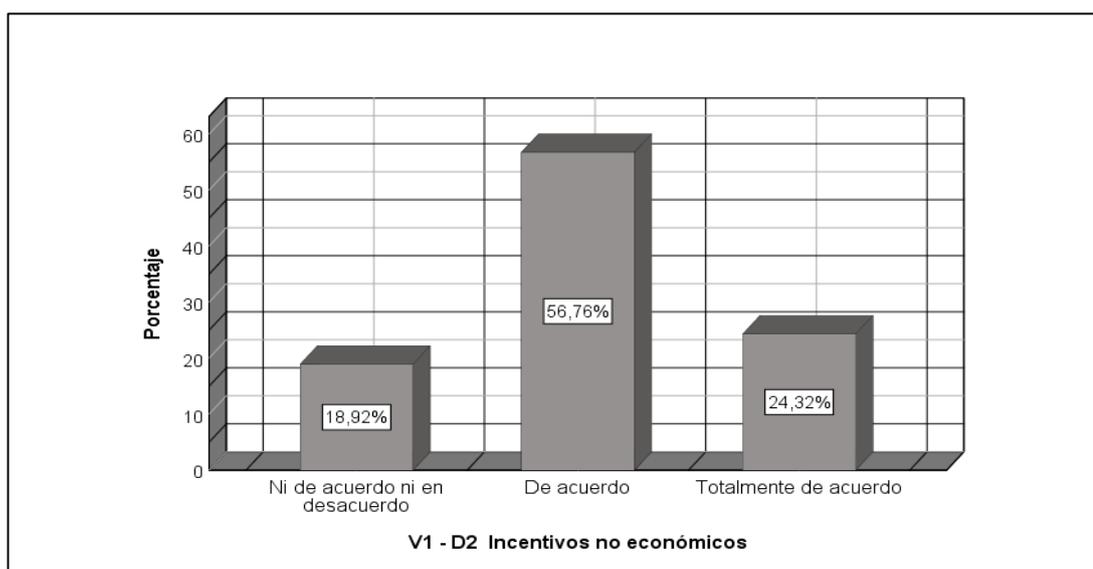
Por consiguiente, se puede afirmar que más del 50%, es decir el 54,05 % y 32,43% del total de trabajadores encuestados coinciden en que están de acuerdo y totalmente de acuerdo con los incentivos económicos y por otro lado el 13,51% afirman que están ni de acuerdo ni en desacuerdo con los incentivos económicos que reciben de parte de la institución.

Tabla 58

*Frecuencias de V1 – D2: Incentivos no económicos.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	18.9	18.9	18.9
De acuerdo	21	56.8	56.8	75.7
Totalmente de acuerdo	9	24.3	24.3	100.0
Total	37	100.0	100.0	

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.



*Figura 49. V1 – D2: Incentivos no económicos.*

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 25.

En la tabla 58, figura 49, se puede indicar que el 18,92% corresponde a 7 trabajadores, los cuales afirman que están ni de acuerdo ni en desacuerdo con los incentivos no económicos que reciben de parte de la institución, el 56,76% corresponde a 21 trabajadores, los cuales afirman que están de acuerdo con los incentivos no económicos que reciben de parte de la institución; así mismo el 32,43%,

que corresponde a 9 trabajadores, afirman que están totalmente de acuerdo con los incentivos no económicos que reciben de parte de la institución.

Por consiguiente, se puede afirmar que más del 50%, es decir el 56,76 % y 32,43% del total de trabajadores encuestados coinciden en que están de acuerdo y totalmente de acuerdo con los incentivos no económicos y por otro lado el 18,92% afirman que están ni de acuerdo ni en desacuerdo con los incentivos no económicos que reciben de parte de la institución.

Tabla 59

*Frecuencias de V2: Compromiso organizacional.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Moderado	1	2.7	2.7	2.7
Fuerte	27	73.0	73.0	75.7
Muy fuerte	9	24.3	24.3	100.0
Total	37	100.0	100.0	

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.

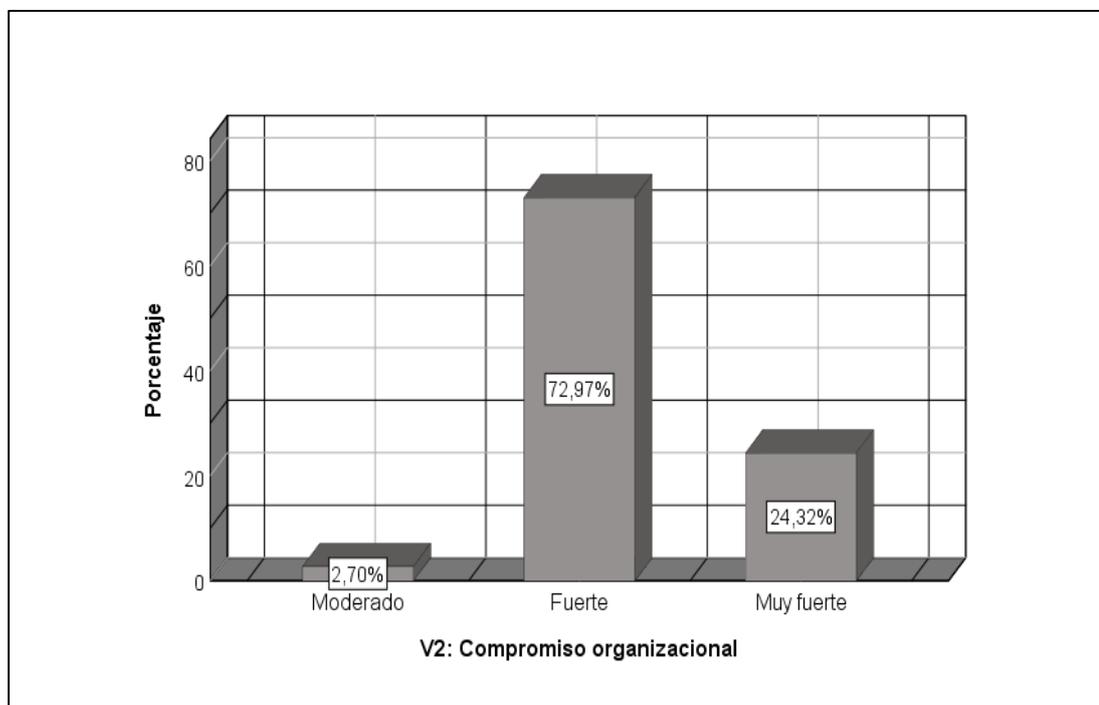


Figura 50. V2: Compromiso organizacional.

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 25.

En la tabla 59, figura 50, se puede indicar que el 2,70% que corresponde a 01 trabajadores, los cuales afirman que su compromiso con la institución es moderado, por otro lado, se tiene el porcentaje de 72,97% que corresponde a 27 trabajadores, los cuales afirman que tienen un compromiso institucional fuerte; así mismo el 24,32%, que corresponde a 9 trabajadores, afirma que tiene un compromiso institucional muy fuerte.

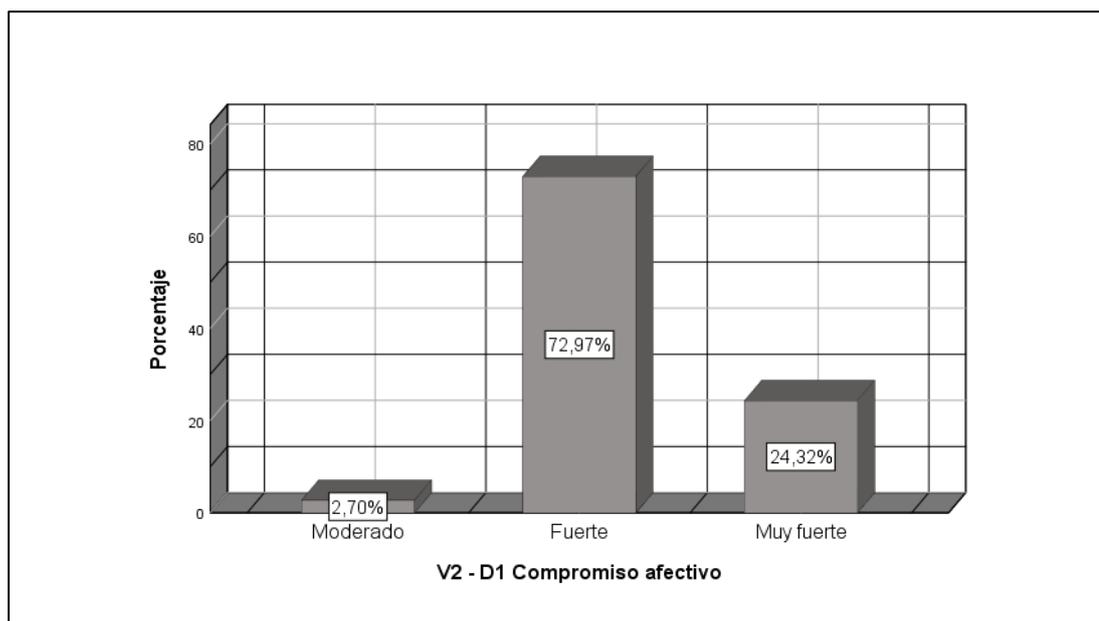
Por consiguiente, se puede afirmar que más del 50%, es decir el 72,97 % del total de personas encuestadas coinciden en que existe un compromiso institucional fuerte y muy fuerte y por otro lado el 2,70 % dicen que tienen un compromiso institucional moderado.

Tabla 60

*Frecuencias de V2 - D1: Compromiso afectivo.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Moderado	1	2.7	2.7	2.7
Fuerte	27	73.0	73.0	75.7
Muy fuerte	9	24.3	24.3	100.0
Total	37	100.0	100.0	

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.



*Figura 51. V2 - D1: Compromiso afectivo.*

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 25.

En la tabla 60, figura 51, se puede indicar que el 2,70% que corresponde a 01 trabajadores, los cuales afirman que su compromiso afectivo con la institución es moderado, por otro lado, se tiene el porcentaje de 72,97% que corresponde a 27 trabajadores, los cuales afirman que tienen un compromiso afectivo institucional fuerte; así mismo el 24,32%, que corresponde a 9 trabajadores afirma que tiene un compromiso afectivo institucional muy fuerte.

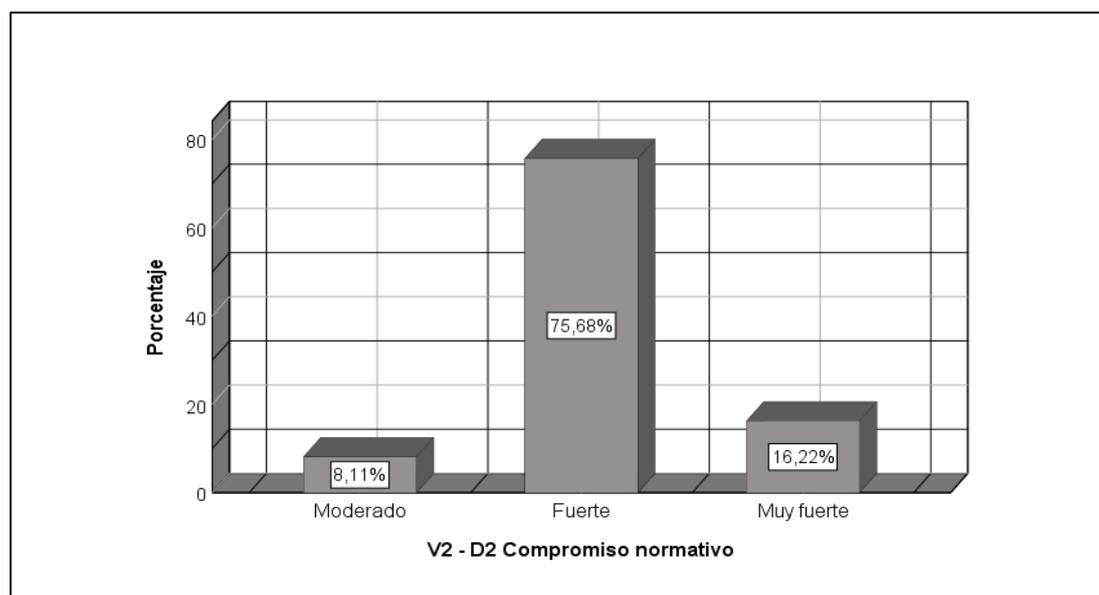
Por consiguiente, se puede afirmar que más del 50%, es decir el 72,97 y 24,32% del total de personas encuestadas coinciden en que existe un compromiso afectivo institucional fuerte y muy fuerte y, por otro lado, el 2,70 % dicen que tienen un compromiso afectivo institucional moderado.

Tabla 61

*Frecuencias de V2 – D2: Compromiso normativo.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Moderado	3	8.1	8.1	8.1
Fuerte	28	75.7	75.7	83.8
Muy fuerte	6	16.2	16.2	100.0
Total	37	100.0	100.0	

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.



*Figura 52. V2 – D2: Compromiso normativo.*

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 25.

En la tabla 61, figura 52, se puede indicar que el 8,11% que corresponde a 03 trabajadores, los cuales afirman que su compromiso normativo con la institución es moderado, por otro lado, se tiene el porcentaje de 75,68% que corresponde a 28 trabajadores, los cuales afirman que tienen un compromiso normativo institucional fuerte; así mismo el 16,22%, que corresponde a 6 trabajadores afirman que tiene un compromiso normativo institucional muy fuerte.

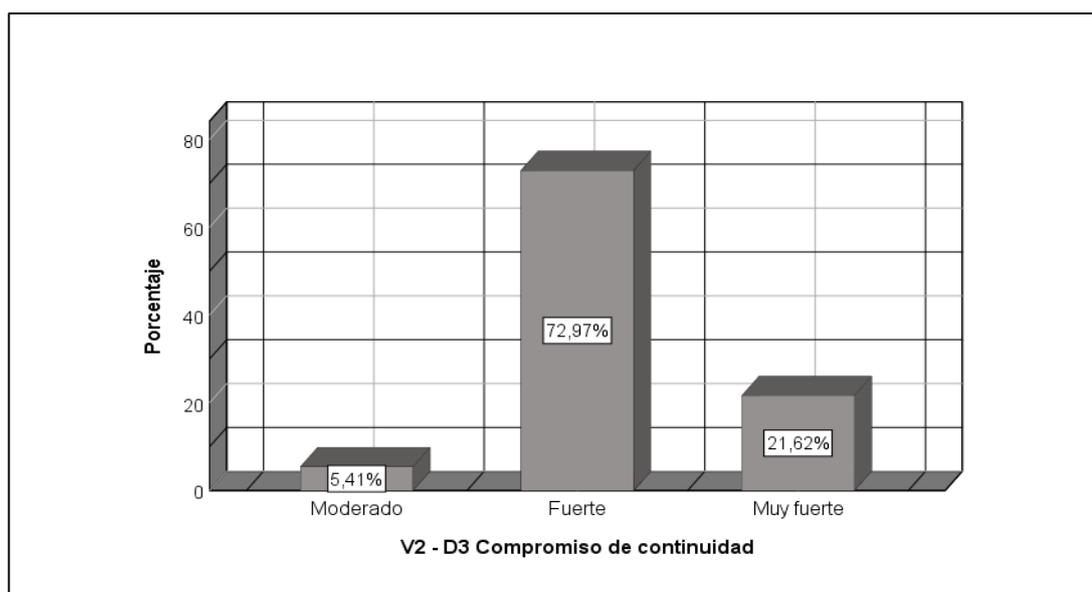
Por consiguiente, se puede afirmar que más del 50%, es decir el 75,68 y 16,22% del total de personas encuestadas coinciden en que existe un compromiso normativo institucional fuerte y muy fuerte; y, por otro lado, el 8,11% dicen que tienen un compromiso normativo institucional moderado.

Tabla 62

*Frecuencias de V2 – D3: Compromiso de continuidad.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Moderado	2	5.4	5.4	5.4
Fuerte	27	73.0	73.0	78.4
Muy fuerte	8	21.6	21.6	100.0
Total	37	100.0	100.0	

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.



*Figura 53. V2 – D3: Compromiso de continuidad.*

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 25.

En la tabla 62, figura 53, se puede indicar que el 5,41% que corresponde a 02 trabajadores, los cuales afirman que su compromiso de continuidad con la institución es moderado, por otro lado, se tiene el porcentaje de 72,97% que corresponde a 27 trabajadores, los cuales afirman que tienen un compromiso de continuidad institucional fuerte; así mismo el 21,62%, que corresponde a 8 trabajadores afirman que tiene un compromiso de continuidad institucional muy fuerte. Por consiguiente, se puede afirmar que más del 50%, es decir el 72,97% y 21,62% del total de personas encuestadas coinciden en que existe un compromiso de continuidad institucional fuerte y muy fuerte; y, por otro lado, el 5,41% dicen que tienen un compromiso de continuidad institucional moderado.

#### 4.1.4. Tablas cruzadas en relación a los objetivos de la investigación

Tabla 63

*Programas de incentivos y el compromiso organizacional.*

		Compromiso organizacional (Agrupada)			Total
		Moderado	Fuerte	Muy fuerte	
Programas de incentivos (Agrupada)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	4	0	5
	De acuerdo	0	19	6	25
	Totalmente de acuerdo	0	4	3	7
Total		1	27	9	37

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.

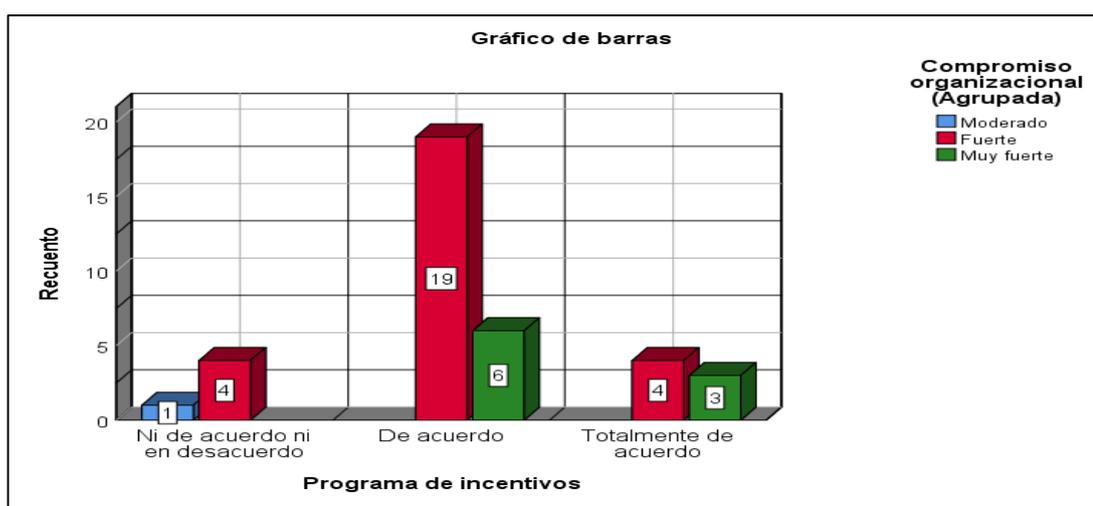


Figura 54. Tabulación cruzada entre los programas de incentivos y el compromiso organizacional.

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 25.

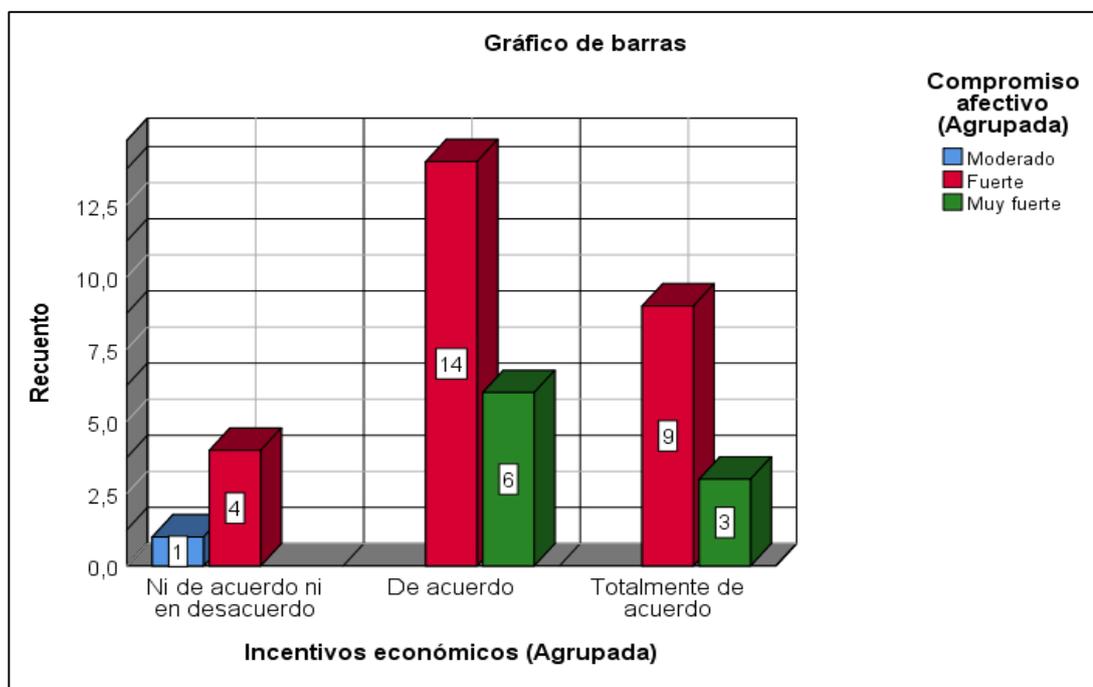
En la tabla 63, figura 54, la mayor parte de los encuestados, es decir 19 encuestados, tienen un compromiso fuerte con la institución, y están de acuerdo con los programas de incentivos, seguido de 06 encuestados, tienen un compromiso muy fuerte con la institución y están de acuerdo con los programas de incentivos; así mismo así mismo 01 encuestados, tienen un compromiso moderado con la institución y están ni de acuerdo ni en desacuerdo con los programa de incentivos que les otorga la institución.

Tabla 64

*Incentivos económicos y el compromiso afectivo.*

		Compromiso afectivo (Agrupada)			Total
		Moderado	Fuerte	Muy fuerte	
Incentivos económicos (Agrupada)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	4	0	5
	De acuerdo	0	14	6	20
	Totalmente de acuerdo	0	9	3	12
Total		1	27	9	37

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.



*Figura 55. Tabulación cruzada entre los incentivos económicos y el compromiso afectivo.*

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 25.

En la tabla 64 y figura 55, la mayor parte de los encuestados, es decir 14 encuestados, tienen un compromiso afectivo fuerte con la institución, y están de acuerdo con los incentivos económicos, seguido de 06 encuestados, tienen un compromiso afectivo muy fuerte con la institución y están de acuerdo con los incentivos económicos; así mismo 01 encuestados, tienen un compromiso afectivo moderado con la institución y están ni de acuerdo ni en desacuerdo con los incentivos económicos que les otorga la institución.

Tabla 65

*Incentivos económicos y el compromiso normativo.*

		Compromiso normativo (agrupada)			Total
		Moderado	Fuerte	Muy fuerte	
Incentivos económicos (Agrupada)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	3	0	5
	De acuerdo	1	16	3	20
	Totalmente de acuerdo	0	9	3	12
Total		3	28	6	37

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.

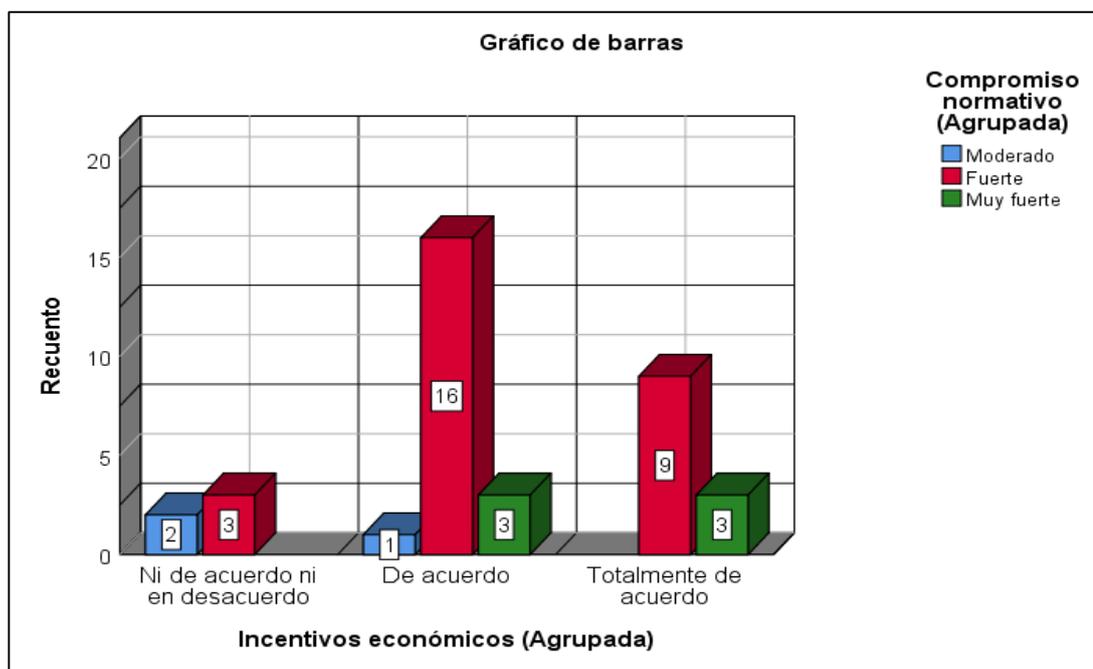


Figura 56. Tabulación cruzada entre los incentivos económicos y el compromiso normativo.

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 25.

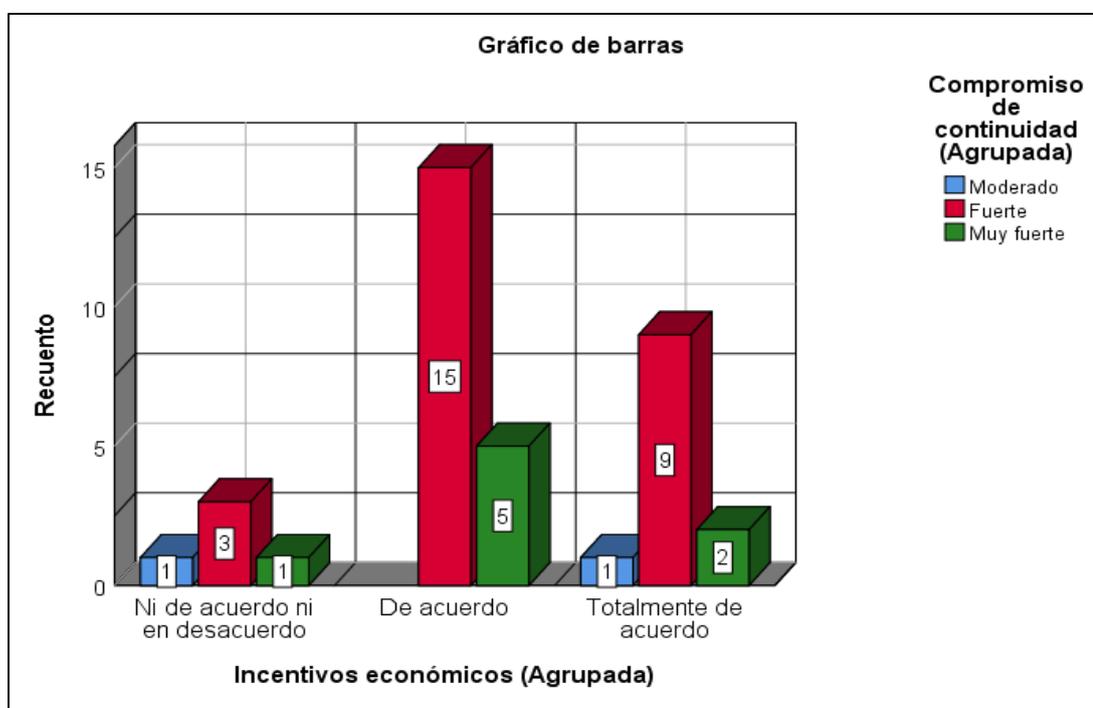
En la tabla 65, figura 56, la mayor parte de los encuestados, es decir 16 encuestados, tienen un compromiso normativo fuerte con la institución, y están de acuerdo con los incentivos económicos, seguido de 03 encuestados, tienen un compromiso normativo afectivo muy fuerte con la institución y están de acuerdo con los incentivos económicos; así mismo 02 encuestados, tienen un compromiso normativo afectivo moderado con la institución y están ni de acuerdo ni en desacuerdo con los incentivos económicos que les otorga la institución.

Tabla 66

*Incentivos económicos y el compromiso de continuidad.*

		Compromiso de continuidad (Agrupada)			Total
		Moderado	Fuerte	Muy fuerte	
Incentivos económicos (Agrupada)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3	1	5
	De acuerdo	0	15	5	20
	Totalmente de acuerdo	1	9	2	12
Total		2	27	8	37

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.



*Figura 57. Tabulación cruzada entre los incentivos económicos y el compromiso de continuidad.*

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 25.

En la tabla 66, figura 57, la mayor parte de los encuestados, es decir 15 encuestados, tienen un compromiso de continuidad fuerte con la institución, y están de acuerdo con los incentivos económicos, seguido de 05 encuestados, tienen un compromiso de continuidad muy fuerte con la institución y están de acuerdo con los incentivos económicos; así mismo 01 encuestados, tienen un compromiso de continuidad moderado con la institución y están ni de acuerdo ni en desacuerdo con los incentivos económicos que les otorga la institución.

Tabla 67

*Incentivos no económicos y el compromiso afectivo.*

		Compromiso Afectivo (Agrupada)			Total
		Moderado	Fuerte	Muy fuerte	
Incentivos no económicos (Agrupada)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	6	0	7
	De acuerdo	0	17	4	21
	Totalmente de acuerdo	0	4	5	9
Total		1	27	9	37

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.

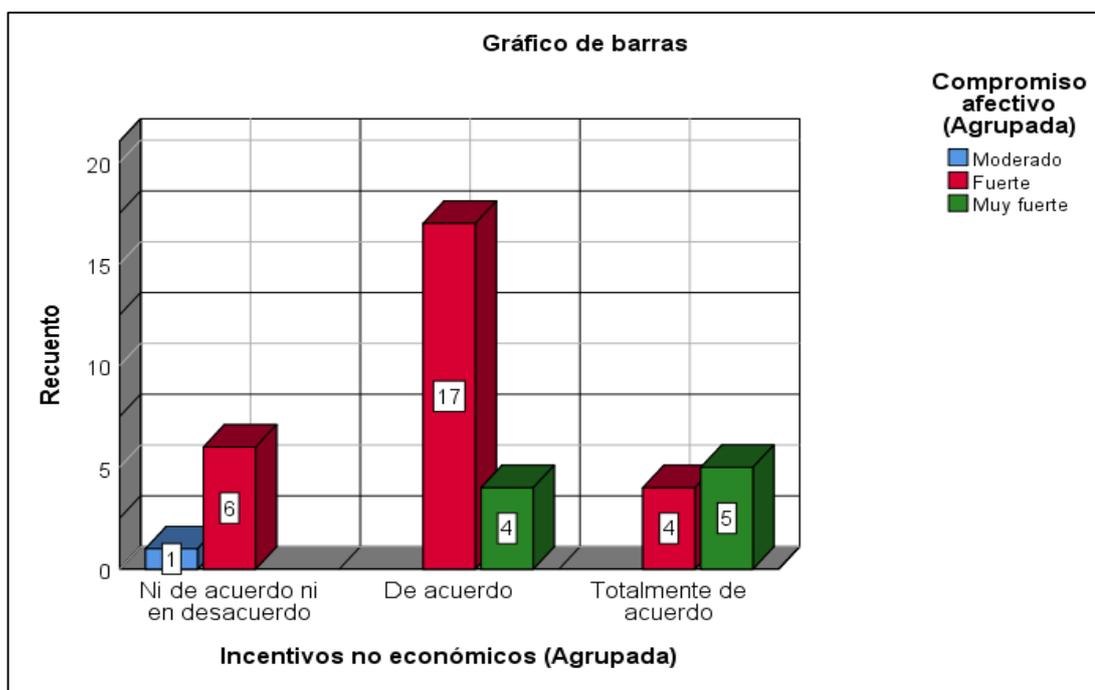


Figura 58. Tabulación cruzada entre los incentivos no económicos y el compromiso afectivo.

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 25.

En la tabla 67, figura 58, la mayor parte de los encuestados, es decir 17 encuestados, tienen un compromiso afectivo fuerte con la institución, y están de acuerdo con los incentivos no económicos, seguido de 05 encuestados, tienen un compromiso afectivo muy fuerte con la institución y están totalmente de acuerdo con los incentivos no económicos; así mismo 01 encuestados, tienen un compromiso afectivo moderado con la institución y están ni de acuerdo ni en desacuerdo con los incentivos no económicos que les otorga la institución.

Tabla 68

*Incentivos no económicos y el compromiso normativo.*

		Compromiso Normativo (Agrupada)			Total
		Moderado	Fuerte	Muy fuerte	
Incentivos no económicos (Agrupada)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	5	0	7
	De acuerdo	1	17	3	21
	Totalmente de acuerdo	0	6	3	9
Total		3	28	6	37

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.

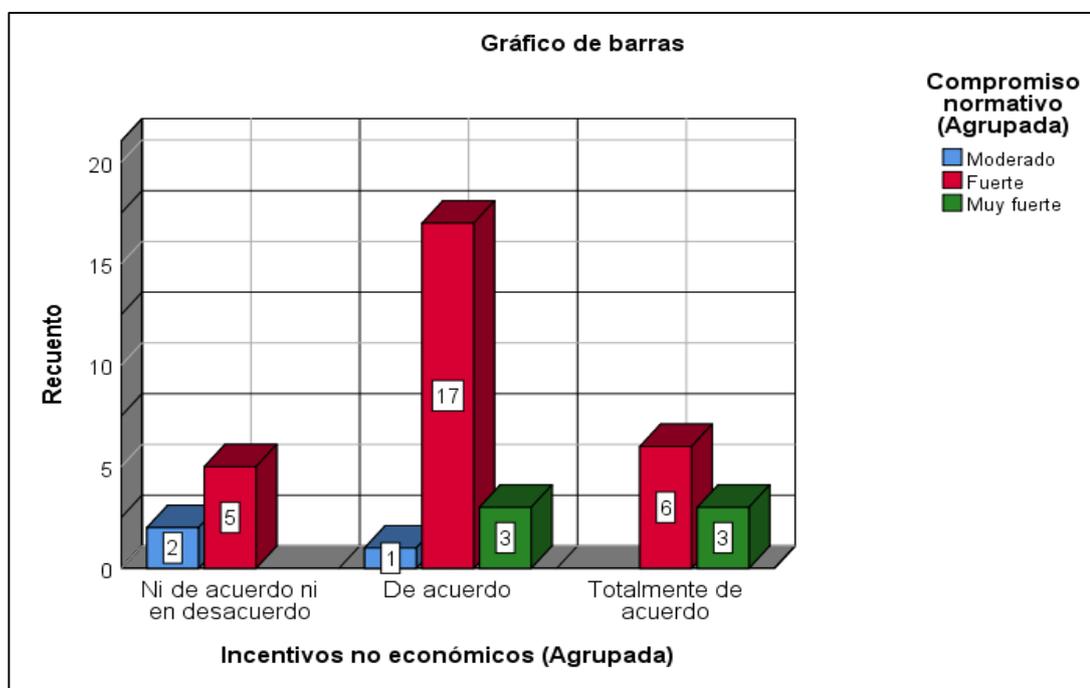


Figura 59. Tabulación cruzada entre los incentivos no económicos y el compromiso normativo.

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 25.

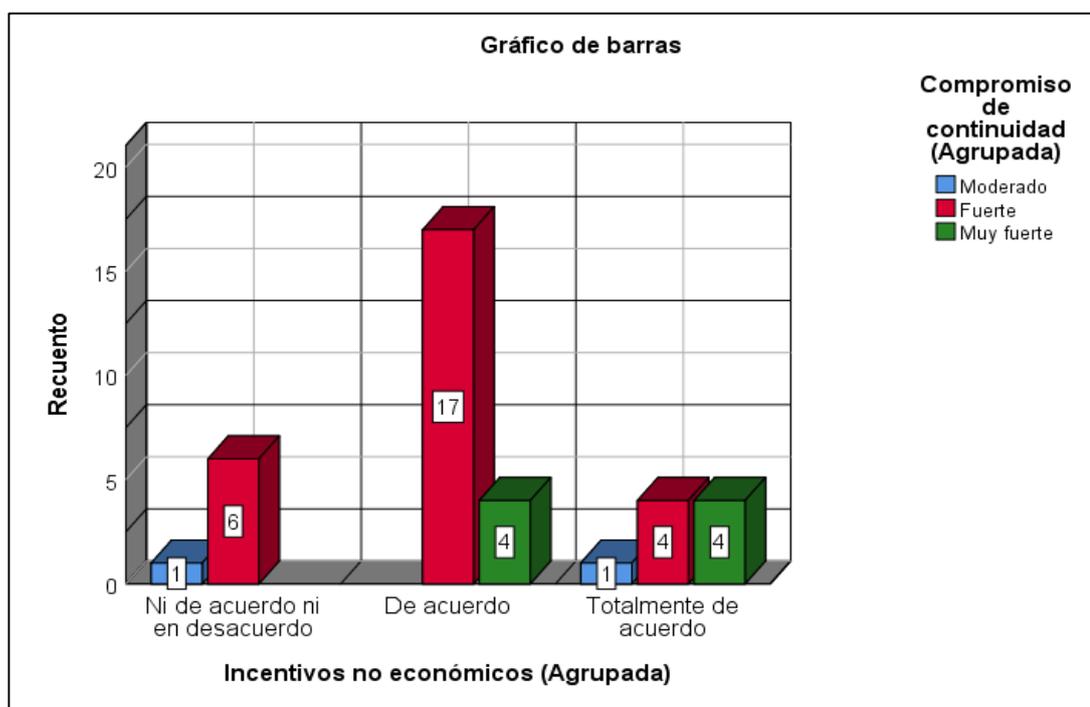
En la tabla 68, figura 59, la mayor parte de los encuestados, es decir 17 encuestados, tienen un compromiso normativo fuerte con la institución, y están de acuerdo con los incentivos no económicos, seguido de 03 encuestados, tienen un compromiso normativo muy fuerte con la institución y están totalmente de acuerdo con los incentivos no económicos; así mismo 02 encuestados, tienen un compromiso normativo moderado con la institución y están ni de acuerdo ni en desacuerdo con los incentivos no económicos que les otorga la institución.

Tabla 69

*Incentivos no económicos y el compromiso de continuidad.*

		Compromiso de Continuidad (Agrupada)			Total
		Moderado	Fuerte	Muy fuerte	
Incentivos no económicos (Agrupada)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	6	0	7
	De acuerdo	0	17	4	21
	Totalmente de acuerdo	1	4	4	9
Total		2	27	8	37

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.



*Figura 60. Tabulación cruzada entre los incentivos no económicos y el compromiso de continuidad.*

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 25.

En la tabla 69, figura 60, la mayor parte de los encuestados, es decir 17 encuestados, tienen un compromiso de continuidad fuerte con la institución, y están de acuerdo con los incentivos no económicos, seguido de 04 encuestados, tienen un compromiso de continuidad muy fuerte con la institución y están totalmente de acuerdo con los incentivos no económicos; así mismo 01 encuestados, tienen un compromiso de continuidad moderado con la institución y están ni de acuerdo ni en desacuerdo con los incentivos no económicos que les otorga la institución.

#### 4.2. Contrastación estadística de hipótesis

Se plantea el objetivo general de la investigación:

Determinar la relación entre el programa de incentivos y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac, 2019. Se propone las siguientes hipótesis.

##### Hipótesis general

H<sub>0</sub>: No existe relación positiva entre el programa de incentivos y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac, 2019.

H<sub>a</sub>: Existe relación positiva entre el programa de incentivos y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac, 2019.

Tabla 70

*Correlación entre el programa de incentivos y el compromiso organizacional.*

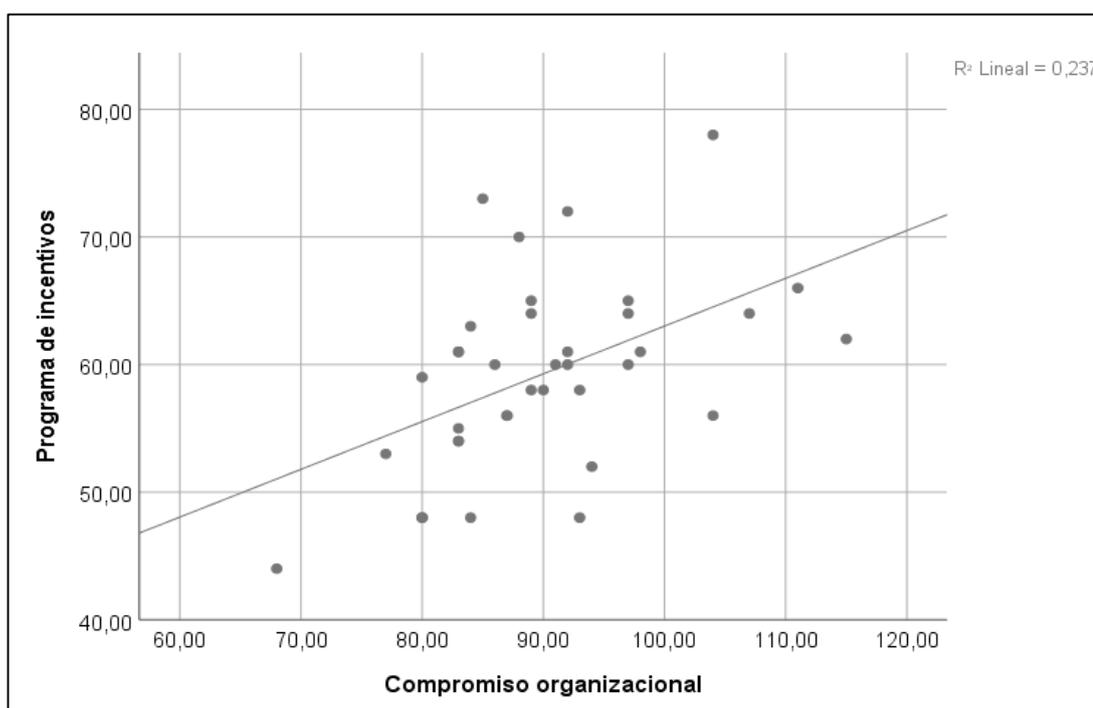
			PROGRAMA DE INCENTIVOS	COMPROMISO ORGANIZACIONAL
Rho de Spearman	PROGRAMA DE INCENTIVOS	Coeficiente de correlación	1.000	,490**
		Sig. (bilateral)		0.002
	COMPROMISO ORGANIZACIONAL	N	37	37
		Coeficiente de correlación	,490**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.002	
		N	37	37

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.

En referencia a la tabla 70, el cual nos muestra un coeficiente de correlación de rho de Spearman de 0,490\*\*, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, con un nivel de significancia de 0.002(bilateral) menor a 0,05 al nivel esperado de ( $p < 0.05$ ) entre las variables programa de incentivos y el compromiso organizacional.

Decisión estadística: Según los resultados se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ). Por tanto, podemos afirmar que existe una correlación positiva moderada entre los programas de incentivos y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac, 2019.



*Figura 61.* Diagrama de dispersión el programa de incentivos y el compromiso organizacional.  
Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 25.

En la figura 61, se muestra el diagrama de dispersión, de la variable A: programa de incentivos y la variable B: Compromiso organizacional, donde se observa una tendencia positiva entre las variables que estudiamos e iguales al coeficiente de correlación. Además, se aprecia que los puntos están muy cerca unos de los otros, lo que indica que los valores se correlacionan moderadamente, es decir, que la relación entre los programas de incentivos y el compromiso organizacional impacta directamente en los trabajadores.

### Hipótesis específica 1

Se plantea el primer objetivo específico de la investigación:

Determinar la relación entre los incentivos económicos y el compromiso afectivo de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac, 2019. Se propone las siguientes hipótesis.

H<sub>0</sub>: No existe relación positiva entre los incentivos económicos y el compromiso afectivo de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac, 2019.

H<sub>a</sub>: Existe relación positiva entre los incentivos económicos y el compromiso afectivo de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac, 2019.

Tabla 71

*Correlación entre los incentivos económicos y el compromiso afectivo.*

		Incentivos económicos	COMPROMISO AFECTIVO
Rho de Spearman	Incentivos económicos	1.000	,370*
			0.024
	COMPROMISO AFECTIVO	37	37
		,370*	1.000
		0.024	
		37	37

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Según los resultados en la tabla 71, muestra un coeficiente de correlación de rho de Spearman de 0,370\*\*, lo que indica que existe una correlación positiva baja, con un nivel de significancia de 0.024(bilateral) menor a 0,05 al nivel esperado de ( $p < 0.05$ ) entre las dimensiones los incentivos económicos y el compromiso afectivo.

Decisión estadística: Según los resultados se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ). Por tanto, podemos afirmar que existe una correlación positiva baja entre los incentivos económicos y el compromiso afectivo en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac, 2019.

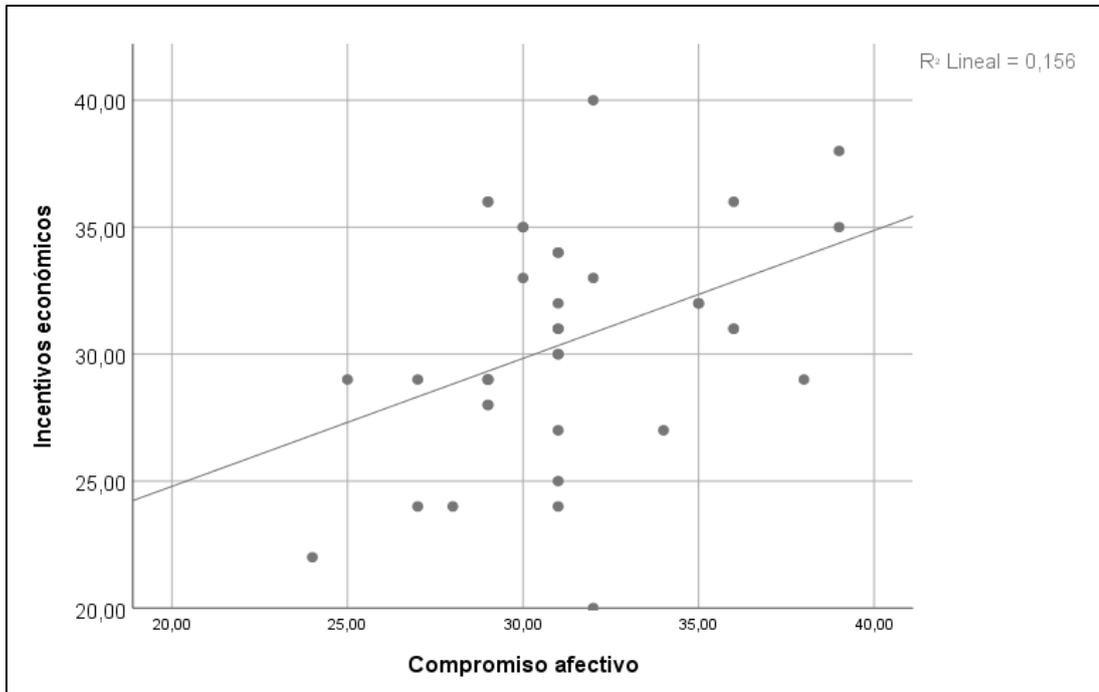


Figura 62. Diagrama de dispersión incentivos económicos y el compromiso afectivo. Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 25.

En la figura 62, se muestra el diagrama de dispersión, de la variable A: incentivos económicos y la variable B: compromiso afectivo, donde se observa una tendencia positiva entre las variables que estudiamos e iguales al coeficiente de correlación.

Además, se aprecia que los puntos están casi cerca unos de los otros, lo que indica que los valores se correlacionan de manera baja, es decir, que la relación entre los incentivos económicos y el compromiso afectivo impacta directamente en los trabajadores. Evidentemente, hay una relación positiva baja entre los incentivos económicos y el compromiso afectivo.

## Hipótesis específica 2

Se plantea el segundo objetivo específico de la investigación.

Determinar la relación entre los incentivos económicos y el compromiso normativo de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac, 2019. Se propone las siguientes hipótesis.

H<sub>0</sub>: No existe relación positiva entre los incentivos económicos y el compromiso normativo de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac, 2019.

H<sub>a</sub>: Existe relación positiva entre los incentivos económicos y el compromiso normativo de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac, 2019.

Tabla 72

*Correlación entre los incentivos económicos y el compromiso normativo.*

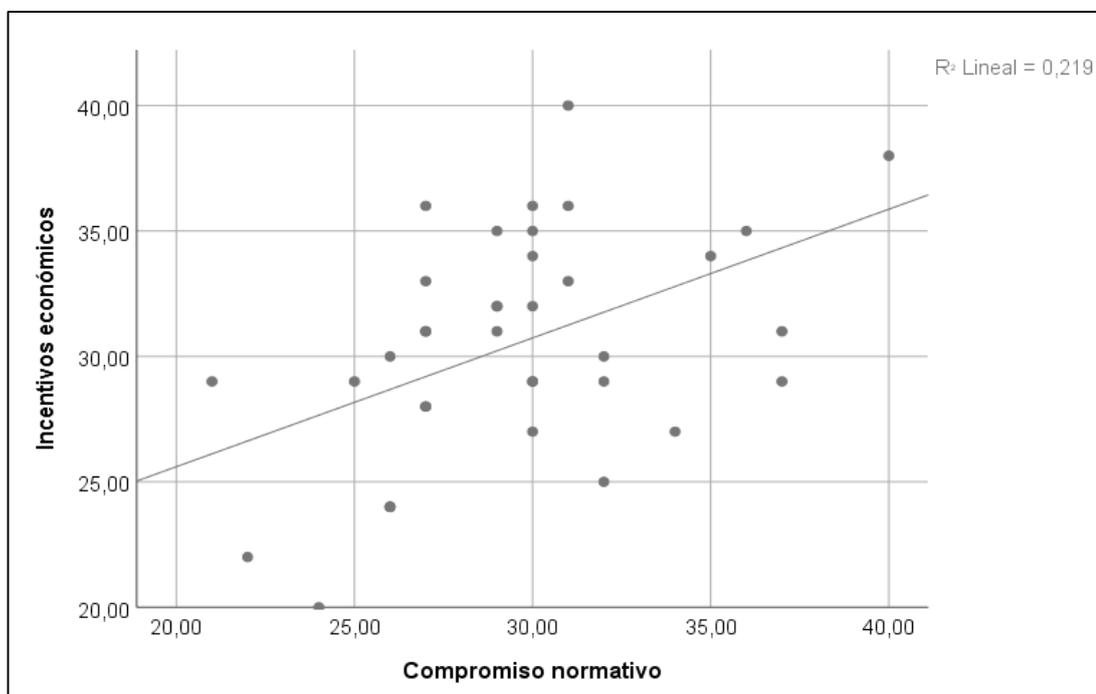
		Incentivos económicos	COMPROMISO NORMATIVO
Rho de Spearman	Incentivos económicos	1.000	,431**
			0.008
		37	37
	COMPROMISO NORMATIVO	,431**	1.000
		0.008	
		37	37

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Según los resultados en la tabla 72, muestra un coeficiente de correlación de rho de Spearman de 0,431\*\*, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, con un nivel de significancia de 0.008(bilateral) menor a 0,05 al nivel esperado de ( $p < 0.05$ ) entre las dimensiones incentivos económicos y el compromiso normativo.

Decisión estadística: Según los resultados se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ). Por tanto, podemos afirmar que existe una correlación positiva moderada entre los incentivos económicos y el compromiso normativo en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac, 2019.



*Figura 63.* Diagrama de dispersión incentivos económicos y el compromiso normativo.  
Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 25.

En la figura 63, se muestra el diagrama de dispersión, de la variable A: incentivos económicos y la variable B: compromiso normativo, donde se observa una tendencia positiva entre las variables que estudiamos e iguales al coeficiente de correlación.

Además, se aprecia que los puntos están cerca unos de los otros, lo que indica que los valores se correlacionan moderadamente, es decir, que la relación entre los incentivos económicos y el compromiso normativo impacta directamente en los trabajadores. Evidentemente, hay una relación positiva moderada entre los incentivos económicos y el compromiso normativo.

### Hipótesis específica 3

Se plantea el tercer objetivo específico de la investigación.

Determinar la relación entre los incentivos económicos y el compromiso de continuidad de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac, 2019. Se propone las siguientes hipótesis.

H<sub>0</sub>: No existe relación positiva entre los incentivos económicos y el compromiso de continuidad de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac, 2019.

H<sub>a</sub>: Existe relación positiva entre los incentivos económicos y el compromiso de continuidad de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac, 2019.

Tabla 73

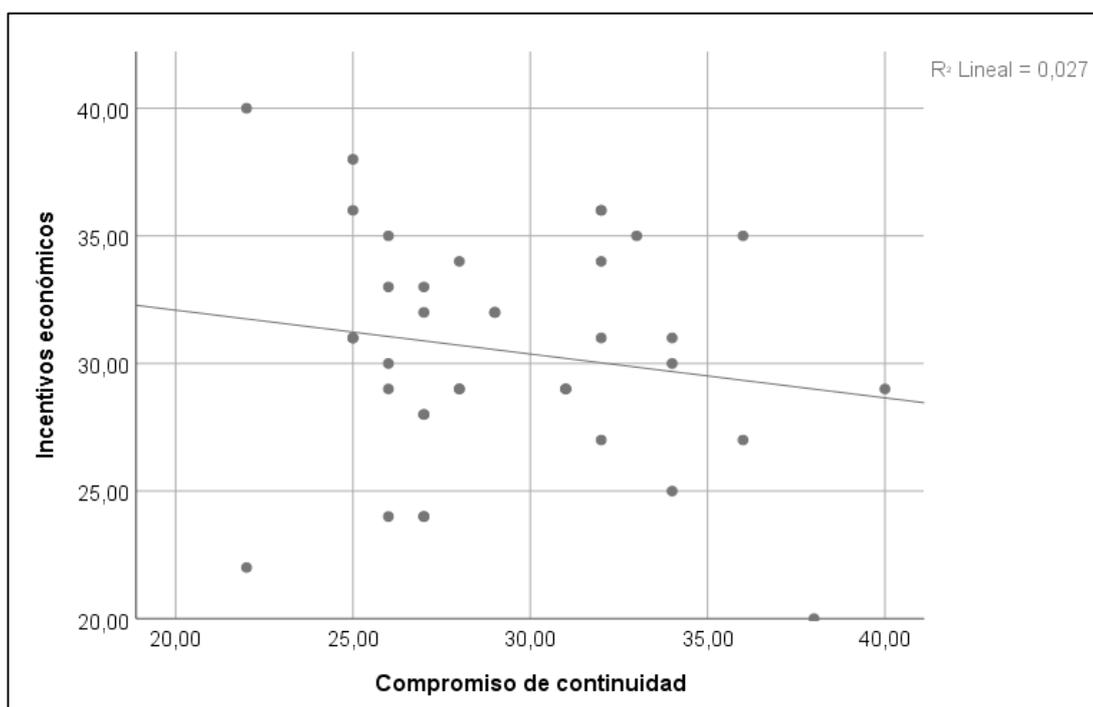
*Correlación entre los incentivos económicos y el compromiso de continuidad.*

			Incentivos económicos	COMPROMISO DE CONTINUIDAD
Rho de Spearman	Incentivos económicos	Coefficiente de correlación	1.000	-0.134
		Sig. (bilateral)		0.430
	COMPROMISO DE CONTINUIDAD	N	37	37
		Coefficiente de correlación	-0.134	1.000
		Sig. (bilateral)	0.430	
		N	37	37

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Según los resultados en la tabla 73, muestra un coeficiente de correlación de rho de Spearman de -0.134, lo que indica una correlación negativa muy baja, con un nivel de significancia 0.430 (no significativa) mayor a 0,05 al nivel esperado de ( $p < 0.05$ ) entre las dimensiones incentivos económicos y el compromiso de continuidad.

Decisión estadística: Según los resultados se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechaza la hipótesis alterna ( $H_a$ ). Por lo tanto, podemos afirmar que no se relacionan los incentivos económicos y el compromiso de continuidad en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac, 2019.



*Figura 64.* Diagrama de dispersión incentivos económicos y el compromiso de continuidad.

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 25.

En la figura 64, se muestra el diagrama de dispersión, de la variable A: incentivos económicos y la variable B: compromiso de continuidad, donde se observa una tendencia negativa entre las variables que estudiamos e iguales al coeficiente de correlación. Por el cual indicamos que se rechaza la hipótesis alterna y se considera la hipótesis nula.

Además, se aprecia que los puntos están alejados unos de los otros, lo que indica que los valores no se correlacionan, es decir, que la relación entre los incentivos económicos y el compromiso de continuidad no tiene impacto. Evidentemente, no una relación entre los incentivos económicos y el compromiso de continuidad.

#### Hipótesis específica 4

Se plantea el cuarto objetivo específico de la investigación.

Determinar la relación entre los incentivos no económicos y el compromiso afectivo de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac, 2019. Se propone las siguientes hipótesis.

H<sub>0</sub>: No existe relación positiva entre los incentivos no económicos y el compromiso afectivo de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac, 2019.

H<sub>a</sub>: Existe relación positiva entre los incentivos no económicos y el compromiso afectivo de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac, 2019.

Tabla 74

*Correlación entre los incentivos no económicos y el compromiso afectivo.*

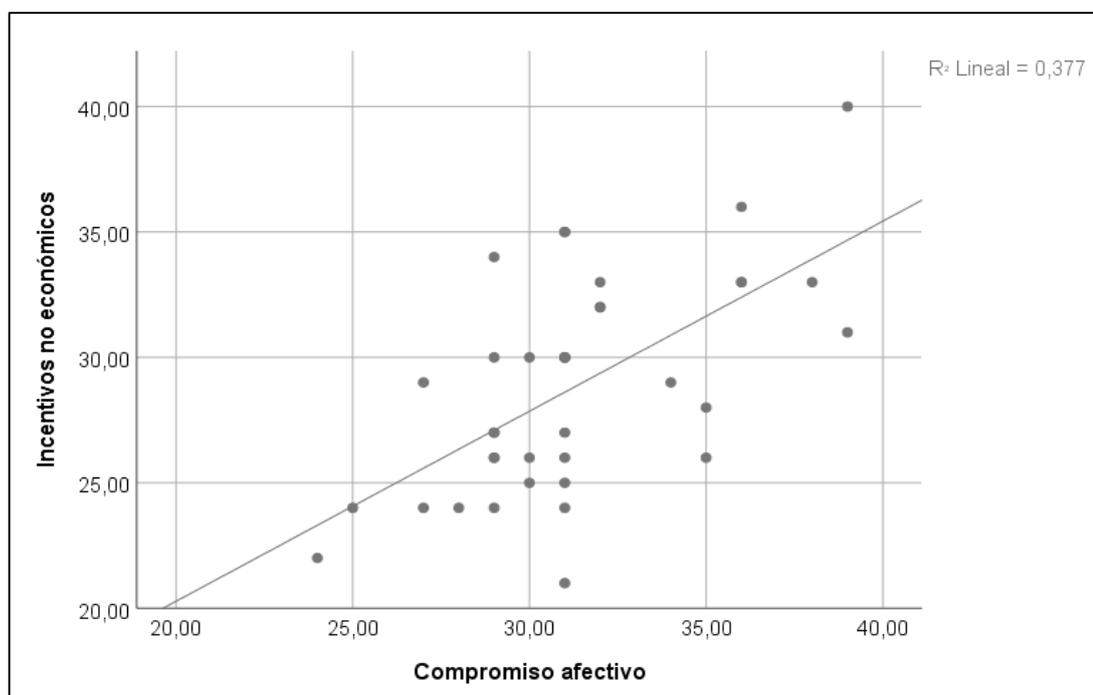
			Incentivos no económicos	COMPROMISO AFECTIVO
Rho de Spearman	Incentivos no económicos	Coeficiente de correlación	1.000	,600**
		Sig. (bilateral)		0.000
	COMPROMISO AFECTIVO	N	37	37
		Coeficiente de correlación	,600**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	37	37

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Según los resultados en la tabla 74, muestra un coeficiente de correlación de rho de Spearman de 0,600\*\*, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, con un nivel de significancia de 0.000(bilateral) menor a 0,05 al nivel esperado de (p<0.05) entre las dimensiones incentivos no económicos y el compromiso afectivo.

Decisión estadística: Según los resultados se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ). Por tanto, podemos afirmar que existe una correlación positiva moderada entre los incentivos no económicos y el compromiso afectivo en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac, 2019.



*Figura 65.* Diagrama de dispersión los incentivos no económicos y el compromiso afectivo.

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 25.

En la figura 65, se muestra el diagrama de dispersión, de la variable A: incentivos no económicos y la variable B: compromiso afectivo, donde se observa una tendencia positiva entre las variables que estudiamos e iguales al coeficiente de correlación.

Además, se aprecia que los puntos están cerca unos de los otros, lo que indica que los valores se correlacionan moderadamente, es decir, que la relación entre los incentivos no económicos y el compromiso afectivo impacta directamente en los trabajadores. Evidentemente, hay una relación positiva moderada entre los incentivos no económicos y el compromiso afectivo.

## Hipótesis específica 5

Se plantea el quinto objetivo específico de la investigación.

Determinar la relación entre los incentivos no económicos y el compromiso normativo de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac, 2019. Se propone las siguientes hipótesis.

H<sub>0</sub>: No existe relación positiva entre los incentivos no económicos y el compromiso normativo de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac, 2019.

H<sub>a</sub>: Existe relación positiva entre los incentivos no económicos y el compromiso normativo de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac, 2019.

Tabla 75

*Correlación entre los incentivos no económicos y el compromiso normativo.*

		Incentivos no económicos	COMPROMISO NORMATIVO
Rho de Spearman	Incentivos no económicos	1.000	,531**
			0.001
		37	37
	COMPROMISO NORMATIVO	,531**	1.000
		0.001	
		37	37

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Según los resultados en la tabla 75, muestra un coeficiente de correlación de rho de Spearman de 0,531\*\*, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, con un nivel de significancia de 0.001(bilateral) menor a 0,05 al nivel esperado de (p<0.05) entre las dimensiones incentivos no económicos y el compromiso normativo.

Decisión estadística: Según los resultados se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ). Por tanto, podemos afirmar que existe una correlación positiva moderada entre los incentivos no económicos y el compromiso normativo en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac, 2019.

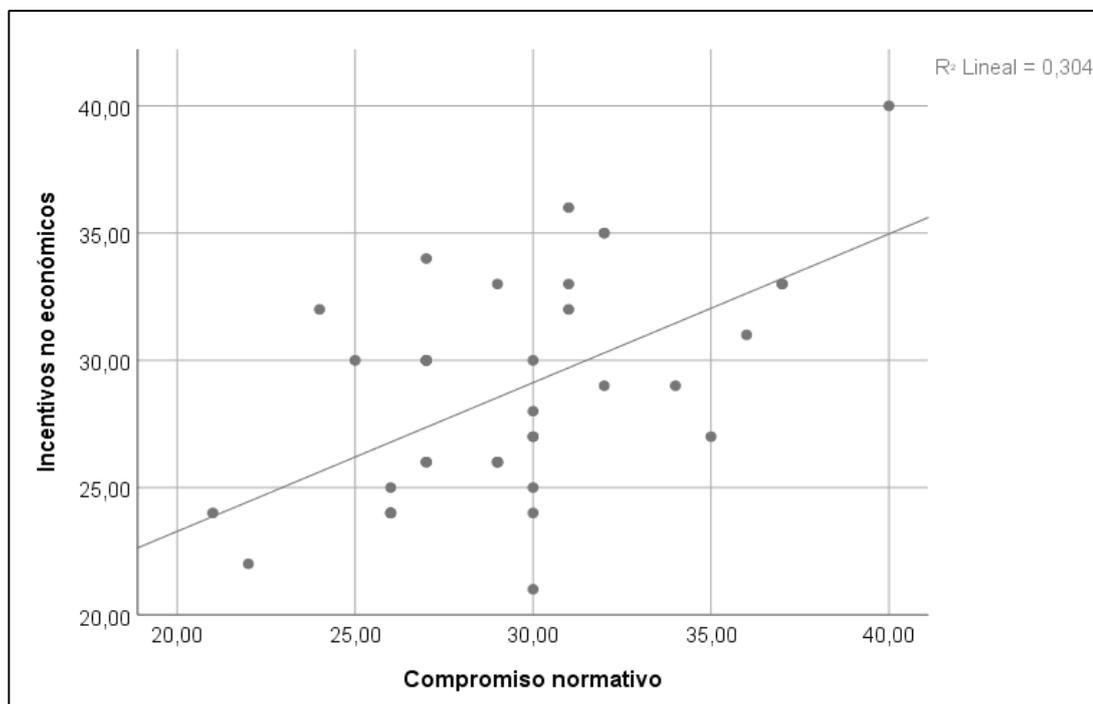


Figura 66. Diagrama de dispersión los incentivos no económicos y el compromiso normativo.

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 25.

En la figura 66, se muestra el diagrama de dispersión, de la variable A: incentivos no económicos y la variable B: compromiso normativo, donde se observa una tendencia positiva entre las variables que estudiamos e iguales al coeficiente de correlación.

Además, se aprecia que los puntos están cerca unos de los otros, lo que indica que los valores se correlacionan moderadamente, es decir, que la relación entre los incentivos no económicos y el compromiso normativo impacta directamente en los trabajadores. Evidentemente, hay una relación positiva moderada entre los incentivos no económicos y el compromiso normativo.

## Hipótesis específica 6

Se plantea el sexto objetivo específico de la investigación.

Determinar la relación entre los incentivos no económicos y el compromiso de continuidad de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac, 2019. Se propone las siguientes hipótesis.

H<sub>0</sub>: No existe relación positiva entre los incentivos no económicos y el compromiso de continuidad de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac, 2019.

H<sub>a</sub>: Existe relación positiva entre los incentivos no económicos y el compromiso de continuidad de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac, 2019.

Tabla 76

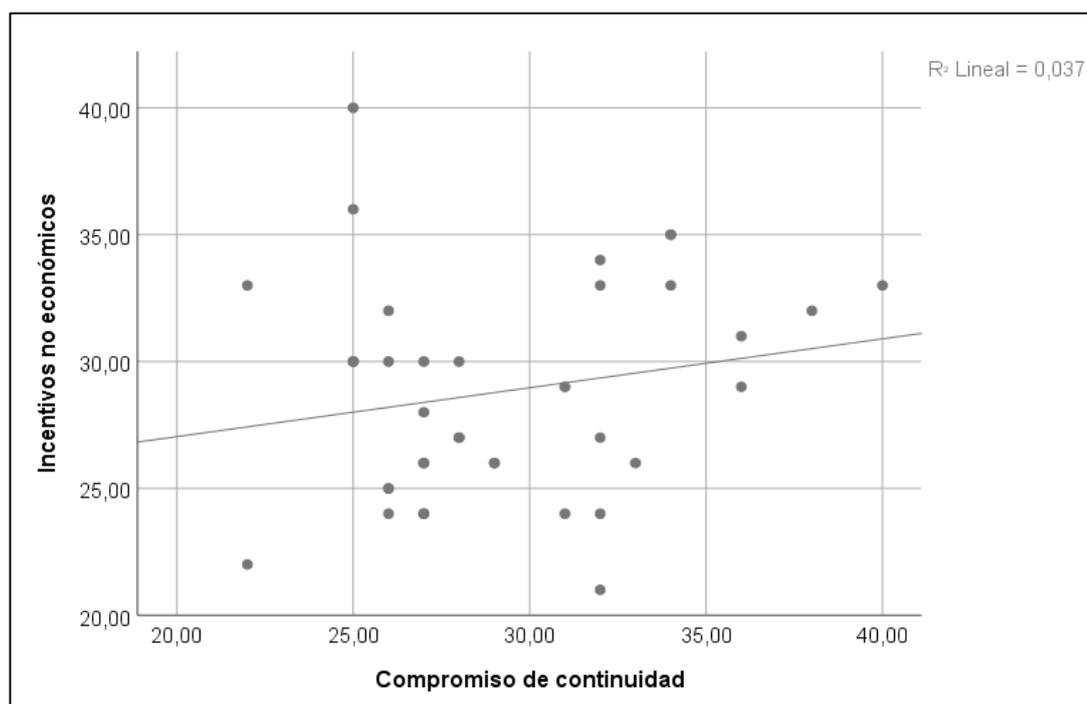
*Correlación entre los incentivos no económicos y el compromiso de continuidad.*

			Incentivos no económicos	COMPROMISO DE CONTINUIDAD
Rho de Spearman	Incentivos no económicos	Coeficiente de correlación	1.000	0.154
		Sig. (bilateral)		0.361
		N	37	37
	COMPROMISO DE CONTINUIDAD	Coeficiente de correlación	0.154	1.000
		Sig. (bilateral)	0.361	
		N	37	37

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Como se aprecia en la tabla 76, se observa el coeficiente de correlación de rho de Spearman de 0,154, lo que indica una correlación positiva muy baja, con un nivel de significancia 0.361 (no significativa) mayor a 0,05 al nivel esperado de ( $p < 0.05$ ) entre las dimensiones incentivos no económicos y el compromiso de continuidad.

Decisión estadística: Según los resultados se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechaza la hipótesis alterna ( $H_a$ ). Por lo tanto, podemos afirmar que no se relacionan los incentivos no económicos y el compromiso de continuidad en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac, 2019.



*Figura 67.* Diagrama de dispersión los incentivos no económicos y el compromiso de continuidad.

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS 25.

En la figura 67, se muestra el diagrama de dispersión, de la variable A: incentivos no económicos y la variable B: compromiso de continuidad, donde se observa una tendencia negativa entre las variables que estudiamos e iguales al coeficiente de correlación. Por el cual, indicamos que se rechaza la hipótesis alterna y se considera la hipótesis nula.

Además, se aprecia que los puntos están alejados unos de los otros, lo que indica que los valores no se correlacionan, es decir, que la relación entre los incentivos no económicos y el compromiso de continuidad no tiene impacto. Evidentemente, no una relación entre los incentivos económicos y el compromiso de continuidad.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados y procedimiento del programa estadístico SPSSV25 de la investigación denominada: Programas de incentivos y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac, 2019. A continuación, se realiza la discusión a fin de contrastar los resultados obtenidos, con los antecedentes y las bases teóricas citados en la presente investigación.

1. En función a la hipótesis general, existe relación positiva entre el programa de incentivos y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac, se observa en la tabla que existe correlación entre las dos variables con un coeficiente de correlación de R spearman de 0,490\*\*, lo cual nos permite afirmar que existe una correlación positiva moderada.

Werther y Davis (2008) define que los incentivos: “Son los objetos, sucesos o condiciones que incitan a la acción. Constituyen una serie de estímulos, no necesariamente financieros en todos los casos, enfocados al logro de determinadas metas” (p.368).

Cajma (2016), en su investigación denominada “*Los programas de incentivos y la satisfacción laboral de los colaboradores de la caja municipal de ahorro y crédito de cusco s.a. agencia puno-bellavista periodo 2012*”. Del análisis de la dimensión programas de incentivos dinerarios nos permite observar que ésta presenta una incidencia negativa en la satisfacción de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Cusco S.A. Agencia Puno Bellavista, ya que un 54% de los colaboradores sienten que los programas de incentivos dinerarios inciden negativamente en su satisfacción laboral; esto debido a que consideran que la remuneración, comisiones y repartición de utilidades que perciben, en la empresa, son poco alentadores y poco atractivas y que no cubren las necesidades básicas de una persona (p.95).

Loza (2016) en su investigación titulada: “*Clima Laboral y su influencia en el Compromiso Organizacional del personal administrativo de AYMESA S.A.*” Hace mención a una de sus conclusiones e indica que: Con la comparación de los resultados

de la variable independiente: Clima Laboral con la variable dependiente: Compromiso organizacional podemos decir que efectivamente existe una influencia directa entre ambas variables ya que el personal administrativo de Aymesa S.A, las ubica en una misma categoría (p.78)

Lo que indica que los programas de incentivos y el compromiso organizacional también se relacionan, tal como se observa en la investigación "*Clima Laboral y su influencia en el Compromiso Organizacional del personal administrativo de AYMESA S.A.*". Por otro lado, en la investigación "Los programas de incentivos y la satisfacción laboral de los colaboradores de la caja municipal de ahorro y crédito de cusco s.a. agencia puno-bellavista periodo 2012", se aprecia una tendencia positiva y negativa en relación al estudio.

Esto significa que ambas variables sufren cambios; es decir, si los programas de incentivos en esta institución aumentan, también aumentara el compromiso organizacional y viceversa en caso las variables sufrieran cambios de disminución.

Al analizar los resultados, antecedentes y teorías, podemos precisar que estas dos variables se relacionan positivamente para el cumplimiento de sus funciones, ya que un adecuado programa de incentivos generara un mejor compromiso con la organización.

2. En función a la hipótesis específica primera: Existe relación positiva entre los incentivos económicos y el compromiso afectivo de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac, 2019. En la tabla se observa que, si existe correlación entre las dos dimensiones con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,370\*\*, esto nos indica que existe una correlación positiva baja entre los incentivos económicos y el compromiso afectivo.

Dessler (2009) indica que los incentivos dinerarios son: "Retribuciones económicas que se les paga a los trabajadores cuya producción excede un estándar predeterminado" (p.472). Esto indica que, si existe retribuciones, debe existir identificación y compromiso a la organización, pero según los resultados podemos determinar que no ocurre.

Loza (2016) en su investigación "*Clima Laboral y su influencia en el Compromiso Organizacional del personal administrativo de AYMESA S.A.*" Hace menciona a su conclusión general e indica que: El tipo de compromiso que sobresale en el personal administrativo de Aymesa S.A, es el Compromiso Afectivo ubicándose en la categoría Suficiente, entonces podemos mencionar que nuestros colaboradores sienten apego emocional hacia su organización y esto se debe a que sus expectativas son cubiertas y disfrutan de permanecer y pertenecer a Aymesa S.A. lo que garantizará efectividad y productividad (p.78). Los resultados de esta investigación demuestran que si existe una buena relación respecto a la satisfacción y incentivo que la organización les otorga, a diferencia de la institución estudiada que nos demuestra que existe una relación baja.

Esto significa que ambas dimensiones sufren cambios; es decir, si los incentivos económicos en esta institución aumentan, también aumentara el compromiso afectivo y viceversa en caso las dimensiones sufrieran cambios de disminución.

3. En función a la hipótesis específica segunda: Existe relación positiva entre los incentivos económicos y el compromiso normativo de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac, 2019. En la tabla se observa que, si existe correlación entre las dos dimensiones con un coeficiente de correlación de R Spearman de 0,431\*\*, esto nos indica que existe una correlación positiva moderada entre los incentivos económicos y el compromiso normativo.

Meyer y Allen (1997) define al compromiso normativo, como el deber que tiene un trabajador con la organización, a consecuencia de beneficios que recibe de parte de la organización, estos pueden estar expresados en mejoras laborales, tratos personales y otros. (citado en Hernández et al. 2018)

Esto significa que ambas dimensiones sufren cambios; es decir, si los incentivos económicos en esta institución aumentan, también aumentara el compromiso normativo y viceversa en caso las dimensiones sufrieran cambios de disminución. Asimismo, podemos afirmar con un nivel de confianza del 99% que existe correlación positiva moderada entre las dos dimensiones.

4. En función a la hipótesis específica tercera: Existe relación positiva entre los incentivos económicos y el compromiso de continuidad de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac, 2019. En la tabla se puede observar que no existe correlación entre las dos dimensiones ya que su coeficiente de correlación de rho de Spearman es de  $-0,134^{**}$ . Esto significa, que no existe correlación entre las dos dimensiones, lo cual da a conocer que el resultado no es suficientemente confiable y no significativa, nos muestra un nivel de significancia es de  $p = 0,430$ , ya que supera el estándar establecido de correlación.

Dessler (2009) indica que los incentivos dinerarios son: “Retribuciones económicas que se les paga a los trabajadores cuya producción excede un estándar predeterminado” (p.472).

Meyer y Allen (1997) considera que el compromiso es resultado del tiempo invertido y el esfuerzo que una persona realiza por tener continuidad dentro de la organización. Cabe recalcar, que un trabajador podría perder algo que le costó mucho, solo por querer abandonar o cambiar de empleo. (Citado en Hernández et al. 2018)

De acuerdo a las teorías, se sabe que estas dos dimensiones, sí, deberían tener relación, porque se complementan, pero lamentablemente dentro de esta institución no se ha logrado aún, cabe precisar que los incentivos económicos no logran el objetivo, el cual es comprometer a los trabajadores con la institución. Esto indica que otros son los factores por el cual el trabajador siguen en esa institución, no exclusivamente por los incentivos.

5. En función a la hipótesis específica cuarta: Existe relación positiva entre los incentivos no económicos y el compromiso afectivo de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac, 2019. En la tabla se observa que, si existe correlación entre las dos dimensiones con un coeficiente de correlación de R Spearman de  $0,600^{**}$ , esto nos indica que existe una correlación positiva moderada entre los incentivos económicos y el compromiso afectivo.

Cajma (2016), en su investigación denominada “*Los programas de incentivos y la satisfacción laboral de los colaboradores de la caja municipal de ahorro y crédito de cusco s.a. agencia puno-bellavista periodo 2012*”. En el análisis de la dimensión de programas de incentivos no dinerarios nos permite concluir que presenta una

incidencia positiva en la satisfacción laboral, ya que un 75% de los colaboradores sienten que están satisfechos con los programas de incentivos no dinerarios que ofrece su organización; mientras que solo el 25% señala que incide de manera negativa (p.95).

Significa que ambas dimensiones sufren cambios; es decir, si los incentivos no económicos en esta institución aumentan, también aumentara el compromiso afectivo y viceversa en caso las dimensiones sufrieran cambios de disminución.

Meyer y Allen (1997), define el compromiso afectivo como el deseo de relacionarse y generar lazos emocionales entre las personas dentro de un entorno, con finalidad de lograr satisfacción en las necesidades que tiene un individuo y cumplir sus expectativas. (citado en Hernández et al.2018)

Entonces se puede decir que, de acuerdo a los resultados y teorías, estas dos dimensiones se relacionan positivamente para el cumplimiento de sus funciones, donde ambas se respaldan de manera moderada y actúan en conjunto dentro de una empresa.

6. En función a la hipótesis específica quinta: Existe relación positiva entre los incentivos no económicos y el compromiso normativo de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac, 2019. En la tabla se observa que, si existe correlación entre las dos dimensiones con un coeficiente de correlación de R Spearman de 0,531\*\*, esto nos indica que existe una correlación positiva moderada entre los incentivos no económicos y el compromiso normativo.

De Garcillán (2017) considera que los incentivos no económicos son formas de incentivo que ayudan al trabajador a sentirse cómodo y contento con el esfuerzo que realizan en la misma.

Esto significa que ambas dimensiones sufren cambios; es decir, si los incentivos no económicos en esta institución aumentan, también aumentara el compromiso normativo y viceversa en caso las dimensiones sufrieran cambios de disminución.

Meyer y Allen (1997) define al compromiso normativo, como el deber que tiene un trabajador con la organización, a consecuencia de beneficios que recibe de parte de la organización, estos pueden estar expresados en mejoras laborales, tratos personales y otros. (citado en Hernández et al. 2018)

Entonces se puede decir que, de acuerdo a los resultados y teorías, estas dos dimensiones se relacionan positivamente para el cumplimiento de sus funciones, donde ambas se respaldan de manera moderada y actúan en conjunto dentro de una empresa.

7. En función a la hipótesis específica sexta: Existe relación positiva entre los incentivos no económicos y el compromiso de continuidad de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac, 2019. En la tabla se puede observar que no existe correlación entre las dos dimensiones ya que su coeficiente de correlación de rho de Spearman es de 0,134\*\*. Esto significa, que no existe correlación entre las dos dimensiones, lo cual da a conocer que el resultado no es suficientemente confiable y no significativa, nos muestra un nivel de significancia es de  $p = 0,829$ , ya que supera el estándar establecido de correlación.

De Garcillán (2017) considera que los incentivos no económicos son formas de incentivo que ayudan al trabajador a sentirse cómodo y contento con el esfuerzo que realizan en la misma.

Por otra lado, Meyer y Allen (1997) considera que el compromiso es resultado del tiempo invertido y el esfuerzo que una persona realiza por tener continuidad dentro de la organización. Cabe recalcar, que un trabajador podría perder algo que le costó mucho, solo por querer abandonar o cambiar de empleo. (Citado en Hernández et al. 2018)

De acuerdo a las teorías, se sabe que estas dos dimensiones, sí deberían tener relación, porque se complementan, pero lamentablemente dentro de esta institución no se ha logrado aún, cabe precisar que los incentivos no económicos no logran el objetivo, el cual es comprometer a los trabajadores con la institución.

## CONCLUSIONES

1. En función al objetivo general, determinar la relación entre el programa de incentivos y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac, 2019, con un nivel de significancia de 0.024 (bilateral) menor a 0,05 al nivel esperado de ( $p < 0.05$ ), entonces se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ). Por lo tanto, se puede afirmar con un coeficiente de correlación de rho de Spearman de 0,490\*\*, que existe correlación positiva moderada entre el programa de incentivos y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac, 2019.
2. En función al objetivo específico primero, determinar la relación entre los incentivos económicos y el compromiso afectivo de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac, 2019, con un nivel de significancia 0.024(bilateral) menor a 0,05 al nivel esperado de ( $p < 0.05$ ), entonces se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ). Por lo cual, podemos afirmar con un coeficiente de correlación de rho de Spearman de 0,370\*\*, que existe correlación positiva baja entre los incentivos económicos y el compromiso afectivo en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac, 2019.
3. En función al objetivo específico segundo, determinar la relación entre los incentivos económicos y el compromiso normativo de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac, 2019, con un nivel de significancia de 0.008(bilateral) menor al nivel esperado de ( $p < 0.05$ ), entonces se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ). Por tanto, podemos afirmar con un coeficiente de correlación de rho de Spearman es de 0,431\*\*, que existe correlación positiva moderada entre los incentivos económicos y el compromiso normativo en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac, 2019.
4. En función al objetivo específico tercero, determinar la relación entre los incentivos económicos y el compromiso de continuidad de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac, 2019, con un nivel de significancia de 0.430 (no significativa) mayor al nivel esperado de ( $p < 0.05$ ), entonces se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ). Por lo tanto, podemos afirmar con un coeficiente de correlación de rho de Spearman es de -0,134\*\*, que no existe relación entre los incentivos económicos

y el compromiso de continuidad en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac, 2019.

5. En función al objetivo específico cuarto, determinar la relación entre los incentivos no económicos y el compromiso afectivo de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac, 2019, con un nivel de significancia de 0.000 (bilateral) menor al nivel esperado de ( $p < 0.05$ ), entonces se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ). Por tanto, podemos afirmar con un coeficiente de correlación de rho de Spearman de 0,600\*\*, que existe correlación positiva moderada entre los incentivos no económicos y el compromiso afectivo en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac, 2019.
  
6. En función al objetivo específico quinto, determinar la relación entre los incentivos no económicos y el compromiso normativo de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac, 2019, con un nivel de significancia de 0.001(bilateral) menor al nivel esperado de ( $p < 0.05$ ), entonces se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ). Por lo tanto, podemos afirmar con un coeficiente de correlación de rho de Spearman de 0,531\*\*, que existe correlación positiva moderada entre los incentivos no económicos y el compromiso normativo en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac, 2019.
  
7. En función al objetivo específico sexto, determinar la relación entre los incentivos no económicos y el compromiso de continuidad de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac, 2019, con un nivel de significancia 0.361(no significativa) mayor al nivel esperado de ( $p < 0.05$ ), entonces se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ). Por lo tanto, podemos afirmar con un coeficiente de correlación de rho de Spearman es de 0,154\*\*, que no existe relación entre los incentivos no económicos y el compromiso de continuidad en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac, 2019.

## RECOMENDACIONES

1. En relación a la primera conclusión, se debe mantener los incentivos económicos con lo que actualmente la institución brinda al trabajador; aspectos como: salarios, premios, comisiones, bonos individuales, seguridad en el empleo y otros. Así mismo, se debe buscar la participación activa de los trabajadores y su identificación con la institución.
2. En relación a la segunda conclusión, mejorar aspectos retributivos, tomando en cuenta el cumplimiento de los objetivos encomendados por la institución. Así mismo, se debe generar un mejor ambiente de trabajo, con la finalidad de relacionarse con el entorno, crear mejores lazos emocionales y generar satisfacción en las necesidades que tiene un individuo y cumplir sus expectativas.
3. En relación a la tercera conclusión, buscar nuevas estrategias de incentivos económicos, con el fin de satisfacer las expectativas de los trabajadores, puesto que este afecta de forma directa. Además, se debe invertir en capacitar a los colaboradores, mejorar el trato personal, permitir asumir nuevos puestos; y aspectos que influyen en lograr un mejor desempeño.
4. En relación a la cuarta conclusión, se debe mejorar aspectos relacionados con motivar el esfuerzo a través de estímulos que complementen el desempeño que realizar al conseguir lograr sus objetivos y metas. Así mismo, se recomienda valorar al recurso humanos, pues los trabajadores son el resultado del tiempo invertido.
5. En relación a la quinta conclusión, se debe fortalecer los incentivos no económicos con las que actualmente cuenta, así mismo, se debe alentar el esfuerzo que realiza el trabajador, a través de reconocimientos, permisos, capacitaciones, ascensos y otros. También, se recomienda generar un mejor ambiente de trabajo, para así crear relaciones con otras personas y de esta forma alcanzar mejores resultados.
6. En relación a la sexta conclusión, buscar nuevas estrategias, para alentar el esfuerzo que los trabajadores realizan, mediante reconocimientos, permisos y otros. Además, se debe mejorar aspectos de formación en puestos, atención al cliente, mostrar valores, mejorar la relación trabajadora – jefe; aspectos que influyen en lograr una mejor relación entre el trabajador y la institución.

7. En relación a la séptima conclusión, se recomienda alentar el esfuerzo que realiza el trabajador, mediante nuevas estrategias, las mismas que pueden estar expresadas mediante reconocimientos, permisos, días libres, capacitaciones, participar en los eventos que organiza la institución y otros. Así mismo, se debe generar un buen clima laboral para buscar continuidad y permanencia del trabajador en la institución.

## **PLAN DE MEJORA DE PROGRAMA DE INCENTIVOS PARA LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO, CUSCO – AGENCIAS ANDAHUAYLAS.**

El programa de incentivos comprende un conjunto de premios, reconocimientos y otros que son otorgados a los trabajadores por parte de la organización. A través de estos medios, la organización busca cumplir los objetivos que tiene plasmados, ya sean al corto, mediano y largo plazo. La idea es que la organización sea eficiente en brindar estímulos, para así buscar la satisfacción de los trabajadores.

El interés de plantear una propuesta de programa de incentivos, está reflejado tanto en incentivos económicos y no económicos. El programa de incentivos pretende beneficiar tanto a los trabajadores a través de factores que estimulen a una actuación positiva frente a la institución, de esta manera se podrá lograr un mejor compromiso y desempeño.

### **Realidad de la empresa**

Según la investigación realizada en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, Cusco, Andahuaylas, entre los meses de mayo a agosto de 2019. Los resultados obtenidos de parte de los encuestados son los siguientes: Existe correlación positiva moderada entre el programa de incentivos y el compromiso organizacional; existe correlación positiva baja entre los incentivos económicos y el compromiso afectivo; existe correlación positiva moderada entre los incentivos económicos y el compromiso normativo; no existe relación entre los incentivos económicos y el compromiso de continuidad; existe correlación positiva moderada entre los incentivos no económicos y el compromiso afectivo; existe correlación positiva moderada entre los incentivos no económicos y el compromiso normativo; y como ultimo resultado indica que no existe relación entre los incentivos no económicos y el compromiso de continuidad en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac, 2019.

Con base en lo anterior, se propone un programa de incentivos que mejore los aspectos de los incentivos económicos y no económicos a los trabajadores de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, que demuestren iniciativa, puntualidad, responsabilidad, creatividad en la sugerencias de mejora, dedicación, cooperación y eficiencia para lograr metas, entre otros aspectos; permita motivarlos a dar lo mejor de sí en cada actividad que realicen, además de provocar un sentido de pertenencia, y compromiso a la organización.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Proponer una mejora de los programas de incentivos para los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas.

### **Objetivos específicos**

- Proponer mejora de los incentivos económicos en la institución Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas.
- Proponer mejora de los incentivos no económicos en la institución Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas.

### **Principios que fundamentan el programa de Incentivos**

Diseñar un plan o programa de incentivos, en primer término, debe cumplir con las siguientes condiciones. Además, se menciona que un plan de incentivos es interesante cuando:

- Las unidades de los resultados se pueden medir con facilidad.
- Existe una clara relación entre el esfuerzo de los colaboradores y la cantidad de resultados alcanzados.
- Los puestos son estandarizados, el flujo del trabajo es regular y no existen demoras para la evaluación de los resultados.
- La calidad es más importante que la cantidad, entonces se puede medir y controlar con facilidad.
- Las condiciones de la competencia imponen que las unidades de los costos sean precisas y conocidas.

### **Propuesta de mejora de incentivos económicos**

Para realizar la mejora de los incentivos económicos en la institución, se tomará en consideración los siguientes aspectos.

- Mejorar los aspectos económicos de los trabajadores.
- Cubrir las necesidades y expectativas.

- a. Bonos sobre producción.
  - Otorgar ingresos por haber superado el número de metas cumplidas.
  - Permitir alcanzar más metas, fuera de lo establecido durante un periodo.
  
- b. Comisiones.
  - Otorgar al trabajador un pago consignado fuera de su sueldo base.
  - Otorgar un porcentaje de la cantidad total de metas que realiza.
  
- c. Bonos individuales.
  - Establecer un ingreso extra al trabajador cuando realiza una labor extra a lo encomendado.
  - El trabajador individualmente se esfuerza mucho más para desempeñar sus labores establecidas este recibirá un pago adicional a su sueldo fijo
  
- d. Sueldo.
  - Establecer rangos de remuneración, según las escalas de logros obtenidos.
  - Fijar rangos de remuneración de acuerdo a los objetivos y metas.
  
- e. Méritos.
  - Conceder aumentos según los méritos que el empleado realiza.
  
- f. Equipo:
  - Se debe recompensa el trabajo del grupo, de esta forma cada agencia fijara metas institucionales que aporten a generar mejores ingresos económicos.
  - Contar con equipos se tengan la convicción de que las metas propuestas pueden ser conseguidas.

### **Propuesta de mejora de incentivos no económicos**

Para realizar la mejora de los incentivos no económicos en la institución, se tomará en consideración los siguientes aspectos.

- Mejorar el bienestar de los trabajadores.
- Aumenta la autoestima dentro del trabajo.
- Promueve oportunidades de desarrollo profesional.
- Incrementa la productividad de la empresa.

- a. Reconocimientos.
  - Premiar el esfuerzo de los trabajadores.
  - Reforzar la relación trabajador - jefe.
  - El administrador puede otorgar felicitaciones personales, enviar notas de felicitaciones, hacer reconocimientos públicos; hacer reuniones con el fin de celebrar triunfos de parte de los trabajadores.
  
- b. Ascensos.
  - Flexibilizar los requisitos para ascender a un puesto superior.
  - Incluir como uno de los requisitos para ascender y ser promocionado, la formación profesional de cada trabajador, es decir las capacitaciones, maestrías, diplomados, títulos, certificados y otros.
  
- c. Formación y capacitación.
  - Mejorar las habilidades dentro del puesto asignado por la institución.
  - Mejorar las técnicas de comunicación y resolución de problemas.
  - Permitir al trabajador escalar profesionalmente, para alcanzar grados de magister o doctor.
  
- d. Elección de día libre.
  - Facilitar la conciliación familiar y laboral.
  - Otorgar un día libre para realización de actividades personales que será recuperado con horas extras.
  - Los trabajadores pueden realizar sus trámites dentro del horario laboral.
  
- e. Toma de decisiones en conjunto (tomar en cuenta las ideas de los trabajadores)
  - Participación con ideas innovadoras.
  - Potenciar la comunicación individual entre los trabajadores.
  - Poner un buzón de sugerencias para que los trabajadores aporten con ideas.
  - Siempre estar dispuesto a escuchar las opiniones de los trabajadores y analizar sus planteamientos.

## **Conclusiones de la propuesta**

El programa de incentivos que ofrecemos cuenta con incentivos económicos y no económicos tales como: comisiones, bonos, diplomas, cursos de especialización, deporte, celebraciones y viajes. Se espera que, esta propuesta se considerada por la institución, para que de esta manera los os trabajadores al momento de recibir los incentivos se sentirán reconocidos, trayendo consigo una elevada identificación y compromiso de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas.

## **Responsables de la propuesta:**

Los 02 administradores de las agencias de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, verán por conveniente consideras o no la propuesta de programa de incentivos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, G. F. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica* (6ª ed.). Caracas, Venezuela: Editorial Episteme.
- Arias, G. F., Varela, S. D., Loli, P. A., y Quintana, O. M. (2014). El compromiso organizacional y su relación con algunos factores demográficos y psicológicos. *Revista de Investigación en Psicología*, 6(2), 13-25. Recuperado de <https://doi.org/10.15381/rinvp.v6i2.5147>
- Avila, B. H. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación*. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2006c/203/index.htm>
- Betanzos, Norma; Paz, Francisco. (2007). Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal. *anales de psicología, Universidad de Murcia*, 23, 9.
- Bohlander, G., Snell, S., y Sherman, A. (2001). *Administración de recursos humanos* (12a ed.). México, D.F.: International Thomson
- Bravo, V. C., y Oliva, B. N. (2017). *Propuesta de un programa de incentivos laborales para mejorar la motivación en los trabajadores del Molino del Agricultura Lambayeque, 2016* (tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, Perú.
- Briones, G. (1996). *Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales*. Bogotá, Colombia: ARFO Editores e Impresores Ltda.
- Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. (s. f.). Recuperado 17 de septiembre de 2019, de <http://www.cmac-cusco.com.pe/>
- Cajma, H. H. (2014). *Los programas de incentivos y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y crédito de Cusco S.A. agencia Puno-Bellavista periodo 2012* (tesis de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.
- Carrasco, D. C. (2005). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Casas, A. J., Repullo, L. J., y Donado, C. J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Atención Primaria*, 31(8), 527-538. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S0212-6567\(03\)70728-8](https://doi.org/10.1016/S0212-6567(03)70728-8)
- Castañeda, M. B., Cabrera, A. F., Navarro, Y., y De Vries, W. (2010). *Procesamiento de datos y análisis estadísticos utilizando SPSS: un libro práctico para investigadores y administradores educativos*. Porto Alegre, Brasil: Edipucrs.

- Cerda, G. H. (1993). *Los elementos de la investigación, como reconocerlos, diseñarlos y construirlos* (2a ed.). Quito, Ecuador: Editorial El Buho.
- Cervera, T. F. (2018). *Compromiso organizacional de los trabajadores del Restaurante “El Tiburón” en la ciudad de Lambayeque* (tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo - USAT, Chiclayo, Perú.
- Cheese, P., Thomas, R. J., y Craig, E. (2008). *La organización basada en el talento, estrategias para un mundo global, gestión del talento y el alto rendimiento*. Madrid, España: Pearson Educación.
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión del talento humano* (3ª ed.). México, D.F.: McGraw-Hill/Interamericana.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (7ª ed.). México, D.F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (8ª ed.). México, D.F.: McGraw-Hill/Interamericana.
- Webb, R., Conger, L., y Inga, P. (2009). *El árbol de la mostaza: Historia de las microfinanzas en el Perú*. Lima, Perú: Universidad de San Martín de Porres.
- De Garcillán, M. (01 de diciembre de 2017). Mejores incentivos laborales para tus empleados [El blog de retos para ser directivo]. Recuperado de <https://retos-directivos.eae.es/cuales-son-los-mejores-incentivos-para-tus-empleados/>
- Del Cid, A., Méndez, R., y Sandoval, F. (2011). *Investigación: Fundamentos y metodología* (2ª ed.). México, D.F.: Pearson educación.
- Dessler, G. (2009). *Administración de Recursos Humanos* (11ª ed.). México, D.F.: Pearson Educación.
- Espinoza, A. S. (2008). *Metodología de la Investigación Científica*. Callao, Perú: Andrade.
- Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (2017). *Memoria FEPCMAC 2017*. Recuperado de <https://www.fpcmac.org.pe/wp-content/uploads/2016/06/Memoria-FEPCMAC-2017-06setiembretercerofinal.compressed.pdf>
- Flores, S. B., y Sepúlveda, S. C. (2008). *Sistema de Compensaciones o Incentivos aplicados en empresas del subsector Astilleros en Valdivia, Región de los Ríos* (tesis de pregrado). Universidad Austral de Chile, Valdivia, Chile.
- Fuentes, J. P. (2016). *Compromiso organizacional: Contribución de una gestión estratégica de recursos humanos sobre una perspectiva de marketing*. Recuperado de <https://idus.us.es/xmlui/handle/11441/40204>
- González, L. y Antón, C. (1995). Dimensiones del compromiso organizacional. *Psicología del trabajo y de las organizaciones, Gestión de recursos humanos y nuevas*

- tecnologías*, 89-103. Recuperado de <https://gredos.usal.es/jspui/handle/10366/125406>
- Hellriegel, D. y Slocum, W. J. (2004). *Comportamiento organizacional* (10ª ed.). México, D.F.: Thomson-Paraninfo.
- Hernández, B. B., Ruiz, R. A., Ramírez, C. V., Sandoval, T. S., y Méndez, G. L. (2018). Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(16), 820-846. Recuperado de <https://doi.org/10.23913/ride.v8i16.370>
- Hernández, S. R., Fernández, C. C. y Baptista, L. P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México, D.F.: McGraw-Hill Education.
- Jamarillo, M. (2014). El modelo de la caja municipal en Perú | GRADE. *Grupo de analisis para el desarrollo GRADE*. Recuperado de <http://www.grade.org.pe/publicaciones/13151-el-modelo-de-la-caja-municipal-en-peru/>
- Ley 26702. Diario El Peruano, Lima, Perú, 06 de diciembre de 1996.
- Llapa, R. E., Trevizan, M. A., Shinyashiki, T. G., y Mendes, C. I. (2009). Compromiso organizacional y profesional del equipo de salud. *Enfermería global*, 8(3), 1-16. Recuperado de <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/75231/72971>
- Loaiza, M., Eva María de Lourdes, Arce, R., Jazmin, & Villacreses, C., boMauricio. (2017). Inteligencia emocional, el desempeño en ventas y compromiso organizacional. *RECIMUNDO: Revista Científica de la Investigación y el Conocimiento*, 1(5), 578-600.
- Loli, P. A., y Cuba, B. E. (2014). Autoestima y compromiso organizacional en trabajadores de una universidad pública de provincias. *Revista de Investigación en Psicología*, 10(1), 103-108. Recuperado de <https://doi.org/10.15381/rinvp.v10i1.3910>.
- López, R. L. (2013). *Incentivos para mejorar el desempeño laboral en los colaboradores de las empresas distribuidoras de pisos cerámicos de la ciudad de Quetzaltenango* (tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, México.
- Luza, J., Alexander Oliver. (2018). Motivación intrínseca y compromiso organizacional de los trabajadores de las Comisiones Ordinarias del Congreso de la República del Perú en el periodo 2016-2017. *Universidad San Ignacio de Loyola*. Recuperado de <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/3538>
- Martínez, A. (24 de mayo de 2012). Incentivos y compensaciones [GoTools]. Recuperado de <http://go-tools.blogspot.com/2012/05/incentivos-y-compensaciones.html>
- Mondragón, B. M. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Movimiento Científico*, 8(1), 98-104.

- Newbold, P., Carlson, W., y Thorne, B. M. (2008). *Estadística para administración y economía*. Madrid, España: Pearson Educación.
- Paredes, R. A. (2018). Compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de trade marketing del distrito de San Borja, 2017. *Universidad Inca Garcilaso de la Vega*. Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2490>
- Pimienta, J. H. (2012). *Metodología de la investigación: Competencias + Aprendizaje + Vida*. México, D.F.: Pearson Educación.
- Polanco, C., y Enrique, Q. (2016). Importancia de la gestión del talento humano en el desarrollo y sostenimiento de la imagen corporativa. Recuperado de <http://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/14197>
- Quispe, R. M. (2018). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka Andahuaylas, Apurímac - 2018* (tesis de pregrado). Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac, Perú.
- Ramos, M. A. (2005). *El compromiso organizacional y su relación con el desempeño docente de los profesores del programa universitario de inglés de la Universidad de Colima* (tesis de posgrado). Universidad Colima, México.
- Robbins, S. P. (1996). *Comportamiento organizacional: Teoría y práctica*. México, D.F.: Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Robbins, S. P., y Coulter, M. (2010). *Administración* (10ª ed.). México, D.F.: Pearson Educación.
- Sabino, C. (1992). *El proceso de investigación*. Caracas, Venezuela: Panapo.
- Salazar, P., y Del Castillo, G. (2017). *Fundamentos básicos de estadística*. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/13720>
- Salvador, F. C., y García, L. E. (2010). Compromiso e inteligencia emocional en mediadores del poder judicial de Oaxaca, Mexico. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 6(2), 375-387.
- Selman, J. (2008). *Liderazgo*. Buenos Aires, Argentina: Pearson Educación.
- Vega, M. J. (2016). *Relación entre las conductas de ciudadanía organizacional y compromiso organizacional en la Dirección Regional de Educación de Ayacucho: 2015* (tesis pregrado). Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, Perú.
- Violán, M. A. (15 de octubre de 2018). Incentivos monetarios para premiar al empleado [El blog de retos para ser directivo]. Recuperado de <https://retos-directivos.eae.es/la-mejor-manera-de-premiar-a-tus-empleados-incentivos-monetarios/>

Werther, W., y Davis, K. (2008). *Administración de personal y recursos humanos* (6ª ed.). México, D.F.: McGraw-Hill.

## **ANEXOS**

### Anexo 1: Matriz de consistencia de la investigación

Título: Programas de incentivos y compromiso organizacional en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, 2019.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b></p> <p>¿Cuál es el grado de relación que existe entre el programa de incentivos y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac, 2019?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>¿Cuál es el grado de relación que existe entre los incentivos económicos y el compromiso afectivo de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac?</p> <p>¿Cuál es el grado de relación que existe entre los incentivos económicos y el compromiso normativo de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac?</p> <p>¿Cuál es el grado de relación que existe entre los incentivos económicos y el compromiso de continuidad de los</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b></p> <p>Determinar la relación entre el programa de incentivos y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac, 2019.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>Determinar la relación entre los incentivos económicos y el compromiso afectivo de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac.</p> <p>Determinar la relación entre los incentivos económicos y el compromiso normativo de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac.</p> <p>Determinar la relación entre los incentivos económicos y el compromiso de continuidad de los trabajadores de la</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b></p> <p>Existe relación positiva entre el programa de incentivos y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac, 2019.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</b></p> <p>Existe relación positiva entre los incentivos económicos y el compromiso afectivo de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac.</p> <p>Existe relación positiva entre los incentivos económicos y el compromiso normativo de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac.</p> <p>Existe relación positiva entre los incentivos económicos y el compromiso de continuidad de los trabajadores de la</p>	<p>Variable 1: Programa de incentivos</p> <p>Dimensiones: D1: Incentivos económicos D2: Incentivos no económicos</p> <p>Variable 2: Compromiso organizacional</p> <p>Dimensiones: D1: Compromiso afectivo D2: Compromiso normativo D3: Compromiso de continuidad</p>

<p>trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac, 2019?</p> <p>¿Cuál es el grado de relación que existe entre los incentivos no económicos y el compromiso efectivo de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac, 2019?</p> <p>¿Cuál es el grado de relación que existe entre los incentivos no económicos y el compromiso normativo de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac, 2019?</p> <p>¿Cuál es el grado de relación que existe entre los incentivos no económicos y el compromiso de continuidad de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac, 2019?</p>	<p>Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac.</p> <p>Determinar la relación entre los incentivos no económicos y el compromiso afectivo de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac.</p> <p>Determinar la relación entre los incentivos no económicos y el compromiso normativo de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac.</p> <p>Determinar la relación entre los incentivos no económicos y el compromiso de continuidad de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac.</p>	<p>Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac.</p> <p>Existe relación positiva entre los incentivos no económicos y el compromiso afectivo de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac.</p> <p>Existe relación positiva entre los incentivos no económicos y el compromiso normativo de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac.</p> <p>Existe relación positiva entre los incentivos no económicos y el compromiso de continuidad de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac.</p>	
MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICA E INSTRUMENTOS	
<p>Enfoque: Cuantitativa.</p> <p>Tipo de estudio: Básica.</p> <p>Método: Deductivo</p> <p>Diseño: No experimental – transeccional.</p> <p>Nivel: Descriptivo - Correlacional</p>	<p>Población: N= 37 Trabajadores.</p> <p>Muestra: n = 37 Trabajadores.</p>	<p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumentos: Cuestionario.</p> <p>Tratamiento estadístico: SPSSV25 y Microsoft Excel 2016.</p>	

## Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

Título: Programas de incentivos y compromiso organizacional en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, 2019”.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>V1: Programa de incentivos</p> <p>Werther y Davis (2008) define que los incentivos “son los objetos, sucesos o condiciones que incitan a la acción. Constituyen una serie de estímulos, no necesariamente financieros en todos los casos, enfocados al logro de determinadas metas”. (p. 368)</p>	<p>El programa de incentivos comprende un conjunto de premios, reconocimientos y otros que son otorgados a los trabajadores por parte de la organización, las cuales son representadas por incentivos económicos y no económicos. A través de estos medios la organización busca cumplir los objetivos que tiene plasmado la organización, estas pueden ser al corto, mediano y largo plazo.</p>	<p>D1: Incentivos económicos: Dessler (2009) indica que los incentivos económicos son “retribuciones económicas que se les paga a los trabajadores cuya producción excede un estándar predeterminado”. (p.472)</p>	<p>I1. Unidades de producción</p> <p>I2. Comisiones</p> <p>I3. Primas por objetivo</p> <p>I4. Bonos</p>
		<p>D2: Incentivos no dinerarios: Werther y Davis (2008) definen que: “Los incentivos no financieros (llamados también no monetarios) sirven para alentar esfuerzos adicionales o dirigidos a un objetivo específico.” (p.378)</p>	<p>I1. Reconocimientos</p> <p>I2. Ascensos</p> <p>I3. Formación y capacitación</p> <p>I4. Ambiente de trabajo</p>
<p>V2: Compromiso organizacional</p> <p>Meyer y Allen (1997) definieron el compromiso organizacional como un estado psicológico que</p>	<p>El compromiso organizacional se conoce como el apoyo y esfuerzo que una persona ejecuta para una institución, aceptando los medios normativos que esta posee; de esta forma el esfuerzo y la disposición del individuo es en beneficio mutuo. Así</p>	<p>D1: Compromiso afectivo Meyer y Allen (1997) define el compromiso afectivo como el deseo de relacionarse y generar lazos emocionales entre las personas dentro de un entorno, con finalidad de lograr satisfacción en las necesidades que tiene un individuo y cumplir sus expectativas (Citado en Hernández et al. 2018).</p>	<p>I1: Pertenencia</p> <p>I2: Identificación.</p> <p>I3: Involucramiento.</p> <p>I4: Lazo emocional.</p>

<p>caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar en la organización o dejarla (citado en Arias et al. 2014).</p>	<p>mismo, consiste en alcanzar satisfacción y no defraudar la confianza que la institución pone en el individuo, en el cumplimiento y logro de planes que tiene la institución.</p>	<p>D2: Compromiso normativo</p> <p>Por su parte, Meyer &amp; Allen (1997) define al compromiso normativo, como el deber que tiene un trabajador con la organización, a consecuencia de beneficios que recibe de parte de la organización, estos pueden estar expresados en mejoras laborales, tratos personales y otros (citado en Hernández et al. 2018).</p>	<p>I1: Normas I2: Obligación. I3: Inversión en las capacitaciones. I4: Valores</p>
		<p>D3: Compromiso de continuidad</p> <p>Por su parte, Meyer &amp; Allen (1997) define que el compromiso de continuidad es el resultado del tiempo invertido y el esfuerzo que una persona realiza por tener continuidad dentro de la organización. Cabe recalcar, que un trabajador podría perder algo que le costó mucho, solo por querer abandonar o cambiar de empleo (Citado en Hernández et al. 2018).</p>	<p>I1: Beneficios laborales I2: Inversión en la institución. I3: Alternativas de trabajo I4: Estabilidad económica</p>

**Anexo 3: Matriz de instrumento de recojo de datos**

TÍTULO: Programas de incentivos y compromiso organizacional en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, 2019”.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	PESO %	N° DE ÍTEMS	ÍTEMS
V1: Programa de incentivos	D1: Incentivos económicos	I1. Unidades de Producción I2. Comisiones I3. Primas por objetivo I4. Bonos	20 %	08	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿La institución me otorga incentivos por el cumplimiento de metas en el menor tiempo?</li> <li>2. ¿La institución me incentiva a cumplir metas y seguir cumpliendo con otras?</li> <li>3. ¿La institución me otorga comisiones por el buen resultado de las metas?</li> <li>4. ¿La institución me otorga comisiones por cada meta lograda?</li> <li>5. ¿La institución me otorga primas por los objetivos logrados?</li> <li>6. ¿Considera usted, que las primas por objetivo que reciben de la institución motivan a ser eficientes en el cumplimiento de sus metas?</li> <li>7. ¿La institución me otorga bonos por los objetivos logrados?</li> <li>8. ¿Los bonos que percibe de parte de la institución cumple con sus expectativas?</li> </ol>

	D2: Incentivos no económicos	I1. Reconocimientos I2. Ascensos I3. Formación y capacitación I4. Ambiente de trabajo	20 %	08	<p>9. ¿La institución reconoce el esfuerzo que realizas al cumplir las metas encomendadas?</p> <p>10. ¿Se siente motivado(a) cuando reconocen su esfuerzo?</p> <p>11. ¿La institución considera los grados académicos y los años de experiencia para asumir cargos?</p> <p>12. ¿La institución promociona ascensos y líneas de carrera?</p> <p>13. ¿La institución me otorga capacitaciones para mejorar mis habilidades y capacidades?</p> <p>14. ¿En este último año, he tenido oportunidades en el trabajo de aprender y de crecer?</p> <p>15. ¿Las instalaciones físicas, materiales de escritorio, limpieza y la ubicación del lugar donde desarrollo mis actividades son adecuadas para ejercer las metas encaminadas por la institución?</p> <p>16. ¿La institución fomenta el compañerismo y la unión entre trabajadores?</p>
V2: Compromiso organizacional	D3: Compromiso afectivo	I9: Pertenencia I10: Identificación. I11: Involucramiento. I12: Lazo emocional.	20 %	08	<p>17. ¿Las actividades más importantes que me suceden guardan relación con lo que sucede en la institución?</p> <p>18. ¿Tengo un fuerte sentido de pertenencia a la institución?</p> <p>19. ¿Siento los problemas de la institución, como si fueran los míos?</p> <p>20. ¿La institución tiene un gran significado personal para mí?</p> <p>21. ¿Me encanta ser participe las actividades que realiza la institución?</p> <p>22. ¿Me siento como parte de la familia de la institución?</p> <p>23. ¿Me siento identificado con esta institución?</p> <p>24. ¿Me siento emocionalmente ligado a la institución?</p>

	D4: Compromiso normativo	I13: Normas. I14: Obligación. I15: Inversión en las capacitaciones. I16: Valores	20%	08	<p>25. ¿Siento que tengo el deber de aportar con la institución?</p> <p>26. ¿Actualmente trabajo en esta empresa más por gusto que por necesidad?</p> <p>27. ¿No dejaría esta institución, aunque tuviera otras oportunidades, porque tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en ella?</p> <p>28. ¿Tengo el deber de cumplir con todo lo encomendado por la institución?</p> <p>29. ¿El beneficio de formación que me brinda la institución es una oportunidad, siento que la inversión que realizan en mí es de mucha ayuda?</p> <p>30. ¿La institución me otorga una especialización adecuada para desempeñarme en el cargo?</p> <p>31. ¿Siento que la institución merece mi lealtad?</p> <p>32. ¿Una de las razones por las que continuó trabajando en esta institución, es porque siento la obligación moral de permanecer en ella?</p>
--	--------------------------------	--	-----	----	--

	D5: Compromiso de continuidad	I17: Beneficios laborales. I18: Inversión en la institución. I19: Alternativas de trabajo. I20: Estabilidad económica	20%	08	<p>33. ¿Siento que la institución me otorga todos los beneficios como para dejarla en estos momentos?</p> <p>34. ¿Siento que realizo mi trabajo de la manera más efectiva sin que esto signifique un costo mayor para la institución financiera?</p> <p>35. ¿Siento que la institución me dio la oportunidad de brindar todo de mí, no había considerado trabajar en otra institución?</p> <p>36. ¿Siento que siempre había esperado un trabajo como el que tengo ahora?</p> <p>37. ¿Siento que tengo todas las habilidades necesarias, como para pensar en buscar otras oportunidades?</p> <p>38. ¿Estoy consciente de las pocas alternativas que hay en el mercado laboral, por eso permanezco en esta institución?</p> <p>39. ¿Si saldría de esta institución en estos momentos, siento que no cubriría con todas mis necesidades?</p> <p>40. ¿Permanecer en la institución actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo?</p>
TOTAL			100%	40 ítems	

#### Anexo 4: Ficha técnica de instrumento de recolección de datos

Autor	BACH. MARIBEL QUISPE ROMÁN	
Título de la investigación	Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes y Comunicaciones Chanka Andahuaylas, Apurímac- 2018.	
Fecha de aplicación	12 de diciembre del 2018	
Técnica	La encuesta	
Instrumento	El cuestionario	
Variables	Dimensiones	Indicadores
V1: Compromiso Organizacional	DIMENSION 1: Compromiso de continuidad	1. Beneficios laborales 2. Inversión en la institución. 3. Alternativas de trabajo 4. Estabilidad económica.
	DIMENSION 2: Compromiso afectivo	5. Pertenencia 6. Involucramiento 7. Identificación 8. Lazo emociona
	DIMENSION 3: Compromiso normativo	9. Obligación 10. Sentimiento de deuda 11. Valores 12. Normas
V2: Satisfacción Laboral	DIMENSION 1: Factores motivacionales	1. Autorrealización 2. Reconocimiento 3. Logro o cumplimiento 4. Responsabilidad 5. Tareas estimulantes 6. Capacitación
	DIMENSION 2: Factores higiénicos	7. Condiciones físicas 8. Status 9. Factores sociales 10. Factores económicos 11. Políticas de la organización 12. Seguridad

Autor	BACH. HOLGER MARIO CAJMA MAMANI	
Título de la investigación	"Los Programas De Incentivos Y La Satisfacción Laboral De Los Colaboradores De La Caja Municipal De Ahorro Y Crédito De Cusco S.A. Agencia Puno-Bellavista Periodo 2012"	
Fecha de aplicación	2016	
Técnica	La encuesta	
Instrumento	El cuestionario	
Variables	Dimensiones	Indicadores
	DIMENSION 1:	
	Programa de incentivos dinerarios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Remuneraciones</li> <li>2. Comisiones</li> <li>3. Repartición de utilidades</li> </ol>
V1: Programas de Incentivos	DIMENSION 2:	
	Programa de incentivos no dinerarios	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Reconocimiento individual</li> <li>5. Ascensos y promociones</li> <li>6. Capacitaciones</li> <li>7. Recreación y esparcimiento</li> <li>8. Línea de carrera</li> <li>9. Ambiente y equipamiento</li> </ol>
V2: Satisfacción Laboral	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nivel de Satisfacción Laboral</li> <li>2. Compromiso</li> <li>3. Esfuerzo</li> </ol>	



**CUESTIONARIO**

Estimado(a) Colaborador(a):

Le agradezco anticipadamente por su colaboración, en aportar su opinión para el trabajo de investigación titulado: “Programas de incentivos y compromiso organizacional en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac, 2019”. Por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial.

Responda las alternativas según corresponda, marcar una “X” en la alternativa de la respuesta que se adecue a su criterio.

Características del encuestado (a):

<i>Edad</i>	18 a 24 años	<input type="checkbox"/>	25 a 28 años	<input type="checkbox"/>	29 a 32 años	<input type="checkbox"/>	de 33 a más	<input type="checkbox"/>		
<i>Género</i>	Femenino	<input type="checkbox"/>	Masculino		<input type="checkbox"/>					
<i>Estado civil</i>	Soltero(a)	<input type="checkbox"/>	Conviviente	<input type="checkbox"/>	Casado(a)	<input type="checkbox"/>	Divorciado(a)	<input type="checkbox"/>		
<i>Grado académico</i>	Técnico(a)	<input type="checkbox"/>	Bachiller	<input type="checkbox"/>	Licenciado(a)	<input type="checkbox"/>	Magister	<input type="checkbox"/>	Doctorado	<input type="checkbox"/>
<i>Años que viene laborando</i>	Menor a 1 año	<input type="checkbox"/>	De 2 a 4 años	<input type="checkbox"/>	De 5 a 7 años	<input type="checkbox"/>	De 8 años a más	<input type="checkbox"/>		
<i>Puesto que ocupa</i>	Operaciones	<input type="checkbox"/>	Analista de crédito	<input type="checkbox"/>	Administrador	<input type="checkbox"/>	Otro.....	<input type="checkbox"/>		

A continuación, se muestra las alternativas que nos ayudaran a responder las preguntas de las siguientes páginas.

1= Totalmente en desacuerdo  
2= En desacuerdo  
3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo  
4= De acuerdo  
5= Totalmente de acuerdo

Para evaluar la variable N° 1 Programa de incentivos, marcar con una “X” en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilice la siguiente escala:

1= Totalmente en desacuerdo    2= En desacuerdo  
 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo  
 4= De acuerdo    5= Totalmente de acuerdo

N°	ÍTEMS	ALTERNATIVAS				
VARIABLE N° 01 PROGRAMA DE INCENTIVOS						
Dimensión N° 01 Incentivos económicos						
1	¿La institución me otorga incentivos por el cumplimiento de metas en el menor tiempo?	1	2	3	4	5
2	¿La institución me incentiva a cumplir metas y seguir cumpliendo con otras?	1	2	3	4	5
3	¿La institución me otorga comisiones por el buen resultado de las metas?	1	2	3	4	5
4	¿La institución me otorga comisiones por cada meta lograda?	1	2	3	4	5
5	¿La institución me otorga primas por los objetivos logrados?	1	2	3	4	5
6	¿Considera usted, que las primas por objetivo que reciben de la institución motivan a ser eficientes en el cumplimiento de sus metas?	1	2	3	4	5
7	¿La institución me otorga bonos por los objetivos logrados?	1	2	3	4	5
8	¿Los bonos que percibe de parte de la institución cumple con sus expectativas?	1	2	3	4	5
Dimensión N° 02 Incentivos no económicos						
9	¿La institución reconoce el esfuerzo que realizas al cumplir las metas encomendadas?	1	2	3	4	5
10	¿Se siente motivado(a) cuando reconocen su esfuerzo?	1	2	3	4	5
11	¿La institución considera los grados académicos y los años de experiencia para asumir cargos?	1	2	3	4	5
12	¿La institución promociona ascensos y líneas de carrera?	1	2	3	4	5
13	¿La institución me otorga capacitaciones para mejorar mis habilidades y capacidades?	1	2	3	4	5
14	¿En este último año, he tenido oportunidades en el trabajo de aprender y de crecer?	1	2	3	4	5
15	¿Las instalaciones físicas, materiales de escritorio, limpieza y la ubicación del lugar donde desarrollo mis actividades son adecuadas para ejercer las metas encaminadas por la institución?	1	2	3	4	5
16	¿La institución fomenta el compañerismo y la unión entre trabajadores?	1	2	3	4	5

Para evaluar la variable N° 2 Compromiso organizacional, marcar con una “X” en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilice la siguiente escala:

1= Muy débil    2= Débil    3= Moderado    4= Fuerte    5= Muy fuerte

VARIABLE N° 02 COMPROMISO ORGANIZACIONAL						
Dimensión N° 01 Compromiso afectivo						
17	¿Las actividades más importantes que me suceden guardan relación con lo que sucede en la institución?	1	2	3	4	5
18	¿Tengo un fuerte sentido de pertenencia a la institución?	1	2	3	4	5
19	¿Siento los problemas de la institución, como si fueran los míos?	1	2	3	4	5
20	¿La institución tiene un gran significado personal para mí?	1	2	3	4	5
21	¿Me encanta ser partícipe las actividades que realiza la institución?	1	2	3	4	5
22	¿Me siento como parte de la familia de la institución?	1	2	3	4	5
23	¿Me siento identificado con esta institución?	1	2	3	4	5
24	¿Me siento emocionalmente ligado a la institución?	1	2	3	4	5
Dimensión N° 02 Compromiso normativo						
25	¿Siento que tengo el deber de aportar con la institución?	1	2	3	4	5
26	¿Actualmente trabajo en esta empresa más por gusto que por necesidad?	1	2	3	4	5
27	¿No dejaría esta institución, aunque tuviera otras oportunidades, porque tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en ella?	1	2	3	4	5
28	¿Tengo el deber de cumplir con todo lo encomendado por la institución?	1	2	3	4	5
29	¿El beneficio de formación que me brinda la institución es una oportunidad, siento que la inversión que realizan en mí es de mucha ayuda?	1	2	3	4	5
30	¿La institución me otorga una especialización adecuada para desempeñarme en el cargo?	1	2	3	4	5
31	¿Siento que la institución merece mi lealtad?	1	2	3	4	5
32	¿Una de las razones por las que continuó trabajando en esta institución, es porque siento la obligación moral de permanecer en ella?	1	2	3	4	5
Dimensión N° 03 Compromiso de continuidad						
33	¿Siento que la institución me otorga todos los beneficios como para dejarla en estos momentos?	1	2	3	4	5
34	¿Siento que realizo mi trabajo de la manera más efectiva sin que esto signifique un costo mayor para la institución financiera?	1	2	3	4	5

1= Muy débil 2= Débil 3= Moderado 4= Fuerte 5= Muy fuerte

35	¿Siento que la institución me dio la oportunidad de brindar todo de mí, no había considerado trabajar en otra institución?	1	2	3	4	5
36	¿Siento que siempre había esperado un trabajo como el que tengo ahora?	1	2	3	4	5
37	¿Siento que tengo todas las habilidades necesarias, como para pensar en buscar otras oportunidades?	1	2	3	4	5
38	¿Estoy consciente de las pocas alternativas que hay en el mercado laboral, por eso permanezco en esta institución?	1	2	3	4	5
39	¿Si saldría de esta institución en estos momentos, siento que no cubriría con todas mis necesidades?	1	2	3	4	5
40	¿Permanecer en la institución actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo?	1	2	3	4	5

*De antemano agradezco su colaboración.*

**Anexo 5: Ficha de validación por criterio de jueces o experto**

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: *Simón José Cama Flores*

Grado Académico: *Magister en Administración*

Fecha: *11.10.2019*

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

.....  
.....  
.....

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

*Revisar la Mstr de Constantes*

.....  
.....

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

*Mejorar las preguntas*

.....

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento Proceder  No Proceder  para su aplicación.

.....  
.....



Sello y Firma del Evaluador

DNI: *74461156*

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: JOHN PETER AGUIRRE LANDA

Grado Académico: MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

Fecha: 25/06/2019

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

Mejorar Redacción de preguntas.

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

Ninguno.

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

Ninguno

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento Proceder  No Proceder  para su aplicación.

UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSE MARIA ARGUEDAS  
M. John Peter Aguirre Landa  
Sello y Firma del Evaluador  
DNI: 10902345

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: *Henry Wilfredo Agreda Cerna*

Grado Académico: *Magister en Administración de la educación*

Fecha: *25 / 06 / 19*

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

*Mejorar redacción de preguntas*

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

*Mejorar algunos indicadores*

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

*Ninguno*

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento Proceder  No Proceder  para su aplicación.

 **MINISTERIO DE EDUCACIÓN**  
**SECRETARÍA NACIONAL DE EVALUACIÓN**  
*Henry Wilfredo Agreda Cerna*  
**DOCENTE**  
**CLAD: 03541**

Sello y Firma del Evaluador

DNI: *1.814.730.62*

## Anexo 6: Carta presentada a la institución solicitando autorización

SOLICITO: AUTORIZACIÓN INSTITUCIÓN PARA  
REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.



SEÑOR: HERBER RIVAS OLARTE

ADMINISTRADOR DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO  
CUSCO – AGENCIA ANDAHUAYLAS

Yo; Jeferson Ccorisapra Quintana, identificado con DNI N° 70422396, con domicilio en Jirón 7 de junio S/N, del Distrito de San Jerónimo, Provincia de Andahuaylas y región de Apurímac. En condición de egresado de la Universidad Nacional José maría Arguedas, me presento ante usted con el debido respeto y expongo.

Que teniendo la necesidad de optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas, y teniendo como requisito para ello presentar un trabajo de tesis, solicito a usted me brinde la autorización y las facilidades para recabar información acerca del personal que labora dentro de la institución que administra; información que es fundamental para el trabajo de investigación titulado "Programas de Incentivos y Compromiso Organizacional en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac, 2019".

### POR LO EXPUESTO:

Agradezco anticipadamente a usted Señor Administrador su gentil comprensión y atención a mi petición.

Andahuaylas, 01 de julio del 2019.

  
.....  
Jeferson Ccorisapra Quintana

DNI N° 70422396

**SOLICITO:** AUTORIZACIÓN DE SU INSTITUCION PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.



**SEÑORA:** ANA CHABELI LLOCCLA ROMÁN

ADMINISTRADORA DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO  
CUSCO – AGENCIA ANDAHUAYLAS

Yo; Jeferson Ccorisapra Quintana, identificado con DNI N° 70422396, con domicilio en Jirón 7 de junio S/N, del Distrito de San Jerónimo, Provincia de Andahuaylas y región de Apurímac. En condición de egresado de la Universidad Nacional José maría Arguedas, me presento ante usted con el debido respeto y expongo.

Que teniendo la necesidad de optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas, y teniendo como requisito para ello presentar un trabajo de tesis, solicito a usted me brinde la autorización y las facilidades para recabar información acerca del personal que labora dentro de la institución que administra; información que es fundamental para el trabajo de investigación titulado "Programas de Incentivos y Compromiso Organizacional en los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, Andahuaylas, Apurímac, 2019".

**POR LO EXPUESTO:**

Agradezco anticipadamente a usted Señora Administradora su gentil comprensión y atención a mi petición.

Andahuaylas, 05 de julio del 2019.

Jeferson Ccorisapra Quintana

DNI N° 70422396

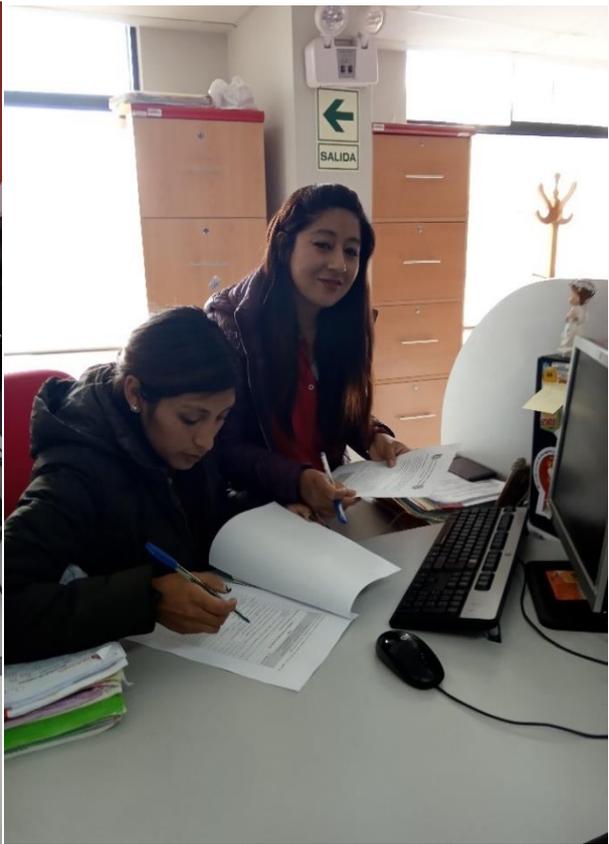
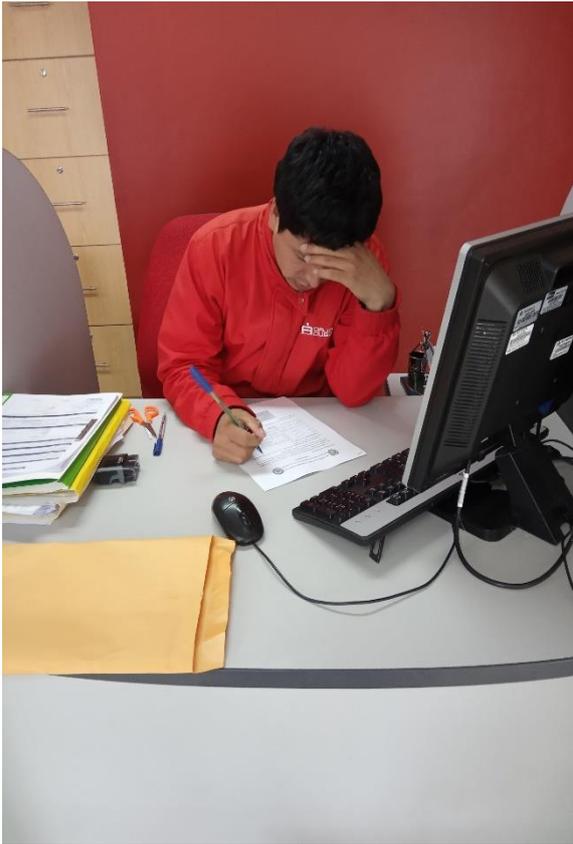
## Anexo 7: Fotografías de la investigación



CMAC – Cusco, Agencia Andahuaylas en Jr. Ramón Castilla 381, Andahuaylas.



CMAC – Cusco, Oficina especial Andahuaylas en Av. El ejército N° 233, Andahuaylas.



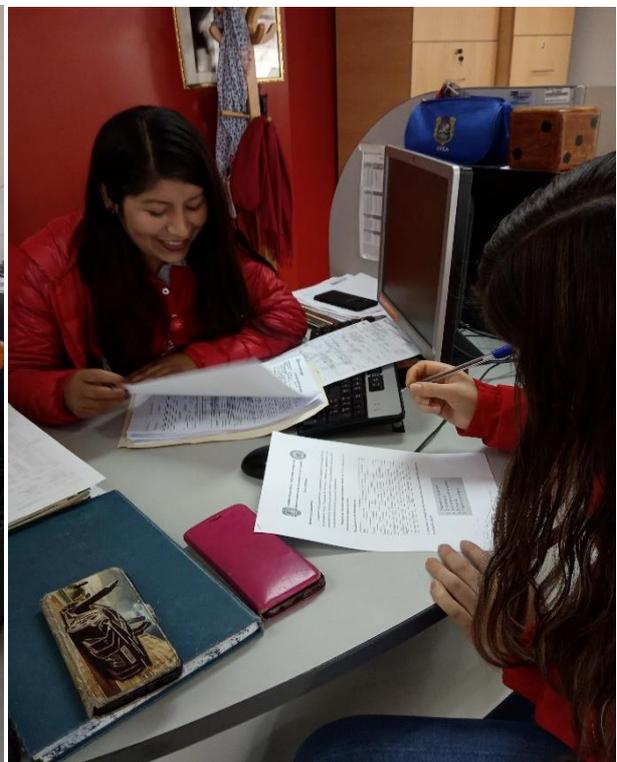
Aplicación de encuestas, Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Agencia Andahuaylas



Aplicación de encuestas, Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Agencia Andahuaylas



Aplicación de encuestas, Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Agencia Andahuaylas



Aplicación de encuestas, Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Agencia Andahuaylas

**Anexo 8: Población**

TRABAJADORES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO S.A. AGENCIA ANDAHUAYLAS		
N°	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO NIVEL
1	APARICIO ZEVALLOS BONNY JENIFER	ANALISTA DE CRÉDITO
2	AREVALO HUAMAN ALICIA	ANALISTA DE CRÉDITO
3	CHIPANA JUARES ISIDRO	ANALISTA DE CRÉDITO
4	DAMIANO ROJAS RONY	ANALISTA DE CRÉDITO
5	ELGUERA TELLO RONALD	ANALISTA DE CRÉDITO
6	GARCIA ARIAS GRACIELA	ANALISTA DE CRÉDITO
7	GUÍA LAGOS YASMINY	ANALISTA DE CRÉDITO
8	JUAREZ QUISPE RUBEN	ANALISTA DE CRÉDITO
9	MAUCAYLLE QUISPE LIDIA MARIBEL	ANALISTA DE CRÉDITO
10	MENDOZA HUAMAN KAREN	ANALISTA DE CRÉDITO
11	MIRANDA QUISPE ALFREDO	ANALISTA DE CRÉDITO
12	PICHIHUA PEREZ EDGAR	ANALISTA DE CRÉDITO
13	QUISPE ESCALANTE YESSINIA EMMA	ANALISTA DE CRÉDITO
14	RIVERA VIVANCA BETHZABE RAQUEL	ANALISTA DE CRÉDITO
15	SISA KACHA DIANA	ANALISTA DE CRÉDITO
16	TITO VELASQUE FREDY MARTIN	ANALISTA DE CRÉDITO
17	AIQUIPA ENCISO CINTHYA	AUXILIAR DE OPERACIONES
18	HERMOSA ESPINOZA YSABEL	AUXILIAR DE OPERACIONES
19	HUAYLLAS YBAÑEZ KATIA CATERINE	AUXILIAR DE OPERACIONES
20	HUERTAS TERNERO MARIA GUADALUPE	AUXILIAR DE OPERACIONES
21	QUITO VALLE ABEL RUDY	AUXILIAR DE OPERACIONES
22	RIVAS OLARTE HERBER	ADMINISTRADOR DE AGENCIA
23	AGRANDA MENDIVIL LUDWIN OSCAR	GESTOR DE COBRANZA
24	RIVERA ALARCON KARIN YUDY	JEFE DE OPERACIONES
24	ROMÁN ARAPA RODOLFO	COORDINADOR DE CRÉDITOS
25	TINTAYA TITO YULIANIT	GESTOR JUDICIAL

TRABAJADORES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO S.A. AGENCIA AV. MARTINELLY		
1	CCORIMANYA CUARESMA ORLANDO	ANALISTA DE CRÉDITO
2	HUARCAYA MORENO ROSA LUZ	ANALISTA DE CRÉDITO
3	LOBATON PERALTA LIZ YESICA	ANALISTA DE CRÉDITO
4	NAVARRO HUAMAN THALIA LESLIE	ANALISTA DE CRÉDITO
5	NIETO ROJAS RODIN	ANALISTA DE CRÉDITO
6	NIEVE OSCCO ALFONSO	ANALISTA DE CRÉDITO
7	TOLEDO GUZMAN JANETH KARLA	ANALISTA DE CRÉDITO
8	AREVALO VASQUEZ AMANDA	AUXILIAR DE OPERACIONES
9	JUAREZ CARRION SALOME	AUXILIAR DE OPERACIONES
10	LLOCLLA ROMAN CHABELI ANA	ADMINISTRADORA DE OFICINA
11	VEGA LOAYZA JANS ROGER	ANALISTA DE CRÉDITO
12	VILCHEZ CARRION FREDY	ANALISTA DE CRÉDITO

Anexo 9: Base de datos de las encuestas realizadas

Nº	Características del encuestado						Programa de Incentivos										Compromiso Organizacional																																
	EDAD	GENERO	ESTADO CIVIL	GRADO ACADEMICO	AÑOS LABORANDO	PUESTO QUE OCUPA	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40			
E1	3	1	1	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	2	5	2	3	4			
E2	3	2	1	2	1	2	4	4	5	4	2	3	3	4	4	5	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
E3	4	2	1	2	2	1	1	5	5	5	5	4	5	3	3	3	4	4	4	1	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5			
E4	3	1	2	3	3	2	4	5	5	4	4	4	5	5	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	
E5	2	1	2	1	3	1	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	
E6	2	2	2	2	1	1	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	5	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	5	2	2	1			
E7	2	1	1	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3		
E8	2	1	2	1	2	1	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	5	1	5		
E9	2	1	1	2	1	1	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	2	3	2	4	2	2	3	2	2	4	2	2	3				
E10	4	2	2	3	4	3	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	3	2	4	4	3	4	3	2	3				
E11	4	1	1	3	4	1	1	3	4	4	4	3	4	4	2	3	1	2	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
E12	2	1	1	3	2	1	4	4	4	3	1	5	4	4	3	3	2	2	2	3	5	4	3	3	2	2	4	4	4	3	3	3	2	4	3	2	2	2	4	3	4	3	2	5	5	5			
E13	4	2	1	3	2	2	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	2	4			
E14	3	1	2	3	3	2	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
E15	2	1	2	3	2	2	5	5	5	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2		
E16	2	2	3	3	1	2	5	5	5	3	4	4	3	3	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	3	2	3			
E17	2	1	1	3	2	2	5	4	5	5	2	2	5	4	3	4	4	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3		
E18	3	2	2	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	
E19	3	2	3	3	2	2	4	4	5	5	2	4	5	5	4	4	1	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	5	3	3	3			
E20	2	2	1	2	1	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4		
E21	3	1	2	3	1	2	5	3	5	5	3	3	3	3	5	5	4	5	3	4	5	3	3	3	4	5	3	3	4	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	5	4	5	3	5	3	5		
E22	4	1	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	5	4	3	3	
E23	4	1	1	3	3	2	4	4	5	5	4	5	5	3	5	5	3	5	2	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4		
E24	3	2	3	3	3	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	1	1		
E25	2	1	1	2	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E26	2	1	1	2	2	2	1	1	5	5	3	4	4	4	4	4	2	5	5	4	3	2	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	
E27	3	2	2	3	2	2	5	3	2	3	3	3	3	3	5	5	4	5	3	4	4	5	3	3	4	5	3	5	3	5	3	5	4	3	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	3	5	3	5	
E28	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	3		
E29	3	2	3	3	3	2	5	3	5	5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	5	3	3	4	3	4	3	5	5	4	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	5	4	3	3	2		
E30	2	1	2	2	2	1	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	5	5	3	3	5	5	3	5	3	3	3	5	5	5	4	3	3	3	2	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5		
E31	2	2	1	2	2	2	4	4	5	4	2	4	3	3	4	4	1	5	5	4	3	1	2	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	5	3	3	3		
E32	3	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	2	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	2	5	2	3	4
E33	3	2	2	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	2	5	2	3	4			
E34	3	1	2	3	2	2	5	4	5	2	2	5	4	3	4	4	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3		
E35	2	2	1	2	1	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	1	1	5	4	4	5	4	3	3	4	4	5	5	4	4				
E36	2	1	2	3	2	2	4	4	5	4	2	4	3	3	4	4	1	5	5	4	3	1	2	3	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	5	3	3	3			
E37	2	2	1	2	1	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	2	3	4	4	3	2	3	4	



Universidad Nacional José María Arguedas

Identidad y Excelencia para el Trabajo Productivo y el Desarrollo



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ANEXO 33

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, Jeteron Conisapra Quintana.....

Identificado (a) con DNI N° 70422396 de la Escuela Profesional de: Administración

de empresas..... Declaro bajo juramento que el Proyecto de Investigación Tesis Titulado:

Programas de incentivos y compromiso organizacional en los  
trabajadores de la Caja Municipal de ahorro y crédito Casca,  
Andahuaylas, Apurímac, 2019.....

Es auténtico y no vulnera los derechos de autor. Además, su contenido es de entera responsabilidad del autor (es) del proyecto, quedando la UNAJMA exenta de toda responsabilidad en caso de atentar contra la Ley de propiedad intelectual y derechos de autor.

San Jerónimo, 03 de Octubre de 2019.....

N° DNI: 70422396  
E-MAIL: foca199610@gmail.com  
N° CELULAR: 945957163