

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
Escuela Profesional de Administración



*Una Institución Adventista*

**Clima organizacional y compromiso organizacional en el área  
de asesoramiento de negocios de mibanco, lima 2019**

Tesis para obtener el Título Profesional de licenciado en Administración y  
Negocios Internacionales

**Autor:**

Diana Carolina Núñez Hinostraza  
Jol Jaer Diaz Saavedra

**Asesor:**

Maestro Santos Víctor Burgos Chávez

Lima, julio de 2021

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

Santos Víctor Burgos Chávez, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL ÁREA DE ASESORAMIENTO DE NEGOCIOS DE MIBANCO, LIMA 2019”** constituye la memoria que presenta el (la) / los Bachiller(es) Diana Carolina Núñez Hinostroza y Jol Jaer Diaz Saavedra para obtener el título de Profesional de licenciado en administración y negocios internacionales, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 10 días del mes de agosto del año 2021.



Mtro. Santos Víctor Burgos Chávez

# ACTA DE SUSTENTACIÓN

072

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a ...06... día(s) del mes de.....julio.....del año 2021..... siendo las...14:30...horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Campus Lima, bajo la dirección del (de la) presidente(a): **Mtra. Danny Lita Alomia Lozano.....**, el (la) secretario(a): **Mg. Yessica Del Rocío Erazo Ordoñez.....** y los demás miembros: **Lic. Nancy Abigail Lazo Palacios; Dr. Marcos Enrique Flores González.....** y el (la) asesor(a) **Mtro. Santos Víctor Burgos Chavez.....** con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado: **"Clima Organizacional y Compromiso Organizacional en el Área De Asesoramiento de Negocios de Mibanco, Lima 2019."**..... del(los) bachiller/es:

a) **Jol Jaer Díaz Saavedra .....**

b) **Diana Carolina Núñez Hinostroza .....**

conducente a la obtención del título profesional de: .....

..... de Licenciada(o) en Administración y Negocios Internacionales.....  
(Denominación del Título Profesional)

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a): **Jol Jaer Díaz Saavedra**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado			Muy bueno	Sobresaliente

Bachiller (b): **Diana Carolina Núñez Hinostroza**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado			Muy bueno	Sobresaliente

Bachiller (c): .....

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(\*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

\_\_\_\_\_  
Presidente/a



\_\_\_\_\_  
Secretario/a

\_\_\_\_\_  
Asesor/a

\_\_\_\_\_  
Miembro

\_\_\_\_\_  
Miembro

\_\_\_\_\_  
Bachiller (a)

\_\_\_\_\_  
Bachiller (b)

\_\_\_\_\_  
Bachiller (c)

## DEDICATORIA

En primer lugar, a nuestro Dios que nos da la vida y la salud, gracias a él se pudo llegar a la meta. A nuestros amados padres, hermanos e hijos que fueron nuestra fortaleza para seguir adelante.

## **Agradecimientos**

Primeramente, a Dios, por regalarnos la oportunidad de estudiar en una universidad con valores adventistas.

A nuestra querida Universidad Peruana Unión, por recibirnos en su seno y brindarnos una educación de calidad y muy rica en valores. A nuestro querido asesor, el maestro Víctor Burgos, Dios lo colme de bendiciones ya que sin su apoyo nuestra tesis no hubiese salido adelante.

A nuestras familias, por la motivación brindada en todo este tiempo de investigación ya que esto fue fundamental para poder culminar y sentirnos realizados, esta tesis es el resultado del esfuerzo de todos.

## Tabla de contenido

Capítulo I. Planteamiento del problema .....	7
1.1. Formulación del problema .....	7
1.1.1. Problema general.....	11
1.1.2. Problemas derivados. ....	11
1. 2. Objetivos .....	12
1.2.1. Objetivo general. ....	12
1.2.2. Objetivos derivados.....	12
1.3. Justificación y viabilidad.....	12
1.3.1. Justificación.....	12
1.3.2. Viabilidad.....	14
1.4 Presuposición filosófica .....	14
Capítulo II. Marco Teórico.....	16
2.1 Antecedentes de la Investigación .....	16
2.1.1 Antecedentes Internacionales.....	16
2.1.2 Antecedentes Nacionales.....	19
2.2 Marco histórico .....	23
2.2.1 Clima organizacional.....	23
2.2.2 Compromiso organizacional. ....	24
2.3 Marco teórico .....	26
2.3.1 Clima organizacional.....	26
2.3.2 Características del clima organizacional .....	28
2.3.3 Teorías del clima organizacional.....	31
2.3.2 Compromiso organizacional. ....	38
2.5 Marco conceptual .....	43
2.5.1 Clima organizacional.....	43
2.5.2 Compromiso organizacional. ....	44
Capítulo III. Materiales y métodos de la investigación.....	46
3.1 Tipo de investigación. ....	46

3.2	Diseño de la investigación.....	46
3.3	Hipótesis.....	47
3.3.1	Hipótesis general.....	47
3.3.2	Hipótesis específicas.....	47
3.4	Variables de estudio.....	47
3.4.1	Variable predictora.....	47
3.4.2	Variable de criterio.....	48
3.5	Operacionalización de variables.....	49
3.5.1	Clima organizacional.....	49
3.5.2	Compromiso organizacional.....	50
3.6	Población y muestra.....	50
3.6.1	Población.....	50
3.6.2	Muestra.....	51
3.7	Técnica de muestreo y recolección de datos.....	51
3.7.1	Técnica de muestreo.....	51
3.8	Instrumento para la recolección de datos.....	52
3.8.1	Clima organizacional.....	52
3.8.2	Compromiso organizacional.....	52
3.9	Técnicas para el procesamiento de datos.....	52
3.9.1	Técnicas de recolección de datos.....	53
3.9.2	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	53
Capítulo IV. Resultados y discusión.....		54
4.1	Resultados.....	54
4.1.1	Descripción del lugar de estudios.....	54
4.1.2	Resultados sociodemográficos.....	54
4.1.3	Resultados descriptivos del clima organizacional.....	56
4.1.4	Resultados descriptivos del compromiso organizacional.....	58
4.1.5	Contrastación de hipótesis.....	59
4.2	Discusión de los resultados.....	65
Capítulo V. Conclusiones y recomendaciones.....		67
5.1	Conclusiones.....	67

5.2 Recomendaciones.....	68
Referencias .....	70
ANEXOS.....	76

## Resumen

La investigación tiene como objetivo determinar en qué medida el clima organizacional se relaciona con el compromiso organizacional. La muestra estuvo conformada por 60 trabajadores de la entidad bancaria. Para medir la variable clima organizacional se utilizó el cuestionario de clima organizacional, adaptado del estudio de Litwin y Stringer (1978) y adaptado por Echezurúa y Rivas (2001) que consta de 08 dimensiones: estructura, responsabilidad, recompensa, riesgos, relaciones, apoyo, estándares de desempeño, conflicto e identidad, con un total de 20 preguntas. En cuanto a la variable compromiso organizacional se utilizó el cuestionario de compromiso organizacional, basado en la teoría de Meyer y Allen (1996) que consta de 18 ítems y 03 dimensiones: compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo. Ambos instrumentos cuentan con una escala Likert de 5 puntos. (1=Nada de acuerdo, 2=En desacuerdo, 3=Indiferente, 4= De acuerdo y 5= Muy de acuerdo). El estudio es de tipo cuantitativo, descriptivo y correlacional, presenta un diseño no experimental y de corte transversal. Finalmente, mediante el estadístico de correlación de Rho de Spearman los resultados indican que la correlación entre ambas variables es fuerte  $Rho = .761^{**}$  y el nivel de significancia es menor a 0.05 ( $p$  valor = 0.000) indicando así que existe una relación significativa entre ambas variables.

**Palabras clave:** Clima organizacional; compromiso organizacional; entidad financiera.

## **Capítulo I. Planteamiento del problema**

### **1.1. Formulación del problema**

La globalización y el desarrollo continuo de la tecnología vienen propiciando nuevas formas de competencias, competitividad e integración de las organizaciones, quienes se esfuerzan por buscar la preferencia de sus clientes, un cliente cada vez más empoderado, en función de la información que dispone y que lo hace más exigente. Las organizaciones, a fin de dar una respuesta a tales exigencias, tienen que repotenciar, fortalecer y diseñar estrategias viables que les sean favorables y que garanticen la satisfacción de sus clientes de tal manera que pueda consolidar su permanencia en el mercado.

Las organizaciones, en el contexto de Misión y Visión, tienen que hacer una mirada introspectiva con el propósito de entender y valorar al eje principal del dinamismo organizacional, el talento humano.

Al respecto, Regalado, Allpacca, Baca, & Gerónimo (2011), a través del endomarketing, permiten mirar a nuestros colaboradores o clientes internos, para ayudarnos a entender cómo debe ser la relación binomial entre el personal y la organización; es compromiso de la organización propiciar intencionalmente las condiciones que motiven a los colaboradores, a que de manera voluntaria orienten sus esfuerzos y compromiso en la consecución de las metas institucionales que se haya propuesto, los que se evidenciaran en incrementos de la productividad, con la calidad requerida, en cada una de las actividades que realizan.

Es por eso, que el clima organizacional, se ha convertido en un factor preponderante en la organización, que va a permitir un eficiente crecimiento. La cuantificación de este factor

permitirá conocer en qué nivel se encuentra el ambiente laboral en el que están inmersos los colaboradores.

Soberanes & De la Fuente (2009) consideran el clima laboral como el lugar y ambiente donde el trabajador desarrolla sus actividades cotidianamente, el trato que el supervisor o el líder le brinde a su equipo de trabajo, la relación que se tenga con el resto del personal que integra la organización; la suma de todos esos factores van conformando el clima organizacional, que llega a ser el vínculo motivador o el obstáculo para lograr un desempeño óptimo de parte de los trabajadores y por ende del buen funcionamiento de la organización de manera integral, también es un factor de distinción entre las organizaciones del mismo rubro. Toda organización que tiene conciencia de que el ambiente laboral que ellos mismos propician de manera intencional, es un factor de gran incidencia en el desempeño, productividad, colaboración, identificación y las relaciones interpersonales de sus colaboradores, es una organización internamente sólida y fortalecida, preparada y apercebida para hacer frente a los cambios disruptivos y cumplir con las metas y retos que se propone a fin de consolidarse líder en el mercado.

En la misma línea de pensamiento, Chiavenato (2007) se refiere al clima organizacional como el ambiente interno que existe entre los miembros de la organización y está íntimamente ligado con el grado de motivación que reciben sus integrantes; es decir, a los aspectos que la organización desarrolla como estimulación o provocación de diferentes tipos de motivaciones. Así, el clima organizacional es favorable cuando logra satisfacer las necesidades personales de los integrantes y eleva la moral. Es desfavorable cuando genera insatisfacción de esas necesidades.

De acuerdo con Gil (2019), cuando hace referencia a la encuesta realizada por Aptitus, en donde socializa los resultados, el 86% de los encuestados renunciaría a su trabajo por un mal clima laboral, que estaría vinculado al tipo de liderazgo y las relaciones con los superiores directos. El 14% restante renunciaría por temas salariales y ausencia de beneficios académicos. Además, puntualiza que tener colaboradores comprometidos, la organización puede incrementar su productividad en un 15%; así mismo, cuando un colaborador renuncia, complica la estructura planificada generando altas tasas de rotación, que a la larga significa entre un 21% a un 50% del sueldo anual del renunciante como sobrecosto.

Infobae (2019) revela los resultados de una encuesta realizada en Argentina por el portal de empleos Bumeran, donde el 54% de los encuestados afirmo no sentirse cómodo con el ambiente laboral que hay en su organización. A la hora de indagar por las razones que generan esas incomodidades, el 64% explica que es por el desinterés de la organización con sus colaboradores, el 19% expone que hay roces entre compañeros, 14% habla de maltrato de sus pares y superiores, mientras que un 3% menciona a la competencia desleal entre compañeros causa malestar. A la pregunta si se sienten valorados como colaboradores, el 66% no se considera valorado por la organización. En relación al motivo el 48% atribuye a factores económicos y 41% al reconocimiento de logros y el 11% cree que se les exige por demás. A su vez, el 86% estaría dispuestos a cambiar de trabajo, con un mejor clima laboral y por último el 94% de los encuestados considera que el clima laboral influye en el desempeño de los colaboradores.

Según, Porter & Lawler (1965) definen el compromiso organizacional como el deseo de realizar elevados esfuerzos por el bien de la institución, el anhelo de permanecer en la misma y aceptar sus principales objetivos y valores.

Para Newstrom (2011), el compromiso o lealtad de los colaboradores es definido como el grado de identificación que tiene el colaborador con la organización, y desea de manera voluntaria seguir participando activamente en ella. El compromiso es más fuerte en aquellos colaboradores con más años de servicio y que han experimentado la realización personal.

Así mismo, Peña, Díaz, Chávez, & Sánchez (2016) de manera puntual definen el compromiso organizacional como proceso interrelacional en donde las metas de la organización y las metas individuales se articulan, es decir encuentran puntos comunes de satisfacción recíproca.

En la misma línea de pensamiento, se rescata, cuan relevante es para las organizaciones propiciar de manera intencional un clima organizacional óptimo, desarrollando estrategias de tal manera que los colaboradores lo puedan percibir, y puedan cambiar su conducta y actitud hacia la organización. Por su parte, los colaboradores al percibir las atenciones, consideraciones y área de trabajo bien implementadas en donde realizarán sus labores, se identificarán y comprometerán de manera voluntaria con la organización, acreditándose en un aumento significativo de la productividad que hará que la organización sea más competente y competitiva. En este contexto, ¿Qué deben hacer las organizaciones?, en primer lograr conocer en qué condiciones se encuentra su clima organizacional, ya que no se puede mejorar lo que no se puede medir.

Por eso, la presente investigación se enmarcará en primer lugar en determinar el nivel del clima organizacional en el Banco Mibanco, de manera específica en el área de Asesoramiento de Negocios para que en segundo lugar se determine el nivel de compromiso de sus colaboradores.

Mibanco es una institución financiera creada con el propósito de brindar el apoyo financiero a los microempresarios. En la actualidad, ha fortalecido su propósito ya que ahora apuesta por los emprendedores no solo en lo financiero sino también en el asesoramiento de la creación de negocios y microempresas. Por la naturaleza de las actividades que desarrolla Mibanco, necesita generar un clima laboral óptimo; la institución debe mejorar la calidad de vida laboral de tal manera que los colaboradores se identifiquen con la institución, a fin de que su desempeño en la atención a los clientes se generen relaciones perdurables, y así fidelizarlos. Los resultados serán compartidos con los directivos de dicha institución para que puedan tomar las decisiones pertinentes con el propósito de mejorar su clima organizacional motivando a un compromiso de cada colaborador para hacer del Banco Mibanco una institución líder en su rubro.

#### **1.1.1. Problema general.**

¿En qué medida se relaciona el clima y el compromiso organizacional de los colaboradores del área de asesoramiento de negocios de Mibanco, Lima 2019?

#### **1.1.2. Problemas derivados.**

- ¿En qué medida el clima organizacional se relaciona con el compromiso afectivo de los colaboradores del área de asesoramiento de negocios de Mibanco, Lima 2019?
- ¿En qué medida el clima organizacional se relaciona con el compromiso de continuidad de los colaboradores del área de asesoramiento de negocios de Mibanco, Lima 2019?

- ¿En qué medida el clima organizacional se relaciona con el compromiso normativo de los colaboradores del área de asesoramiento de negocios de Mibanco, Lima 2019?

## **1. 2. Objetivos**

### **1.2.1. Objetivo general.**

Determinar en qué medida el clima organizacional se relaciona con el compromiso organizacional de los colaboradores del área de asesoramiento de negocios de Mibanco, Lima 2019.

### **1.2.2. Objetivos derivados.**

- Determinar en qué medida el clima organizacional se relaciona con el compromiso afectivo de los colaboradores del área de asesoramiento de negocios de Mibanco, Lima 2019.
- Determinar en qué medida el clima organizacional se relaciona con el compromiso de continuidad de los colaboradores del área de asesoramiento de negocios de Mibanco, Lima 2019.
- Determinar en qué medida el clima organizacional se relaciona con el compromiso normativo de los colaboradores del área de asesoramiento de negocios de Mibanco, Lima 2019.

## **1.3. Justificación y viabilidad**

### **1.3.1. Justificación**

Toda organización debe ser consciente de que el talento humano es el capital más valioso e importante que posee, el mismo que infundirá dinamismo al resto de actividades que conducen al éxito de los planes y programas. Por eso, es necesario determinar la relación que se da entre la

organización y el colaborador. Que ofrece la organización a fin de que cada colaborador de manera individual y voluntaria pueda realizar las tareas encomendadas de manera eficiente y eficaz, del mismo modo el colaborador según la percepción de lo ofrecido pueda emitir una respuesta a través de acciones tangibles e intangibles, que al final repercuten en el buen funcionamiento de la organización.

En este contexto, los resultados de la investigación, en primer lugar, beneficiarán a la misma institución porque tendrá conocimiento del actual clima organizacional que se da en el seno de su institución; así mismo, conocer el compromiso organizacional de parte de sus colaboradores, permitiéndole establecer directrices de intervención, a fin de corregir, fortalecer o diseñar estrategias conducentes a mejorar el clima organizacional y por ende el compromiso de los colaboradores hacia la institución, esperando que puedan impactar positivamente sobre el desempeño de sus colaboradores y mejorar el rendimiento y productividad de la institución.

En segundo lugar, se verán beneficiados los colaboradores de la institución porque al mejorar el clima organizacional mejorará el bienestar personal fortaleciendo o iniciando nexos de identificación y compromiso con la institución.

Así mismo, este estudio podrá ser utilizado por otras organizaciones interesadas en analizar tanto el clima organizacional como el compromiso organizacional, y según se dé esta relación, como repercute en el rendimiento, desempeño y productividad de los colaboradores. Este estudio es relevante porque aplicará los conocimientos del clima organizacional y compromiso organizacional conocidos sobre una realidad específica en el sector de servicios financieros. Este estudio tiene relevancia metodológica porque afianzará la utilidad de los cuestionarios

estandarizados para medir clima organizacional y compromiso organizacional en un contexto diferente. Así también este estudio servirá como referencia a otros similares en el sector servicios financieros.

### **1.3.2. Viabilidad**

Esta investigación es viable, por la disposición de tiempo, recursos financieros y acceso a la información que puedan brindar los colaboradores del área de asesoramiento de negocios de Mibanco; es decir, no se han encontrado impedimentos para realizar la investigación y aplicar los instrumentos pertinentes.

### **1.4 Presuposición filosófica**

Tal como lo declara Génesis 1:31, que todo lo que Dios había creado era bueno en gran manera, perfecto. Ese era el entorno, el ambiente que Dios proveyó para el hombre, a fin de que este pudiera hacerse cargo del cuidado de la naturaleza que se le había encargado. Un ambiente armonioso, de paz y de ayuda idónea, la pareja creada encontraba deleite, alegría y satisfacción en realizar su trabajo. El ambiente en donde se va realizar el trabajo influye de una manera relevante y particular en los colaboradores, propiciando un mejor desempeño, un aumento en su productividad, así como permitiendo que sus pares puedan tener las mismas experiencias.

2Corintios 13:11 “Por lo demás, hermanos, tened gozo, perfeccionaos, consolaos, sed de un mismo sentir, y vivid en paz; y el Dios de paz y de amor estará con vosotros”, confirma el deseo de Dios, de cómo debe ser la convivencia de los seres humanos, en cualquier tipo de relación que puedan tener. Estos buenos deseos son manifestados a lo largo de toda la biblia, es por eso que cuando hablamos del clima organizacional, tenemos que remarcar las relaciones de los

colaboradores que tiene que ser de respeto, amabilidad, cortesía, armonía, paz y contentamiento en todas las tareas que realizan.

Dios, a través de toda la historia de la humanidad, siempre estuvo buscando a su pueblo, con quien deseaba establecer un pacto, para que el pueblo lo reconozca como su Dios, tal como está escrito en Deuteronomio 11: 13-15. Este pacto o compromiso, era condicional, si el pueblo lo reconocía como su Dios y cumplía su ley, sus preceptos y normas que dio por medio de Moisés, ellos recibían las bendiciones y serían prosperados, pero, cuando eran infieles o desleales al ir tras otros dioses y no cumplían sus preceptos, sencillamente Dios se apartaba de ellos y venían las maldiciones. En los compromisos teocráticos se cumplían las perspectivas del compromiso organizacional: compromiso afectivo, al reconocer a Dios como creador y dador de todo, compromiso normativo, porque había preceptos que cumplir y el compromiso de continuidad, porque había una recompensa, una bendición.

Una organización alcanza el éxito y la prosperidad cuando tanto colaboradores como empleadores se comprometen a satisfacer las necesidades, establecidas al momento de firmar un contrato o pacto, de no ser así las organizaciones, en un determinado momento entraría en una crisis organizacional y estaría constantemente rotando su personal.

## Capítulo II. Marco Teórico

### 2.1 Antecedentes de la Investigación

#### 2.1.1 Antecedentes Internacionales.

Para, Chiang, Fuentealba, & Nova (2017), su investigación tuvo como objetivo analizar la relación entre las dimensiones del clima organizacional (autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento e innovación) y las dimensiones del engagement (vigor, dedicación y absorción) en dos fundaciones sociales F1 y F2 de la región del Bio Bio. Un estudio con un diseño descriptivo, no experimental, transversal y correlacional. La muestra formada por 237 trabajadores, de los cuales 83 pertenecen a F1 y 154 a F2. El muestreo fue no probabilístico por conveniencia. Para la recolección de la información del clima organizacional se usó el cuestionario de Koys & Decottis, adaptada por Chiang et al. (2017) y para medir el engagement se aplicó el cuestionario de Bienestar y Trabajo (UWES), traducido al español por Schaufeli y Bakker, Benavides-Pereira, Porto-Martins. El análisis de fiabilidad de ambos cuestionarios se hizo en función del alfa de Cronbach. Los resultados obtenidos mediante el coeficiente de Spearman, para F1, indican una relación estadística significativa entre: autonomía y vigor con rho de 0.644\* y  $p = 0.044$ , cohesión con vigor rho de 0.661\* y  $p = 0.038$ , confianza y vigor con rho 0.927\*\* y  $p = 0.00$ , apoyo y vigor con rho 0.717\* y  $p = 0.02$  e innovación y vigor con rho de 0.758\* y  $p = 0.011$ . Sin embargo, cuando se analiza F2 no existen relaciones significativas ya que  $p >$  que 0.05 en todas las dimensiones del clima organizacional y la dimensión valor. Para F1 se registró la relación entre cohesión y dedicación con rho de 0.644\* y  $p = 0.044$ , confianza y dedicación con rho de 0.791\*\* y  $p = 0.006$ , apoyo y dedicación con rho de 0.868\*\* y  $p = 0.001$ ,

reconocimiento y dedicación con rho de 0.914\*\* y  $p = 0.000$ , equidad y dedicación con rho de 0.775\*\* y  $p = 0.008$  e innovación con dedicación con rho de 0.890\*\* y  $p = 0.001$ . Y para F2 se registró las siguientes relaciones: confianza con dedicación con rho de 0.674\*\* y  $p = 0.001$ , apoyo y dedicación con rho de 0.545\* y  $p = 0.013$  e innovación y dedicación con rho de 0.553\* y  $p = 0.012$ .

El análisis indica que existe relación estadística significativa entre algunas dimensiones del clima organizacional con algunas dimensiones de engagement de los trabajadores de ambas fundaciones, comprobando así la hipótesis planteada en su investigación: “A mayor engagement entre los trabajadores de las fundaciones investigadas se presenta un clima organizacional más adecuado para el logro de los objetivos de cada institución”. No obstante, comparando las correlaciones de ambas muestras, se observa que las correlaciones que se dan entre una y otra institución no son las mismas, por lo que no se pueden realizar conclusiones generalizadas.

Araque, Sánchez & Uribe (2017) en su investigación se plantearon como objetivo, identificar la relación que existe entre el marketing interno y el compromiso organizacional en dos Centros de Desarrollo Tecnológico colombianos. Investigación de tipo cuantitativo correlacional y de diseño no experimental y de corte transversal, con una muestra conformada por 100 colaboradores. Para medir el marketing interno se usó el cuestionario diseñado y validado por Bohnenberger (2005), traducido e implementado por Zegarra (2014), evalúa cuatro dimensiones: desarrollo, contratación de los empleados, adecuación al trabajo y comunicación interna. Por otro lado, para medir el compromiso organizacional se empleó la Escala Compromiso Organizacional,

diseñada por Meyer y Allen, traducida al español por Zegarra (2014), mide las dimensiones: afectivo, normativo e instrumental.

Los resultados demuestran la existencia de una relación positiva moderada, según Pearson  $r = 0.45$  y una significancia de  $p = 0.000$  entre el marketing interno y el compromiso organizacional; igualmente se determina que el componente afectivo del compromiso organizacional es el que mayor respuesta tiene a las prácticas de marketing interno. Concluyendo que a mayor nivel del marketing interno mayor nivel de compromiso.

Mejía (2014), en su trabajo de investigación, tuvo el objetivo fue identificar la relación entre los principales factores del clima organizacional y el compromiso en el trabajo, una muestra formada por 30 colaboradores, elegidos por muestreo no probabilístico por conveniencia. Para la recopilación de la información, se utilizó un cuestionario de elaboración propia, que fue validado por sus pares y expertos; en cuanto a los reactivos usados para medir el clima organizacional lo hacían a través de las dimensiones: condiciones físicas, liderazgo y reconocimiento. El resultado correlacional se hizo mediante el coeficiente de Pearson  $r = 0.8716^{**}$  y una significancia de  $p = 0.000$ . Concluyendo que a un mejor clima organizacional mayor será el compromiso con la organización.

Para, Ramirez & Dominguez (2012), el objetivo de su investigación fue mostrar las relaciones entre las dimensiones del clima organizacional y las del compromiso institucional, con una muestra de 384 casos observados llevado a cabo en las instituciones de educación superior de Puerto Vallarta. El procedimiento de muestreo fue aleatorio estratificado homogeneizando los estratos y haciendo más precisas las estimaciones. El estudio fue de corte transversal con un

enfoque de tipo cuantitativo y de alcance correlacional. Para medir el clima organizacional y el compromiso institucional se usó un cuestionario basado en el instrumento utilizado por Domínguez, Sánchez y Torres (2010) y el modelo de Meyer y Allen (1997). El instrumento mide las dimensiones para el clima organizacional: estructura, comunicación, motivación y liderazgo y para el compromiso institucional: afectivo, normativo y calculado. El resultado se dio mediante el coeficiente de correlación de Pearson en donde  $r = 0.521^{**}$  y  $p = 0.000$  lo que significa que existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y el compromiso institucional. Además, se destacan las relaciones que existe entre: estructura y afectivo con  $r = 0.649^{**}$ , comunicación y afectivo con  $r = 0.582^{**}$ , motivación y afectivo con  $r = 0.789^{**}$ , liderazgo y afectivo con  $r = 0.414^{**}$ ; así mismo, estructura y normativo con  $r = 0.335^{*}$ , comunicación y normativo con  $r = 0.319^{*}$ , motivación y normativo con  $r = 0.448^{**}$ . No encontrándose relación alguna entre las dimensiones de clima organizacional con la dimensión de compromiso de continuidad.

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales.**

Según, Baldoceca (2017) en su estudio el objetivo fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el compromiso organizacional en una institución bancaria del Perú. Estudio de diseño no experimental de corte transversal y de alcance correlacional, con una muestra formada por 105 colaboradores. Para la recolección de la información se hizo mediante el uso de los instrumentos: Escala clima organizacional EDCO, diseñada por Acero Yusset et al. (1999) que es medido por las dimensiones relaciones interpersonales, estilo de dirección, retribución, sentido de pertenencia, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad y coherencia

en la dirección y valores colectivos. Y la escala de compromiso organizacional elaborado y revisado por Meyer, Allen & Smith (1993) que es medido por las dimensiones afectivo, continuidad y normativo. Los resultados muestran una Rho de Spearman de 0.525\* y  $p = 0.000$ , lo que significa que existe una relación directa positiva y altamente significativa, entre el clima organizacional y el compromiso organizacional. Respecto a las dimensiones, se presenta un alto grado de relación entre el sentido de pertenencia y el compromiso organizacional; un grado moderado con el compromiso organizacional de las dimensiones de claridad y coherencia en la dirección, retribución, valores colectivos y disponibilidad de recursos; y un grado bajo de relación con el compromiso organizacional del estilo de dirección y la estabilidad. Por último, se evidencia que no existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y el compromiso organizacional.

Para, Matias & Maguiña (2015) en su investigación se plantearon el objetivo de determinar la incidencia del marketing interno en el compromiso organizacional en el Banco de la Nación en su sede de Huaraz. Diseño no experimental, transversal y correlacional, con una muestra formada por los 33 colaboradores de dicha sede. Las técnicas que se utilizaron en la investigación fueron la encuesta y la entrevista, cuyos instrumentos de recolección de datos fueron el cuestionario de elaboración propia que se aplicó a los colaboradores, que constó de preguntas cerradas, y la guía de entrevista a los altos funcionarios del banco. Estos instrumentos fueron sometidos a los análisis respectivos, a juicio de tres expertos que indicaron la validez del instrumento y el análisis con el Alfa de Cronbach con un valor de 98%, resultando muy confiable. Como resultado se

obtuvo un Rho de Spearman de 0.832, lo que nos indica una relación directa, positiva y significativa entre el marketing interno y el compromiso organizacional.

Uribe (2018) en su estudio investigativo tuvo como propósito establecer de qué manera el clima organizacional influye en el compromiso organizacional en el Banco de la Nación, en su agencia de Huaral. Un estudio de tipo descriptivo correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal, con una muestra formada por los 17 colaboradores de la agencia. La información se recolectó con un cuestionario de elaboración propia, validado por juicio de expertos y por Alfa de Cronbach de 0.881; que mide las dimensiones para el clima organizacional: sistema individual, sistema interpersonal y sistema organizacional; para el compromiso organizacional: factores inhibidores y factores estimulantes. Los resultados se dieron a través de la Correlación de Pearson  $r = 0.661^{**}$  y  $p = 0.004$  lo que significa que existe una relación directa, positiva y significativa entre el clima organizacional y compromiso organizacional.

Uchuypoma (2017), en su investigación, tuvo el objetivo de determinar la relación entre el clima organizacional y el compromiso laboral. Un estudio de enfoque cuantitativo, básica correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal. Una muestra formada por 242 colaboradores, la recolección de la información para el clima organizacional se hizo mediante el instrumento adaptado por Sonia Palma (2004), en donde se considera las dimensiones: realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales; para el compromiso laboral el instrumento diseñado por Meyer y Allen (1993) y toma en cuenta las dimensiones: componente afectivo, componente de continuidad y componente

normativo. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad del instrumento se utilizó el Alfa de Cronbach siendo para ambas variables muy altas: 0.956 para la variable del clima organizacional y 0.791 para el variable compromiso laboral. El estudio arribó a los siguientes resultados: según el Rho de Spearman de 0.426\*\* y  $p = 0.000$  se concluye que existe una relación positiva directa y altamente significativa entre el clima organizacional y el compromiso laboral. Además, la realización personal se relaciona con el compromiso laboral con Rho de 0.313\*\* y  $p = 0.000$ , involucramiento laboral se relaciona con el compromiso con Rho de 0.477\*\* y  $p = 0.000$ , supervisión se relaciona con el compromiso con Rho de 0.355\*\* y  $p = 0.000$ , comunicación se relaciona con el compromiso con Rho de 0.372\*\* y  $p = 0.000$ , condiciones laborales se relaciona con el compromiso con Rho de 0.460\*\* y  $p = 0.000$ ; por lo tanto, se infiere que existe una relación directa, positiva y significativa entre el clima organizacional y el compromiso laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Los Olivos -Lima. 2016.

Cruz & Salirrosas (2017), en su investigación, plantearon el objetivo de determinar la relación existente entre el clima organizacional y el compromiso de los trabajadores en una empresa industrial. Un estudio de enfoque cuantitativo correlacional, con un diseño no experimental y de corte transversal, con una muestra formada por 137 colaboradores de la empresa de sus diferentes áreas. Para medir el clima organizacional, se utilizó el cuestionario desarrollado por Litwin y Stringer (1968) y adaptado por Echezuria & Rivas (2001) y contiene las dimensiones: estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, relaciones, estándares de desempeño, cooperación, conflictos e identidad. Para medir el compromiso de los trabajadores se usó el cuestionario

diseñado por Meyer y Allen (1991) modificado por Echezuria & Rivas (2001) y Dávila & Romero (2008) formado por las dimensiones: compromiso afectivo, compromiso normativo y compromiso de continuidad. La confiabilidad de los instrumentos fue medida a través del Alpha de Cronbach, de 0.777 y 0.813 respectivamente. El estudio reportó los siguientes resultados: un Rho de Spearman de 0.450\*\* y  $p = 0.000$  lo que significa que existe una relación directa, positiva y altamente significativa entre el clima organizacional y el compromiso de los trabajadores, Además, expone la relación entre el compromiso afectivo y el clima organizacional con Rho de 0.420\*\* y  $p = 0.01$ , una relación entre el compromiso de continuidad y el clima organizacional con Rho de 0.323\* y  $p = 0.015$ . No existiendo relación significativa entre el compromiso normativo y el clima organizacional ya que  $p = 0.176$ . Concluyendo que a un mejor clima organizacional mayor compromiso y viceversa.

## **2.2 Marco histórico**

### **2.2.1 Clima organizacional.**

Estudiar el clima organizacional ha sido un tema en que se ha explorado hace varias décadas atrás, cobrando relevancia en la actualidad, por lo que ha dejado de ser un tema periférico en las organizaciones para convertirse en un tema crucial y vertebral, que amerita ser investigado.

Según, Contreras & Matheson (1984), Cordova & Zambrano (2014), Silva (1992) así como Orbeagozo (2010), las primeras ideas que se dieron relacionadas a lo que hoy se conoce como clima, fueron desarrolladas por el psicólogo alemán Kurt Lewin en la década del treinta, cuando trato de relacionar el comportamiento humano con el ambiente, a través del concepto de atmosfera psicológica. Dicho de otra manera, el clima organizacional es el comportamiento

producto de la interacción entre la persona y el entorno que los rodea; por lo que recomienda atender a la persona y a los variados elementos de su contexto para obtener una mejor lectura de la conducta humana.

Sin embargo, García (2009), Silva (1992) y Hurtado & Eguia (2017) atribuyen a Gellerman la introducción del concepto de clima en la psicología organizacional e industrial, que sigue los pasos de las definiciones análogas, llamándolo, personalidad o carácter de la organización. Así como también, las metas y las tácticas de los individuos a través de las cuales manifiestan sus actitudes, por lo que deberían considerarse como determinantes en el clima.

A pesar de contar con una constancia, en donde se precise que se hablará explícitamente de clima laboral o clima organizacional, se alude a Lewin el término de clima organizacional desde una perspectiva psicológica. Posteriormente, Fleishman retoma la interpretación psicológica y habla del concepto de clima articulándolo al liderazgo. Desde entonces números investigadores se han interesado por seguir indagando en este espectacular mundo del clima organizacional (Olaz, 2013).

### **2.2.2 Compromiso organizacional.**

Según Fernández (2017), el constructo o variable clima organizacional ha venido siendo estudiado de manera intensa y minuciosa por diferentes investigadores, quienes empezaron a dar forma a una definición a partir de la década de los 60, en el campo de la sociología. Estos estudios inicialmente se hicieron desde una perspectiva unidimensional, en donde autores como Porter, Mowday y Streert reconocían una sola dimensión del compromiso organizacional, la afectiva. Posteriormente surgieron nuevos estudios, que defendían una postura multidimensional,

no habiendo consenso en el número de dimensiones. Sin embargo, los trabajos más relevantes fueron los realizados por O'Reilly y Chatman, quienes proponen medir el compromiso por medio de tres dimensiones: conformidad, identificación e interiorización; y el de Allen y Meyer quienes exponen también tres dimensiones: afectivo, normativo y de continuidad.

Por su parte, Saldaña & Cornejo (2017) señalan a Becker (1964) como uno de los autores en contribuir en la evolución del constructo: compromiso organizacional. Becker en su artículo, *Notes on the concept of commitment*, define el compromiso desde la perspectiva de la teoría del intercambio social, indicando que los colaboradores se identifican con los valores y metas de la organización, manifestando deseos de seguir permaneciendo en la organización, como retribución por la oportunidad de trabajo. Por su parte la organización, enfatiza aspectos como lealtad, obligación moral, afectos, cumplimiento con misión, visión y pertenencia a la organización. En ambas posturas se resalta el constructo de compromiso organizacional como un estudio unidimensional.

Rivera (2010) considera importante el aporte que hizo Katz y Kahn, en donde dichos autores abordan el compromiso organizacional como la interiorización e identificación de los colaboradores con los objetivos organizacionales, producto de que este observa una correspondencia de parte de la organización con sus metas y objetivos de manera individual.

En la misma línea de pensamiento, para Tello (2018), el compromiso organizacional tiene sus orígenes en los trabajos de Mayo, con su teoría de las relaciones humanas que fue expuesta por los años 30. En décadas en donde en contraposición a las teorías clásicas de la administración, se empezó a valor al ser humano como el factor principal de toda organización. Más tarde en la

década de los 60 Becker y Etzioni analizan el compromiso desde un punto de vista sociológico. A partir de 1980, los estudios y la preocupación respecto de este tema aumentaron, tanto es así que resalta los estudios hechos por Mathieu y Zajac (1990) quienes desde un punto de vista psicológico argumentan que los colaboradores intercambian afectos con la organización; los colaboradores, por el mismo hecho de identificarse con los propósitos de la organización, espera una recompensa de valoración a su esfuerzo desarrollado en la ejecución de su trabajo. En la misma línea de pensamiento, Mowday, Steers y Porter (1979) definen el compromiso como una fuerza directamente relacionada a la identificación e implicación con una organización, caracterizada con el deseo de permanecer en ella, cumpliendo los objetivos y las metas con el reconocimiento y valoración de las metas individuales.

## **2.3 Marco teórico**

### **2.3.1 Clima organizacional.**

Definir el clima organizacional, un constructo que ha sido estudiado por décadas, bajo el paraguas de diferentes enfoques, basados en percepciones que finalmente permitan una estimación y medición a través de cuestionarios. A continuación, presentamos algunas de estas definiciones.

Chiavenato (2009) refiere que, el clima organizacional es el conjunto de factores que se encuentran en su entorno en donde los integrantes de la organización pueden observar e interactuar, y estos a su vez repercuten de manera decisiva en la conducta de los mismos, el clima organizacional está íntimamente ligado a la motivación.

Para Mendez (2006), el clima organizacional es el ambiente propio de la organización, que es producido y percibido por el individuo, en función a las condiciones de interacción social dentro de la estructura organizacional que se manifiesta como: objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales, cooperación; que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

Según Ramirez & Dominguez (2012), el clima organizacional considera las percepciones individuales, que finalmente se manifiestan en patrones recurrentes de comportamiento, actitudes y sentimientos que caracterizan la estadía vivencial de los colaboradores. Por lo tanto, casi siempre la gerencia manipula el clima organizacional con mayor facilidad que la cultura para afectar de manera directa e intencionada la conducta y el comportamiento de los colaboradores.

Por otro lado, Paule & Caboverde (2011) define el clima organizacional, como el medio ambiente humano y físico, en que se ejecuta el trabajo diario. Es decir, tiene que ver con el trato de los directivos con los colaboradores, el comportamiento de las personas, su manera de trabajar y su relacionamiento, su interacción en la empresa, con las maquinas que utiliza y con las actividades que realiza todos los días.

Martín Bris (2000) cita a Weinert (1981), quien hizo un resumen de los distintos enfoques de clima organizacional, y propone una definición en función a una clasificación de tres posiciones o líneas de pensamiento:

- El clima organizacional sería algo objetivo, tangible, medible de las organizaciones

- El clima organizacional es algo subjetivo de manera colectiva, los miembros comparten una visión global de la institución.
- El clima organizacional es algo subjetivo, pero de manera individual, cada colaborador elabora su propia perspectiva de la organización.

Para, Sotelo, Figueroa, Arrieta & Solís (2012), el clima organizacional es el conjunto de elementos que forman el medio ambiente característico de una organización y es percibido por sus colaboradores. Esta lectura de sensaciones que provienen del ambiente laboral es procesada y genera sensaciones, reflexiones, conductas y acciones. Citan a Litwin y Stinger (1978), quienes consideran que el contexto y la estructura de una organización influyen en el clima organizacional, y este a su vez impacta en el comportamiento de sus miembros. Midiendo la percepción y conducta de los colaboradores, debería darse una retroalimentación de la información procesada a fin de que la organización pueda operar los cambios pertinentes con miras a mejorar la satisfacción y desempeño de sus colaboradores. Además, consideran que el clima organizacional se explica a través de nueve dimensiones: estructura, responsabilidad, recompensa, desafíos, relaciones, apoyo, estándares, conflicto e identidad.

Por lo tanto, siguiendo la misma línea de pensamiento de los autores podemos decir que el clima organizacional es el conjunto de percepciones globales que los individuos tienen de su medio ambiente en donde se desenvuelven y que reflejan la interacción entre las características personales del individuo y las de la organización.

### **2.3.2 Características del clima organizacional**

Para Pelaez (2010), el clima organizacional presenta las siguientes características:

- El clima organizacional es el reflejo del medio ambiente que caracteriza a la organización, en donde el colaborador lleva a cabo las actividades asignadas, y estas pueden internas o externas. Estas características son percibidas de manera individual por cada colaborador.
- El clima organizacional, es el cambio temporal en las actitudes y conductas exteriorizadas por los colaboradores, debido a contextos circunstanciales, por ejemplo, si se aumenta la motivación también aumentará el clima laboral, puesto que habrá más ganas de trabajar y viceversa.
- El clima organizacional, conjuntamente con las estructuras y las características organizacionales, incluyendo a los individuos que lo forman, generan un sistema interdependiente altamente dinámico.
- El clima organizacional influye en la forma de actuar del colaborador dentro de la organización.
- El clima organizacional es, por tanto, el conjunto de sentimientos y actitudes que caracterizan a los trabajadores de una organización en sus relaciones laborales, determina la forma como los trabajadores perciben su trabajo, sus relaciones, su organización, su satisfacción.

A su vez, D. Rodríguez (2005) toma como características del clima organizacional a:

- El clima en una organización, contempla una visible estabilidad que se debe entender como permanencia, sin obviar que siempre existen circunstancias que permitan un cambio. Es decir, el clima organizacional esta propenso a las circunstancias.

- Genera impacto, en el comportamiento y en las actitudes de los individuos de la organización.
- Influye en las obligaciones pactadas e incluso en su identificación de los individuos de una organización.
- Las variables estructurales que son parte de la organización, como son la política, cultura, sistemas de contrataciones, etc. afectan el accionar de los colaboradores.

En cambio Pintado (2012), citado por Maquera (2019), presenta las siguientes características:

- Las variables que definen el clima organizacional en la empresa son factores que tienen relación con el ambiente laboral.
- La institución debe esforzarse por encontrar una cierta estabilidad en el clima organizacional a pesar de los cambios graduales, y que estos no afecten negativamente a la organización.
- El clima organizacional tiene gran impacto sobre los comportamientos de los trabajadores en la empresa.
- El clima organizacional influye en el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización.
- El clima organizacional es afectado por diferentes variables estructurales, tales como el estilo de dirección, políticas y planes de gestión, sistemas de contratación y despido, etc.
- El ausentismo y la rotación excesiva son indicadores de un mal clima organizacional. Así mismo, la incapacidad de dirigir, conducir, y controlar conforme a las normas de la institución.

- La calidad de vida laboral depende en gran medida del tipo de relación que existe con un mal o buen clima organizacional.

De esta manera, y conforme a lo evidenciado por los autores, sabemos que el clima organizacional requiere un conocimiento profundo sobre su proceso, y características propias que lo componen, por lo que la organización debe de ofrecer calidad de vida laboral a sus colaboradores. Es por ello que las organizaciones requieren contar con mecanismos para medir su clima organizacional, que les permita hacer las correcciones oportunas a fin de propiciar la proactividad, creatividad, productividad e identidad en sus colaboradores.

### **2.3.3 Teorías del clima organizacional.**

#### ***2.3.3.1 Teoría de Litwin y Stringer.***

Según Ortega (2015), Acosta & Venegas (2010), Bravo & Daniela (2005), Mendoza (2018) y Maquera (2019), citan a Litwin y Stringer (1968) señalando que fueron los primeros quienes conceptualizaron el clima organizacional bajo el criterio de la percepción. Además, postulan que el clima organizacional es un conjunto de propiedades que son parte del marco en donde se desarrolla el trabajo, que son percibidas directa o indirectamente por los colaboradores y que viven y trabajan en dicho entorno y que influye en su comportamiento y motivación, tal entorno es susceptible de ser medido.

La teoría de Litwin y Stringer es concebido como un intento de poder medir aquellos factores ambientales a través de una serie de dimensiones cuantificables que forman el clima organizacional en su totalidad. En su obra denominada “*Motivación y Clima Organizacional*”, un

estudio experimental a fin de determinar la influencia del estilo de liderazgo del clima organizacional sobre la motivación y la conducta de los miembros de la organización.

Las conclusiones a las que arribo dicho estudio fue:

- Se puede crear diferentes climas en las organizaciones dependiendo del estilo de liderazgo
- Estos climas pueden ser creados en un breve lapso y sus características tienden a ser estables.
- Una vez creados los climas, estos pueden tener efectos significativos, y a veces dramáticos sobre la motivación y por defecto sobre el desempeño y la satisfacción en el trabajo.
- El clima organizacional puede provocar cambios en rasgos de la personalidad aparentemente estables.

Litwin y Stringer postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima organizacional existente en una determinada organización. Cada una de estas dimensiones se relacionan con ciertas propiedades de la organización, tales como: estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, relaciones, apoyo, estándares de desempeño, conflicto e identidad.

#### ***2.3.3.2 Dimensiones del clima organizacional según Litwin y Stringer.***

Las dimensiones propuestas por Litwin y Stringer (1968) explicadas en las investigaciones de Acosta & Venegas (2010) y por Gan Berbel (2007), citado por Hurtado & Eguia (2017), son las siguientes:

- **Estructura.** – Conceptualizada como la percepción que tienen los colaboradores sobre las normas, reglas, procedimientos y procesos frente a la solución de problemas dentro la

organización. Un resultado positivo en esta dimensión, se interpreta como una organización que posee cierta flexibilidad lo que favorece a que el colaborador tenga cierto grado de libertad para ejecutar su trabajo. Mientras que un resultado negativo, es una lectura de una organización que enfatiza la burocracia generando un trabajo engorroso y jerarquizado, es decir, un sistema de mando vertical.

- **Responsabilidad.** - Es la percepción de los colaboradores en cuanto a la autonomía en la toma de decisiones. Los extremos serían que la supervisión sea de un panorama general o estrecha. Es decir, el colaborador debe saber cuáles son sus roles y funciones en la organización. Esta dimensión se refiere al nivel de autonomía que tienen los trabajadores para la realización de sus labores. En este aspecto es importante valorar el tipo de supervisión que se realiza, los desafíos propios de la actividad y el compromiso hacia los resultados
- **Recompensa.** - Es la percepción que tienen los colaboradores respecto de las recompensas por las tareas bien hechas. Esto hace referencia hacia el sistema que resalta más el premio que el castigo. Conlleva no sólo el establecimiento de un salario justo, sino de incentivos adicionales (no necesariamente monetarios) que motiven al trabajador a realizar un mejor desempeño.
- **Desafío.** - Es la percepción que tienen los colaboradores sobre las metas trazadas por la organización, así mismo, involucra los riesgos que pueda haber durante el desarrollo de la tarea. La aceptación de riesgos genera un clima organizacional competitivo en la

organización, logrando un mejor desempeño. Se trata de un factor muy importante en la medida que contribuye a generar un clima organizacional saludable de competitividad.

- **Relaciones.** – Es la percepción de los colaboradores respecto de un ambiente de trabajo adecuado en donde las relaciones sociales sean cálidas y agradables, tanto entre los mismos colaboradores como también con jefes dentro y fuera de la organización. El respeto, la colaboración y el buen trato son aspectos determinantes en esta dimensión en la medida que influyen en la productividad y en la generación de un ambiente grato de trabajo.
- **Cooperación.** - Es la percepción o sentimiento de los colaboradores de la organización sobre el espíritu de ayuda que debería existir entre los directivos y los colaboradores así mismo como entre ellos mismos, es decir, un apoyo de forma vertical y horizontal. Aunque guarda similitudes con la dimensión anterior, la 'cooperación' se enfoca principalmente en el apoyo oportuno y la existencia de un sentimiento de equipo que contribuya al logro de objetivos grupales.
- **Estándares de desempeño.** - Es la percepción de los colaboradores sobre los estándares y las normas de rendimiento que ha fijado la organización a fin de mejorar la productividad en la organización. Esta dimensión hace referencia a los parámetros establecidos por la empresa en torno a los niveles de rendimiento. En cuanto las exigencias sean razonables y coherentes, los colaboradores percibirán que existe justicia y equidad.
- **Conflicto.** - Es la percepción o sentimiento que los colaboradores se forman, sobre si los jefes están dispuestos a tomar en cuenta sus opiniones, de manejar problemas de forma

transparente. Esta dimensión se basa en la capacidad que tengan los colaboradores y directivos de expresarse con claridad en una comunicación fluida en las diferentes escalas jerárquicas. El clima organizacional desde esta dimensión puede estar afectado cuando los rumores se incrementan con respecto a diferentes tópicos o problemas de la organización. La forma en la que los superiores enfrentan los problemas y manejan las discrepancias influye en la opinión generalizada que tienen los trabajadores sobre el manejo de conflictos dentro de la empresa.

- **Identidad.** – Evoca la percepción de un sentimiento de pertenencia de los colaboradores a la organización. Este sentimiento se puede explicar a través de la idea de que cada elemento es valioso dentro del equipo de trabajo. Esta última dimensión indica qué tan involucrados están los trabajadores con los objetivos de la empresa y qué tan orgullosos se sienten de formar parte de esta.

#### ***2.3.3.3 Teoría de Rensis Likert.***

Para Márquez (2017), Pérez (2014), Rodríguez (2016), Uchuypoma (2017) y Martínez (2001), citan a Rensis Likert (1968) quien realizó un estudio a fin establecer que el comportamiento que asumen los colaboradores, es causado en gran medida del comportamiento del personal administrativo y por las condiciones organizacionales que ellos perciben. Según Likert, existen tres tipos de variables que definen las características particulares de una organización y que influyen en la percepción individual del clima organizacional, estas variables son:

- **Variables causales:** son aquellas variables independientes, que indican el sentido en que la organización evoluciona y obtiene resultados. Incluyen sólo aquellas variables

controlables por la administración, como pueden ser: estructura organizacional, políticas, decisiones, estilos de liderazgo, habilidades y conductas.

- **Variables intermedias:** son las que están orientadas a medir el estado interno de la organización. Afectan las relaciones interpersonales, la comunicación y la toma de decisiones. Entre las más importantes están: el desempeño, lealtades, actitudes, percepciones y motivaciones.
- **Variables finales:** son las que surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias, estas variables dependientes se refieren a: la productividad, servicio, nivel de costos, calidad y utilidades.

La interacción de estas variables trae como consecuencia la determinación de cuatro tipos de clima organizacional, que se pueden evidenciar en cuatro tipos de sistemas que son:

- **Sistema autoritario explotador:** En este tipo de sistema la dirección no posee confianza en sus empleados. Las decisiones y de los objetivos son tomadas por los jefes en sistema de mando vertical. Los trabajan se devuelven dentro de un entorno de miedo, de castigos, amenazas, ocasionalmente de recompensas, este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio, la comunicación de la dirección o jefes con sus empleados no existe más que en forma de directrices y de instrucciones específicas.
- **Sistema autoritario paternalista:** Este tipo de sistema se caracteriza porque existe una confianza condescendiente entre la dirección y en sus colaboradores, la mayoría de las decisiones la toman los directivos, pero algunas se toman de manera consensuada en los

escalones inferiores. Estratégicamente se utilizan los castigos y recompensa como motivación.

- **Sistema participativo consultivo:** Su principal atributo de este sistema es la confianza que existe entre los superiores y los colaboradores. En este tipo de sistema se les permite a los trabajadores tomar decisiones específicas más no generales.
- **Sistema participativo en grupos:** La dirección tiene plena confianza en sus colaboradores. Las decisiones se toman en todos los niveles jerárquicos, existe una comunicación tanto vertical como horizontal.

#### ***2.3.3.4 Dimensiones según Rensis Likert.***

Para, Bustamante, Lapo, Tello, & Núñez (2018), Ramos (2012) y Misari (2017) la percepción del clima organizacional según Likert se mide por medio de las siguientes dimensiones:

- **Los métodos de mando:** Es la forma en que se utiliza el liderazgo para influir en los empleados.
- **Características de las fuerzas motivacionales:** Son los procedimientos que se implementan para motivar a los empleados y responder a sus necesidades.
- **Características de los procesos de comunicación:** Está dado por la naturaleza de los tipos de comunicación en la empresa, así como la manera de ejercerlos.
- **Características de los procesos de influencia:** La importancia de la interacción binaria que se establece entre el superior y el subordinado para establecer los objetivos de la organización.

- **Características de los procesos de toma de decisiones:** Viene hacer la pertinencia y la calidad de la información de la que se dispone para la toma de decisiones, así como el reparto de funciones.
- **Características de los procesos de planificación:** Se refiere a la forma en que se establece el sistema de fijación de objetivos o directrices.
- **Características de los procesos de control:** Es la delegación y la distribución del control entre las instancias organizacionales.
- **Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento:** Está referido a la planificación, así como la formación deseada.

### **2.3.2 Compromiso organizacional.**

Para Robbins & Coulter (2010), el compromiso organizacional es el grado de identificación del empleado con su organización en donde realiza su trabajo, de una manera específica en función a sus metas y deseos a fin de mantener su permanencia en la organización. Mientras que la participación y colaboración en el trabajo significa identificarse con su empleo. El compromiso organizacional significa identificarse con la organización de una manera integral. Concluyendo que el estudio del compromiso en una organización, contribuye a disminuir los niveles de ausentismo y rotación, además, es considerado como el mejor indicador de la productividad.

A su vez, Jericó (2011) entiende por compromiso organizacional a la motivación constante que tiene el colaborador de permanecer y aportar en su organización. Además, hace una diferenciación entre compromiso y satisfacción, ya que puede existir un colaborador satisfecho,

pero no necesariamente comprometido. El compromiso es bilateral, tanto de la empresa como del colaborador, y lo que resulte de estos compromisos, puede desencadenar en crecimiento, separación o infidelidad.

De forma similar, Colquitt, LePine & Wesson (2015) manifiestan que el compromiso organizacional es el interés de un colaborador de seguir siendo miembro participante de la organización. Este tipo de compromiso, ejerce influencia para que un colaborador sea retenido o rotado. Los trabajadores que no están comprometidos con la organización incurren en conductas de retirada, que se definen como un conjunto de acciones que los trabajadores realizan para evitar la situación de trabajo, las que pueden eventualmente culminar en abandonar la organización.

Para, Jaik, Tena, & Villanueva (2010) el compromiso organizacional, es el grado de participación e identificación de un colaborador con su organización. El colaborador se esfuerza por identificarse con la misión, visión, metas y valores de la organización, a cambio, espera ser reconocido por el esfuerzo desplegado en la realización de su trabajo.

Asimismo, Pons y Ramos (2010), citado por Saldaña & Cornejo (2017), señalan que el compromiso es la forma como la fuerza de trabajo se identifica con la organización económica y se involucra para formar parte del cumplimiento de los objetivos institucionales. Es decir, el compromiso organizacional es esencial para que las personas sientan a la organización como algo propio y se comprometan con lealtad.

El compromiso organizacional, de acuerdo con Amorós (2007), citado por Gonzalez, Ortega, & Sifuentes (2012), tiene mayor relevancia y va más allá de la lealtad y llega a la participación así como también a la contribución activa en el logro de las metas de la organización, traspasando

los límites de la satisfacción, ya que se aplica a toda la organización y no solo al trabajo.

Siguiendo con este planteamiento se resalta que las fuentes de compromiso organizacional varían de una persona a otra, puesto que al inicio está determinado en gran parte por las características individuales, la personalidad y las actitudes, viéndose más tarde influido por las experiencias en el trabajo, vínculos y confluencia de factores.

Chiang, Núñez, Martín & Salazar (2010) mencionan que el compromiso organizacional es un estado psicológico que permite entrelazar relaciones entre los colaboradores y la organización. La permanencia de trabajador en la organización depende de la decisión e intereses del individuo en satisfacer sus necesidades. Es decir, cuando la persona asume el compromiso dentro de la organización, lo hace desde su estado interno, asumiendo un acuerdo implícito con la institución donde trabaja y que lo hace permanecer por tiempo indefinido en ella. Al respecto, Chiavenato (2007) menciona que los colaboradores persiguen la satisfacción de sus necesidades personales tales como: salarios, tiempo de ocio, comodidad, un horario favorable de trabajo, oportunidades de desarrollo, seguridad en el puesto, también las organizaciones tienen necesidades de: capital, edificios, maquinarias, equipos, desarrollo de capital humano, utilidades, oportunidad de mercado. Y en la medida que se logre equilibrar con justicia, la satisfacción de tales necesidades, la organización y el colaborador crecerán.

### ***2.3.2.1 Teoría de los tres componentes del compromiso organizacional***

Montoya (2016), Maquera (2019) y De la Puente (2017) sostienen que esta teoría expuesta por John P. Meyer y Natalie J. Allen en el año de 1991, donde definen el compromiso organizacional como una situación psicológica en donde se establece un estrecho vínculo entre los colaboradores

y la organización, impactando en la decisión del colaborador de seguir perteneciendo a la organización. Además, consideran el compromiso desde una perspectiva multidimensional, en contraposición hasta esos entonces de la existencia de la unidimensionalidad. A esto, Meyer y Allen proponen un estudio tridimensional, formulando tres dimensiones por las cuales se puede operacionalizar el compromiso organizacional. Estos tres componentes se manifiestan en un deseo (compromiso afectivo), una necesidad (compromiso de continuidad) y una obligación (compromiso normativo) de mantener el empleo dentro de la organización.

#### ***2.3.2.2 Dimensiones del compromiso organizacional.***

- **Compromiso afectivo:** Para Johnson & Chang (2006), citado en Montoya (2016), en función de lo expuesto por Meyer y Allen, define el compromiso afectivo como el vínculo emocional que los colaboradores sienten hacia su organización, manifestada en su identificación e implicación y por el fuerte deseo de permanecer en la misma. Es el vínculo que promueve y motiva a que los colaboradores se sientan satisfechos y disfruten del placer de trabajar en su organización. Este tipo de compromiso impulsa a los colaboradores a trabajar para el beneficio y progreso de su organización. Por lo expuesto, podemos inferir de que en este compromiso se desarrolla una motivación intrínseca, ya que el colaborador desarrolla sus actividades de manera voluntaria sin ningún tipo de presión o cohesión, y sin esperar incentivo algo, solo lo hace consiente de realizar un buen trabajo sintiendo placer, éxito y realización personal.
- **Compromiso continuo:** Arias (2001) y Flores (2016) señalan que en este tipo de compromiso el reconocimiento de los colaboradores con respecto a los costos financieros,

físicos y psicológicos que tendría que asumir si decidiera renunciar o abandonar la organización. A esto se sumaría las pocas oportunidades y posibilidades de encontrar un nuevo trabajo. El colaborador se siente vinculado a la organización, porque ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo, así que, dejar el trabajo implicaría perderlo todo y esperar una nueva oportunidad para volver a empezar, es por eso que incrementa su apego a la organización. Por otro lado, el compromiso de continuidad es la inclinación a la retribución material del colaborador hacia la organización. Su estabilidad es circunstancial, de tal manera que condiciona su desempeño, cuando ve que su retribución corre peligro de perderla.

- **Compromiso normativo:** Flores (2016), Montoya (2016) y Rivera (2010) definen el compromiso normativo, como un sentimiento de obligación de los colaboradores en permanecer en la organización, haciendo referencia a la lealtad a la organización en un sentido moral, como un pago o retribución por algún beneficio o prestación, que ha recibido el colaborador y es por eso que se siente obligado a permanecer en la organización, considerando desleal abandonar la organización que tanto ha hecho por él. Es decir, el colaborador experimenta una sensación de deuda hacia la organización por haberle dado una oportunidad o recompensa que fue valorada por el trabajador.

Arciniega (2002), citado por Flores (2016), expone en su investigación que tanto el compromiso afectivo como el normativo, son de naturaleza emocional, en donde el colaborador experimenta un fuerte apego de obligación por permanecer en la organización. Los colaboradores que desarrollan este tipo de compromiso normativo son incondicionales a la organización, y

estarán allí siempre que la organización los necesite, quizá no con la misma energía que aquellos que experimentan el compromiso afectivo, pero estarán.

## **2.5 Marco conceptual**

### **2.5.1 Clima organizacional.**

Palma (2004), citada en Vilcapaza & Flores (2018), hace referencia a que el clima organizacional es la percepción que tienen los colaboradores acerca del entorno donde desarrollan sus actividades, y en la manera que estas se puedan medir permiten ser un diagnóstico que enrumba las acciones preventivas y correctivas necesarias para fortalecer los procesos y resultados de la organización. Las relaciones a la que se hace referencia, son aquellas que se generan entre el jefe y los colaboradores, entre colaboradores, inclusive entre colaboradores y proveedores y clientes, todos estos protagonistas comprometidos en la misión y visión de la organización hacen que el vínculo sea una herramienta de optimización y progreso, caso contrario cuando estas relaciones son tóxicas, se convierten en un obstáculo que va en desmedro de la organización.

El clima organizacional se puede medir a través de diferentes factores o dimensiones, según la perspectiva del investigador, para el presente estudio se hará mención de lo propuesto por Litwin y Stringer (1968), los que consideran nueve dimensiones:

- Estructura: Esta dimensión engloba lo referente a las reglas, procedimientos y niveles jerárquicos en la organización.
- Responsabilidad: Esta dimensión hace referencia al nivel de autonomía que tienen los colaboradores para realizar sus tareas.

- **Recompensa:** Es percepción de los colaboradores respecto de la recompensa que reciben en base a su esfuerzo realizado.
- **Desafío:** Son los riesgos que asume el colaborador para conseguir los objetivos propuestos.
- **Relaciones:** Es un aspecto determinante y que empieza por el respeto, según la calidad de esta dimensión se reflejara en la productividad y un ambiente grato en donde laborar.
- **Cooperación:** Se enfoca principalmente en el apoyo oportuno y la existencia de un sentimiento de trabajo en equipo.
- **Estándares de rendimiento:** Es la percepción de los colaboradores sobre los parámetros establecidos por la organización en torno al desempeño y rendimiento.
- **Conflictos:** Es la manera como los superiores enfrentan los problemas y las discrepancias.
- **Identidad:** Evoca el sentimiento de pertenencia hacia la organización, es decir, cuan involucrados están los colaboradores con los objetivos misionales y cuan orgullosos se sienten de formar parte de esta.

### **2.5.2 Compromiso organizacional.**

Fernández (2017) define el compromiso organizacional como un concepto que engloba los aspectos relacionados con el afecto mostrado a la organización, los costes que el colaborador considera importantes y relevantes en caso abandonara la organización y el sentimiento de pertenencia obligatoria en función al sentimiento de traición a la empresa por abandonarla. La gestión del compromiso se ha convertido en una de las tareas cruciales para toda organización, porque a través de ello, se logra la identificación y partencia de los colaboradores,

comprometidos con las metas y objetivos organizacionales. El compromiso organizacional, también se puede medir mediante factores o dimensiones como:

- **Compromiso afectivo** (deseo): Son los lazos emocionales que las personas han estructurado con la organización, refleja el apego emocional al percibir que sus necesidades y expectativas son satisfechas y disfrutan su estadía en la organización.
- **Compromiso de continuidad** (necesidad): Es el reconocimiento del colaborador con respecto a los costos: financieros, físicos, psicológicos, así como las escasas oportunidades de encontrar otro empleo, en el supuesto de renunciar a la organización. El colaborador percibe que las oportunidades fuera de la organización se ven minimizadas, es por eso que aumenta el sentimiento de apego a la organización.
- **Compromiso normativo** (deber): Es la lealtad a la organización, en un sentido moral, porque de alguna manera el colaborador recibe como pago ciertos beneficios, que permiten su capacitación y realización personal. Es por eso que se genera este tipo de vínculo, el colaborador cree que está en deuda con su organización.

### Capítulo III. Materiales y métodos de la investigación

#### 3.1 Tipo de investigación.

La presente investigación es de tipo cuantitativa, descriptiva y correlacional. Es cuantitativa, en tanto que la información recolectada será procesada, cuantificada e interpretada haciendo uso de herramientas matemáticas y por modelos estadísticos. Es descriptiva, porque mediante la percepción y la observación se detallarán las características del clima organizacional y el compromiso organizacional de los colaboradores del área de asesoramiento de negocios en Mibanco, en su estado natural. Es correlacional porque pretende establecer en qué medida se relacionan el clima organizacional y compromiso organizacional de los colaboradores del área de asesoramiento de negocios en Mibanco (Fidias Arias, 2012).

#### 3.2 Diseño de la investigación

El presente estudio utiliza un diseño no experimental y de corte transversal; no experimental, debido a que no se manipulan las variables y transversal, en cuanto que la información recolectada es en un tiempo determinado y por única vez (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Diseño general:

X Y →

Diseños específicos:

X Y1 →

X Y2 →

X Y3 →

Leyenda:

X: Clima organizacional

Y: Compromiso organizacional

Y1: Compromiso afectivo

Y2: Compromiso de continuidad

Y3: Compromiso normativo

### **3.3 Hipótesis**

#### **3.3.1 Hipótesis general.**

Existe relación significativa entre el clima organizacional y el compromiso organizacional de los colaboradores del área de asesoramiento de negocios de Mibanco, Lima 2019.

#### **3.3.2 Hipótesis específicas.**

- Existe relación significativa entre el clima organizacional y el compromiso afectivo de los colaboradores del área de asesoramiento de negocios de Mibanco, Lima 2019.
- Existe relación significativa entre el clima organizacional y el compromiso de continuidad de los colaboradores del área de asesoramiento de negocios de Mibanco, Lima 2019.
- Existe relación significativa entre el clima organizacional y el compromiso normativo de los colaboradores del área de asesoramiento de negocios de Mibanco, Lima 2019.

### **3.4 Variables de estudio**

#### **3.4.1 Variable predictora.**

El presente estudio tiene como variable predictora a el clima organizacional, que es una variable cualitativa con escala ordinal. Los valores de la variable corresponden a la escala de Likert de 5 respuestas: Muy en desacuerdo (MD), en desacuerdo (ED), indiferente (I), de acuerdo (DA) y muy de acuerdo (MA). Y puede ser medido de los siguientes indicadores:

- Estructura

- Responsabilidad
- Recompensa
- Desafíos / Riesgos
- Relaciones
- Estándares de desempeño
- Cooperación
- Conflicto
- Identidad

#### **3.4.2 Variable de criterio.**

Se ha considerado como variable de criterio a el compromiso organizacional, una variable cualitativa con escala ordinal. Los valores de la variable corresponden a la escala de Likert de 5 respuestas: Muy en desacuerdo (MD), en desacuerdo (ED), indiferente (I), de acuerdo (DA) y muy de acuerdo (MA). Y puede ser medido de los siguientes indicadores:

- Compromiso afectivo
- Compromiso de continuidad
- Compromiso normativo

### 3.5 Operacionalización de variables

#### 3.5.1 Clima organizacional

Variable	Dimensión	Ítems	Instrumento	Criterio de respuesta
Clima Organizacional	Estructura	1, 2, 3	Cuestionario de clima organizacional, adaptado del estudio de Litwin y Stringer (1978) y adaptado por Echezuría y Rivas (2001)	Tipo escala Likert 1=Nada de acuerdo 2= En desacuerdo 3= Indiferente 4= De acuerdo 5= Muy de acuerdo
	Responsabilidad	4, 5		
	Recompensa	6, 7		
	Riesgos	8, 9		
	Relaciones	10, 11		
	Apoyo	12, 13		
	Estándares de Desempeño	14, 15		
	Conflicto	16, 17		
	Identidad	18, 19, 20		

### 3.5.2 Compromiso organizacional

Variable	Dimensión	Ítems	Instrumento	Criterio de respuesta
Compromiso Organizacional	Compromiso	1, 2, 3, 4,	Cuestionario de Compromiso Organizacional, basado en la teoría de Meyer y Allen (1996)	Tipo escala Likert 1=Nada de acuerdo 2= En desacuerdo 3= Indiferente 4= De acuerdo 5= Muy de acuerdo
	Afectivo	5, 6, 7		
	Compromiso de Continuidad	8, 9, 10, 11, 12		
	Compromiso Normativo	13, 14, 15, 16, 17, 18		

### 3.6 Población y muestra

#### 3.6.1 Población.

Arias (2012) y Hernández (2014) definen a la población como el conjunto de todos los elementos con características comunes y puede ser carácter finito o infinito, dependiendo de las limitaciones expuestas en el problema y por los objetivos planteados de estudio.

La población sujeta de estudio de la presente investigación, está formada por los colaboradores que desempeñan labores en el área de asesoría de negocios de Mibanco, Lima Este. Los mismos que se encuentran distribuidos, según se muestra en la tabla 1

Tabla 1

*Distribución por sectores de los colaboradores del área de asesoría en negocios*

Sector	Cantidad de colaboradores
Chosica	20
Huycán Matriz	20
Huycán 028	20
Total colaboradores	60

### **3.6.2 Muestra.**

Arias (2012) y Hernández (2014) definen a la muestra como un subconjunto finito y representativo, que mantiene los rasgos y características de la población. Por el tamaño de la población, finita y pequeña se tomará en cuenta a la totalidad de los elementos.

## **3.7 Técnica de muestreo y recolección de datos**

### **3.7.1 Técnica de muestreo.**

En vista de que la muestra es el 100% de la población, se obvió el muestreo. Sin embargo, se estableció los siguientes criterios:

Criterio de inclusión:

- Ser empleado con contrato vigente.
- Pertenecer al área de asesoría de negocios.

Criterios de exclusión

- Empleados que voluntariamente decidan no participar en el estudio.
- Empleados pertenecientes a otras áreas.

### **3.8 Instrumento para la recolección de datos**

#### **3.8.1 Clima organizacional.**

El instrumento que se usará en la recolección de la información de la variable clima organizacional, es el desarrollado por Litwin y Stringer (1978) y adaptado por Echezuria y Rivas (2001), citado por Hurtado & Eguia (2017), estructurado con un total de 20 ítems distribuidos en nueve dimensiones: estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, relaciones, apoyo, estándares de desempeño, conflicto e identidad. Las respuestas están desarrolladas bajo la escala de Likert en donde 1= Nada de acuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Indiferente, 4= De acuerdo y 5= Muy de acuerdo.

#### **3.8.2 Compromiso organizacional**

Según Figueroa (2016), para operacionalizar la variable compromiso organizacional, se utilizará el cuestionario basado en el modelo teórico de Tres Componentes, desarrollado por Meyer y Allen (1991). El Cuestionario de Compromiso Organizacional (CCO), cuyo nombre original es Organizational Commitment Questionnaire (OCQ), fue diseñado con la finalidad de medir el compromiso organizacional que evidencian los colaboradores respecto a su organización.

El instrumento está estructurado en tres dimensiones, las que miden el compromiso afectivo, de continuidad y normativo, y que originalmente constaba de 24 ítems; posteriormente, se hizo una revisión de la escala por Meyer, Allen y Smith (1993) y quedó en 18 ítems. Con una escala de respuesta tipo Likert donde 1= Nada de acuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Indiferente, 4= De acuerdo y 5= Muy de acuerdo.

### **3.9 Técnicas para el procesamiento de datos**

### **3.9.1 Técnicas de recolección de datos.**

La recolección de la información estará en función a la aplicación de los cuestionarios, anteriormente descritos, a los colaboradores que desempeñan sus labores en el área de asesoramiento de negocios de Mibanco. Para tener acceso a la información, en primer lugar: se solicitó el permiso correspondiente a la entidad Mibanco, con el respaldo de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Peruana Unión. Seguidamente, se acordó las fechas y los locales correspondientes para poder llevar a cabo las encuestas; luego se procederá a encuestar a los colaboradores, este documento se encuentra descrito en los anexos del estudio, para ello se les reunió en grupos según la sede a la que pertenecen, la encuesta tendrá una duración de 15 minutos. El periodo de recolección de todos los datos fue de 15 días, por las distancias y las fechas acordadas.

### **3.9.2 Técnicas de procesamiento y análisis de datos.**

La información recolectada a través de las encuestas será registrada en una base de datos, utilizando el programa informático office Excel. Se realizará la limpieza de datos antes de hacer la exportación con el programa SPSS versión 24. Para analizar los resultados, se utilizaron métodos de estadística descriptiva, además se hará la prueba de normalidad, para poder determinar que coeficiente de correlación se usará. Los resultados serán mostrados en tablas que expondremos el capítulo de resultados del informe de tesis.

## **Capítulo IV. Resultados y discusión**

### **4.1 Resultados**

#### **4.1.1 Descripción del lugar de estudios**

Los instrumentos anteriormente descritos fueron aplicados a los colaboradores del área de asesoramiento de negocios de Mibanco, Lima 2019. Mibanco, institución financiera creada y fusionada con Edyficar, tiene como propósito transformar la vida de las personas, comprometidos con su inclusión financiera y progreso. Además, Mibanco ofrece servicios no financieros tal como el programa Miconsultor, la plataforma Campus Virtual Romero y los Talleres de Educación financiera, destinados a cerrar brechas entre empresarios, estudiantes universitarios y emprendedores.

#### **4.1.2 Resultados sociodemográficos**

En la tabla 1, se presenta la información sociodemográfica de los colaboradores del área de asesoramiento de negocios de Mibanco, Lima 2019. Con respecto al género, el 65% son mujeres y el 35% son varones. La edad de los participantes de la investigación se distribuye de la siguiente manera, el 68.3% tiene entre 20 a 30 años, el 21.7% tiene entre 30 a 40 años, y el 10% tiene entre 40 a 50 años Otro factor sociodemográfico importante es el tiempo que está laborando los colaboradores, el 8.3% tiene entre 1 a 6 meses, el 6.7%, labora entre 6 a 12 meses, el 20% entre 12 a 24 meses, el 28.3% que es la mayoría viene laborando entre 24 a 36 meses, el 21.7%, no hay ningún trabajador de entre 48 a 60 meses, el 6.7%, viene laborando entre 60 a 70 meses y finalmente, el 8.3% viene trabajando más de 72 meses. Todos los participantes del estudio son el

área de Negocios, al igual que todos son de la Costa, mientras que su escala remunerativa se distribuye de la siguiente manera: el 10% tiene una remuneración de 930 soles, al igual que los que perciben un ingreso entre 931 a 1565 soles, el 13.3% tiene una remuneración de 1566 a 2279 soles, el 35% que es la mayoría, percibe un ingreso de 2280 a 2994 soles, el 23.3% percibe una remuneración de 2295 a 3709 soles, y finalmente, el 8.3% tiene un ingreso mensual de 3710 a 4424 soles.

Tabla 1

*Datos sociodemográficos de los participantes*

		n	%
Género	Femenino	39	65.0%
	Masculino	21	35.0%
	Total	60	100.0%
Edad	20-30	41	68.3%
	30-40	13	21.7%
	40-50	6	10.0%
	Total	60	100.0%
Tiempo de labor	1-6 meses	5	8.3%
	6-12 meses	4	6.7%
	12-24 meses	12	20.0%
	24-36 meses	17	28.3%
	36-48 meses	13	21.7%
	48-60 meses	0	0.0%
	60-72 meses	4	6.7%
	Más de 72 meses	5	8.3%
Total	60	100.0%	
Área	Negocios	60	100.0%
	Total	60	100.0%
Procedencia	Costa	60	100.0%
	Total	60	100.0%
Escala Remunerativa	S/. 930	6	10.0%
	S/.931 - S/.1,565	6	10.0%
	S/.1,566 - S/.2,279	8	13.3%
	S/.2,280 - S/.2,994	21	35.0%
	S/.2,295 - S/.3,709	14	23.3%

S/. 3,710 - S/. 4,424	5	8.3%
Total	60	100.0%

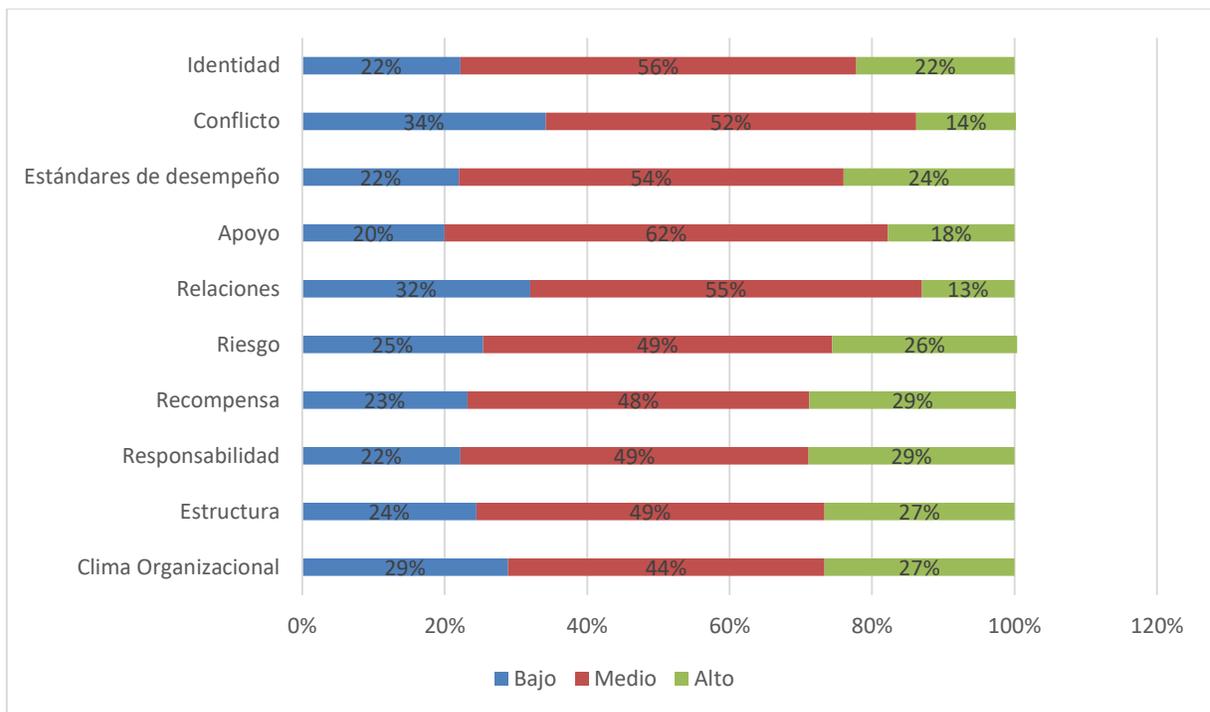
### 4.1.3 Resultados descriptivos del clima organizacional

En la tabla 2, se presenta los resultados de la variable Clima Organizacional y sus respectivas dimensiones, tomada a los colaboradores del área de asesoramiento de negocios de Mibanco, Lima 2019. Con respecto a la variable, el 29% percibe que está en un nivel bajo, mientras que el 44% percibe un nivel medio y el 27% percibe que está en un nivel alto. Así también, se midió la percepción en base a las dimensiones, donde la primera de ellas es la Estructura, el 24% está en un nivel bajo, el 49% está en un nivel medio y el 27% está en un nivel alto. Los resultados en la dimensión Responsabilidad, el 22% está en un nivel bajo, el 49% está en un nivel medio y el 29% está en un nivel alto; mientras que para la dimensión Recompensa, el 23% lo percibe en un nivel bajo, el 48% en un nivel medio y el 29% en un nivel alto. En la dimensión Riesgo, el 25% lo percibe en un nivel bajo, el 49% en un nivel medio y el 26% lo percibe en un nivel alto. El resultado de la dimensión Relaciones, el 32% está, en un nivel bajo, el 55% en un nivel medio y el 13% en un nivel alto, la sexta dimensión que es el Apoyo, el 20% se encuentra en un nivel bajo, el 62% se encuentra en un nivel medio y el 18% en un nivel alto. La séptima dimensión que son los Estándares de desempeño tienen como resultado el 22% en un nivel bajo, el 54% en un nivel medio y el 24% en un nivel alto. La octava dimensión, que es Conflicto, el 34% está, en un nivel bajo, el 52% en un nivel medio y el 14% en un nivel alto, finalmente, la dimensión Identidad, el 22% lo percibe en un nivel bajo, el 56% en un nivel medio y el 22% también lo percibe en un nivel alto. Para una mayor visualización podemos ver en la figura 1.

Tabla 2

*Resultado de la variable Clima Organizacional y sus respectivas dimensiones*

Variable y dimensiones	Bajo	Medio	Alto
Clima organizacional	17 29%	27 44%	16 27%
Estructura	15 24%	29 49%	16 27%
Responsabilidad	13 22%	29 49%	17 29%
Recompensa	14 23%	29 48%	17 29%
Riesgo	15 25%	29 49%	16 26%
Relaciones	19 32%	33 55%	8 13%
Apoyo	12 20%	37 62%	11 18%
Estándares de desempeño	13 22%	32 54%	14 24%
Conflicto	21 34%	31 52%	8 14%
Identidad	13 22%	33 56%	13 22%



*Figura 1. Resultados de la variable Clima organizacional y sus dimensiones*

#### 4.1.4 Resultados descriptivos del compromiso organizacional

En la tabla 3 se presenta, los resultados de la variable Compromiso organizacional y sus dimensiones. Con respecto a la variable, el 27% está en un nivel bajo, el 51% en un nivel medio y el 22% en un nivel alto. Para la primera dimensión que es el Compromiso afectivo, el 27% lo percibe en un nivel bajo, el 49% lo percibe en un nivel medio y el 24% lo percibe en un nivel alto. En la segunda dimensión que es el Compromiso de continuidad, el 24% lo percibe en un nivel bajo, el 47% en un nivel medio y el 29% en un nivel alto. En la dimensión Compromiso Normativo, el 22% lo percibe en un nivel bajo, el 49% lo percibe en un nivel medio y el 29% lo percibe en un nivel alto. En conclusión, se observa que tanto el Compromiso de Continuidad y el Compromiso Normativo son los que tienen mejor percepción de los colaboradores de Mibanco. Para mayor detalle ver la figura 2.

Tabla 3

*Resultado de la variable Compromiso Organizacional y sus respectivas dimensiones*

Variable y dimensiones	Bajo		Medio		Alto	
Compromiso Organizacional	16	27%	31	51%	13	22%
Compromiso Afectivo	16	27%	29	49%	15	24%
Compromiso de Continuidad	15	24%	28	47%	17	29%
Compromiso Normativo	13	22%	29	49%	17	29%

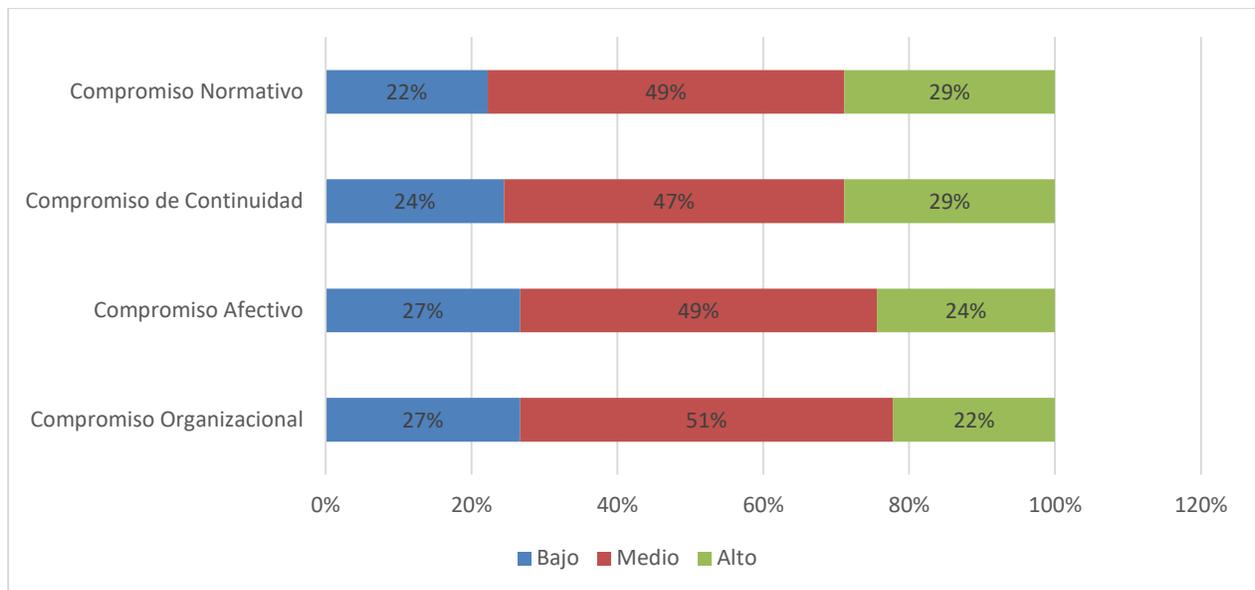


Figura 2. Resultados de la variable Compromiso organizacional y sus dimensiones

#### 4.1.5 Contrastación de hipótesis

##### 4.1.5.1 Prueba de normalidad

En la tabla 4, se observa la prueba de normalidad, de Shapiro-Wilk, los resultados del p valor en la variable Clima organizacional tiene un resultado de 0.016 ( $p < 0.05$ ), lo que indica que tiene una distribución no normal. La variable Compromiso organizacional tienen un p valor igual a 0.017 que es menor a 0.05, lo que indica que la distribución de los datos no tiene una distribución normal, por lo tanto, para poder corroborar las hipótesis planteadas, se hará uso del coeficiente de correlación Rho de Spearman, la cual es la adecuada para correlaciones de distribuciones no paramétricas.

Tabla 4

*Prueba de normalidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	p valor
Clima Organizacional	.984	60	.016
Compromiso Organizacional	.937	60	.017

a. Corrección de significación de Lilliefors

**4.1.5.2 Contrastación hipótesis general**

Ho: No existe relación significativa entre el clima organizacional y el compromiso organizacional de los colaboradores del área de asesoramiento de negocios de Mibanco, Lima 2019.

Ha: Existe relación significativa entre el clima organizacional y el compromiso organizacional de los colaboradores del área de asesoramiento de negocios de Mibanco, Lima 2019.

**Regla de decisión**

Si el p valor es mayor a 0.05 ( $p > 0.05$ ), se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Si el p valor es menor a 0.05 ( $p < 0.05$ ), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

En la tabla 5, se presenta la relación entre el Clima organizacional y el compromiso organizacional de los colaboradores del área de asesoramiento de negocios de Mibanco, Lima 2019. El resultado del Coeficiente de Correlación Rho de Spearman, es de 0.761 lo que indica que es una relación positiva y directa, mientras que el p valor es igual a 0.000 ( $p < 0.05$ ), por lo que la relación es altamente significativa, lo que indica que, si el Clima organizacional mejorara, se estima que el Compromiso organizacional también mejorará, y viceversa, si el Clima

Organizacional no mejorase, el Compromiso organizacional también decaerá. Finalmente, este resultado por ser altamente significativo se puede generalizar en poblaciones similares, agencias de otras provincias o distritos.

Tabla 5

*Relación entre el clima organizacional y el compromiso organizacional de los colaboradores del área de asesoramiento de negocios de Mibanco, Lima 2019*

Clima organizacional	Compromiso organizacional		
	Rho de Spearman	p valor	N
	,761 **	.000	60

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

#### **4.1.5.3 Contratación hipótesis específica 1**

Ho: No existe relación significativa entre el clima organizacional y el compromiso afectivo de los colaboradores del área de asesoramiento de negocios de Mibanco, Lima 2019.

Ha: Existe relación significativa entre el clima organizacional y el compromiso afectivo de los colaboradores del área de asesoramiento de negocios de Mibanco, Lima 2019.

#### **Regla de decisión**

Si el p valor es mayor a 0.05 ( $p > 0.05$ ), se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Si el p valor es menor a 0.05 ( $p < 0.05$ ), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

En la tabla 6, se presenta la relación entre el Clima organizacional y el Compromiso afectivo de los colaboradores del área de asesoramiento de negocios de Mibanco, Lima 2019. El resultado del Coeficiente de Correlación Rho de Spearman, es de 0.394 lo que indica que es una relación

positiva y directa, mientras que el p valor es igual a 0.004 ( $p < 0.05$ ), por lo que la relación es altamente significativa, lo que indica que, si el Clima organizacional mejorará, se estima que el Compromiso afectivo también mejorará, y viceversa, si el Clima Organizacional no mejorase, el Compromiso afectivo también decaerá. Finalmente, este resultado por ser altamente significativo se puede generalizar en poblaciones similares, por ejemplo, en agencias de otras provincias o distritos.

Tabla 6

*Relación entre el clima organizacional y el compromiso afectivo de los colaboradores del área de asesoramiento de negocios de Mibanco, Lima 2019*

Clima organizacional	Compromiso afectivo		
	Rho de Spearman	p valor	N
	,394**	.004	60

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

#### **4.1.5.3 Contrastación hipótesis específica 2**

Ho: No existe relación significativa entre el clima organizacional y el compromiso de continuidad de los colaboradores del área de asesoramiento de negocios de Mibanco, Lima 2019.

Ha: Existe relación significativa entre el clima organizacional y el compromiso de continuidad de los colaboradores del área de asesoramiento de negocios de Mibanco, Lima 2019.

#### **Regla de decisión**

Si el p valor es mayor a 0.05 ( $p > 0.05$ ), se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Si el p valor es menor a 0.05 ( $p < 0.05$ ), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

En la tabla 7, se presenta la relación entre el Clima organizacional y el Compromiso de continuidad de los colaboradores del área de asesoramiento de negocios de Mibanco, Lima 2019. El resultado del Coeficiente de Correlación Rho de Spearman, es de 0.526 lo que indica que es una relación positiva y directa, mientras que el p valor es igual a 0.000 ( $p < 0.05$ ), por lo que la relación es altamente significativa, lo que indica que, si el Clima organizacional mejorará, se estima que el Compromiso de continuidad también mejorará, y viceversa, si el Clima Organizacional no mejorase, el Compromiso de continuidad también decaerá. Finalmente, este resultado por ser altamente significativo se puede generalizar en poblaciones similares, por ejemplo, en agencias de otras provincias o distritos.

Tabla 7

*Relación entre el clima organizacional y el compromiso de continuidad de los colaboradores del área de asesoramiento de negocios de Mibanco, Lima 2019*

Clima organizacional	Compromiso de continuidad		
	Rho de Spearman	p valor	N
	,526**	.000	60

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

#### **4.1.5.3 Contrastación hipótesis específica 3**

Ho: No existe relación significativa entre el clima organizacional y el compromiso normativo de los colaboradores del área de asesoramiento de negocios de Mibanco, Lima 2019.

Ha: Existe relación significativa entre el clima organizacional y el compromiso normativo de los colaboradores del área de asesoramiento de negocios de Mibanco, Lima 2019.

### Regla de decisión

Si el p valor es mayor a 0.05 ( $p > 0.05$ ), se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Si el p valor es menor a 0.05 ( $p < 0.05$ ), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

En la tabla 8, se presenta la relación entre el Clima organizacional y el Compromiso normativo de los colaboradores del área de asesoramiento de negocios de Mibanco, Lima 2019. El resultado del Coeficiente de Correlación Rho de Spearman es de 0.569, lo que indica que es una relación positiva y directa, mientras que el p valor es igual a 0.000 ( $p < 0.05$ ), por lo que la relación es altamente significativa, lo que indica que, si el Clima organizacional mejorará, se estima que el Compromiso normativo también mejorará, y viceversa; si el Clima Organizacional no mejorase, el Compromiso normativo también decaerá. Finalmente, este resultado por ser altamente significativo se puede generalizar en poblaciones similares, por ejemplo, en agencias de otras provincias o distritos.

Tabla 8

*Relación entre el clima organizacional y el compromiso normativo de los colaboradores del área de asesoramiento de negocios de Mibanco, Lima 2019*

Clima organizacional	Compromiso normativo		
	Rho de Spearman	p valor	N
	,569**	.000	60

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

## 4.2 Discusión de los resultados

El objetivo general, que ha guiado la presente investigación, fue determinar que existe relación entre el clima organizacional y el compromiso organizacional en el área de asesoramiento de negocios de Mibanco, Lima 2019.

A partir de los resultados encontrados en el presente estudio, se acepta la hipótesis alterna, estableciendo que existe relación directa, positiva y altamente significativa (Rho de Spearman = 0.761\*\*,  $p = 0.00$ ), entre el clima organizacional y el compromiso organizacional en el área de asesoramiento de negocios de Mibanco, Lima 2019. Este resultado es similar al trabajo de Mejía (2014), quien reportó los resultados de Rho de Spearman = 0.8716\*\* y  $p = 0.00$ , concluyendo que existe relación directa, positiva y altamente significativa entre el clima organizacional y el compromiso organizacional, en una Institución Educativa de Querétaro.

Estos resultados también se dieron en el trabajo de Baldoceda (2017), que reportó como resultado un Rho de Spearman = 0.525\*\* y  $p = 0.00$ , aseverando que existe relación directa, positiva y altamente significativa entre el clima organizacional y compromiso organizacional, en una institución bancaria del Perú. Por otro lado, en el trabajo de Uribe (2018), también se dieron resultados similares, un  $r=0.661^{**}$ ,  $p = 0.004$ , por lo que, se concluye que existe relación directa, positiva y significativa entre en clima organizacional y compromiso organizacional en el Banco de la Nación, en su agencia de Huaral.

Del mismo modo, Uchuypoma (2017) y Cruz & Salirrosas (2017), en sus respectivos trabajos, y por los resultados obtenidos, concluyeron que existe relación entre el clima organizacional y el

compromiso organizacional, en las instituciones donde aplicaron el estudio, Municipalidad de los Olivos y una Empresa Industrial de Cerraduras, Lima.

Finalmente, en cuanto a las hipótesis específicas los resultados encontrados en este trabajo, coinciden con los resultados encontrados en Cruz & Salirrosas (2017), reportando que el clima organizacional se relaciona directa, positiva y significativamente con compromiso afectivo. Así mismo, el clima organizacional se correlaciona de manera, directa, positiva y significativa con el compromiso de continuidad.

Con estos resultados concordantes, en donde se evidencia la similitud del nivel de correlación y la significancia, se puede afirmar que el clima organizacional contribuye de manera favorable con el compromiso organizacional, es decir, a un mayor nivel del clima organizacional existirá un mayor compromiso organizacional.

## Capítulo V. Conclusiones y recomendaciones

### 5.1 Conclusiones

En relación con los objetivos planteados en el presente estudio se concluye:

- En función del objetivo general, se determinó que existe relación positiva muy fuerte y directa entre el clima organizacional y el compromiso organizacional de los colaboradores del área de asesoramiento de negocios de Mibanco. Esta relación es de magnitud alta y estadísticamente significativa, evidencia que cuanto mayor sea el clima organizacional, que perciba el colaborador, mayor será el compromiso que desarrolle en favor de la organización.
- En cuanto al primer objetivo específico, se determinó que existe una relación positiva media y directa entre el clima organizacional y el compromiso afectivo de los colaboradores del área de asesoramiento de negocios de Mibanco. Una relación de magnitud moderada y estadísticamente significativa, notificando que a medida que el clima organizacional mejore, paralelamente mejorará el compromiso afectivo para con la organización, y viceversa.
- En cuanto al segundo objetivo específico, se determinó que existe relación positiva considerable y directa entre el clima organizacional y el compromiso de continuidad de los colaboradores del área de asesoramiento de negocios de Mibanco. Relación de magnitud moderada y estadísticamente significativa, expone que a medida que se mejore el clima organizacional, mejorará el compromiso de continuidad de parte de los colaboradores, y viceversa.

- En cuanto al tercer objetivo específico, se determinó, que existe relación positiva considerable y directa entre el clima organizacional y el compromiso normativo de los colaboradores del área de asesoramiento de negocios de Mibanco. Relación de magnitud moderada y estadísticamente significativa, expresa que a un mayor clima organizacional mayor será el compromiso normativo que expresen los colaboradores de la organización, y viceversa.

## **5.2 Recomendaciones**

En función de los resultados obtenidos y a las conclusiones arribadas, en el presente estudio se formulan las siguientes recomendaciones:

- Dado que existe correlación positiva entre el clima organizacional y el compromiso organizacional de los colaboradores del área de asesoramiento de negocios de Mibanco se recomienda a los jefes de Mibanco que puedan seguir manteniendo y buscando técnicas para poder incrementar un mejor clima organizacional; uno de ellos sería fomentar la motivación ya que esto hará que el colaborador tenga más ganas de trabajar, reducir en lo posible la tasa de rotación de personal.
- Recomendamos realizar actividades de índole social para que los colaboradores sientan ese vínculo con la organización y así poder incrementar el compromiso afectivo dado que es el objetivo específico más bajo según nuestro estudio.
- Establecer bonos salariales de acuerdo al mercado para poder mantener un compromiso de continuidad alto en la organización para que el colaborador sienta que no tendrá las mismas oportunidades fuera de la organización.

- Premiar con algún estudio de diplomado o especialización para el colaborador que se lo merezca, esto hará que el compromiso normativo se incremente en gran magnitud.
- Se recomienda continuar con las investigaciones para identificar las mejores estrategias y así poder mejorar la tasa de ausentismo en la organización.

## Referencias

- Acosta, B., & Venegas, C. (2010). Clima organizacional en una empresa cervecera: Un estudio exploratorio. *Revista IIPSI*, 13(1).
- Araque, D., Sánchez, J., & Uribe, A. (2017). Relación entre marketing interno y compromiso organizacional en Centros de Desarrollo Tecnológico colombianos. *Estudios Gerenciales*, 33(142), 95–101. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2016.12.005>
- Arias, F. (2001). El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento. *Contaduría y Administración*, (200), 5–12.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación* (6ta ed.). Venezuela: Editorial Episteme, C.A.
- Baldoceba, M. (2017). *Clima y compromiso organizacional de la gerencia de operaciones tecnológicas y aplicaciones en una institución bancaria del Perú, 2017*. Universidad Peruana unión.
- Bravo, M., & Daniela, C. (2005). *Relación entre el clima organizacional y el compromiso que poseen los trabajadores de una empresa de servicios de asesoría*. Universidad Católica Andrés Bello.
- Bustamante, M., Lapo, M. del C., Tello, M., & Núñez, M. de los Á. (2018). Origen, Desarrollo y Evolución del Constructo Clima Organizacional. *Revista Empresarial*, 12(46), 12–23. <https://doi.org/10.23878/empr.v12i46.138>
- Chiang, M., Fuentealba, I., & Nova, R. (2017). Relación Entre Clima Organizacional y Engagement, en Dos Fundaciones Sociales, Sin Fines de Lucro, de la Región del Bio Bio. *Ciencia & Trabajo*, 19(59), 105–112. <https://doi.org/10.4067/s0718-24492017000200105>
- Chiang, M., Núñez, A., Martín, M., & Salazar, M. (2010). Compromiso del Trabajador hacia su Organización y la relación con el Clima Organizacional: Un Análisis de Género y Edad. *Panorama Socioeconómico*, 28(40), 90–100.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. McGraw-Hill / Interamericana*. (8ava edici). Mexico: Mc Graw Hill. <https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional* (2 da). Mexico: Mc Graw Hill.

- Colquitt, J., LePine, J., & Wesson, M. (2015). *Organizational Behavior* (4ta edició). Estados Unidos: Mc Graw Hill.
- Contreras, B., & Matheson, P. (1984). Una herramienta para medir clima organizacional : cuestionario de Litwin Y Stringer. In *Revista de Trabajo Social* (Vol. 1, pp. 27–37). Retrieved from <https://repositorio.uc.cl/handle/11534/6158>
- Cordova, D., & Zambrano, R. (2014). Revisión de instrumentos de evaluación de clima organizacional. *Estudios Gerenciales*, 30, 184–189. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2014.04.007>
- Cruz, J., & Salirrosas, S. (2017). *Clima organizacional y su relación con el compromiso de los trabajadores en la empresa Industrial Cerraduras Nacionales S.A.C, en el periodo 2015-II*. Universidad Peruana Unión.
- De la Puente, L. (2017). *Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo*. Universidad César Vallejo.
- Fernández, Ä. (2017). *El compromiso organizacional*. Universidad de Valladolid.
- Figueroa, C. (2016). *Propiedades Psicométricas del Cuestionario de Compromiso Organizacional en Trabajadores Públicos de la Región La Libertad*. Universidad César Vallejo.
- Flores, M. del R. (2016). *Relación entre Clima Laboral y Compromiso Organizacional en el personal del Ministerio Público de Tacna - 2014*. Universidad Privada de Tacna.
- García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una Aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración*, (42), 43–61. <https://doi.org/10.25100/cdea.v25i42.413>
- Gil, F. (2019, April 29). Aptitus: “86% de trabajadores renuncia por mal clima laboral generado por jefes.” *Diario Gestión*.
- Gonzalez, I., Ortega, J., & Sifuentes, G. (2012). El compromiso organizacional y la satisfacción y bienestar laboral en las empresas constructoras afiliadas a la Cámara Mexicana de la Industria y de la Construcción del Estado de Durango. *XVII Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática*, 1–17. Retrieved from <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xvii/docs/C12.pdf>

- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta edición). Mexico: McGraw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (M.-H. / I. E. S. A. de C.V., Ed.), *Journal of Chemical Information and Modeling* (6ta edición). Mexico. Retrieved from <https://mail.google.com/mail/u/1/#inbox/15a4cf4b02ab7f85?projector=1>
- Hurtado, O., & Eguía, L. (2017). *Clima y compromiso organizacional, en la entidad hotelera Chaski Hotel, Cuzco 2017*. Universidad Peruana Unión.
- Infobae. (2019, April 5). Clima laboral: según una encuesta, el 54% de las personas no se siente cómoda en el trabajo. *Infobae*.
- Jaik, A., Tena, J., & Villanueva, R. (2010). Satisfacción laboral y compromiso institucional de los docentes de posgrado. *Revista Electrónica Diálogos Educativos*, 10(19), 119–130. <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2015.09.002>
- Jericó, P. (2011). La nueva gestión del talento: Construyendo compromiso, 215. Retrieved from [http://cesarop.weebly.com/uploads/4/1/1/9/41190691/la\\_nueva\\_gestion\\_del\\_talento.pdf](http://cesarop.weebly.com/uploads/4/1/1/9/41190691/la_nueva_gestion_del_talento.pdf)
- Maquera, P. (2019). *El clima laboral y su influencia en el compromiso organizacional percibida por los colaboradores de la planta lechera Tacna S.A., 2018*. Universidad Privada de Tacna.
- Márquez, D. (2017). *Estudio de clima organizacional en la cooperativa de ahorro y crédito CACPE Zamora Ltda*. Universidad del Azuay. Retrieved from <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/6753/1/12749.pdf>
- Martín Bris, M. (2000). Clima de trabajo y organizaciones que aprender. *Educar*, (27), 103–117.
- Martínez, R. V. (2001). El clima organizacional en una institución tecnológica de educación superior. *Tiempo de Educar*, 3(5), 105–131.
- Matias, N., & Maguiña, A. (2015). *Marketing interno y compromiso organizacional de los colaboradores del banco de la Nación agencia 2, Huaraz, 2015"*. Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/extart?codigo=4402643>
- Mejía, M. del R. (2014). *Principales factores del clima laboral y su relación con el compromiso en el trabajo, en una institución educativa*. Universidad Autónoma de Querétaro.
- Mendez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: un método de análisis para*

- su intervención* (1 era). Colombia: Centro Editorial Universidad del Rosario.
- Mendoza, A. (2018). *Clima y compromiso organizacional en el personal de salud de la red San Juan de Miraflores - Villa María del Triunfo, octubre 2016*. Universidad Nacional Federico Villarreal.
- Misari, M. (2017). *Clima organizacional y compromiso organizacional de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Diseño y Comunicación:2016*. Universidad San Martín de Porres.
- Montoya, E. (2016). *Validación de la Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un Contact Center*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento Humano en el Trabajo* (13 ed.). Mexico: Mc Graw Hill.
- Olaz, Á. (2013). El clima laboral en cuestión, revisión bibliográfico-descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivariable. *Aposta Revista de Ciencias Sociales*, (56), 1–35.
- Orbegozo, A. (2010). Problemas Teóricos del clima Organizacional: Un estado de cuestión. *Revista Psicológica*, 12, 347–362.
- Ortega, C. (2015). *Las competencias laborales y el clima organizacional del personal administrativo en las universidades tecnológicas privadas de Lima*. Universidad Mayor de San Marcos.
- Paule, Y., & Caboverde, R. (2011). Estudio diagnóstico del clima laboral en la empresa de sueros y productos hemoderivados. *Ingeniería Industrial*, 32(1), 1–10.
- Pelaez, O. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*. Universidad Mayor de San Marcos.
- Peña, M., Díaz, G., Chávez, A., & Sánchez, C. (2016). El compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las pequeñas empresas. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 9(5), 95–105.
- Pérez, F. (2014). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño de los trabajadores del MIES*. Universidad Central del Ecuador.
- Porter, L., & Lawler, E. (1965). Properties of organization structure in relation to job attitudes and job behavior. *Psychological Bulletin*, 64(1), 23–51. <https://doi.org/10.1037/h0022166>

- Ramírez, Á., & Domínguez, L. (2012). El Clima Organizacional Y El Compromiso Institucional En Las IES De Puerto Vallarta. *Investigación Administrativa*, (109), 21–30.
- Ramos, D. (2012). *El clima organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje*. Universidad Nacional Abierta y a Distancia.
- Regalado, O., Allpacca, R., Baca, L., & Gerónimo, M. (2011). *Endomárketing: estrategias de relación con el cliente interno*. (U. ESAN, Ed.), *Journal of Chemical Information and Modeling* (Primera ed, Vol. 53). Lima. Perú.  
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Rivera, O. (2010). *Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de Lima Metropolitana y su correlación con variables demográficas*. Pontífica Universidad Católica del Perú.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración* (Décima edi). Mexico: Pearson Educación.
- Rodríguez, D. (2005). *Diagnóstico Organizacional* (6ta edición). Mexico: Alfaomega.
- Rodríguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Revista Educación En Valores. Universidad de Carabobo.*, 1(25), 3–18. Retrieved from <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/art01.pdf>
- Saldaña, C., & Cornejo, F. (2017). *Relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal empleado de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2016*. Universidad Peruana Unión. Retrieved from [http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/738/Christian\\_Tesis\\_bachiller\\_2017.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/738/Christian_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Silva, M. (1992). Hacia una definición comprehensiva del clima organizacional. *Revista de Psicología General y Aplicativa*, 45(4), 443–451.
- Soberanes, L., & De la Fuente, A. (2009). eL cLima y eL compromiso organizacionaL en Las organizaciones. *Revista Internacional La Nueva Gestión Organizacional*, 5(9), 1870205–1870208. Retrieved from <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/11556/2.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Sotelo, J., Figueroa, E., Arrieta, D., & Solís, R. (2012). Clima organizacional en Universidades Publicas. *Investigación Educativa*, (12), 11–16. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4025582>
- Tello, L. (2018). *Relación del Compromiso Organizacional con la Satisfacción Laboral en el sector calzado de la Provincia de Tungurahua*. Universidad Técnica de Ambato. <https://doi.org/10.15517/ap.v29i119.18693>
- Uchuypoma, H. (2017). *Clima organizacional y compromiso laboral de los trabajadores de la municipalidad de Los Olivos-Lima . 2016* . Universidad César Vallejo.
- Uribe, M. (2018). *El clima organizacional y su influencia en el compromiso organizacional en el Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral, periodo 2017*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Vilcapaza, K., & Flores, R. (2018). *Relación entre clima laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa perteneciente al rubro belleza, en Perú*. Universidad Peruana Unión. Retrieved from <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1834>

## ANEXOS

### Instrumentos

#### Cuestionario sobre clima y compromiso organizacional

El propósito del presente cuestionario es para fines académicos, se le solicita su participación contestando de forma sincera cada una de las interrogantes. No existen respuestas correctas o incorrectas. La información será tratada bajo completa confidencialidad. Gracias por su colaboración.

**Instrucciones:** A continuación, se presentan afirmaciones relacionadas al trabajo que desempeña los colaboradores de la institución financiera “MI BANCO”. De acuerdo a sus propias percepciones acerca de esta empresa y según el grado de acuerdo o desacuerdo con cada una de ellas, marque con una **X** en el casillero correspondiente a dicha percepción. Cada casillero corresponde a una escala de percepción que se describe de la siguiente manera:

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo (MD)	En desacuerdo (ED)	Indiferente (I)	De acuerdo (DA)	Muy de acuerdo (MA)

#### Datos Generales

Genero:

Femenino (1)

Masculino (2)

b.- Edad -----

c.- Tiempo laborando en la Organización (meses) -----

d.- Área en donde trabaja -----

e.- Procedencia:

Costa (1)

Sierra (2)

Selva (3)

f.- Escala remunerativa:

- S/ 930 ( 1 )
- S/ 931 - S/ 1,565 ( 2 )
- S/1,566 – S/ 2,279 ( 3 )
- S/ 2,280 – S/ 2,994 ( 4 )
- S/ 2,995 – S/ 3,709 ( 5 )
- S/ 3,710 – S/ 4,424 ( 6 )
- S/ 4,425– S/ 5,139 ( 7 )
- S/ 5,140– S/ 5,854 ( 8 )

### **Variable 1: Clima organizacional**

N°	Enunciado	1	2	3	4	5
----	-----------	---	---	---	---	---

		MD	ED	I	DA	MA
<b>ESTRUCTURA</b>						
1	En la institución financiera MI BANCO las tareas están claramente definidas y lógicamente estructuradas.					
2	Se conoce claramente la estructura organizativa y niveles de mando como de toma de decisiones en la institución financiera MI BANCO.					
3	Se cuenta con instrumentos de gestión, normas y reglas suficientes para el desempeño eficiente, eficaz y creativo de la institución financiera MI BANCO.					
<b>RESPONSABILIDAD</b>						
4	Existe alto nivel de confianza en juicios individuales y de equipos de trabajo, que garantiza el logro de los objetivos y metas sustentado por los autocontroles y de realimentación permanente en la institución financiera MI BANCO.					
5	En la institución financiera MI BANCO prima la filosofía de trabajo en equipo con liderazgo y toma de decisiones compartidos, asumiendo responsabilidad compartida.					
<b>RECOMPENSA</b>						

6	En la institución financiera MI BANCO existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda.					
7	Las remuneraciones, otras formas de recompensas e incentivos que se reciben En la institución financiera MI BANCO son motivadoras para un mejor desempeño.					
<b>DESAFIOS / RIESGOS</b>						
8	La institución financiera MI BANCO ha tomado y asumido riesgos razonables en los momentos oportunos.					
9	En la institución financiera MI BANCO se asume desafíos empresariales tomando en cuenta el desarrollo de la empresa y de sus colaboradores.					
<b>RELACIONES</b>						
10	Entre el personal de la institución financiera MI BANCO, existe una relación horizontal, prevalece una atmósfera amistosa.					
11	La institución financiera MI BANCO se caracteriza por tener un personal cálido y empático.					
<b>COOPERACIÓN / APOYO</b>						
12	En la institución financiera MI BANCO, el trabajo es en equipo donde se practica cooperación con alto					

	nivel de inteligencia emocional.					
<b>13</b>	La cooperación vertical como horizontal, radica en el trabajo en equipo con liderazgo democrático en la institución financiera MI BANCO.					
<b>ESTANDARES</b>						
<b>14</b>	En la institución financiera MI BANCO, los estándares de desempeño y logro de metas, es responsabilidad del equipo de trabajo.					
<b>15</b>	La alta dirección, los jefes y colaboradores en general, confían en lograr sus aspiraciones en la institución financiera MI BANCO.					
<b>CONFLICTO</b>						
<b>16</b>	En la institución financiera MI BANCO se causa buena impresión si uno no se queda callado ante dificultades o conflictos en el desempeño personal como de la organización.					
<b>17</b>	La actitud de los jefes es que los conflictos entre unidades orgánicas y del personal de la institución financiera MI BANCO sean abordados de manera inmediata y con empatía.					
<b>IDENTIDAD</b>						
<b>18</b>	Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a la institución financiera MI BANCO.					

<b>19</b>	Me siento que soy miembro de un equipo que funciona bien.					
<b>20</b>	Al desarrollar mis labores, me siento plenamente realizado y percibo en mis compañeros una satisfacción laboral muy buena.					

## Variable 2: Compromiso Organizacional

<b>N°</b>	<b>Enunciado</b>	<b>1 MD</b>	<b>2 ED</b>	<b>3 I</b>	<b>4 DA</b>	<b>5 MA</b>
<b>AFECTIVO</b>						
<b>1</b>	Actualmente trabajo en la institución financiera MI BANCO más por gusto que por necesidad.					
<b>2</b>	Tengo una fuerte sensación de pertenecer a la institución financiera MI BANCO.					
<b>3</b>	La institución financiera MI BANCO tiene un gran significado personal para mí.					
<b>4</b>	Me siento como parte de una familia en la institución financiera MI BANCO.					

5	Realmente siento como si los problemas de la institución financiera MI BANCO fueran mis propios problemas.					
6	Disfruto hablando de la institución financiera MI BANCO con gente que no pertenece a él.					
7	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la institución financiera MI BANCO donde trabajo.					
<b>CONTINUIDAD</b>						
8	Una de las razones principales para seguir trabajando en la institución financiera MI BANCO, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.					
9	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar la institución financiera MI BANCO.					
10	Uno de los motivos principales por lo que sigotrabajando en la institución financiera MI BANCO, es porque a fuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo.					
11	Ahora mismo sería duro para mí dejar la institución financiera MI BANCO donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo.					
12	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora la institución financiera MI BANCO.					
<b>NORMATIVO</b>						
13	Una de las principales razones por las que continuó trabajando en la institución financiera MI BANCO es porque					

	siento la obligación moral de permanecer en ella.					
<b>14</b>	Aunque tuviese ventajas de abandonar en la institución financiera MI BANCO, no creo que fuese correcto.					
<b>15</b>	Me sentiría culpable si dejase ahora la institución financiera MI BANCO considerando todo lo que me ha dado.					
<b>16</b>	Ahora mismo no abandonaría la institución financiera MI BANCO, porque me siento obligado con toda su gente.					
<b>17</b>	La institución financiera MI BANCO, mi centro laboral actual, merece mi lealtad.					
<b>18</b>	Creo que le debo mucho a la institución financiera MI BANCO.					

**¡Gracias por su colaboración**

## Matriz de Consistencia

Clima y compromiso organizacional en el área de asesoramiento de negocios de Mibanco, Lima 2019

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Sistemas de Variables	Metodología
<p><b>Formulación del problema General</b></p> <p>¿En qué medida se relaciona el clima y el compromiso organizacional de los colaboradores del área de asesoramiento de negocios de Mibanco, Lima 2019?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar en qué medida el clima organizacional se relaciona con el compromiso organizacional de los colaboradores del área de asesoramiento de negocios de Mibanco, Lima 2019.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Existe relación significativa entre el clima y el compromiso organizacional de los colaboradores del área de asesoramiento de negocios de Mibanco, Lima 2019.</p>	<p><b>Variable Predictora</b></p> <p>Clima Organizacional</p> <p><u>Dimensiones</u></p> <p>1.- Estructura 2.- Responsabilidad 3.- Recompensa 4.- Riesgos 5.- Relaciones</p>	<p><b>Tipo de Investigación</b></p> <p><b>Tipo:</b></p> <p>Estudio descriptivo correlacional</p> <p><b>Diseño:</b></p>

<p>1.- ¿En qué medida el clima organizacional se relaciona con el compromiso afectivo de los colaboradores del área de asesoramiento de negocios de Mibanco, Lima 2019?</p> <p>2.- ¿En qué medida el clima organizacional se relaciona con el compromiso de continuidad de los colaboradores del área de asesoramiento de negocios de Mibanco, Lima 2019?</p> <p>3.- ¿En qué medida el clima organizacional se</p>	<p>1.- Determinar en qué medida el clima organizacional se relaciona con el compromiso afectivo de los colaboradores del área de asesoramiento de negocios de Mibanco, Lima 2019.</p> <p>2.- Determinar en qué medida el clima organizacional se relaciona con el compromiso de continuidad de los colaboradores del área de asesoramiento de negocios de Mibanco, Lima 2019.</p>	<p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>1.- Existe relación significativa entre el clima organizacional y el compromiso afectivo de los colaboradores del área de asesoramiento de negocios de Mibanco, Lima 2019.</p> <p>2.- Existe relación significativa entre el clima organizacional y el compromiso de continuidad de los colaboradores del área de</p>	<p>6.- Apoyo</p> <p>7.- Estándares de desempeño</p> <p>8.- Conflicto</p> <p>9.- Identidad</p> <p><b>Variable de Criterio</b></p> <p>Compromiso Organizacional</p> <p><u>Dimensiones</u></p> <p>1.- Compromiso Afectivo</p>	<p>No experimental, Transversal</p> <p><b>Población:</b></p> <p>La población sujeta de estudio de la presente investigación, está formada por los colaboradores que desempeñan labores en el área de asesoría de negocios de Mibanco, Lima Este</p> <p><b>Instrumentos de recolección de datos</b></p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>relaciona con el compromiso normativo de los colaboradores del área de asesoramiento de negocios de Mibanco, Lima 2019?</p>	<p>3.- Determinar en qué medida el clima organizacional se relaciona con el compromiso normativo de los colaboradores del área de asesoramiento de negocios de Mibanco, Lima 2019.</p>	<p>asesoramiento de negocios de Mibanco, Lima 2019</p> <p>3.- Existe relación significativa entre el clima organizacional y el compromiso normativo de los colaboradores del área de asesoramiento de negocios de Mibanco, Lima 2019.</p>	<p>2.- Compromiso de Continuidad</p> <p>3.- Compromiso Normativo</p>	<p><b><u>Clima Organizacional</u></b></p> <p>Cuestionario de clima organizacional, adaptado del estudio de Litwin y Stringer (1978) y adaptado por Echezurúa y Rivas (2001)</p> <p><b><u>Compromiso Organizacional</u></b></p> <p>Cuestionario de Compromiso Organizacional, basado en</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

				la teoría de Meyer y Allen (1996)
--	--	--	--	--------------------------------------