



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Ética profesional como factor condicionante en la prevención del fraude en estratos laborales de Compartamos Financiera Agencia San Juan de Miraflores

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Huillca Meza, Noemi Janeth (ORCID: 0000-0002-8923-4510)

Ricardo Moreno, Maricielo (ORCID: 0000-0002-2707-2528)

ASESOR:

Dr. Illa Sihuincha, Godofredo (ORCID: 0000-0003-4630-6921)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

Lima – Perú

2020

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mis padres por el apoyo constante. A mi esposo e hijo por ser uno de mis mayores motivaciones.

Noemi

A mis padres y esposo por ser un gran soporte. A mi hijo por ser mi mayor motivación para salir adelante.

Maricielo

Agradecimiento

Agradecer a Dios por iluminar cada momento de nuestra vida, a nuestro asesor por el apoyo constante, por brindarnos las herramientas necesarias, para elaborar nuestra investigación.

Noemi

Agradecer a nuestro creador porque a pesar de todas las adversidades nos está permitiendo elaborar nuestra investigación, a nuestro asesor por el apoyo constante.

Maricielo

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	17
3.1 Tipo y diseño de investigación	17
3.2 Variables y operacionalización	17
3.3 Población, muestra, muestro, unidad de análisis	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5 Procedimientos	20
3.6 Método de análisis de datos	20
3.7 Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	39
ANEXOS	44

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Análisis descriptivo para la variable ética profesional	21
Tabla 2. Análisis descriptivo para la dimensión beneficencia	22
Tabla 3. Análisis descriptivo para la dimensión autonomía	23
Tabla 4. Análisis descriptivo para la dimensión justicia	24
Tabla 5. Prueba de normalidad	25
Tabla 6. Tabla cruzada de Ética profesional y principio de beneficencia	26
Tabla 7. Prueba de Chi cuadrado ética profesional y principio de beneficencia	26
Tabla 8. Medidas simétricas ética profesional y principio de beneficencia	26
Tabla 9. Tabla cruzada de ética profesional y principio de autonomía	27
Tabla 10. Prueba de chi-cuadrado de ética profesional y principio de autonomía	27
Tabla 11. Medidas simétricas de ética profesional y principio de autonomía	27
Tabla 12. Tabla cruzada de Ética profesional y principio de justicia	28
Tabla 13. Prueba de chi-cuadrado de ética profesional y principio de justicia	28
Tabla 14. Medidas simétricas de ética profesional y principio de justicia	28

Índice de figuras

	Pág.
Gráfico 1 Niveles de la variable ética profesional.	21
Gráfico 2 Nivel de la dimensión beneficencia.	22
Gráfico 3 Nivel de la dimensión autonomía.	23
Gráfico 4 Nivel de la dimensión justicia.	24

Resumen

Acerca de este trabajo de investigación cuyo propósito fue determinar de qué manera la ética profesional es un factor condicionante en la prevención del fraude en estratos laborales de Compartamos Financiera. Para darle sustento teórico a esta investigación se citó la teoría de Rodríguez (2015), quien defiende la ética profesional desde tres principios fundamentales. Para el desarrollo de este trabajo se elaboró una investigación de tipo básica, que describiera los hechos, sin necesidad de alterar los resultados, teniendo un enfoque cuantitativo. Para tal efecto se empleó una población censal compuesta por 60 colaboradores, aplicándoles una encuesta mediante un cuestionario de 30 preguntas. El cuestionario fue sometido al estadístico Alpha de Cronbach, optando el valor de 0.908, mostrando con ello un alto nivel de fiabilidad. Por su parte, los cuestionarios fueron validados y aprobados por la Mg. Diana Huamán Cajaleón y el Mg. Luis Augusto Flores Bolívar. Los resultados estadísticos mostraron que luego de aplicar Chi Cuadrado de Pearson, cuyos resultados se visualizan en la tabla 07 con un valor de 17,197 con cuatro grados de libertad demostraron asociación entre la variable ética profesional con las dimensiones beneficencia, autonomía y justicia. Con valores de significancia asintótica menores a 0.05, lo que permitió aceptar ampliamente las hipótesis del investigador en todos los casos.

Palabras claves. Ética profesional, beneficencia, autonomía, justicia.

Abstract

About this research work whose purpose was to determine how professional ethics is a conditioning factor in the prevention of fraud in the work strata of Compartamos Financiera. To give theoretical support to this research, Rodríguez's theory (2015) was cited, who defends professional ethics from three fundamental principles. For the development of this work, a basic research was carried out, which described the facts, without having to alter the results, taking a quantitative approach. For this purpose, a census population made up of 60 collaborators was used, applying a survey through a 30-question questionnaire. The questionnaire was submitted to Cronbach's Alpha statistic, choosing the value of 0.908, thereby showing a high level of reliability. For their part, the questionnaires were validated and approved by Mg. Diana Huamán Cajaleón and Mg. Luis Augusto Flores Bolívar. The statistical results showed that after applying Pearson's Chi Square, the results of which are displayed in Table 07 with a value of 17,197 with four degrees of freedom, they showed an association between the professional ethics variable with the dimensions of beneficence, autonomy and justice. With asymptotic significance values less than 0.05, which allowed the investigator's hypotheses to be widely accepted in all cases.

Keywords. Professional ethics, charity, autonomy, justice.

I. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones en la actualidad no solamente buscan profesionales con talento y competencias que les apoyen en cumplir con los objetivos organizacionales, sino también la tendencia es que los profesionales también traigan como parte de su paquete de competencias aquellas referidas a los valores éticos profesionales. Al respecto, Rodríguez (2015), asegura que el ser humano adquiere a través de su vida valores que rigen su existencia y se constituye en la capacidad para distinguir si algo es correcto o no (p. 28). Para Agulló (2012), la ética es una disciplina filosófica que evalúa la moral en cuanto a su proceder, por consecuencia no puede existir una sin la existencia de la otra (p. 23). Mientras para Martínez (2018), la ética comprende el conjunto de normas deontológicas que regulan las acciones, desempeño y actividades laborales, estas normas deben ser empleadas por un grupo de personas, considerando el respeto hacia sus compañeros y supervisores; en otras palabras, la ética establece ciertos lineamientos en relación a los valores, la moral y la conducta de las personas (p. 5).

A nivel internacional, la historia nos narra grandes fraudes a nivel mundial, tenemos el caso de Enron, Parmalat, WorldCom, Xerox, todas estas empresas presentaron el mismo denominador quiebra por fraudes millonarios; a raíz de estos casos, donde se puso en evidencia que la ética profesional no depende de un estrato social ni económico sino de la fortaleza moral de las personas que no se dejan tentar por la corrupción que conlleva al fraude (Díaz, 2010). En Malasia, se han desarrollado varias herramientas de predicción de fraude, para detectar esa mala práctica en los estados financieros provocado por la manipulación de ganancias, todo ello relacionados a la falta de ética profesional (Mohamad y Azlina, 2016). En Estados Unidos en la empresa Tesco, producto de falta de ética profesional resultó en un fraude que hizo perder a la empresa 263 millones, ello ocurrió en el lapso de varios años (Kukreja & Gupta, 2016).

El promedio de pérdida económica en empresas españolas, por temas de falta de ética profesional terminan en fraudes, que ascienden a 145,000 dólares y el tiempo promedio de ocurrencia es de 18 meses (Bausá, 2016). En México, los ataques cibernéticos al sistema financiero trajeron mucha desgracia financiera,

dichos ataques vulneran la seguridad financiera, la economía y la confiabilidad de la información bancaria (Comisión Nacional Bancaria y Valores, 2019). Coincidentemente en Colombia, el 80% de las compañías colombianas son víctimas de prácticas deshonestas de sus propios colaboradores existiendo mayor frecuencia en las áreas operativas (Echevarría, 2018).

A nivel nacional. en el Perú también se dan casos como los mencionados y relacionados a la ética profesional y ello viene desde décadas atrás. Recientemente en el sector se descubrieron millonarios arreglos corruptos con la multinacional Odebrecht, OAS, además de los arreglos bajo la mesa de los gobiernos regionales con los proveedores y el famoso diezmo, a la actualidad se han reportado 37 casos de corrupción en estos espacios (Enco, 2018). En empresas peruanas, la agencia Ernst & Young (EY), realizó una investigación concluyendo que empresas peruanas fueron víctimas de fraude de su propio personal en asociación con personal externo en poco más del 50% de ellas, la misma empresa afirma que en cinco años las pérdidas en las empresas alcanzan a cifras entre 50,000 a 100,000 dólares por caso (Diario Perú 21, 2014).

En Compartamos Financiera de la Agencia San Juan de Miraflores, la situación con la ética profesional no ha sido distinta a lo descrito y anualmente ocurren una serie de fraudes relacionados al tema financiero donde se encuentran involucrados el personal operativo y de campo en asociación con los usuarios que solicitan el préstamo. En Compartamos Financiera de la Agencia San Juan de Miraflores, en los últimos seis meses del año 2019, se han identificado fraudes a la empresa relacionados a falsificación de firmas, tomar dinero de los grupos de personas que se les hace el préstamo, pago irregular de cuota de cliente en mora, fraude en temas administrativos y préstamo de clientes a colaborador. Todo ello totalmente relacionado a la falta de ética profesional de las personas involucradas que cuando se ven descubiertas o están cerca de hacerlo, renuncian o simplemente abandonan el trabajo.

En función a lo mencionado esta investigación se justifica porque se propone hallar la asociación de la ética profesional de los colaboradores de Compartamos Financiera de la Agencia San Juan de Miraflores con los fraudes ocasiones en 2019 y que afectaron financieramente a la empresa. En tal sentido, se dará un sustento teórico a esta investigación sobre ética profesional. Además, también se constituye

en un llamado a la reflexión tanto de quienes dirigen esta organización como para los empleados que están propensos a cometer este tipo de faltas, previniendo de esta manera las pérdidas económicas para la organización en casos de actos de fraude similares que se han suscitado en el período 2019. Del mismo modo, esta investigación se constituye en un precedente para que a partir de ello se realicen nuevas investigaciones sobre el tema.

De acuerdo a ello, la problemática se esquematiza con la siguiente interrogante ¿De qué manera la ética profesional es un factor condicionante en la prevención del fraude en estratos laborales de Compartamos Financiera? Los problemas específicos son a) ¿De qué manera el principio de beneficencia de la ética profesional es un factor condicionante en la prevención del fraude en estratos laborales?; b) ¿De qué manera el principio de autonomía de la ética profesional es un factor condicionante en la prevención del fraude en estratos laborales?; c) ¿De qué manera el principio de justicia de la ética profesional es un factor condicionante en la prevención del fraude en estratos laborales?

También se consideró el siguiente objetivo, determinar de qué manera la ética profesional es un factor condicionante en la prevención del fraude en estratos laborales de Compartamos Financiera. Los objetivos específicos se plantearon de la siguiente manera a) Determinar de qué manera el principio de beneficencia de la ética profesional es un factor condicionante en la prevención del fraude en estratos laborales; b) Determinar de qué manera el principio de autonomía de la ética profesional es un factor condicionante en la prevención del fraude en estratos laborales; c) Determinar de qué manera el principio de justicia de la ética profesional es un factor condicionante en la prevención del fraude en estratos laborales.

Como estudio de hipótesis se plantearon de la siguiente manera, la hipótesis general fue, la ética profesional es un factor condicionante en la prevención del fraude en estratos laborales de Compartamos Financiera. Las hipótesis específicas son a) El principio de beneficencia de la ética profesional es un factor condicionante en la prevención del fraude en estratos laborales; b) El principio de autonomía de la ética profesional es un factor condicionante en la prevención del fraude en estratos laborales. c) El principio de justicia de la ética profesional es un factor condicionante en la prevención del fraude en estratos laborales.

II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a los antecedentes nacionales y sus aportes en relación a la ética profesional, se puede referir las apreciaciones de Casas (2020), quien elaboró una investigación denominada *“Ética Profesional y Responsabilidad Social en el Desarrollo de las Competencias Docentes en la Red 25, Ugel 15 -Huarochirí 2019”*, para obtener el grado de Doctora en gestión pública y gobernabilidad en la Universidad César Vallejo. Cuyo objetivo fue encontrar la relación entre las variables en estudio. El método que aplicó fue hipotético deductivo, de nivel correlacional causal, de diseño no experimental y de corte transversal. La población la conformó 250 docentes y de muestra fueron 90 docentes. En cuanto a las teorías que cita el autor sobre la ética profesional, se tiene a Hirsh (2003), quien afirma que la ética integra tres valores: la autonomía, la responsabilidad y la competencia profesional y sobre la responsabilidad social cita a Chiavenato (2007), quien define a la responsabilidad social como la obligación gerencial de asumir un compromiso con el bienestar de la sociedad y de la propia organización. Los resultados reportados mencionan que el 59% de los docentes clasifica de nivel alto la ética profesional. Las competencias cognitivas las clasifica en 90% de nivel alto, competencias sociales en 80% nivel alto, competencias éticas 84% nivel alto y competencias afectivo – emocionales 64% nivel alto. En cuanto a los resultados inferenciales, se mostró que el estadístico del Chi cuadrado fue de $258.692 \geq 9.4877$ y la Sig. (bilateral) = $0.690 > 0.05$. Por lo que concluyen que existe relación entre la ética profesional y la responsabilidad social, ello queda demostrado en la Sig. (bilateral) = 0.00 , es decir es menor al alfa de 0.05 . El aporte de esta investigación al presente estudio es que se pudo comparar sus resultados inferenciales con los alcanzados en esta investigación.

Así mismo, Maestra (2019) elaboró una investigación denominada *“Ética profesional y compromiso institucional en docentes de las universidades de Apurímac y Cusco, 2017-2018”*, para obtener el grado académico de Doctora en Educación en la Universidad César Vallejo. El objetivo de esta investigación fue encontrar el grado de relación entre la ética profesional y el compromiso institucional. Para tal efecto, empleó un enfoque de investigación cuantitativo, básico y descriptivo correlacional. La población estuvo conformada por 655 docentes de diferentes facultades de la universidad en estudio. Al respecto, cita a

sus teóricos Barraza, Casanova y García (2005), para definir la ética profesional quienes afirman que el profesional debe propugnar el Principio de solidaridad dentro de sus valores éticos, pues afirma que tenemos la obligación moral de promover el bienestar de todos los seres humanos y no solo el propio. Así mismo, para la variable compromiso institucional cita a Davis y Newstrom (2000), quienes la definen como el nivel en el un colaborador se identifica con la organización donde labora y además está motivado a seguir participando en ella. Los resultados reportados en esta investigación fueron: el 52.4% de los colaboradores afirman que la ética profesional en la institución es regular, pero existe un 28.6% que afirma que es deficiente. Los resultados inferenciales muestran que el estadístico de Chi cuadrado fue de $25.455 \geq 9.4877$ y la Sig. (bilateral) = $0.000 \leq 0.05$. Por lo que el autor concluyó que la ética profesional está directamente relacionada con el compromiso institucional, lo que sugiere que los profesionales comprometidos y responsables tendrán más tendencia a ejercer sus funciones sujetas a las normas éticas y reglamentos que exigen las políticas de la organización y el ejercicio de la profesión. Esta investigación aporta a nuestro informe con respecto a sus resultados, los cuales siendo de la misma variable permitirá hacer comparaciones que se reportarán en este estudio.

También se cita la investigación de Guillén (2018), quien elaboró una investigación denominada: *“La conducta ética y el ejercicio funcional de los jueces en el Distrito judicial de Lima – 2017”*, quien realizó la investigación para obtener el título profesional de abogado en la Universidad César Vallejo. El objetivo de esta investigación fue establecer la relación entre las variables en cuestión. El autor citó como sustento teórico para la conducta ética entre varios autores a Rojas (2012), quien manifiesta que el hombre no nace ético, sino que se forma mediante el aprendizaje que experimenta en la educación, ello también se relaciona con las experiencias que adquiere a través del tiempo. Por otro lado, también cita a Tovar (2008) quien manifiesta que la ética es la manera de vivir del hombre con su entorno, la cual ha sido moldeada con su interacción y experiencia con otros actores y que rigen su comportamiento con la sociedad. Para el ejercicio funcional cita a Sierra (2007), el autor menciona que la ética dentro del ejercicio de la función del juez está regida por principios que guardan el bienestar de la sociedad y del propio ejercicio de sus funciones. En cuanto a la metodología empleada en esta

investigación, esta fue de enfoque cuantitativo y de alcance correlacional. En cuanto a la población fue infinita y se calculó una muestra de 96 sujetos de estudio. Los resultados inferenciales resaltan que existe correlación entre la variable conducta ética y ejercicio funcional ello se corrobora con los resultados del estadístico de Pearson cuyo valor fue de 0.986 y la Sig. (bilateral) = 0.000 \leq 0.05. En la hipótesis específica que relaciona la variable Funciones de los jueces con los principios éticos correlación de Pearson fue de 0.963 y la Sig. (bilateral) = 0.000 \leq 0.05. Entre el ejercicio funcional y la vocación de servicio los valores son de 0.977 en Pearson y la Sig. (bilateral) = 0.000 \leq 0.05. por lo que concluye que existe relación entre conducta ética y el ejercicio funcional de los jueces. Por lo cual que existe relación entre las variables en estudio. Al respecto, se puede mencionar que el aporte de esta investigación fue que sus resultados inferenciales se pudieron contrastar con los resultados obtenidos en nuestra investigación.

Del mismo modo, se cita a Hormaza (2018), quien elaboró una investigación sobre la *“Ética empresarial y promoción comercial en ferias internacionales de moda en Lima entre los años, 2014 al 2017”*, con la intención de optar por el título de licenciada en negocios internacionales en la Universidad César Vallejo. El objetivo fue hallar la relación entre ética empresarial y promoción comercial. La metodología para esta investigación fue cuantitativa y correlacional. en cuanto a la población esta fue de 59 empresas y una muestra de 32 empresas. La autora se basó en la teoría de Velásquez (2012) para definir la ética profesional, quien afirma que la ética en los negocios es de tipo aplicada y consiste en distinguir lo bueno de lo malo y actuar bajo esos parámetros según elijamos, cumpliendo con lo que se ofrece como producto o servicio sin perjudicar al cliente o darle aquello que no fue lo convenido. En lo que respecta a la promoción comercial cita a Minervini (2014), quien asura que la comunicación y la promoción comercial son las dos herramientas que emplea la empresa para darse a conocer al mercado y alcanzar sus objetivos y a partir de allí generar más negocios. Los resultados inferenciales expresan que la ética empresarial se relaciona con la promoción comercial y se puede apreciar en los resultados de la prueba de Correlación de Pearson que nos indica que es de 0.556 con una Sig. (bilateral) = 0.001 inferior al alfa de 0.05. Lo que permitió concluir la existencia de una relación entre las variables en estudio. Del mismo modo, el

aporte de esta investigación permitió hacer comparaciones con los resultados de nuestra investigación.

El anterior planteamiento es ampliamente explicado por Vera (2015), en su investigación: *“Impacto del desarrollo de la asignatura de ética y deontología policial en la formación de la conciencia profesional en los estudiantes de la Escuela Técnica Superior de la Policía Nacional del Perú sede Chiclayo - 2014”*, para obtener el grado de Doctor en Ciencias de la Educación en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Cuyo objetivo fue determinar el impacto del desarrollo de la asignatura de Ética y Deontología Policial en la formación de la conciencia profesional en los estudiantes. La población y muestra que participó en esta investigación fue 190 estudiantes. Para la variable ética, citaron a Barrios (2014), quien afirma que la obligación ética común es una obligación profesional que debe ejercer las personas que laboran en una organización. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, descriptivo, no experimental y correlacional. Los resultados reportados por el autor indican que el 78% de los estudiantes están de acuerdo con la enseñanza de la ética profesional en las aulas, aspecto que demuestra que la tendencia en este estudio es que se tengan bien claras qué es lo que se deben hacer en cuando se presenten casos donde la ética profesional se pone a prueba. En los resultados inferenciales se muestra que el valor de Chi cuadrado de Pearson es de 115.00 X^2 , con grados de libertad de 6 y la Sig. (bilateral) = 0.000. Razón por la cual concluye que el Impacto del desarrollo de la asignatura de Ética y Deontología Policial es significativa en la formación de la conciencia profesional en los estudiantes de la Escuela Técnica Superior de la Policía Nacional del Perú. En tal sentido, esta investigación fue útil para poder hacer comparaciones con los resultados obtenidos por la presente investigación.

Para el ámbito internacional se presenta la investigación de Hadiya (2019), quien realizó una investigación denominada *“Ética profesional entre docentes universitarios en relación con la inteligencia social”*. El objetivo fue hallar la correlación entre la ética profesional y la inteligencia social. La metodología empleada fue básica, cuantitativa, descriptiva y correlacional. Parte de la teoría sobre la ética profesional que presenta el autor es el pensamiento de Campbell (2008), quien afirma que en el ámbito educativo el maestro es el arquitecto de la sociedad, es decir de las personas que tiene a su cargo para la enseñanza. En lo

que respecta a inteligencia social cita a Albrecht (2005), quien definió la Inteligencia Social como la capacidad de llevarse bien con los demás, sobre poniendo a veces a las necesidades propias, es la actitud generosa y el conjunto de prácticas y habilidades para interactuar exitosamente con los demás. En tal sentido, el desarrollo profesional con valores éticos depende en gran parte del maestro. La población y muestra fue de 200 profesores universitarios. Los resultados reportados de la investigación indican que la mediana fue de 68.13 para un Sig (Bilateral) = 0.05. este resultado nos dice que no hay diferencia significativa entre la ética profesional de profesores universitarios masculinos y femeninos, razón por la cual se aceptó la hipótesis nula. En tal sentido, se concluyó que existe una correlación directa entre ética profesional e inteligencia social de los profesores universitarios, lo que significa que más profesional ética, mayor será la inteligencia social y el vicio viceversa. Aspecto que permitió contrastar dichos valores estadísticos con los resultados de esta investigación.

Por otro lado, se tiene la investigación de Castro y Plata (2018), quienes escribieron una investigación sobre "*Impacto de los valores éticos y el trabajo en equipo en la efectividad de los Proyectos de Inversión en el Sector de la Energía Eléctrica en Colombia*". obtenido El objetivo fue establecer el impacto de los valores éticos y el trabajo en equipo en la efectividad de la gestión de los proyectos de inversión, en el sector de la energía eléctrica en Colombia. La metodología empleada fue cuantitativa y correlacional. El autor que presentó como sustento teórico de los valores éticos refiere que un comportamiento honesto es un comportamiento sin intereses ocultos, la confianza se refiere a la esperanza que se tiene en algo o alguien y el respeto como el reconocimiento público a la valía de una persona (Project Management Institute, 2006). Por su parte, también cita a Ariza-Aguilera (2015), para definir al trabajo en equipo, donde lo define como la disposición a colaborar entre las personas que integran el equipo y una férrea voluntad por apoyar las decisiones que se toman, así también la libertad de intercambiar información entre ellos con la intención de alcanzar objetivos comunes. Los resultados reportados fueron que dentro de los valores presentados a los colaboradores los que más porcentaje de importancia le dan es la responsabilidad y trabajo en equipo con una media de 4.51, Respeto con 4.49 y honestidad con una media de 4.46, seguido de la confianza con 4.37 y el más bajo

representado por la efectividad con una media de 4.03. En cuanto a los resultados inferenciales muestra que la honestidad tiene una correlación de Pearson de 0.81 y la Sig. (Bilateral) = 0.000. Así también, la correlación de Pearson entre logro de compromiso y la efectividad fue de 0.95 y la Sig. (Bilateral) = 0.000. La correlación de Pearson de Justicia fue de 1.00. Finalmente, también presenta la relación entre el respeto y la efectividad alcanzado un valor de Correlación de Pearson de 0.91 con una Sig. (Bilateral) = 0.000. La conclusión general permitió identificar que se estableció el impacto de los valores éticos y el trabajo en equipo en la efectividad de la gestión de los proyectos de inversión, en el sector de la energía eléctrica en Colombia. Los resultados fueron importantes para hacer comparaciones al final de la investigación.

En esa misma línea se tiene a Carreño (2018), quien elaboró una tesis sobre “Los Valores Organizacionales y su incidencia en la Cultura Organizacional Caso: Papelera Nacional S.A”, para optar por el grado de Magister en Dirección del Talento Humano en la Universidad Espíritu Santo de Ecuador. El objetivo de la investigación fue encontrar la relación entre los valores organizacionales y la cultura organizacional en el caso de la empresa en mención. Para tal efecto, empleó una metodología de enfoque cuantitativo, correlacional y transversal. La autora se basa en la teoría en los estudios realizados por Angelucci, Da Silva, Juárez, Serrano, Lezama y Moreno (2009), quienes afirman que los valores son susceptibles de ser estudiados desde la perspectiva de la jerarquización y como distintos valores. Así también muestra el modelo de Schwartz (1990), quien manifiesta que existe una jerarquización de valores, los cuales se constituyen en 10 dentro de los que destaca la seguridad en las distintas relaciones que se entablan con las personas y consigo mismo. Para el estudio se encuestaron a 230 colaboradores. Los resultados encontrados en esta investigación se relacionan con los valores que se generan en la organización los cuales están relacionados a la cultura organizacional donde la cultura de tipo clan es la más predominante, donde se comparten experiencias, existe compañerismo y los colaboradores demuestran autodesarrollo e innovación en los procesos, ello se demuestra en el valor del estadístico de Rho de Spearman que muestra una correlación de 0.157 y una Sig. (Bilateral) 0.018. El autor concluye que en el estudio se identificaron los factores que impiden la implementación de los nuevos valores en la cultura organizacional y que además de que los nuevos

colaboradores se integran con sus propios valores a la empresa, se espera que se adecuen a la cultura organizacional de la empresa, esta responsabilidad es un trabajo de la misma organización.

En cuanto al desarrollo de la teoría de la ética profesional se tiene a Rodríguez (2015), la ética profesional tiene como finalidad poder regular las acciones y conducta de las personas dentro del marco profesional que desempeñan. Haciendo hincapié en la ética aplicada como una parte muy específica de la realidad. Esta ética profesional está comprendida por un conjunto de valores, responsabilidades, deberes, derechos y obligaciones desde el punto de vista moral; que son el resultado de las diferentes normativas legales, políticas y entre otras obligaciones específicas que colocan de manifiesto el hacer desde la proyección del bien común (p. 23). Para Martínez (2018), la ética comprende el conjunto de normas deontológicas que regulan las acciones, desempeño y actividades laborales, estas normas deben ser empleadas por un grupo de personas, considerando el respeto hacia sus compañeros y supervisores; en otras palabras, la ética establece ciertos lineamientos en relación a los valores, la moral y la conducta de las personas (p. 5).

Sin embargo, Hernández, Losada y Orozco (2019), mencionan que la ética profesional se va definiendo a medida que se desarrolla las actitudes profesionales con el tiempo de ejercicio de la profesión (p. 56). La ética como una disciplina que estudia la conducta del ser humano, tiene sus fundamentos en el problema del bien o del mal, albergando la felicidad del hombre como propósito final comprendiendo que es un ser racional que actúa con libertad. Es en el ser humano donde se hace presente cuatro elementos esenciales que determinan las acciones éticas, tales como, la razón, la libertad, el deber y la voluntad (Barquero, 2003, p. 35). Las dimensiones de la ética profesional se refieren al principio de beneficencia, la autonomía y la justicia, dado los principios de la destacada de los tres principios los beneficios, la autonomía y justicia (Rodríguez, 2015, p.29).

Primera dimensión. *Principio de beneficencia*. Obliga al profesional a buscar el bien de sus clientes, paciente, del usuario entre otros. Dejando en resguardo la integridad física y emocional, el respeto de los derechos humanos y el respeto a las leyes vigentes (Rodríguez, 2015, p. 29). Sus indicadores se refieren a *seguridad*, cotidianamente se puede referir a la ausencia de riesgo o a la confianza en algo o

en alguien, *solidaridad*, desarrollar actitudes de servicio, respeto, apoyo y generosidad a los miembros de la comunidad y la sociedad, *veracidad*, trata de no mentir al cliente. La veracidad es la congruencia entre lo que se dice y lo que se piensa, *disciplina*, cumplir las normas que conduzcan al bienestar y al éxito individual y colectivo, *lealtad*, sentimiento de respeto y fidelidad a los propios principios morales, a los compromisos establecidos o hacia alguien, *respeto*, desarrollar una actitud de respeto mutuo, trato amable y consideración hacia los demás.

Agregando a ello la eficiencia y eficacia, estos dos elementos son inseparables, es decir, un profesional que intente beneficiar con sus acciones a sus usuarios y en general a la sociedad necesariamente deberá trabajar de forma correcta y eficiente para poder alcanzar tales objetivos (Safari & Yoosefpour, 2018, p. sp). Además de ello, es importante destacar que una mala práctica profesional no puede llegar a beneficiar a nadie, ni aportar nada positivo (Suárez, 2015, p. 190). En este sentido para Weil (2015), el principio de beneficencia se refiere a maximizar los beneficios y minimizar los riesgos (p.257). Según López (2013) el principio de beneficencia puede llegar a interpretarse con una asimetría entre el profesional y el usuario, indicando muy probablemente que el profesional es el parte consciente del conocimiento mientras que el usuario es un simple receptor. Lo que hace que esta relación sea lo bastante desigual (p. 45).

Segunda dimensión. *Principio de autonomía*. Indica el cliente, paciente u usuario no tiene derecho a ejercer una coerción sobre el profesionalista ni viceversa lo que implica un respeto mutuo (Rodríguez, 2015, p. 29). En ese sentido sus indicadores son, *servicio*, a la sociedad, la ayuda a los demás sin esperar recompensa, *exigencia*, necesidad forzosa para que se produzca una acción, *cultura*, consiste en el conjunto de informaciones y de patrones de comportamiento transmitidos mediante el aprendizaje, *vocación de servicios*, es cuando consideras al otro sin esperar nada a cambio, *responsabilidad*, Cumplir con eficiencia sus responsabilidades en el tiempo señalado, asumir las consecuencias de sus actos. En ese sentido, la autonomía es la capacidad que tiene cualquier persona para tomar decisiones sin dejarse ser influenciados por factores externos (Oller, Chavero y Ortega, 2015, p. 61).

Pudiendo traducir esta relación asimetría como una relación de dependencia entre el profesional y el usuario (Sánchez, 2016, p. 1237). En virtud de ello, el principio de autonomía busca poder reducir esta relación de dependencia y en su lugar plantear que el usuario no puede señalarse como un receptor que es pasivo sino más bien como un sujeto que tiene una participación tanto activa como responsable dentro de las decisiones que condicionan las acciones de los profesionales (Farmahini y Farmahini, 2014, p. 2086).

Tercera Dimensión. *Principio de justicia*. Significa dar a cada persona lo que le corresponde, siendo objetivo en la distribución de los beneficios mientras este principio evoca la justicia conmutativa conforme la restitución del daño que ha sido provocado (Rodríguez, 2015, p. 30). En ese sentido sus indicadores son, *conducta humana*, refleja todo lo que hacemos, decimos y pensamos e indica esencialmente una acción, *principios morales*, son reglas o normas que orientan la acción de un ser humano, *integridad*, es hacer lo correcto, no solo para nosotros si no también hacerlo sin hacer daño a otras personas, *confidencialidad*, consiste en guardar el secreto de todo de lo que haya escuchado del cliente que tenga que ver con la relación profesional, *satisfecho*, siente satisfacción por un comportamiento bueno o una obra bien hecha. La Universidad de Chile (s.f.), nos dice que el principio de justicia de la ética consiste en darle un tratamiento igualitario a la totalidad de las personas que presentan el mismo caso y de manera diferente a aquellos que también presentan casos diferentes.

En tal sentido, las acciones de la organización deben estar enfocados a beneficiar a la mayoría de las personas (párr. 6). En esa misma línea, López (2013) afirma que el principio de justicia consiste que en una relación comercial o prestación de servicios donde los involucrados cumplen con lo acordado, con aquello que se espera de ambos sin extralimitarse de lo ofrecido y tampoco sin que resulte insuficiente su desarrollo (p. 46). Finalmente, Mora (2015) agrega que el principio de justicia integra otros conceptos como la igualdad, equidad y planificación, es decir en una condición de atención al público, este consiste en atender al más necesitado, sin discriminar por su condición. Así también para el autor significa priorizar las actividades a realizar y hacer un uso eficiente de los recursos para que estos puedan ser empleados en el momento que se les necesite (p. 232).

El segundo enfoque, es el defendido por Sanromán, González y Villa (2015), quienes afirman que la ética profesional es una herramienta que puede ser muy útil cuando se tiene dudas en referencia a una situación en particular en la búsqueda de las respuestas pertinentes, la ética termina influyendo en las decisiones de los individuos y condicionando su conducta, en relación a sus decisiones conforme sus valores morales (p. 313). Por otro, la ética profesional comprende el conjunto de valores, principios, acciones, virtudes y normas éticas que conducen a comportamientos éticos que permiten la caracterización de un grupo de profesionales (Prado, 1999, p. 27). En tal sentido, todos los actos que involucran la ética estarán determinados por elementos como el conocimiento, la libertad, la voluntad y la responsabilidad.

En una sociedad donde se requiere con carácter de urgencia la reivindicación de los valores morales en los profesionales del futuro, la ética profesional se plantea como el gran protagonista de la incursión de una educación que pueda integrar no solo los conocimientos científicos sino también los valores y principios éticos que propicien el ejercicio de las funciones (Chiva, Lluch, Martín, Palau, Sánchez y Trescastro, 2015, p. 175). Por su parte, las dimensiones que se plantean en este enfoque sobre ética profesional son la Esencia del deber profesional, Defensa del honor profesional y la Honradez (Sanromán, González y Villa, 2015, p. 329).

Primera dimensión: *Esencia del deber profesional*. El sujeto que ejerce una profesión debe tener en cuenta que es una persona al servicio de las demás y que su profesión la debe ejercer diligentemente y con apego a las normas morales y respetando el derecho de las personas a quien sirve (Sanromán, González y Villa, 2015, p. 329). Algunos investigadores consideran que la ética profesional está influenciada por algo más que la formación y la experiencia, sino por otros factores como la cultura del individuo, sus valores religiosos, familiares, morales, hábitos, percepción, género, sexo, entre otros elementos que por lo general no son considerados (André, Diehl y Schuck, 2016, p. 258). Otros piensan que la ética profesional está basada en la responsabilidad moral y social de un individuo dentro de su espacio vocacional y su vida diaria (Sahin, Ozturk y Unalmis, 2009, p. 802).

Segunda dimensión: *Defensa del honor profesional*. Se define como aquello que el profesional debe defender y conservar como parte su dignidad,

recordando siempre que ello no solamente es un derecho sino también un deber, por lo que debe comenzar respetando su propia persona (Sanromán, González y Villa, 2015, p. 329). Por ello, se considera que los valores éticos deben estar inmersos en todos los departamentos y áreas de la organización, como parte de un proceso de calidad (Gómez y Martínez, 2015, s.p.). Así también, se afirma que aquellas empresas que actúan conforme a normativas y valores éticos, logran obtener mejores resultados, considerando siempre que la ética comienza por ellos mismos (Ríos, López y López, 2015, p. 317).

Tercera dimensión: *Honradez*. La cual indica que el profesional debe ser una persona proba y ello lo debe manifestar en sus actos y en el desarrollo de su profesión, por lo que debe descartar la mentira, la falsedad, la calumnia y otros elementos que pongan en tela de juicio su honradez (Sanromán, González y Villa, 2015, p. 329). La ética profesional en la actualidad es incorporada con mucha más fuerza dentro de las organizaciones y en espacios donde los valores están tan desvirtuados que a diario se observa diferentes actos de mal manejo de situaciones y recursos que dejan consecuencias para la sociedad (Betancur, 2016, p. 110). En ese sentido, un aspecto importante que se debe considera para la difusión de este propósito son los programas de sensibilización y formación (Arcenegui, Martín y obrero, 2015, p. 638).

Un tercer enfoque dentro de la ética profesional, menciona que es el sentido de la vida profesional que respeta otras vidas y la esencia de las personas y su dignidad, garantizándoles un trato justo y el cumplimiento de los principios (Carniato y Maldonado, 2018, p. 3). En ese mismo propósito, Valdez, Ordóñez, Ortega, Ortiz, Sacro, Santacruz y Tombé (2018), afirman que los principios éticos se emplean para regular las conductas de las personas, construyendo un fuerte compromiso con la organización e informando al empleado acerca de las sanciones con relación al cumplimiento (s.p.). Es por ello, que se indica que la ética es la ciencia que se encarga del deber ser y construye las pautas para obrar correcta y honestamente (Méndez, Torres y Camatona, 2018, p. 217). Mientras que otros autores señalan que la ética profesional es la comprensión, la apreciación y la aplicación de un empleado para las virtudes en cada individuo y elevar la competencia de las organizaciones (Mat, Arni y Zanariah, 2015, p. 29).

Las dimensiones que describe el autor de este enfoque son la justicia, el cual es un principio en todos los enfoques y agrega otro que es el cuidado humano como principio primigenio y fundamental (Carniato y Maldonado, 2018, p. 9).

Primera dimensión: *Justicia*. El autor refiere que es este es un principio imperativo y categórico, lo que significa que cuando una persona actúa teniéndolo en cuenta lo hace sin presunción de ello y de forma automática y racional, sin dejarse llevar por ningún propósito egoísta o particular (Carniato y Maldonado, 2018, p. 6). Así también, el principio de justicia es un principio superior el cual se integra en las constituciones políticas de los gobiernos que a su vez sirven para dilucidar conflictos legales donde la ley no es tan clara (Rombola y Reboiras, 2011, p.174). En ese mismo esquema de ideas, la justicia se considera un principio universal, debido a que trascienden los límites geográficos, culturales, económicos, legales y políticos (Álvarez, 2018, p. 127). Por otro lado, también se menciona que la justicia debe ser considerada como una virtud en todas las profesiones, respetando el derecho de todas las personas, en ese sentido no se debe confundir en que la justicia solo consiste en dar y repartir cosas a las personas, sino saber también quién lo necesita en ese momento (Laucirica, 2017, p. 426).

Segunda dimensión: *Principio del cuidado humano*. Se define como aquella motivación intrínseca asociado a la persona como profesional, centrada en la dialéctica de los valores humanos y el razonamiento que consiste en el cuidado personal y el mantenerse aseado para ejercer la profesión (Carniato y Maldonado, 2018, p. 9). Este principio es planteado desde una óptica de la medicina como factor indispensable para el ejercicio de esta profesión, por lo que también se refiere al cuidado de la salud de la propia persona como aspecto indispensable para el ejercicio de la profesión, el cual añade que surge de la bioética, la cual provee de las herramientas para poder distinguir de aquello que se debe hacer y de aquello que no se debe (Escobar y Cid, 2018, p. 40).

Tercera dimensión: *Formación ética*. No puede sustentarse solo en la adquisición y manejo de algunos conceptos de valores morales y conducta apropiada, sino que debe proyectarse como el resultado de profesionales integrales, humanísticos, honestos y sensibles ante los daños y perjuicios que puedan sufrir la sociedad como resultado de sus malas acciones profesionales (Baracaldo y Daza, 2016, p.736). Finalmente, menciona que los componentes

éticos pueden ser claramente definidos e incorporados en el proceso de aprendizaje y enseñanza de los profesionales (Swardt, Van y Oostheizen, 2017), p. 3). Así también, el proceso educativo como parte de una función social debe la formación de individuos que puedan brindar aportes importantes la sociedad y a su entorno (Ariza, 2015, p. 109). Además, se señala que todos los profesionales deben comprender que parte de su misión es dar aportes o valor agregado en base a su conocimiento, experiencia, prácticas y compromiso organizacional (Piedra, 2019, s.p.).

III. METODOLOGIA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación.

Es de tipo aplicada por que su propósito es resolver o mejorar una situación específica o particular, para comprobar un método o modelo mediante la aplicación innovadora y creativa de una propuesta de intervención. Al respecto, Baena (2018), denomina también a la investigación aplicada como utilitaria porque “Plantea problemas concretos que requieren soluciones inmediatas e iguales de específicas” (p. 18).

Diseño de investigación.

Fue no experimental, transversal, descriptivo y cuantitativo. Sobre el diseño no experimental, se le denominó así porque no hubo necesidad de variar los resultados. Sobre ello, escribe Hernández y Mendoza (2018), que los estudios no experimentales no manipulan los resultados de las variables, sino que se procesan tal como se encontraron (p. 175). Se denominó transversal porque se empleó un cuestionario para obtener la información en un solo momento. Hernández y Mendoza (2018), escriben sobre ello e indican que en este caso la información se obtiene en un mismo tiempo de los informantes (p. 176). Fue descriptivo porque solo caracterizó la situación de la realidad del lugar donde se efectuó la investigación. Hernández y Mendoza (2018), también menciona que los estudios descriptivos se emplean para describir personas, objetivos y situaciones de una realidad (p. 108). Así mismo, es cuantitativo, porque empleó métodos estadísticos para procesar la información. Sobre ello, Hernández y Mendoza (2018) definen este enfoque de investigación como aquel que en su procesamiento emplea técnicas matemáticas y estadísticas para medir resultados y probar hipótesis (p. 4).

3.2 Variables y operacionalización

Definición conceptual.

Rodríguez (2015), la ética profesional tiene como finalidad poder regular las acciones y conducta de las personas dentro del marco profesional que desempeñan. Haciendo hincapié en la ética aplicada como una parte muy específica de la realidad. Esta ética profesional está comprendida por un conjunto de valores, responsabilidades, deberes, derechos y obligaciones desde el punto de vista moral; que son el resultado de las diferentes normativas legales, políticas y

entre otras obligaciones específicas que colocan de manifiesto el hacer desde la proyección del bien común (p. 23). (Anexo 3).

Definición operacional.

Operacionalmente la variable ética profesional se descompone en tres dimensiones: Beneficencia, autonomía y justicia. Dichas dimensiones se representarán en indicadores, los cuales a su vez se extraen de las preguntas del cuestionario que tendrán respuestas en escala de Likert.

Indicadores.

Para la primera dimensión, principio de beneficencia sus indicadores son; seguridad, solidaridad, veracidad, disciplina, lealtad y respeto. Segunda dimensión; servicio, exigencia, cultura, vocación de servicio y responsabilidad. Tercera dimensión; conducta humana, principios morales, integridad, confidencialidad e insatisfecho.

Escala de medición.

Se utilizó la escala ordinal de tipo Likert, a través de esa herramienta se logró medir las actitudes y conocer el grado de conformidad de los colaboradores a quienes se aplicó los cuestionarios, se obtuvo los datos estadísticos a través del programa SPSS versión 25.

3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población.

Fue la totalidad de los 60 empleados que labora en la Compartamos Financiera de la agencia de San Juan de Miraflores, Hernández y Mendoza (2018), definen a la población o universo como la totalidad de los elementos a investigar, que reúnen características que el investigador ha definido (p. 199). Es necesario mencionar que esta población es denominada censal por ser la totalidad de los elementos de estudio. (Anexo 5).

Criterios de inclusión y exclusión.

Para esta investigación se tuvo en cuenta ciertos criterios de inclusión y exclusión para poder llevar a cabo una investigación más rigurosa y objetiva. En lo que respecta a los criterios de inclusión, se considera que parte de la población fueron, gerente de agencia, jefe de operaciones, jefes de créditos, asesores de negocio, asesores de servicio, asistencia de servicio, auxiliares de créditos y representantes

de servicio al cliente. Por el contrario, los criterios de exclusión se refieren a los colaboradores que no pertenecen a la agencia de San Juan de Miraflores.

Censo.

Hernández y Mendoza (2018), indica que el censo es en la cual se debe incluir en el estudio a todos los casos (Personas, productos, procesos, organizaciones, animales, plantas, objetos) del universo o población (p.196). Se conto con una muestra que estuvo constituida por 60 colaboradores por la entidad Compartamos Financiera Agencia San Juan de Miraflores. Por lo tanto, corresponde al tipo de muestra censada, puesto que el investigador selecciono el 100% de la población al considerarla un numero manejable de sujetos.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica.

Fue la encuesta correspondiente a un enfoque cuantitativo de investigación. Cabezas, Andrade y Torres (2018), afirman que la encuesta es un método para obtener información de la población o muestra que ha sido elegida, en ella integran las dimensiones de la variable estudiada (p. 80).

Instrumentos.

El instrumento fue el cuestionario que contuvo preguntas estructuradas y afianzadas en la variable y dimensiones de la misma. Hernández y Mendoza (2018), define el instrumento como aquel que se elabora con la intención de recolectar y registrar los datos necesarios para inferir en la investigación (p. 250). Contó con 30 ítems, estas se distribuyeron en 03 dimensiones, 1) Principio de beneficencia, 2) Principio de autonomía, 3) Principio de justicia, los resultados se distribuyen en las respuestas de escala de Likert: Nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5).

Validez.

A través de la validez del instrumento se verificó que el ítem mida lo que tiene que medir. Es por ello, para tal fin se tuvo en cuenta dos evaluadores, es decir se realizó a través de la estrategia de juicio de expertos. Sobre este tema Hernández, et al (2014), agrega que, en el juicio de expertos, este evalúa el cuestionario y presenta las mejoras al mismo (p. 235). (Anexo 6).

Confiabilidad.

En cuanto a la confiabilidad, se aplicó la prueba de Alpha de Cronbach, el cual permitió observar la asociación entre las preguntas. Al respecto Hernández, et al (2014), se refiere al nivel de coherencia, claridad y pertinencia que tiene el cuestionario (p. 323). se analizaron 60 datos que procedieron de la población muestral de la investigación, ninguno de los elementos fue excluido. El resultado de la aplicación del estadístico nos muestra que en las 30 preguntas del cuestionario referidas a la variable Ética Profesional, se obtuvo un valor con la prueba de Alpha de Cronbach de 0,908, el cual es superior al valor exigible de 0,70, ello permite concluir que el instrumento es fiable. (Anexo 7).

3.5 Procedimiento

Se empleó el siguiente procedimiento: a) se identificó la población muestral para aplicar la encuesta, b) se elaboró el cuestionario; c) se entregó el cuestionario a cada uno de los integrantes de Compartamos Financiera. Agencia san juan de Miraflores, d) Se les explicó sobre el tratamiento de la información recaudada en cuanto a la finalidad y la confidencialidad de esta, e) se tabuló los resultados en una hoja de Excel, f) la tabla anterior se trasladó a una hoja de SPSS -25 para ser procesados estadísticamente, g) finalmente, se interpretó y analizó los resultados.

3.6 Método de análisis de datos

El método que se aplicó para analizar los datos fueron: a) se midió los resultados de la encuesta con el estadístico del Alpha de Cronbach para la fiabilidad de las respuestas, b) se aplicó la prueba de análisis factorial para la validez de constructo, c) se aplicó la prueba de normalidad con Kolmogorov por ser una muestra mayor a 50 unidades, d) se aplicó la prueba de Chi Cuadrado de Pearson para hallar el grado de asociación de la variable con las dimensiones, e), se aplicó la estadística descriptiva para representar los resultados en tablas y gráficos, todo ello se elaboró en el programa estadístico SPSS – 25.

3.7 Aspectos éticos

Se consideró la honestidad, el respeto al derecho de las personas, la discreción en la información, la confidencialidad, respeto al derecho de autor, y se usó la norma APA. También se realizó la prueba de similitud que fue utilizado a través del programa TURNITIN lo que garantiza la autenticidad y la ética. Así mismo se obtuvo la autorización de los representantes legales de la unidad de estudio.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis Descriptivo (Análisis univariado)

Tabla 01

Análisis descriptivo para la variable ética profesional

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	13	21.7%	21.7%	21.7%
	Medio	28	46.7%	46.7%	68.3%
	Alto	19	31.7%	31.7%	100.0%
	TOTAL	60	100.0%	100.0%	

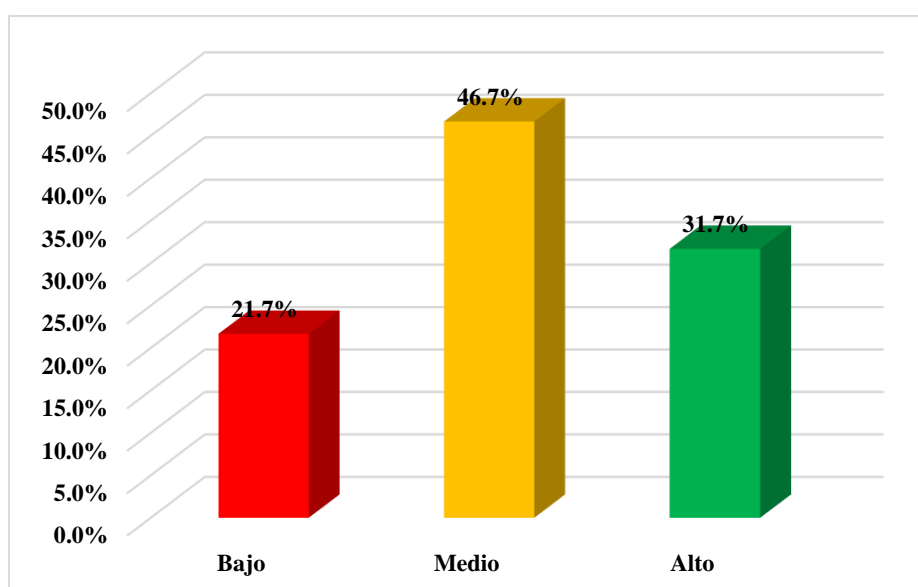


Gráfico 1. Nivel de la variable ética profesional

Nota. En función a los resultados de la tabla 1 y figura 1, reportados de la encuesta aplicada a los colaboradores de Compartamos Financiera Agencia San Juan de Miraflores, se tiene que la ética profesional es de nivel bajo para el 21.7% de los colaboradores, el 46.7% lo califica de nivel medio y el 31.7% lo ha calificado de nivel alto.

Tabla 02

Analisis descriptivo para la dimensión beneficencia

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	21	35.0%	35.0%	35.0%
	Medio	17	28.3%	28.3%	63.3%
	Alto	22	36.7%	36.7%	100.0%
	TOTAL	60	100.0%	100.0%	

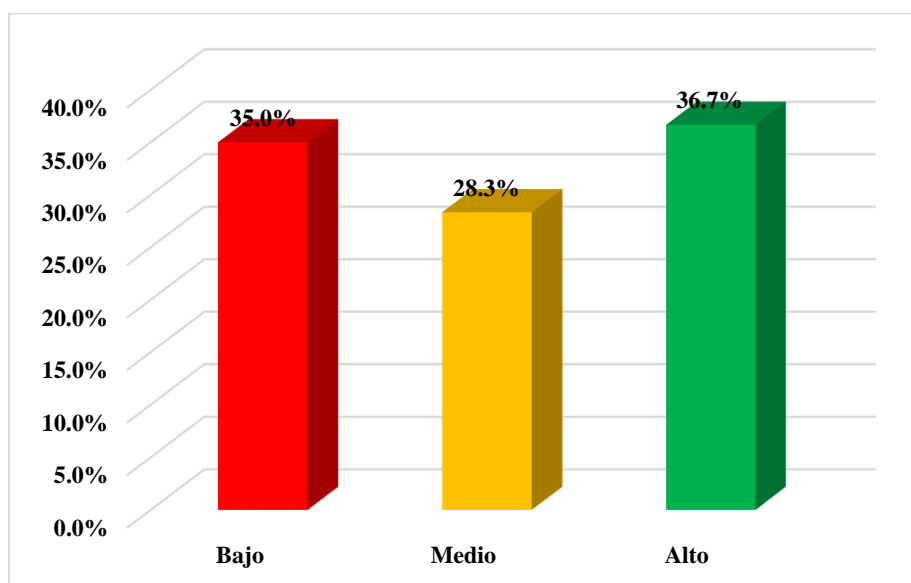


Gráfico 2. Nivel de la dimensión beneficencia

Nota. En la tabla 2 y figura 2, se muestran los resultados reportados de la encuesta aplicada a los colaboradores de Compartamos Financiera Agencia San Juan de Miraflores, se tiene que la dimensión beneficencia es de nivel bajo para el 35.0%, es de nivel medio para el 28.3% y 36.7% en un nivel alto.

Tabla 03

Analisis descriptivo para la dimensión autonomía

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	19	31.7%	31.7%	31.7%
	Medio	23	38.3%	38.3%	70.0%
	Alto	18	30.0%	30.0%	100.0%
	TOTAL	60	100.0%	100.0%	

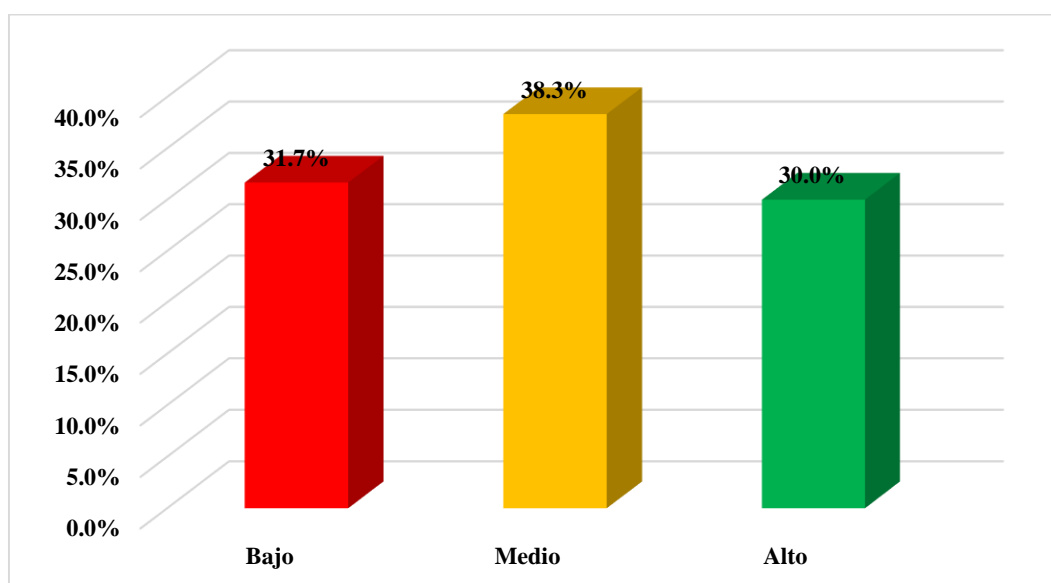


Gráfico 3. Nivel de la dimensión autonomía

Nota. En la tabla 3 y figura 3, se muestra los resultados reportados de la encuesta aplicada a los colaboradores de Compartamos Financiera Agencia San Juan de Miraflores, en cuanto a la dimensión autonomía el 31.5% opina que es de nivel bajo, el 38.3%, percibe que es de nivel medio y el 30.0% percibe que es de nivel alto.

Tabla 04

Análisis descriptivo para la dimensión justicia

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	22	36.7%	36.7%	36.7%
	Medio	24	40.0%	40.0%	76.7%
	Alto	14	23.3%	23.3%	100.0%
	TOTAL	60	100.0%	100.0%	

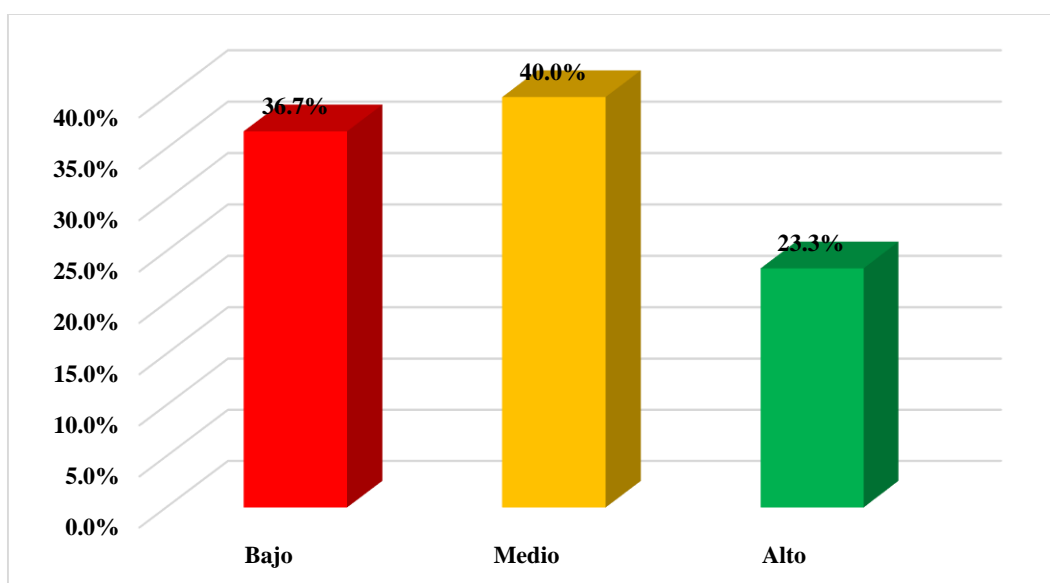


Gráfico 4. Nivel de la dimensión justicia

Nota. En la tabla 4 y figura 4, las respuestas obtenidos en las preguntas del cuestionario de la dimensión justicia, se tiene que la percepción de los colaboradores el 36.7% lo considera de nivel bajo, el 40.0% lo considera de nivel medio y el 23.3% lo considera de nivel alto.

4.2 Prueba de normalidad

Tabla 05

Prueba de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Ética profesional	,079	60	,200*	,960	60	,047
Principio de autonomía	,118	60	,037	,946	60	,010
Principio de beneficencia	,227	60	,000	,887	60	,000
Principio de justicia	,165	60	,000	,925	60	,001

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. En la tabla 5 la prueba de normalidad para determinar la bondad de ajuste de las distribuciones para la variable ética profesional, así como para las dimensiones principio beneficencia, autonomía y justicia, se determinó aplicar la prueba de Kolmogórov-Smirnov, por ser una muestra con 60 elementos > a 30 elementos de estudio; dando como resultado para la variable ética profesional el Sig.(bilateral)=0,200 \geq 0,05, para la dimensión principio de autonomía el Sig.(bilateral)=0,037 \geq 0,05, y para beneficencia y justicia el Sig.(bilateral)=0,000 \leq 0,05; por lo tanto se rechaza la hipótesis alterna, aceptando que los datos de la variable no siguen una distribución normal. En consecuencia, se aplicó el estadígrafo de chi cuadrado de Pearson, para analizar muestras no paramétricas en las hipótesis de estudio y evaluar el grado de asociatividad entre la variable y las dimensiones.

4.3 Estadística inferencial de asociatividad

Tabla 06

Tabla cruzada de ética profesional y principio de beneficencia

		Principio de Beneficencia			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Ética profesional	Bajo	16,7%	5,0%	0,0%	21,7%
	Medio	15,0%	13,3%	18,3%	46,7%
	Alto	3,3%	10,0%	18,3%	31,7%
Total		35,0%	28,3%	36,7%	100,0%

Nota. De acuerdo a los resultados reportados de la respuesta de los colaboradores ante el nivel de asociación de la ética profesional y el principio de beneficencia, se tiene que el 16.7% lo califica de nivel bajo, el 13.3% lo califica de nivel medio y el 18.3% le parece que es de nivel alto.

Tabla 07

Prueba de Chi cuadrado ética profesional y principio de beneficencia

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	17,197 ^a	4	,002
Razón de verosimilitud	21,181	4	,000
Asociación lineal por lineal	15,615	1	,000
N de casos válidos	60		

a. 3 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3,68.

Nota. En función al resultado de Chi-cuadrado de Pearson, cuyo valor es de 17,197; éste es superior al valor de 9,4877 con 4 grados de libertad y un error estándar de 0.05. Por lo tanto, se afirma que existe asociación entre la ética profesional y el principio de beneficencia. De acuerdo a ello se rechaza la hipótesis nula y se afirma que el principio de beneficencia de la ética profesional es un factor condicionante en la prevención del fraude en estratos laborales de Compartamos Financiera de la Agencia San Juan de Miraflores.

Tabla 08

Medidas simétricas ética profesional y principio de beneficencia

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coficiente de contingencia	,472	,002
N de casos válidos		60	

Nota. En tal sentido, con los valores de las medidas simétricas se puede observar que el nivel de asociación entre la ética profesional y el principio de beneficencia sólo es del 47.2%. Ello quiere decir que los colaboradores de la empresa Compartamos Financiera no se encuentran totalmente comprometidos con el bienestar del cliente. No obstante, el trabajo lo amerita.

Tabla 09

Tabla cruzada de ética profesional y principio de autonomía

		Principio de autonomía			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Ética profesional	Alto	15,0%	3,3%	3,3%	21,7%
	Medio	16,7%	21,7%	8,3%	46,7%
	Bajo	0,0%	13,3%	18,3%	31,7%
Total		31,7%	38,3%	30,0%	100,0%

Nota. De acuerdo a los resultados reportados de la respuesta de los colaboradores ante el nivel de asociación de la ética profesional y el principio de autonomía, se tiene que el 15.0% lo califica de nivel bajo, el 21.7% lo califica de nivel medio y el 18.3% le parece que es de nivel alto.

Tabla 10

Prueba de chi-cuadrado de ética profesional y principio de autonomía

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	21,519 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	25,920	4	,000
Asociación lineal por lineal	16,645	1	,000
N de casos válidos	60		

a. 3 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3,90.

Nota. En función al resultado de Chi-cuadrado de Pearson, cuyo valor es de 21,599; éste es superior al valor de 9,4877 con 4 grados de libertad y un error estándar de 0.05. Por lo tanto, se afirma que existe asociación entre la ética profesional y el principio de autonomía. De acuerdo a ello se rechaza la hipótesis nula y se afirma que el principio de autonomía de la ética profesional es un factor condicionante en la prevención del fraude en estratos laborales de Compartamos Financiera de la Agencia San Juan de Miraflores.

Tabla 11

Medidas simétricas de ética profesional y principio de autonomía

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	,514	,000
N de casos válidos		60	

Nota. En las medidas simétricas reportada por el estadístico Chi-Cuadrado de Pearson, nos indica que el nivel de asociación entre la ética profesional y el principio de autonomía es de 51.4%. Ello significa que los ex colaboradores implicados en los fraudes de la empresa han ejercido poder de coerción sobre el cliente de la empresa Compartamos Financiera en ese mismo nivel.

Tabla 12

Tabla cruzada de ética profesional y principio de justicia

		Principio de justicia			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Ética profesional	Bajo	15,0%	6,7%	0,0%	21,7%
	Medio	21,7%	20,0%	5,0%	46,7%
	Alto	0,0%	13,3%	18,3%	31,7%
Total		36,7%	40,0%	23,3%	100,0%

Nota. De acuerdo a los resultados reportados de la respuesta de los colaboradores ante el nivel de asociación de la ética profesional y el principio de justicia, se tiene que el 15.0% lo califica de nivel bajo, el 20.0% lo califica de nivel medio y el 18.3% le parece que es de nivel alto.

Tabla 13

Prueba de chi-cuadrado de ética profesional y principio de justicia

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	26,480 ^a		,000
Razón de verosimilitud	33,278	4	,000
Asociación lineal por lineal	23,271	1	,000
N de casos válidos	60		

a. 3 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3,03.

Nota. En función al resultado de Chi-cuadrado de Pearson, cuyo valor es de 26,480; éste es superior al valor de 9,4877 con 4 grados de libertad y un error estándar de 0.05. Por lo tanto, se afirma que existe asociación entre la ética profesional y el principio de justicia. De acuerdo a ello se rechaza la hipótesis nula y se afirma que el principio de justicia de la ética profesional es un factor condicionante en la prevención del fraude en estratos laborales de Compartamos Financiera de la Agencia San Juan de Miraflores.

Tabla 14

Medidas simétricas de ética profesional y principio de justicia

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	,553	,000
N de casos válidos		60	

Nota. Los resultados de las medidas simétricas nos anuncian que el nivel de asociación de la ética profesional con el principio de justicia es de 55.3%. Con ello se puede interpretar que el cliente recibe del trabajador de la empresa Compartamos Financiera lo que le corresponde en términos de justicia. En ese sentido, su nivel de cumplimiento con respecto a lo ofrecido va también en ese porcentaje.

V. DISCUSIÓN

En la investigación que se realizó sobre la ética profesional como factor condicionante en la prevención del fraude en estratos laborales de Compartamos Financiera, en la Agencia San Juan de Miraflores. Tuvo como propósito determinar de qué manera la ética profesional es un factor condicionante en la prevención del fraude en estratos laborales de Compartamos Financiera de la Agencia San Juan de Miraflores. Seguidamente se planteó como objetivo específico determinar de qué manera el principio de beneficencia de la ética profesional, el principio de autonomía y el principio de justicia representan un factor condicionante en la prevención del fraude en estratos laborales de la Financiera Compartamos.

Siguiendo el esquema del análisis y teniendo en cuenta que esta fue una investigación descriptiva explicativa con una sola variable, se contrastó las hipótesis específicas referidas al principio de beneficencia, principio de autonomía y el principio de justicia como factores condicionantes en la prevención del fraude en estratos laborales de Compartamos Financiera. Teniendo en cuenta lo mencionado, la hipótesis específica uno se contrastó en relación a las evidencias internacionales y nacionales citadas como antecedentes en esta investigación. En función a los resultados descriptivos obtenidos en este estudio acerca de la variable ética profesional y su nivel de asociación con el principio de beneficencia, se tiene que los colaboradores de Compartamos Financiera Agencia en San Juan de Miraflores, perciben que la dimensión beneficencia es de nivel bajo para el 35.0% de ellos, de nivel medio para el 28.3% y 36.7% de un nivel alto, estos porcentajes muestran la existencia de opiniones diversas con respecto a la ética profesional que se desarrolla en la agencia en mención, ello en función a las inconvenientes experimentados acerca de los créditos otorgados a los clientes que representan la problemática de esta investigación, donde este principio ha venido a menos para algunos trabajadores donde solo han pensado en su propio beneficio y no en el del cliente. También se puede evidenciar este resultado en las tablas cruzadas de la variable ética profesional con la dimensión beneficencia donde se muestra que los colaboradores ante el nivel de asociación de ambos componentes, el 16.7% lo califica de nivel bajo, el 13.3% lo califica de nivel medio y el 18.3% le parece que es de nivel alto. Así también, en función a los resultados inferenciales de la

aplicación del estadístico Chi Cuadrado de Pearson indicaron en el caso del principio de beneficencia un valor de 17,197; éste fue inferior al valor de 9,4877 con 4 grados de libertad, con un valor de significancia de 0.002 y un error estándar de 0.05. Por lo tanto, se afirmó que existe asociación entre la ética profesional y el principio de beneficencia. De acuerdo a ello se rechazó la hipótesis nula y se afirmó que el principio de beneficencia de la ética profesional es un factor condicionante en la prevención del fraude en estratos laborales de Compartamos Financiera de la Agencia San Juan de Miraflores. Este resultado se alinea al expuesto por la teoría propuesta por Rodríguez (2015), quien asegura que “el profesional está obligado a bien del cliente, empleado para ello todo su conocimiento y experiencia para satisfacer las necesidades que presenta (p. 29). Así también, puede ser comparado con el estudio de Vera (2015), quien encontró en sus resultados inferenciales que el valor de Chi Cuadrado de Pearson fue de 115.00, y grado de significancia de 0.000; valor que lo llevó a concluir que el Impacto del desarrollo de la ética y deontología policial en la formación de la conciencia profesional en los estudiantes de la Escuela militar peruana es significativo para su formación, confirmando que en ello se aplica el principio de beneficencia. Así también confirmó con ello lo planteado por su autor teórico Barrios (2014), quien afirma que la obligación ética común es una obligación profesional que deben ejercer las personas que laboran en una organización, siendo así la ética debe aplicarse en cualquier estamento y espacio donde se desarrollen las habilidades profesionales buscando siempre la satisfacción de las necesidades del cliente, estudiante, paciente o usuario. Del mismo modo, se compara con la investigación de Maestra (2019), quien mostró en sus resultados descriptivos que el 52.4% de los trabajadores afirmaron que la ética profesional en la institución es regular, pero existe un 28.6% que afirma que es deficiente. En este caso, los resultados inferenciales mostraron que el Chi Cuadrado de Pearson tuvo una correlación de 25.455 y un valor de $P= 0.000$, lo que le permitió afirmar su hipótesis de que la ética profesional y el compromiso institucional no son estadísticamente independientes, sino que se relaciona una con la otra. Estos resultados muestran un sólido compromiso de la institución y su proceder con los estudiantes en relación a la ética. Además, se sustenta en su teórico Barraza, Casanova y García (2005), quienes afirman que el profesional debe defender sus valores éticos, pues mencionan que tenemos la obligación moral

de promover el bienestar de todos los seres humanos y no solo el propio. Demostrando con ello que también en el caso de la investigación de la ética profesional en la empresa financiera Compartamos se asocia al principio de beneficencia. Razón por la cual se concluye que de acuerdo a las evidencias presentadas la ética profesional se asocia al principio de beneficencia, entendiéndose esta última como el beneficio que debe obtener el cliente de la Financiera Compartamos cuando tenga un acercamiento a dicha institución. Considerando los eventos ocurridos frente a este tema, la empresa tiene una deuda social que debe subsanar con el cliente, el cual debe plasmarse en una mejor selección de personal e incrementar los filtros a la hora de contratar personal promotor de crédito quienes van a ser la imagen de la institución ante los clientes.

Sobre la hipótesis específica relacionada a que el principio de autonomía es un factor condicionante en la prevención del fraude en estratos laborales de Compartamos Financiera de la Agencia San Juan de Miraflores. Se demostró en los resultados descriptivos muestran que el 31.5% opina que es de nivel bajo, el 38.3%, percibe que es de nivel medio y el 30.0% percibe que es de nivel alto. Así también en las tablas cruzadas entre la ética profesional y el principio de autonomía, los colaboradores mencionaron que el nivel de asociación es de 15.0% bajo, el 21.7% lo califica de nivel medio y el 18.3% le parece que es de nivel alto. Del mismo modo, los resultados inferenciales de la relación entre ambos, se reflejó en el estadístico de Chi-cuadrado de Pearson, cuyo valor fue de 21,599; éste fue inferior al valor de 9,4877 con 4 grados de libertad y un error estándar de 0.05. Por lo tanto, se afirmó que existe asociación entre la ética profesional y el principio de autonomía. De acuerdo a ello se rechazó la hipótesis nula y se afirmó que el principio de autonomía de la ética profesional es un factor condicionante en la prevención del fraude en estratos laborales de Compartamos Financiera de la Agencia San Juan de Miraflores. Dichos resultados responden a que los operadores y encargados de facilitar el crédito a los clientes no deben coaccionarlo o condicionarlos al otorgamiento del crédito como se ha venido dando en esta financiera, porque eso va en contra de la honestidad, la confianza y la libertad de poder optar por un crédito de manera honesta, razón por la cual el principio de autonomía se relaciona con la ética profesional. así también lo demuestra el teórico Rodríguez (2015), quien afirma que el cliente, el paciente, usuario o estudiante, sea

cual fuera su condición donde se encuentre no puede ejercer coerción sobre la persona que lo atiende en la institución donde se encuentra y tampoco debe sentirse obligado a satisfacer condiciones que le imparte ya sea la institución como ente o uno de sus colaboradores que lo represente. Este resultado se puede comparar al obtenido por Castro y Plata (2018), quien reporta que la correlación de Pearson de sus dimensiones honestidad y confianza tienen un valor de 0.81 con un valor bilateral de 0.000, resultado que le permitió concluir que existe una relación positiva y significativa entre las dimensiones mencionadas. Sustentando su fundamento teórico en el Código de ética del Project Management Institute (2006), que manifiesta que un comportamiento honesto es un comportamiento sin intereses ocultos, la confianza se refiere a la esperanza que se tiene en algo o alguien y el respeto como el reconocimiento público a la valía de una persona. En tal sentido, los clientes de la Financiera Compartamos confían en sus operadores de crédito y en la información que les brindan, el cual no debe ser vulnerado, sino más bien honrado y respetado, cumpliendo con los acuerdos tomados de manera formal. Por otro lado, también se compara con los resultados reportados por Casas (2020), que muestra en sus resultados un Chi Cuadrado de 258.692 con un valor de significancia de 0.690, es decir superior a 0.05. En tal sentido, esta fue la evidencia para poder concluir que la ética profesional y responsabilidad social influyen significativamente sobre las competencias personales. Entendiéndose estas últimas como la capacidad para que el profesional se pueda desarrollar correctamente en las labores que realiza. Además, con ello corrobora con la postura de su autor teórico Hirsh (2003), quien afirma que la ética integra tres valores: la autonomía, la responsabilidad y la competencia profesional. Con ello, se puede evidenciar también que los resultados se alinean con los reportados en esta investigación sobre la Financiera Compartamos, donde se ha evidenciado un nivel de asociación entre la variable ética profesional y el principio de autonomía. Pues en este caso, la coacción, la obligación o la imposición de ciertas condiciones no debe darse en adelante en los espacios donde se mueve la Financiera, porque pondría en primer lugar en duda la imagen de la institución, la podredumbre de los valores de algunos operadores de crédito y la deficiencia en la elección de sus colaboradores.

Por otro lado, también se tiene la hipótesis específica de la justicia cuyo objetivo fue determinar de qué manera el principio de justicia es un factor condicionante en la prevención del fraude en estratos laborales de Compartamos Financiera de la Agencia San Juan de Miraflores. Del mismo modo, se probó la hipótesis específica que se planteó que “El principio de justicia es un factor condicionante en la prevención del fraude en estratos laborales de Compartamos Financiera de la Agencia San Juan de Miraflores”. Luego de someter los resultados a la prueba estadística de Chi Cuadrado de Pearson se obtuvo que el valor fue de 26,480; éste fue inferior al valor de 9,4877 con 4 grados de libertad y un error estándar de 0.05. Por lo tanto, se afirmó que existe asociación entre la ética profesional y el principio de justicia. De acuerdo a ello se rechazó la hipótesis nula y se afirmó que el principio de justicia de la ética profesional es un factor condicionante en la prevención del fraude en estratos laborales de Compartamos Financiera de la Agencia San Juan de Miraflores. Por lo que este resultado se puede sustentar en el principio de justicia defendido en la teoría de Rodríguez (2015), que asegura que la justicia debe impartirse de forma equitativa y darle a cada cliente lo que le corresponde o lo que se le ofreció inicialmente y si en caso se le haya causado un daño, se debe cumplir con lo establecido restituyéndole aquello que le pertenece ya sea por derecho o porque así se planteó en un primer acuerdo (p. 30). Al mismo tiempo, el resultado es comparable al obtenido por Hormaza (2020), quien muestra sus resultados de Correlación de Pearson de 0.556 con un valor de significancia de $0.000 \leq 0.05$; por lo que pudo encontrar la relación entre la ética empresarial y la promoción comercial en la empresa. Con ello también, se afirmó en teórico Velásquez (2012), quien afirma que la ética en los negocios es de tipo aplicada y consiste en distinguir lo bueno de lo malo y actuar bajo esos parámetros según elijamos, cumpliendo con lo que se ofrece como producto o servicio sin perjudicar al cliente o darle aquello que no fue lo convenido. En este caso, se puede comparar este concepto a la definición del principio de justicia propugnado por Rodríguez (2015), quien afirma que al cliente se le debe dar aquello que corresponde (p. 30). Sin menoscabar aquello que se le ha ofrecido en primera instancia. En el caso de los clientes de la Financiera Compartamos, de acuerdo a la problemática descrita fueron defraudados por algunos operadores de crédito que ya no se encuentran laborando en la empresa, que en primera instancia les

ofrecieron un acuerdo aparentemente interesante pero deshonesto a la vez, que finalmente terminó perjudicando al cliente con la consecuente renuncia del trabajador que provocó dicho daño. En esa misma línea, se tiene a Castro y Plata (2018), que presentaron resultados con respecto a la asociación entre el valor de la justicia y el trabajo en equipo con una correlación de Pearson de 1.00 y un valor de significancia de 0.000, lo que demuestra una alta correlación entre ambos componentes. También se sustentó en su planteamiento teórico, que integra dentro de los valores del código de ética a la justicia (Project Management Institute, 2006). Con este resultado se puede apreciar que el valor correspondiente a la justicia no puede ser soslayada ni olvidado, debido a que las organizaciones empresariales deben en primer lugar cumplir con lo que ofrecen y en segundo lugar dar lo que corresponde darle al cliente. Al mismo tiempo, que en caso el cliente haya sido vulnerado en sus derechos como tal sea resarcido inmediatamente para no perjudicarlo económicamente u ocasionarle un daño que a veces se puede considerar irreparable.

VI. CONCLUSIONES

De acuerdo Hernández y Mendoza (2018), las conclusiones son el resumen de lo más importante a lo que ha llegado la conclusión. Además, agrega que no se trata de repetir los resultados, sino más bien integrar aquello que se ha evidenciado como cierto (p. 590). En tal sentido, las conclusiones de esta investigación son:

Primera. En relación a los resultados descriptivos reportados del nivel de asociación de la variable ética profesional y principio de beneficencia se reportó que el 35.0% de los colaboradores percibe que es de nivel bajo, para el 28.3% es de nivel medio y 36.7% lo considera en un nivel alto, estos porcentajes son un reflejo de lo fragmentado que se encuentran las opiniones de los colaboradores de Compartamos Financiera con respecto al bienestar que ha obtenido el cliente de esta agencia, debido a los perjuicios ocasionados por los ex operadores de crédito. Así también los resultados inferenciales muestran que el Chi Cuadrado fue de 17.197 y una significancia bilateral de 0.002, valor que condujo a concluir que la ética profesional es un factor condicionante en la prevención del fraude. Para que el principio de beneficencia resulte de un nivel alto, la empresa deberá mejorar los principios de beneficencia; desarrollando capacitación de concientización sobre el trato al cliente y plantear indicadores de medición sobre la atención brindado; con la finalidad de mejorar los procesos internos y alcanzar los objetivos planteados.

Segunda. En lo que respecta al nivel de asociación entre la variable ética profesional y el principio de autonomía, los resultados descriptivos mostraron que el 31.5% de los colaboradores opina que es de nivel bajo, el 38.3%, percibe que es de nivel medio y el 30.0% percibe que es de nivel alto. Este resultado corrobora la realidad de las acciones realizadas por algunos ex operadores de crédito que condicionaban a los clientes a optar por un crédito efectuado de manera fraudulenta y conveniente. En los resultados inferenciales se registra que el estadístico de Chi-cuadrado de Pearson, optó por un valor de 21,599 y una significancia bilateral de 0.000. Aspecto que permitió concluir que el principio de autonomía de la ética profesional es un factor condicionante en la prevención del fraude. La

organización deberá de tomar medidas de entes supervisores; que puedan controlar el no ejercer coerción de colaborador a cliente y/o viceversa, así lograr que el principio de autonomía sea aplicado en un nivel alto.

Tercera. En cuanto a los resultados del nivel de asociación entre la variable ética profesional y el principio de justicia, se registraron resultados descriptivos que aseguran que la percepción de los colaboradores es de 36.7% en el nivel bajo, 40.0% lo considera de nivel medio y el 23.3% lo considera de nivel alto. Así también, los resultados inferenciales lo confirman con el estadístico de Chi-cuadrado de Pearson, cuyo valor es de 26,480 y una significancia bilateral de 0.000. Aspecto que permitió concluir que el principio de justicia de la ética profesional es un factor condicionante en la prevención del fraude. Si la empresa desarrolla capacitaciones constantes; se mejorará el desempeño de principio de justicia de una manera efectiva, generando mayor productividad y disminución de reportes de reclamos.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera. En función a los resultados obtenidos de la investigación con respecto a la asociación entre la variable ética profesional y principio de beneficencia, los cuales reportaron un nivel de asociación del 47.2%. Ello quiere decir que los colaboradores de la empresa Compartamos Financiera no se encuentran totalmente comprometidos con el bienestar del cliente. No obstante, el trabajo lo amerita. Razón por la cual, se recomienda que la empresa debe hacer una mejor selección de personal a la hora de hacer convocatorias. Para darle efectividad a este proceso se debe contratar personal especializado o encomendar dicha actividad a una empresa especializada, indicándole el perfil que se requiere y solicitándole que aplique una prueba para identificar el perfil de personalidad del prospecto y la importancia que le da a los valores y de esta manera disminuir la probabilidad de ocurrencia de estos eventos.
- Segunda. Se recomienda que en razón al nivel de asociación entre la ética profesional y el principio de autonomía que fue poco más del 50%, lo que significa que los encuestados perciben que los ex colaboradores han ejercido poder de coerción sobre el cliente de la empresa Compartamos Financiera en ese mismo nivel. Aspecto que sugiere que la empresa debe capacitar al personal en temas relacionado a los valores que propugna la organización y las consecuencias de ocasionar fraudes, de tal manera que en esta segunda etapa que forma parte de Compartamos Financiera los nuevos trabajadores tengan claro que se tiene identificado el problema y sobre todo se monitorea a los operadores de crédito en aspectos de no coerción, manipulación o condicionamiento a los clientes para que estos últimos no accedan a proposiciones fraudulentas que en el corto plazo les perjudique económicamente.
- Tercera. De acuerdo a los resultados descriptivos, inferenciales y de medidas simétricas, se tiene que con respecto a este último el nivel de asociación de la ética profesional con el principio de justicia es de 55.3%. Con ello se puede interpretar que el cliente recibe del trabajador de la empresa Compartamos Financiera lo que le corresponde en términos de justicia. En ese sentido, su nivel de cumplimiento con respecto a lo ofrecido va

también en ese porcentaje. Sin embargo, también se puede decir que el nivel de cumplimiento también es alto, por lo que se recomienda que la empresa monitoree también a los clientes, aplicándoles una encuesta de satisfacción y también visitándolos para verificar que no hubo temas de incumplimiento con lo ofrecido, ello se debe hacer 10 días después de haber realizado el desembolso y en cuanto se presente retrasos en los pagos, identificar que problemas existen con respecto a los retrasos y verificar en los dos primeros meses si existió problemas relacionados a fraudes, pues debido a las estadísticas y la experiencia de la financiera, estos problemas se descubren en los primeros meses.

Cuarta. Para futuras investigación en las cuales se tenga que estudiar la variable ética profesional, la muestra deberían aplicarse, dado que el número de elementos seleccionados permiten reducir el sesgo de las respuestas en la recopilación de datos.

Quinta. En el caso de las evidencias referidas al manejo de información en las bases teóricas, es necesario señalar que las definiciones consignadas en el trabajo de investigación, deben ser las más actuales posibles, dado que, la ciencia social por naturaleza rápidamente evoluciona en sentido teórico de las variables. Por lo tanto, actualizarlas a través de artículo científicos indizados que aborden el tema, seria de vital importancia.

REFERENCIAS

- Agulló, S. (2012). *La coherencia ética en la gestión de los recursos humanos: un factor clave para la forja del ethos corporativo* (tesis doctoral). Universitat Ramón Llull. España.
- Álvarez, P. (2018). Ética e investigación. *Boletín Virtual*, 7 (2), 123-149.
- Arcenegui, J. Martín, J. y Obrero, V. (2015). Propuesta de un modelo para la prevención y gestión del riesgo de fraude interno por banca paralela en los bancos españoles. *Cuadernos de Contabilidad*, 16 (42), 625-660.
- Ariza, Y. (2015). Enseñabilidad de normas internacionales de información financiera e incidencia en la práctica docente del contexto universitario. Universidad de la Costa. *Económicas CUC*, 36 (1), 107-132.
- André, A. Diehl, L y Schuck, R. (2016). Professional ethics and accounting students: analysis of the intervening variables. *Cadernos Ebape*, 15 (4), 256-273
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. 3ª edición. México. Grupo Editorial Patria.
- Barquero, A. (2003). *Ética profesional*. Editorial Universidad Estatal a Distancia.
- Baracaldo, N. y Daza, L. (2016). Panorama de los currículos de programas de contaduría pública en Colombia frente a contenidos de auditoría forense y prevención de delitos financieros. Pontificia Universidad Javeriana. *Cuadernos de Contabilidad*, 16 (42), 733-759.
- Bausá, C. (2016). Tres controles efectivos a implantar para detectar y disuadir el fraude: el canal de denuncias, el análisis de datos y la autoevaluación del control interno. *Revista de Contabilidad y Dirección*, 23 (1), 113 – 133.
- Betancur, G.E. (2016). La ética y la moral: paradojas del ser humano. *Revista CES Psicología* 9 (1), 109-121
- Cabezas, E., Andrade, D. y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Ecuador.
- Carniato, B. y Maldonado, M. (2018). Epísteme de los principios éticos y morales en la profesión de enfermería. *Revista Educación en Valores*, 1 (29), 3:18
- Carreño, D. (2018). *Los Valores Organizacionales y su incidencia en la Cultura Organizacional Caso: Papelera Nacional S.A* (tesis de magister). Universidad Espiritu Santo. Samborondo, Ecuador.

- Chiva, M. Lluch, J. Martín, J. Palau, A. Sánchez, A. y Trescastro, E. (2015). ¿Es la ética profesional un lujo del que podemos prescindir?. *Revista Española de Nutrición Humana y Dietética* 19 (3), 175 - 183.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*. Edotirial McGraw-Hill. Educación.
- Casas, L. (2020). *Ética Profesional y Responsabilidad Social en el Desarrollo de las Competencias Docentes en la Red 25, Ugel 15 -Huarochirí 2019* (tesis de doctorado). Universidad César Vallejo.
- Castro, J. y Plata, O. (2018). *Impacto de los valores éticos y el trabajo en equipo en la efectividad de los Proyectos de Inversión en el Sector de la Energía Eléctrica en Colombia* (tesis de maestría). Universidad Externado de Colombia.
- Comisión Nacional Bancaria y Valores (2019). *Estado de la Ciberseguridad en el Sistema Financiero Mexicano*. OEA.
- Díaz, M. (2010). *Contabilidad creativa o fraude en casos reales: Enron Y Parmalat*. Universidad de la República.
- Echevarría, F. (2018). *Falta de controles internos y debilidad en la cultura ética, principales causas de fraude en las empresas*. KPMG.
- Enco, A. (2018). *La corrupción en los gobiernos regionales y locales*. Lima. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.
- Escobar, B. y Cid, P. (2018). El cuidado de enfermería y la ética derivados del avance tecnológico en salud. *Acta bioética*, 24 (1), 39-46.
- Farmahini, F y Farmahini, M. (2014). The Study on Professional Ethics Components among Faculty Members in the Engineering. *Procedia - Ciencias sociales y del comportamiento*, 116 (21), 2085-2089.
- Gómez y Martínez (2015). Los valores éticos en la responsabilidad social corporativa. *Anagramas Rumbos y Sentidos de la Comunicación*, 14 (28).
- Guillén, M. (2018). *La conducta ética y el ejercicio funcional de los jueces en el Distrito judicial de Lima – 2017* (tesis de maestría). Universidad César Vallejo.
- Hadiya, H. (2019). Ética profesional entre docentes universitarios en relación con la inteligencia social. *Shanlax shanlax International Journal of Education*; 7 (4), 14-18.

- Hernández, C. Lozada, N y Orozco, D. (2019). La influencia de la contabilidad creativa en la ética profesional del contador público. *Revista De Investigación, Desarrollo e Innovación*, 10 (1), 53-65.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. 6° Edición. México. Editorial Mc Graw Hill.
- Hernández, R. y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Educación.
- Hormaza, E. (2018). *Ética empresarial y promoción comercial en ferias internacionales de moda en Lima entre los años, 2014 al 2017* (tesis de pregrado). Universidad César Vallejo.
- Kukreja, G. & Gupta, S. (2016). Tesco Accounting Misstatements: Myopic Ideologies Overshadowing Larger Organisational Interests. *Sdmind Journal of Management*, 7 (1), 9 – 18.
- Laucirica, C. (2017). Justicia y equidad en la práctica profesional. *Revista Médica Electrónica*, 39 (2), 425-428.
- López, M. (2013). Ética profesional y complejidad Los principios y la religación. Ética profesional en la educación superior. *Perfiles educativos*, 35 (142), 43-53.
- Maestra, V. (2019). *Ética profesional y compromiso institucional en docentes de las universidades de Apurímac y Cusco, 2017-2018* (tesis de doctorado). Universidad César Vallejo.
- Martínez, M. (2018). *El Módulo de EIE en Ciclos Formativos en el curso 2018-19*. Sevilla. Punto rojos libros, S.L.
- Mat, Z. Arni, S. y Zanariah, J. (2015). A Study on Practice of Islamic Professional Ethics in Shaping an Ethical Work Culture within Malaysian Civil Service Sector. *Asian Social Science*, 11 (17), 28-34
- Méndez, C. Torres, M y Camatón, S. (2018). Importancia de la ética en la Educación Superior. *Ciencias de la educación superior*, 4 (2), 15-223.
- Mohamad, M. y Azlina, M. (2016). Detecting Financial Statement Fraud by Malaysian Public Listed Companies: The Reliability of the Beneish M-Score Model. *Journal Pengurusan*, 46 (1), 23 – 32.

- Mora, L. (2015). Los principios éticos y bioéticos aplicados a la calidad de la atención en enfermería. *Revista Cubana de Oftalmología*, 28 (2), 228-233.
- Oller, M. Chavero, P. y Ortega, E. (2015). La percepción de los niveles de autonomía profesional de los periodistas de Ecuador. *Anuario Electrónico de Estudios en Comunicación Social Disertaciones*, 9 (1), 61-83.
- Perú 21 (2014). Más del 50% de las empresas peruanas sufrió fraude. *Economía*.
- Piedra, J. (2019). La actuación ética en el ejercicio profesional del contador y la aplicación de la responsabilidad social empresarial. *Revista Quipukamayoc*, 27 (55).
- Prado, J. (1999). *Ética, profesión y medios: la apuesta por la libertad en el éxtasis de la comunicación*. México. FE cultura. Universidad iberoamericana.
- Ríos, M. López, A. y López, C. (2015). Ética y calidad laboral: impacto en el desempeño empresarial. un estudio empírico. *Instituto Federal de Educación, Ciencia y Tecnología de Rio Grande de Norte Natal, Brasil. HOLOS*, 3, 308-320.
- Rodríguez, J. (2015). *Ética profesional y deontología*. Utex. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Rombola, N., Reboiras, L. (2011). *Diccionario Nelara de Ciencias Jurídicas y Sociales*. 2ª Edición. Editores Nelaes C.A. Buenos Aires
- Safari, Y & Yoosefpour, N. (2018). Dataset for assessing the professional ethics of teaching by medical teachers from the perspective of students in Kermanshah. *University of Medical Sciences, Iran* 20 1955-1959.
- Sahin, R. Ozturk, S. y Unalmis, M. (2009). Ética profesional y valores morales en la institución Ak. Conferencia Mundial de Ciencias de la Educación. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 1 ,800–804.
- Sánchez, A. (2016). Nuevos valores en la práctica psicosocial y comunitaria: Autonomía compartida, auto-cuidado, desarrollo humano, empoderamiento y justicia social. *Universitas Psychologica*, 14(4), 1235-1244.
- Sanromán, R., Gonzáles, I. Villa, M. (2015). Los principios éticos y las obligaciones civiles. *Boletín Mexicano de Derecho Comparado*, 68 (142),313-337.

- Suárez, F. (2015). Un marco ético amplio para la investigación científica en seres humanos: más allá de los códigos y las declaraciones. La propuesta de Ezekiel J. Emanuel. *pers. bioét.* 19 (2),182-197.
- Swardt, H. Van, G. y Oostheizen, M. (2017). Supporting students in professional socialisation: Guidelines for professional nurses and educators. *International Journal of Africa Nursing Sciences*, 6, 1-7.
- Valdez, A. Ordóñez, N. Ortega, P. Ortiz, J. Sacro, A. y Santacruz, L. y Tombé, A. (2018). *Conocimientos y aplicación de principios éticos en estudiantes de enfermería. Investigación Enfermería Imagen Desarrollo* 20 (2),1-10.
- Vera, J. (2015). *Impacto del desarrollo de la asignatura de ética y deontología policial en la formación de la conciencia profesional en los estudiantes de la escuela técnica superior de la policía nacional del Perú sede Chiclayo – 2014* (tesis de doctorado). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Weil, W. (2015). Sobre los principios éticos recogidos en las pautas del Consejo de organizaciones internacionales de las ciencias médicas (CIOMS). Un análisis acerca de su aplicación a la realidad de la investigación en Chile. *Revista Clínica Periodoncia Implantol. Rehabilitación Oral*, 8 (3), 256-259

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Operacionalización de la variable

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
<p>VARIABLE 1: ÉTICA PROFESIONAL</p>	<p>Juan Rodríguez (2015), "La Ética profesional pretende regular las actividades que se realizan en el marco de una profesión. En este sentido, se trata de una disciplina que está incluida en la Ética aplicada ya que hace referencia a una parte específica de la realidad" (p.23).</p>	<p>La variable ética profesional será medible a través de sus tres dimensiones, de ellos se obtendrán sus indicadores que servirán para la elaboración del instrumento de medición que será el cuestionario y que permitirá obtener datos a ser analizados estadísticamente a través del programa SPSS versión 26.</p>	<p>Principio de Beneficencia</p> <p>Principio de Autonomía</p> <p>Principio de Justicia</p>	<p>Seguridad, solidaridad, veracidad, disciplina, lealtad y respeto.</p> <p>Servicio, exigencia, cultura, vocación de servicio y responsabilidad.</p> <p>Conducta humana, principios morales, integridad, confidencialidad y satisfecho.</p>	<p>1-2-3-4-5-6-7-8-9-10-11</p> <p>12-13-14-15-16-17-18-19-20</p> <p>21-22-23-24-25-26-27-28-29-30</p>	<p>Ordinal</p> <p>El inventario está compuesto por 30 reactivos de opción múltiple:</p> <p>Nunca = 1</p> <p>Casi nunca = 2</p> <p>A veces = 3</p> <p>Casi siempre = 4</p> <p>Siempre = 5</p>

Fuente: adaptado de Ruíz (2007)

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos - cuestionario

TEST ÉTICA PROFESIONAL

Edad: _____

Sexo: _____

Fecha: _____

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrarás afirmaciones sobre maneras de pensar, sentir y actuar. Lee cada una con mucha atención; luego, marca la respuesta que mejor te describe con una X según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. C

honestas todas las preguntas con la verdad.

OPCIONES DE RESPUESTA:

S = Siempre

CS = Casi Siempre

AV = Algunas Veces

CN = Casi Nunca

N = Nunca

N.º	PREGUNTAS	S	CS	AV	CN	N
1.	Como colaborador tienes la seguridad que al denunciar un hecho se reservara de manera confidencial tu identidad	S	CS	AV	CN	N
2.	El sistema informático del compartamos financiera es seguro	S	CS	AV	CN	N
3.	Aplica el concepto de "hacer el mayor bien posible"	S	CS	AV	CN	N
4.	Suele decir la verdad ante un acontecimiento a pesar que como consecuencia lo perjudique laboralmente	S	CS	AV	CN	N
5.	Responde usted con veracidad ante cualquier pregunta por parte de contraloría	S	CS	AV	CN	N
6.	A la fecha ha recibido usted algún tipo de sanción por indisciplinado	S	CS	AV	CN	N
7.	Es usted consecuente con lo que dice y con lo que hace	S	CS	AV	CN	N
8.	Cumples con lealtad tus deberes como colaborador en Compartamos Financiera	S	CS	AV	CN	N
9.	Sueles hacer promesas a tus clientes que no vas a cumplir	S	CS	AV	CN	N
10.	Cada vez que atiendes aun cliente le brindas la atención y consideración que se merece	S	CS	AV	CN	N
11.	Respetas las opiniones de tus clientes a si vaya en contra de lo que tú piensas	S	CS	AV	CN	N
12.	Se encuentra satisfecho con el servicio que brindas en compartamos financiera	S	CS	AV	CN	N
13.	El servicio que se brinda en compartamos financiera es mejor al de la competencia	S	CS	AV	CN	N
14.	En compartamos financiera son exigentes con el control de auditoria	S	CS	AV	CN	N
15.	Compartamos financiera cuenta con un programa integrado de cumplimiento y ética para la prevención de fraude	S	CS	AV	CN	N
16.	Haz llevado a cabo una capacitación sobre riesgo de fraude	S	CS	AV	CN	N

17.	Ha escuchado usted opiniones negativas acerca del servicio que brinda compartamos financiera	S	CS	AV	CN	N
18.	El servicio que le brinda compartamos financiera cubrió sus expectativas	S	CS	AV	CN	N
19.	Manipularías información de un cliente por un bien común	S	CS	AV	CN	N
20.	Incumples el código de ética y conducta	S	CS	AV	CN	N
21.	Aplica usted los valores que imparte compartamos financiera	S	CS	AV	CN	N
22.	Tiene conocimiento sobre las sanciones por incumplimiento de la normativa	S	CS	AV	CN	N
23.	Aceptas regalos por parte de tus clientes por el servicio brindado	S	CS	AV	CN	N
24.	Cumples responsablemente con tus principios morales	S	CS	AV	CN	N
25.	Posterior a una evaluación para un crédito eres integro con la información que brindas a tu jefe inmediato	S	CS	AV	CN	N
26.	Sueles usar los canales de denuncia al ver a un compañero al ver que incumple el código de ética relacionado a la integridad de la información.	S	CS	AV	CN	N
27.	Compartes información confidencial de algún cliente por alguna retribución	S	CS	AV	CN	N
28.	Compartes tu cartera de cliente para fines de lucro	S	CS	AV	CN	N
29.	Se encuentra satisfecho con las funciones que desempeñas	S	CS	AV	CN	N
30.	Se encuentra satisfecho con el sueldo que percibe en Compartamos Financiera	S	CS	AV	CN	N

Anexo 3. Población – censal

Tabla 15

Criterio de inclusión y exclusión

Criterio de inclusión	Criterio de exclusión
- Gerente de Agencia	- Los que no pertenecen a la
- Jefe de operaciones	agencia San Juan de
- Jefe de crédito	Miraflores
- Asesores de Negocio	
- Asesores de Servicio	
- Auxiliar de Créditos	
- Representantes de Servicio al Cliente	

Anexo 4. Validación de jueces

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide inteligencia emocional
Inventario conociendo mis emociones

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	N	M	D	A	N	M	D	A	N	
	DIMENSIÓN 1: PRINCIPIO DE BENEFICENCIA													
	SEGURIDAD				✓									
1	Como colaborador tienes la seguridad que al denunciar un hecho se reservara de manera confidencial tu identidad				✓				✓				✓	
2	El sistema informático del compartamos financiera es seguro				✓				✓				✓	
	SOLIDARIDAD													
3	Aplica el concepto de "hacer el mayor bien posible"				✓				✓				✓	
	VERACIDAD													
4	Suele decir la verdad ante a un acontecimiento a pesar que como consecuencia lo perjudique laboralmente				✓				✓				✓	
5	Responde usted con veracidad ante cualquier pregunta por parte de contraloría				✓				✓				✓	
	DISCIPLINA													
6	A la fecha ha recibido usted algún tipo de sanción por indisciplinado				✓				✓				✓	
7	Es usted consecuente con lo que dice y con lo que hace				✓				✓				✓	
	LEALTAD													
8	Cumples con lealtad tus deberes como colaborador en Compartamos Financiera				✓				✓				✓	
9	Sueles hacer promesas a tus clientes que no vas a cumplir				✓				✓				✓	
	RESPECTO													
10	Cada vez que atiendes aun cliente le brindas la atención y consideración que se merece				✓				✓				✓	
11	Respetas las opinión de tus clientes a si vaya en contra de lo que tú piensas				✓				✓				✓	
	DIMENSIÓN 2: PRINCIPIO DE AUTONOMIA													
	SERVICIO													
12	Se encuentra satisfecho con el servicio que brindas en compartamos financiera				✓				✓				✓	
13	El servicio que se brinda en compartamos financiera es mejor al de la				✓				✓				✓	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Flores Bolivar Luis Augusto DNI: 10352419

Especialidad del validador: Mg. Gestión Pública

22 de may del 2019

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Especialidad

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide inteligencia emocional
Inventario conociendo mis emociones

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		N D	D	A	N A	M D	D	A	M A	M D	D	A	N A	
	DIMENSIÓN 1: PRINCIPIO DE BENEFICENCIA													
	SEGURIDAD				✓									
1	Como colaborador tienes la seguridad que al denunciar un hecho se reservara de manera confidencial tu identidad				✓				✓			✓		
2	El sistema informático del compartamos financiera es seguro				✓				✓			✓		
	SOLIDARIDAD													
3	Aplica el concepto de "hacer el mayor bien posible"				✓				✓			✓		
	VERACIDAD													
4	Suele decir la verdad ante a un acontecimiento a pesar que como consecuencia lo perjudique laboralmente				✓				✓			✓		
5	Responde usted con veracidad ante cualquier pregunta por parte de contraloría				✓				✓			✓		
	DISCIPLINA													
6	A la fecha ha recibido usted algún tipo de sanción por indisciplinado				✓				✓			✓		
7	Es usted consecuente con lo que dice y con lo que hace				✓				✓			✓		
	LEALTAD													
8	Cumples con lealtad tus deberes como colaborador en Compartamos Financiera				✓				✓			✓		
9	Sueles hacer promesas a tus clientes que no vas a cumplir				✓				✓			✓		
	RESPETO													
10	Cada vez que atiendes aun cliente le brindas la atención y consideración que se merece				✓				✓			✓		
11	Respetas las opinión de tus clientes a si vaya en contra de lo que tú piensas				✓				✓			✓		
	DIMENSIÓN 2: PRINCIPIO DE AUTONOMIA													
	SERVICIO													
12	Se encuentra satisfecho con el servicio que brindas en compartamos financiera				✓				✓			✓		
13	El servicio que se brinda en compartamos financiera es mejor al de la				✓				✓			✓		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: DIANA HUAMANI CAJALCON DNI 4348943

Especialidad del validador: ADMINISTRACION

22 de 11 del 2019

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Especialidad

Anexo 5. Confiabilidad (Alpha Cronbach)

Tabla 16

Resumen de procesamiento de casos

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	60	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	60	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 17

Prueba de fiabilidad de Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach basada en		
Alfa de Cronbach	elementos estandarizados	N de elementos
,908	,911	30

Se puede apreciar en la tabla 1, los resultados procesados con el estadístico Alfa de Cronbach, se analizaron 60 datos que procedieron de la población muestral de la investigación, ninguno de los elementos fue excluido. El resultado de la aplicación del estadístico nos muestra que en las 30 preguntas del cuestionario referidas a la variable Ética Profesional se obtuvo un valor de 0,908, el cual es superior al valor exigible de 0,70, ello permite concluir que el instrumento es fiable.

Tabla18

Estadística de total de elementos

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Como colaborador tienes la seguridad que al denunciar un hecho se reservara de manera confidencial tu identidad	85,3833	451,122	,412	,906
2. El sistema informático del compartamos financiera es seguro	85,2833	448,206	,447	,906
3. Aplica el concepto de "hacer el mayor bien posible"	85,4833	445,542	,584	,904
4. Suele decir la verdad ante un acontecimiento a pesar que como consecuencia lo perjudique laboralmente	85,8667	452,592	,480	,905
5. Responde usted con veracidad ante cualquier pregunta por parte de contraloría	85,7000	453,163	,397	,906
6. A la fecha ha recibido usted algún tipo de sanción por indisciplinado	86,6500	463,384	,438	,906
7. Es usted consecuente con lo que dice y con lo que hace	85,6667	449,751	,466	,905
8. Cumples con lealtad tus deberes como colaborador en Compartamos Financiera	85,0667	448,131	,426	,906
9. Sueles hacer promesas a tus clientes que no vas a cumplir	86,4333	458,623	,494	,906
10. Cada vez que atiendes aun cliente le brindas la atención y consideración que se merece	85,5167	444,796	,510	,904
11. Respetas las opiniones de tus clientes a si vaya en contra de lo que tú piensas	84,6167	456,681	,354	,907
12. Se encuentra satisfecho con el servicio que brindas en compartamos financiera	85,1167	443,325	,489	,905
13. El servicio que se brinda en compartamos financiera es mejor al de la competencia	85,2000	443,688	,580	,903
14. En compartamos financiera son exigentes con el control de auditoría	85,0667	440,267	,535	,904

15. Compartamos financiera cuenta con un programa integrado de cumplimiento y ética para la prevención de fraude	84,9833	442,017	,472	,905
16. Haz llevado a cabo una capacitación sobre riesgo de fraude	86,1000	445,346	,464	,905
17. Ha escuchado usted opiniones negativas acerca del servicio que brinda compartamos financiera	85,7000	448,315	,467	,905
18. El servicio que le brinda compartamos financiera cubrió sus expectativas	85,4333	444,724	,502	,905
19. Manipularías información de un cliente por un bien común	86,1833	447,644	,380	,907
20. Incumples el código de ética y conducta	86,3500	461,384	,223	,909
21. Aplica usted los valores que imparte compartamos financiera	85,7167	438,545	,591	,903
22. Tiene conocimiento sobre las sanciones por incumplimiento de la normativa	85,3167	430,457	,674	,901
23. Aceptas regalos por parte de tus clientes por el servicio brindado	86,2000	443,688	,507	,905
24. Cumples responsablemente con tus principios morales	85,2667	439,419	,532	,904
25. Posterior a una evaluación para un crédito eres integro con la información que brindas a tu jefe inmediato	85,2500	443,818	,469	,905
26. Sueles usar los canales de denuncia al ver a un compañero al ver que incumple el código de ética relacionado a la integridad de la información.	85,5500	444,455	,451	,906
27. Compartes información confidencial de algún cliente por alguna retribución	86,1333	443,101	,493	,905
28. Compartes tu cartera de cliente para fines de lucro	86,5333	442,456	,433	,906
29. Se encuentra satisfecho con las funciones que desempeñas	85,3833	435,495	,618	,903
30. Se encuentra satisfecho con el sueldo que percibe en Compartamos Financiera	85,2833	449,766	,480	,905

Anexo 06. Matriz de Consistencia

Problema	Objetivo	Variable	Dimensiones	Indicadores	Método
<p>General</p> <p>¿De qué manera la ética profesional es un factor condicionante en la prevención del fraude en estratos laborales de Compartamos Financiera, agencia San Juan de Miraflores?</p>	<p>General</p> <p>Determinar de qué manera la ética profesional es un factor condicionante en la prevención del fraude en estratos laborales de Compartamos Financiera, agencia San Juan de Miraflores</p>	É T I C A P R O F E S I O N A L	Principio de Beneficencia	Seguridad, solidaridad, veracidad, disciplina, lealtad y respeto.	<p>Diseño: No experimental y de corte transversal.</p> <p>Tipo: Aplicada</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p>
<p>Específicos</p> <p>¿De qué manera el principio de beneficencia de la ética profesional es un factor condicionante en la prevención del fraude en estratos laborales de Compartamos Financiera?</p>	<p>Específicos</p> <p>Determinar de qué manera el principio de beneficencia de la ética profesional es un factor condicionante en la prevención del fraude en estratos laborales de Compartamos Financiera</p>		Principio de Autonomía	Servicio, exigencia, cultura, vocación de servicio y responsabilidad.	
<p>¿De qué manera el principio de autonomía de la ética profesional es un factor condicionante en la prevención del fraude en estratos laborales de Compartamos Financiera?</p>	<p>Determinar de qué manera el principio de autonomía de la ética profesional es un factor condicionante en la prevención del fraude en estratos laborales de Compartamos Financiera</p>		Principio de Justicia	Conducta humana, principios morales, integridad, confidencialidad y satisfecho.	
<p>¿De qué manera el principio de justicia de la ética profesional es un factor condicionante en la prevención del fraude en estratos laborales de Compartamos Financiera?</p>	<p>Determinar de qué manera el principio de justicia de la ética profesional es un factor condicionante en la prevención del fraude en estratos laborales de Compartamos Financiera</p>				

Anexo 07. Matriz de evidencias externas

Variables: ética profesional		
Autor (año)	Hipótesis	Prueba estadística
Hadiya, H. (2019).	No hay diferencia significativa en la ética profesional de los profesores universitarios según el género	Chi cuadrado. Correlación -1.963 ≤ 9.4877
Castro, J. y Plata, O. (2018).	Existe una relación positiva y significativa entre el valor ético de justicia y el trabajo en equipo.	Pearson Correlación de 1.00 Valor p =0.000 ≤ 0.05
	Existe una relación positiva y significativa entre la honestidad y la efectividad en el trabajo en equipo.	Pearson Correlación de 0.81 Valor p =0.000 ≤ 0.05
	Existe una relación positiva y significativa entre el respeto y la efectividad en el trabajo en equipo.	Pearson Correlación de 0.91 Valor p =0.000 ≤ 0.05
Carreño, D. (2018)	Existe una relación entre los valores organizacionales y la cultura empresarial. Caso: Papelera Nacional S. A	Spearman Correlación de 0.157 Valor de p=0.018≤ 0.05
Casas, E. (2020)	Ética profesional y Responsabilidad Social si influyen significativamente en el desarrollo de Competencias personales en la Red 25 UGEL 15 Huarochirí 2019.	Chi cuadrado. Correlación 258.692 ≤ 9.4877 Valor p =0.690> 0.05
Maestra (2019)	Las variables Ética profesional y Compromiso institucional no son independientes estadísticamente.	Chi cuadrado. Correlación 25.455 ≤ 9.4877 Valor p =0.000 ≤ 0.05
Hormaza, E. (2018).	Existe relación entre la ética empresarial y la promoción comercial.	Pearson Correlación 0.556 Valor p =0.000 ≤ 0.05
Guillen, M. (2018)	Existe relación directa entre la conducta ética y el ejercicio funcional de los jueces en el Distrito Judicial de Lima – 2017.	Pearson Correlación 0.986 Valor p =0.000 ≤ 0.05
Vera, J. (2015)	Afirmar que el desarrollo de la asignatura de Ética y Deontología Policial impacta positivamente en la formación de la conciencia profesional de los estudiantes de la Escuela Técnica Superior de la Policía Nacional	Chi cuadrado. Correlación 115.00 ≤ 12.5916 Valor p =0.000 ≤ 0.05

Anexo 08. Matriz de evidencias internas

Variable y/o dimensión	Resultados	
	Descriptivos	Inferenciales
Principio de beneficencia	Colaboradores perciben que la dimensión beneficencia es de nivel bajo para el 35.0%, es de nivel medio para el 28.3% y 36.7% en un nivel alto.	Chi Cuadrado. Correlación $17,197 \leq 9.4877$ Valor p = $0.002 \leq 0.05$
Principio de autonomía	Colaboradores perciben que la dimensión autonomía el 31.5% opina que es de nivel bajo, el 38.3%, percibe que es de nivel medio y el 30.0% percibe que es de nivel alto.	Chi cuadrado. Correlación $21,519 \leq 9.4877$ Valor p = $0.000 \leq 0.05$
Principio de justicia	Colaboradores perciben que la dimensión justicia, el 36.7% lo considera de nivel bajo, el 40.0% lo considera de nivel medio y el 23.3% lo considera de nivel alto.	Chi cuadrado. Correlación $26,480 \leq 12.5916$ Valor p = $0.000 \leq 0.05$

Anexo 09. Base de datos

Base de datos																																		
VARIABLE INDEPENDIENTE "ETICA PROFESIONAL"																																		
Sujetos	DIMENSION: PRINCIPIO DE BENEFICENCIA										DIMENSION: PRINCIPIO DE AUTONOMIA										DIMENSION: PRINCIPIO DE JUSTICIA									D1	D2	D3	SUMA	
	Seguridad		Solidaridad		Veracidad	Disciplina		Lealtad		Respeto		Servicio		Exigencia	Cultura		Vocación de servicio		Responsabilidad		Conducta humana		Principios morales		Integridad		Confidencialidad		Satisfec ho					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29					30
1	3	3	2	2	2	1	3	2	1	2	4	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	3	2	2	1	1	2	4	25	13	21	59	
2	5	5	4	3	2	2	3	5	3	4	5	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	4	3	3	3	1	4	3	41	19	31	91
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	5	4	4	3	4	5	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	3	23	31	16	70
4	3	5	3	3	4	1	2	4	1	2	4	3	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	32	15	11	58
5	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	4	5	4	2	3	2	1	1	4	5	1	5	5	4	2	1	4	4	23	27	35	85
6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	3	4	5	5	4	4	5	2	3	3	3	3	3	4	1	1	5	2	22	37	28	87
7	5	4	4	3	2	2	3	5	3	4	5	2	5	5	2	1	2	2	2	2	3	4	3	4	3	3	3	1	4	5	40	23	33	96
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	5	4	4	3	4	5	5	2	4	4	4	5	5	5	4	1	4	4	24	36	40	100
9	4	3	3	3	4	1	2	5	1	2	4	3	3	4	5	1	2	3	3	1	1	1	1	1	4	1	1	1	3	2	32	25	16	73
10	3	5	4	5	5	2	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	45	42	46	133
11	5	4	4	3	3	3	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	1	1	5	4	43	42	37	122
12	5	5	4	3	2	2	3	5	3	4	5	4	4	5	5	2	2	4	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	41	30	10	81
13	4	4	5	2	4	3	5	5	2	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	2	2	2	1	2	3	41	9	21	71
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	3	3	2	4	4	5	5	5	3	2	11	15	36	62
15	3	5	4	5	5	2	4	4	3	5	5	5	4	5	4	2	3	2	1	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	45	27	47	119	
16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	4	4	4	5	2	22	45	39	106

17	5	4	4	3	2	2	3	5	3	4	5	4	4	5	5	2	2	4	2	2	3	4	3	4	5	3	3	5	4	5	40	30	39	109
18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	5	4	4	3	4	5	1	2	4	4	2	5	5	5	3	1	4	4	22	32	37	91
19	4	3	3	3	4	1	2	5	1	2	4	3	3	4	5	1	2	3	3	1	3	3	2	2	4	1	1	1	3	2	32	25	22	79
20	3	5	4	5	5	2	4	4	3	5	5	3	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	45	17	12	74
21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	5	3	4	5	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	24	28	13	65
22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	4	4	5	5	2	2	4	2	2	3	4	5	5	3	3	5	5	4	3	25	30	40	95
23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	2	1	2	3	2	1	1	1	3	24	44	17	85
24	3	2	3	3	4	1	2	4	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	2	29	36	40	105
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	5	4	2	3	2	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	4	11	35	13	59	
26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	5	3	4	5	1	4	4	1	2	5	5	1	5	4	4	1	1	5	2	24	29	33	86
27	5	4	4	3	2	2	3	5	3	4	5	4	4	5	5	2	2	4	2	2	3	4	3	4	3	3	3	1	4	5	40	30	33	103
28	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	1	3	2	3	2	4	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	24	20	13	57
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	3	4	4	5	5	3	4	4	2	11	13	35	59
30	3	5	4	5	5	2	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	45	45	10	100	
31	5	4	4	3	3	3	5	4	3	5	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	3	4	4	1	1	5	4	43	11	33	87
32	5	5	4	3	2	2	3	5	3	4	5	1	2	2	2	1	2	1	1	2	3	4	3	4	3	3	3	1	4	3	41	14	31	86
33	4	4	5	2	4	3	5	5	2	3	4	1	2	1	2	2	2	1	1	1	4	4	2	3	5	5	3	1	4	3	41	13	34	88
34	3	5	3	3	4	1	2	4	1	2	4	3	3	4	5	1	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	32	27	20	79	
35	3	5	4	5	5	2	4	4	3	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	45	17	13	75
36	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	4	4	1	1	1	24	12	16	52	
37	5	4	4	3	2	2	3	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	1	1	2	1	1	1	1	1	5	40	44	15	99	
38	4	4	5	2	4	3	5	5	2	3	4	4	5	4	4	3	4	5	1	2	4	4	2	5	5	5	3	1	4	4	41	32	37	110
39	4	3	3	3	4	1	2	5	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	32	36	44	112
40	3	1	1	2	1	2	4	4	3	5	5	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	3	31	12	14	57	
41	5	4	4	3	3	3	5	4	3	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	1	5	5	1	3	4	4	1	1	5	4	43	35	33	111
42	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	1	2	1	1	2	1	2	3	4	3	4	3	3	3	1	4	3	25	14	31	70

Anexo 10. Evidencias



Hacer lo correcto está en ti

24 desvinculaciones en los últimos 6 meses.

Región/Territorio	División	Falta	Mes
Centro	Centro grupal	Falsificación de firmas	Julio
Norte	Norte grupal	Tomar dinero de los grupos	Julio
Centro	Centro grupal	Falsificación de firmas	Julio
Sur	Sur grupal	Tomar dinero de los grupos	Julio
Norte	Norte grupal	Falsificación de firmas	Agosto
Centro	Centro individual	Pago irregular de cuota de cliente en mora	Agosto
Centro	Centro individual	Pago irregular de cuota de cliente en mora	Agosto
Centro	Centro grupal	Fraude en temas administrativos	Agosto
Centro	Centro individual	Pago irregular de cuota de cliente en mora	Agosto
Centro	Centro individual	Préstamos de clientes a colaborador	Agosto
Sur	Sur Grupal	Pago irregular de cuota de cliente en mora	Agosto
Norte	Norte grupal	Tomar dinero de los grupos	Agosto
Norte	Norte grupal	Préstamos de clientes a colaborador	Setiembre
Sur	Sur individual	Préstamos de clientes a colaborador	Octubre
Centro	Centro grupal	Tomar dinero de los grupos	Octubre
Centro	Centro grupal	Tomar dinero de los grupos	Noviembre
Centro	Centro grupal	Falsificación de firmas	Noviembre
Centro	Centro individual	Transferencia irregular de cartera	Noviembre
Centro	Centro individual	Pago irregular de cuota de cliente en mora	Noviembre
Lima	Normalización	Recibir dinero de cliente	Diciembre

Anexo 11. Firma de autorización de la empresa

Compartamos⁺
Financiera

AUTORIZACION DE LA EMPRESA



Estimados miembros del Jurado de la Universidad Cesar Vallejo

Me complace en enviarles un cordial saludo y hacer de su conocimiento que los estudiantes, Ricardo Moreno, Maricelo con DNI 70784619, Huilca Meza, Noemi Janeth con DNI 46608420, de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Cesar Vallejo se le ha concedido la autorización para que puedan tener acceso y reunir información acerca de Ética Profesional, utilizadas por la empresa Compartamos Financiera, usando herramientas como encuestas físicas con preguntas dirigibles y dinámicas para nuestros colaboradores, por ello les permita desarrollar su investigación de una manera exitosa al elaborar su Proyecto de Investigación titulado "Ética Profesional para la Prevención del Fraude en Compartamos Financiera Agencia San Juan de Miraflores".

San Juan de Miraflores 25 de Noviembre del 2019

Atentamente,

Marco Antonio Narvaez Ramirez
Gerente de Agencia Individual
Compartamos Financiera

Marco Antonio Narvaez Ramirez

Gerente de Crédito Individual

Compartamos Financiera



Declaratoria de Originalidad del Autor / Autores

Yo (Nosotros), MARICIELO RICARDO MORENO, NOEMI JANETH HUILLCA MEZA estudiante(s) de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, declaro (declaramos) bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Trabajo de Investigación / Tesis titulado: "ÉTICA PROFESIONAL COMO FACTOR CONDICIONANTE EN LA PREVENCIÓN DEL FRAUDE EN ESTRATOS LABORALES DE COMPARTAMOS FINANCIERA. AGENCIA SAN JUAN DE MIRAFLORES", es de mi (nuestra) autoría, por lo tanto, declaro (declaramos) que el Tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He (Hemos) mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo (asumimos) la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Apellidos y Nombres del Autor	Firma
MARICIELO RICARDO MORENO DNI: 70784619 ORCID 0000-0002-2707-2528	Firmado digitalmente por: MRICARDOM el 30 Jul 2020 12:20:28
NOEMI JANETH HUILLCA MEZA DNI: 46608420 ORCID 0000-0002-8923-4510	Firmado digitalmente por: NHUILLCAM el 30 Jul 2020 12:28:42

Código documento Trilce: 54411