

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
Escuela Profesional de Psicología



Una Institución Adventista

**Relación entre clima laboral y compromiso organizacional en
los trabajadores de una empresa perteneciente al rubro belleza,
en Perú**

Tesis para obtener el Título Profesional de Psicóloga

Por:

Karolyn Sandra Vilcapaza Fernández

Roxana Abigail Flores Albornoz

Asesora:

Mg. Katty Esther Puente Guédez

Lima, diciembre de 2018

**DECLARACIÓN JURADA
DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS**

Katty Esther Puente Guédez, de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Psicología, de la Universidad Peruana Unión

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: "RELACIÓN ENTRE CLIMA LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PERTENECIENTE AL RUBRO BELLEZÁ, EN PERÚ" constituye la memoria que presentan las Bachilleres Karolyn Sandra Vilcapaza Fernández y Roxana Abigail Flores Albornoz para aspirar al Título Profesional de Psicóloga 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 Ñaña, a los días 23 del mes de abril del 2019.



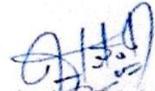
Mg. Katty Esther Puente Guédez

**“Relación entre clima laboral y compromiso organizacional en los
trabajadores de una empresa perteneciente al rubro belleza, en
Perú”**

TESIS

Presentada para optar el título profesional de Psicólogo(a)

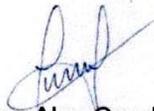
JURADO CALIFICADOR



Psic. Josias Trinidad Ticse
Presidente



Psic. Sara Doménica Hidalgo Anchiraico
Secretaria



Psic. Isaac Alex Conde Rodriguez
Vocal



Mg. Katty Esther Puente Guédez
Asesora

Ñaña, 11 de diciembre de 2018

Dedicatoria

En primer lugar a Dios, por permitirme llegar hasta este momento tan importante en mi formación profesional.

A mis queridos padres Hilaria Fernández y Segundo Vilcapaza, por todo su amor, comprensión y apoyo incondicional durante toda mi carrera.

Karolyn

Dedico esta trabajo a mi Dios, quien me ayudó a concluir este proyecto, quien me dio fuerzas para seguir adelante y no desmayar ante las adversidades.

A mis padres Carmen Albornoz Cruz y Arturo Flores Venancio quienes siempre me apoyaron incondicionalmente en la parte moral y económica para realizar este proyecto.

Roxana

Agradecimientos

Agradecemos en primer lugar a Dios, por habernos acompañado y guiado a largo de nuestra carrera y sobre todo en el desarrollo de esta investigación. Por habernos dado la fortaleza necesaria para seguir adelante y no desistir ante las adversidades.

A nuestros padres, por su cariño, comprensión y por el gran esfuerzo que hicieron para que alcanzáramos esta meta.

A nuestra asesora Mg. Katty Puente Guédez, por su tiempo, orientación, apoyo y enseñanza durante el desarrollo de la investigación.

Al Psic. Wildman Vilca, por su apoyo incondicional que contribuyó en gran manera a esta investigación.

A la Psic. Liliana Scaglia, por su apoyo y por brindarnos la facilidad de aplicar los instrumentos en su centro de trabajo.

Finalmente, agradecemos a todos nuestros familiares y amigos que de una u otra manera contribuyeron para que este trabajo de investigación sea posible.

Índice General

Resumen.....	x
Abstract.....	xi
Capítulo I. El problema	12
1. Planteamiento del problema	12
2. Pregunta de investigación	16
2.1 Pregunta general	16
2.2 Preguntas específicas.....	16
3. Justificación	17
4. Objetivos de la investigación	18
4.1 Objetivo general.....	18
4.2 Objetivos específicos	18
Capítulo II. Marco teórico.....	19
1. Presuposición filosófica.....	19
2. Antecedentes de la investigación	21
2.1 Antecedentes internacionales	21
2.2 Antecedentes nacionales	22
3. Marco conceptual	25
3.1 Clima laboral	25
3.2. Compromiso organizacional.....	36
3.3 Trabajador.....	43
4. Definición de términos	46
5. Hipótesis de la investigación	46
5.1 Hipótesis general	46
5.2. Hipótesis específicas	46

Capítulo III. Materiales y métodos.....	48
1. Diseño y tipo de investigación	48
2. Variables de la investigación	48
2.1 Definición conceptual de las variables	48
2.2. Operacionalización de las variables.....	50
3. Delimitación geográfica y temporal.....	51
4. Participantes.....	51
4.1 Características de la muestra	51
4.2 Criterio de inclusión y exclusión.....	53
5. Instrumentos.....	53
5.1 Cuestionario de Clima Laboral.....	53
5.2 Cuestionario de Compromiso Organizacional.....	54
6. Proceso de recolección de datos.....	55
7. Procesamiento y análisis de datos	56
Capítulo IV. Resultados y discusión	57
1. Resultados.....	57
1.1 Análisis descriptivo.....	57
1.2 Prueba de normalidad.....	67
1.3 Análisis de correlación	67
2. Discusión	68
Capítulo V. Conclusiones y recomendaciones	73
1. Conclusiones.....	73
2. Recomendaciones.....	73
Referencias.....	75
Anexos	88

Índice de Tablas

Tabla 1 <i>Operacionalización de clima laboral</i>	50
Tabla 2 <i>Operacionalización de compromiso organizacional</i>	51
Tabla 3 <i>Datos sociodemográficos de los participantes en el estudio</i>	52
Tabla 4 <i>Nivel de clima laboral y sus dimensiones</i>	58
Tabla 5 <i>Nivel de clima laboral según sexo</i>	59
Tabla 6 <i>Nivel de clima laboral según edad</i>	60
Tabla 7 <i>Nivel de clima laboral según tiempo de permanencia</i>	61
Tabla 8 <i>Nivel de compromiso organizacional y sus dimensiones</i>	63
Tabla 9 <i>Nivel de compromiso organizacional según sexo</i>	64
Tabla 10 <i>Nivel de compromiso organizacional según edad</i>	65
Tabla 11 <i>Nivel de compromiso organizacional según tiempo de permanencia</i>	66
Tabla 12 <i>Prueba de bondad de ajuste a la curva normal para las variables de estudio</i>	67
Tabla 13 <i>Coeficiente de correlación entre clima laboral y compromiso organizacional</i>	68

Índice de Anexos

Anexo 1: Escala Clima Laboral CL-SPC	88
Anexo 2: Cuestionario de Compromiso Organizacional	91

Resumen

La presente investigación tuvo por objetivo determinar la relación significativa entre clima laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa perteneciente al rubro belleza, en Perú. Se utilizó un diseño no experimental, de corte transversal y alcance correlacional. La muestra estuvo conformada por 265 trabajadores de ambos sexos cuyas edades oscilan entre 18 y 65 años. Los instrumentos utilizados fueron: Cuestionario de Clima Laboral (CL-SPC) de Sonia Palma (2004) y el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1991), adaptada en el Perú por Cesar Figueroa (2016). Los resultados obtenidos demuestran que existe una relación positiva, moderada y altamente significativa entre clima y compromiso organizacional ($r=.460$; $p<0.01$), así también se encontró una relación moderada, positiva y altamente significativa con las dimensiones de compromiso afectivo ($r=.381$, $p<0.05$) y compromiso de continuidad ($r=.361$, $p<0.05$). Respecto al compromiso normativo se halló una relación positiva, altamente significativa, pero débil ($r=.283$, $p<0.05$). Por lo tanto, se concluye que a mejor nivel de clima laboral mayor será el compromiso en los trabajadores para con su organización.

Palabras clave: Clima laboral, compromiso organizacional, motivación, empresa, trabajadores.

Abstract

The objective of the present investigation was to determine the significant relationship between work environment and organizational commitment in the workers of a company belonging to the beauty sector, in Peru. A non-experimental, cross-sectional and correlational-scope design was used. The sample was conformed by 265 workers of both sexes whose ages oscillate between 18 and 65 years. The instruments used were: Labor Climate Questionnaire (CL-SPC) of Sonia Palma (2004) and the Organizational Commitment Questionnaire of Meyer and Allen (1991), adapted in Peru by Cesar Figueroa (2016). The results obtained show that there is a positive, moderate and highly significant relationship between climate and organizational commitment ($r = .460$; $p < 0.01$), as well as a moderate, positive and highly significant relationship with the dimensions of affective commitment ($r = .381$, $p < 0.05$) and continuity commitment ($r = .361$, $p < 0.05$). Regarding the normative commitment, a positive relationship was found, highly significant, but weak ($r = .283$, $p < 0.05$). Therefore, it is concluded that the better the work environment, the greater the commitment of the workers to their organization.

Keywords: Work climate, organizational commitment, motivation, company, workers.

Capítulo I

El problema

1. Planteamiento del problema

Las organizaciones son parte fundamental dentro de la sociedad y para el crecimiento de un país, estas brindan herramientas y recursos para el sostenimiento económico, social y cultural de todas las personas (Serrato, 2011). Las personas que laboran en ellas trabajan de forma unida, persiguiendo objetivos a corto y largo plazo; para alcanzar dichos objetivos es fundamental que cada colaborador se identifique con la organización, comprometiéndose con la misión, visión, objetivos y valores de esta. Sin embargo, existen diversas situaciones que pueden generar en los trabajadores inestabilidad emocional, irritabilidad, desmotivación, estrés, ausentismo, como son: la falta de comunicación, escasez de reconocimiento de trabajo, práctica de liderazgo autoritario y niveles bajos de inteligencia emocional. Todas estas situaciones hacen que se perciba el clima laboral como inadecuado, ante ello inician una búsqueda de un nuevo empleo en otra organización, descuidando su labor y sumando un problema más a la empresa (Recio, Gómez, López y Martínez, 2012).

Esta situación es una realidad constante, por ello el clima laboral es un tema importante para muchos empresarios y gerentes de las organizaciones.

Diversos estudios demuestran la importancia del clima laboral en el desarrollo de las organizaciones y de su personal. A nivel internacional, Acsendo realizó un estudio en 500 compañías entre los años 2013 y 2014 en 13 países de América Latina. Los resultados indican que República Dominicana (83, 42%) es el país que presenta mejor puntuación en su clima laboral, seguido por Ecuador (82,23) y Colombia (80, 05%). Por otro lado, los países que obtuvieron menor calificación fueron Perú (68,02%) con el porcentaje más bajo, seguido por Uruguay (70,38%) y Chile (71,88%) (Santana y Cristancho, 2014).

En otro estudio realizado en Colombia, que contó con una muestra de 1 033 personas (52% hombres y 48% mujeres) de todas las edades y estratos en las principales ciudades del país, revela que el 47% de los sondeados cambió de trabajo, mientras que el 53% continuaba en la misma compañía. El motivo de la alta rotación se debe al mal clima laboral que perciben los colaboradores, mencionando que no se sienten satisfechos laborando en un ambiente hostil. Al respecto, se señaló la importancia de las buenas prácticas en las organizaciones y se mencionó que las investigaciones demuestran que los empleados más comprometidos con la compañía son más productivos (El Tiempo, 2015).

En una conferencia realizada en México, la agencia de empleo Randstad realizó una encuesta a empresas mexicanas, con la finalidad de obtener el porcentaje de satisfacción y clima organizacional, en la cual se muestra que el 83% de los trabajadores considera que el ambiente de trabajo es tan fundamental como otros factores como el sueldo, mientras 15% asegura que es el factor definitorio a la hora de buscar nuevo empleo (Mundo Ejecutivo, 2011).

A nivel nacional, el Centro de Liderazgo para el Desarrollo (CLD) de la Universidad Católica San Pablo de Arequipa realizó un estudio de “Diagnóstico de Clima Motivacional” en el cual se revela que existe una alta motivación de los trabajadores, pero un deficiente clima laboral. Además, no se satisfacen las necesidades de los empleados afectando su desempeño o generando renunciaciones. Según el estudio, de cada 10 empleados arequipeños, 3 no están satisfechos dentro de su empresa. Esto tiene un impacto sobre la productividad regional, perjudicando el crecimiento de las organizaciones (Parrillo, 2016).

El clima laboral es el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta (Segredo, 2013). Según Palma se refiere a la percepción que tienen los trabajadores respecto al ambiente físico, social y cultural de la institución en la que laboran. Estas percepciones dependen en una buena medida de las diversas actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada empleado tenga con la empresa (citado por Báez, Esquivel, Nuñez, Rojas, y Zavaleta, 2017).

Cuando una empresa no presenta un clima laboral óptimo genera diversos efectos como alta rotación de personal, frecuente ausentismo, disminución en la productividad, impuntualidad, bajos niveles de motivación, insatisfacción laboral, bajo desempeño, escasez de compromiso, entre otros. Ante lo expuesto, existen investigaciones o autores que afirman lo mencionado. Por ejemplo, Monteza (2012) realizó una investigación con 46 enfermeras del Hospital Nacional Almanzor

Aguinaga Asenjo de Chiclayo donde encontró que el 42% de enfermeras considera que existe un clima laboral medianamente favorable y el 35% de ellas están medianamente satisfechas con las condiciones laborales. Además, se halló que el clima laboral influyó en la satisfacción laboral de las enfermeras, es decir; a medida que las trabajadoras perciban un buen clima laboral, se sentirán satisfechas. En otro estudio, Torres y Zegarra (2015) ejecutaron una investigación con 133 docentes de instituciones educativas bolivarianas de la ciudad de Puno donde establecieron que, a mejor clima organizacional, existe mejor desempeño laboral. Otro estudio efectuado por Soberanes y De la Fuente (2009) señalan que cuando el trabajador no percibe un clima favorable, no asumirá un adecuado compromiso organizacional.

El compromiso organizacional es una actitud propia de cada trabajador en la cual se refleja energía, esfuerzo y persistencia, que están dirigidas hacia las metas de la organización (Macey, Schneider, Barbera & Young, 2009). Ramírez y Domínguez (2012) señalan que es una actitud por parte de los empleados que denota lealtad hacia su institución. Estas personas muestran una preocupación constante por el éxito y el bienestar de la organización.

Un adecuado clima laboral es un factor relevante en el desarrollo del compromiso laboral, pues según Hernández (2009) un clima óptimo en los centros de labores, puede contribuir al desarrollo y compromiso del personal. Del mismo modo, Soberanes y De la Fuente (2009) mencionan que cuando un trabajador percibe un clima laboral adecuado es una inversión a futuro ya que asumirá el compromiso organizacional.

En el departamento de Lima se ubica una organización perteneciente al rubro belleza que posee diferentes sedes, tanto a nivel local como nacional, donde actualmente se ha percibido altos niveles de rotación en los empleados, lo cual ha generado una preocupación en el área de Recursos Humanos. Los miembros de dicha área consideran que esta problemática se debe a muchos factores, pero sobre todo podría deberse a la falta de compromiso organizacional de los colaboradores y a un inadecuado clima laboral. Actualmente, en esta organización, no se han llevado a cabo investigaciones sobre estos temas. Se desconoce que percepción tienen los trabajadores acerca del clima laboral y que tipo de compromiso presentan.

Por tal motivo, surge la necesidad de estudiar los aspectos organizacionales anteriormente descritos, ya que por medio de los resultados obtenidos se conocerá en que condición se encuentra la organización y además plantear estrategias de mejoramiento.

2. Pregunta de investigación

2.1 Pregunta general

¿Existe relación significativa entre clima laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa perteneciente al rubro belleza, en Perú?

2.2 Preguntas específicas

- ¿Existe relación significativa entre clima laboral y compromiso afectivo en los trabajadores de una empresa perteneciente al rubro belleza, en Perú?

- ¿Existe relación significativa entre clima laboral y compromiso de continuidad en los trabajadores de una empresa perteneciente al rubro belleza, en Perú?
- ¿Existe relación significativa entre clima laboral y compromiso normativo en los trabajadores de una empresa perteneciente al rubro belleza, en Perú?

3. Justificación

En la actualidad el compromiso laboral es de vital importancia en una organización ya que otorga estabilidad, identificación y aumento de productividad, llegando a alcanzar objetivos tanto para la institución como para el colaborador, obteniendo el éxito y satisfacción laboral.

Los resultados de la presente investigación servirán como herramientas para identificar las áreas problemáticas de la organización, en cuanto a la rotación de personal, el absentismo y bajo desempeño. Asimismo, permitirán conocer la percepción que tienen los trabajadores en cuanto al clima laboral en el cual se desempeñan y de esta forma tomar medidas necesarias para mantener, fidelizar y retener el recurso humano.

La investigación planteada aportará información e interrogantes para futuras investigaciones referente al área, con la finalidad de poder comprender que este aspecto es relevante para el crecimiento y fortalecimiento de toda empresa. Por todo lo expuesto, se considera que el presente estudio tiene relevancia social.

4. Objetivos de la investigación

4.1 Objetivo general

Determinar si existe relación significativa entre clima laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa perteneciente al rubro belleza, en Perú.

4.2 Objetivos específicos

- Determinar si existe relación significativa entre clima laboral y compromiso afectivo en los trabajadores de una empresa perteneciente al rubro belleza, en Perú.
- Determinar si existe relación significativa entre clima laboral y compromiso de continuidad en los trabajadores de una empresa perteneciente al rubro belleza, en Perú.
- Determinar si existe relación significativa entre clima laboral y compromiso normativo en los trabajadores de una empresa perteneciente al rubro belleza, en Perú.

Capítulo II

Marco teórico

1. Presuposición filosófica

Desde una perspectiva filosófica cristiana el propósito original del trabajo consistía en brindar al ser humano la oportunidad de aplicar las diferentes capacidades tanto físicas, intelectuales y sociales, a través del cual afirmarían su propósito de existencia, tal como se menciona en las Sagradas Escrituras (Génesis 2:15), sin embargo, en la actualidad la situación de los trabajadores es diferente al propósito original.

En Deuteronomio 24: 14,15 menciona: “No oprimirás al jornalero pobre y menesteroso, ya sea de tus hermanos o de los extranjeros que habitan en tu tierra dentro de tus ciudades”. De este pasaje bíblico se atribuye la relevancia del respeto hacia todo trabajador y nos previene de todo aprovechamiento de su situación vulnerable frente a quien contrata, así mismo menciona la relevancia de la puntualidad en el pago del servicio prestado, lo cual es un requisito divino y por ende de justicia.

Otro pasaje bíblico, Santiago 5:4 nos declara “he aquí clama el jornal de los obreros que han cosechado vuestras tierras, el cual por engaño no les ha sido pagado por vosotros; y los clamores de los que habían segado han entrado en los oídos del Señor de los ejércitos”. Aquí la palabra de Dios es clara, exhorta a todos

los dirigentes que tienen a su cargo un grupo de personas quienes trabajan para ellos, a evitar utilizar su poder para enriquecerse más de lo debido, oprimiendo a sus colaboradores, descalificando sus acciones o robando su sueldo de su labor. Estos no están juntando sus riquezas para bien, sino para su propio tropiezo. White (2003) menciona que es un acto peligroso investir a los hombres con autoridad para juzgar y gobernar a sus semejantes.

Así como el cuerpo es uno, y tiene muchos miembros, y todos los miembros del cuerpo, siendo muchos, son un solo cuerpo, así también es Cristo (1 Corintios 12:2), este pasaje bíblico hace referencia a la unidad que debe tener toda organización o entidad, ya que dentro de una empresa o institución hay diversidad de personas quienes desempeñan una función específica y diferente, sin embargo, todos son uno al trabajar por cumplir un mismo objetivo. White (2003) refiere que Dios quiere que estén unidos por las agradables cuerdas del compañerismo.

El cielo está vigilando para ver cómo desempeñan su mayordomía los que ocupan posiciones de influencia. White (2003) menciona que los altos dirigentes de cualquier organización se empeñan en seguir sus propios caminos, debido a esto son tenidos por responsables de los errores de quienes se han extraviado por su ejemplo.

Por otro lado, la historia de José en la casa de Potifar, evidencia la importancia del compromiso en el lugar de trabajo. “Así halló gracia ante los ojos de su amo, y le servía; y él le hizo mayordomo de su casa y entregó en su poder todo lo que tenía. Y aconteció que desde cuando le dio el cargo de su casa y de todo lo que tenía, Jehová bendijo la casa del egipcio a causa de José, y la bendición de Jehová estaba sobre todo lo que tenía, así en casa como en el campo. Y dejó todo lo que tenía en

manos de José y con él no se preocupaba de cosa alguna sino del pan que comía...” (Génesis 39:4-6). José se entregó por completo al trabajo que hacía y todo lo que realizaba era prosperado por la mano de Dios.

2. Antecedentes de la investigación

2.1 Antecedentes internacionales

Crespo (2016) llevó a cabo un estudio correlacional con el objetivo de determinar la relación entre clima y compromiso organizacional en 80 trabajadores de una mediana empresa manufacturera de San Luis Potosí-México. Empleó el instrumento de Clima Organizacional diseñado por Araujo, De la Torre, López y Bastos y el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen. Los resultados obtenidos demostraron que existe una correlación positiva, moderada y fuerte entre ambas variables.

Recio, Gómez, López y Martínez (2012) llevaron a cabo un estudio transversal de tipo descriptivo correlacional con el objetivo de identificar la relación entre clima organizacional y compromiso organizacional, así como también la asociación de las mismas con las características sociodemográficas en 104 trabajadores del Hospital General de Rio Verde-México. Se utilizó el instrumento de Clima Organizacional y el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen. Los resultados obtenidos muestran que existe relación significativa entre las dimensiones de clima organizacional y compromiso.

Sánchez (2013) realizó un estudio correlacional teniendo como objetivo establecer la relación entre compromiso laboral y estrés en 102 trabajadores de bancos y cajas de ciudad de Badajoz-España. Para medir el compromiso y estrés, elaboraron un

cuestionario que logró medir ambas variables. Los resultados indicaron que existe relación significativa entre compromiso laboral y estrés, estableciéndose que, a mayor compromiso, se produce menor estrés.

Domínguez, Ramírez y García (2013) efectuaron un estudio correlacional teniendo como objetivo de establecer la relación clima laboral y compromiso en 261 empleados administrativos de las instituciones de educación superior de Puerto Vallarta-México. Para medir el clima organizacional y compromiso, se diseñó un cuestionario de siete dimensiones que contienen 20 variables de clima organizacional y 15 de compromiso. Los resultados evidenciaron que tres factores (estructura, comunicación y motivación) en que se agrupan las dimensiones del clima organizacional se correlacionan significativamente con el compromiso institucional.

Obreque (2015) realizó una investigación descriptiva transversal, no experimental con el objetivo de verificar el clima organizacional y su relación con el compromiso en 102 funcionarios de un hospital público de baja complejidad del Servicio de Salud Aconcagua-Chile. Utilizó el Cuestionario de Clima Organizacional de Bustamante y el Cuestionario de Compromiso Laboral de Meyer y Allen. Los resultados demostraron que existe una relación positiva entre las variables. Asimismo, encontró que las dimensiones del clima organizacional que más se relacionan con el compromiso, son la comunicación, la motivación, el estilo de supervisión y la identidad.

2.2 Antecedentes nacionales

Baltazar y Chirinos (2014) llevaron a cabo una investigación correlacional con la finalidad de determinar la relación entre clima laboral y dimensiones de la personalidad en 92 colaboradores de una empresa de servicios en el norte del Perú.

Para la medición del clima laboral se utilizó la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma y para evaluar la personalidad se empleó el Cuestionario Big Five- BFQ de Caprara, Barbaranelli y Borgogni. Los resultados indicaron que existe relación significativa y directa entre clima laboral y las dimensiones de estabilidad emocional.

Castillo (2014) efectuó una investigación correlacional con el objetivo de precisar la relación entre clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral en 100 trabajadores pertenecientes a diferentes niveles jerárquicos de una empresa del sector privado de Lima. Se utilizó la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma, la Escala de Motivación Laboral de Gagné, Forest, Gilbert, Aubé, Morin y Malorni y la Escala de Satisfacción Laboral de Price. Los resultados mostraron una correlación significativa positiva entre las variables clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral. Además, se encontró que los trabajadores que ocupan posiciones más elevadas dentro de la organización, perciben el clima organizacional de manera más favorable, evidenciando niveles más altos de motivación intrínseca y satisfacción laboral.

Bravo (2015) realizó una investigación correlacional con el objetivo de precisar el sentido e intensidad de la relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral en 175 colaboradores de una empresa industrial de Lima. Se aplicaron las escalas de Clima Organizacional (CL-SPC) y de Satisfacción Laboral (SL-SPC), las cuales son de Sonia Palma. Los resultados mostraron que existe una asociación positiva y directa entre clima organizacional y satisfacción laboral. Asimismo, se observó que los grupos de mayor edad tienen una percepción más favorable del clima laboral y que los colaboradores con mayor rango jerárquico y

grado de instrucción perciben de manera más positiva el clima y la satisfacción laboral dentro de la empresa.

Torres y Zegarra (2015) llevó a cabo un estudio correlacional con el objetivo de determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en 133 docentes del nivel primario y secundario en instituciones educativas de la ciudad de Puno. Se empleó el Cuestionario de Clima Organizacional y el Cuestionario de Desempeño Laboral. Los resultados evidenciaron que existe una relación directa entre las variables clima organizacional y desempeño laboral, estableciéndose que a mejor clima organizacional mayor será el desempeño laboral.

Mamani (2016) llevó a cabo un estudio correlacional con el objetivo de determinar la relación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral en 31 docentes de instituciones educativas adventista de la ciudad de Arequipa. Los instrumentos que empleó fueron el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen y la Escala General de Satisfacción de Warr, Cook y Wall. Los resultados obtenidos indicaron que el 51,6% de los docentes presentan un nivel de satisfacción, el 19,4% moderadamente satisfactorio; y el 67,7% de los docentes presentan un compromiso organizacional favorable, encontrándose correlación directa y significativa entre satisfacción laboral y compromiso organizacional, así como con sus dimensiones de compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo.

3. Marco conceptual

3.1 Clima laboral

3.1.1 Definiciones.

En las últimas décadas, el concepto de clima laboral ha cobrado interés dentro del ámbito institucional, organizacional y entidades, resaltando su importancia y la atención que esta quiere por parte de los psicólogos industriales, administradores del desarrollo empresarial y gerentes de la organización. Fue en el año 2000 que recobró un notable interés, debido a que diversos modelos del comportamiento organizacional se centraban en las apreciaciones del clima laboral (Patterson, Warr, West citado por Hernández, Méndez & Contreras, 2012).

Para Rodríguez, Retamal, Lizana y Cornejo (2011) el clima laboral es una función institucional que se crea y se puede intervenir sobre él. No es solo un concepto o un fenómeno cuyo conocimiento ayudará a entender mejor el funcionamiento de las organizaciones, sino también, es un concepto de intervención que permite la mejora de los resultados organizacionales.

Baguer (2012) refiere que el clima laboral es el ambiente humano en el que los colaboradores de una organización perciben ciertas características del ambiente de trabajo y que, por lo tanto, influyen en su conducta (citado por Peña y Decanini, 2013). En ese sentido, Brown y Moberg (citados por Baltazar y Chirinos, 2014) sostienen que el clima laboral es determinado por una serie de características del ambiente interno de una organización, es decir, de la manera tal y como lo perciben los miembros que trabajan en ella.

Hablar sobre clima laboral, hace referencia a la cualidad del ambiente interno de una organización, experimentada por sus miembros y que influye en la conducta de los mismos (Denison, 1991; Chiavenato, 2011). Es además determinado como el conjunto de percepciones compartidas relacionadas con las prácticas, políticas y procedimientos organizacionales, así como las conductas que un sistema humano recompensa, apoya y espera de un contexto laboral; también se considera el significado psicológico que los comportamientos emitidos adquieren para los miembros de la organización (Schneider, Ehrhart & Macey, 2011).

Domínguez, Ramírez y García (2013) definen al clima laboral como patrones recurrentes de comportamiento, actitudes y sentimientos que caracterizan la vida en la organización. Adicionalmente menciona que las relaciones que existen entre los miembros de una organización y el conocimiento mutuo que poseen juegan un papel importante en la percepción que se genere de los colaboradores.

Palma (2004) menciona que el clima laboral es la percepción de los colaboradores sobre el ambiente donde laboran y estas, permiten ser un diagnóstico que orientan acciones preventivas y correctivas necesarias para fortalecer el funcionamiento de los procesos y resultados de una organización.

3.1.2 Condiciones para un buen clima laboral.

Para Arica, Rojas, Iglesias y Caller (2015) estos son algunos aspectos fundamentales para fomentar un clima laboral agradable:

a. *Liderazgo*. Un buen liderazgo trasmite entusiasmo y crea buenas relaciones, con honestidad, respeto y lealtad entre los colaboradores y sus jefes directos.

b. Delegación de responsabilidades con metas realistas pero retadoras. Se debe fomentar la iniciativa de la persona que va asumir riesgos y además será quien gestione su propio trabajo para el cumplimiento de objetivos.

c. Reconocimientos por el desempeño. Todo colaborador que sea motivado, reconocido y recompensado por su desempeño, aumenta su nivel de satisfacción y por ende su desempeño laboral y productividad, generando un crecimiento masivo para la organización.

d. Comunicación. El buen uso de este medio genera confianza, lealtad y compromiso de parte de los colaboradores hacia la organización.

e. Trabajo en equipo. Proporciona en los colaboradores sentimientos de pertenencia e identificación para con la organización, alcanzando objetivos y expectativas propuestas de forma unánime.

3.1.3 Consecuencias de un inadecuado clima laboral.

Cuando el clima laboral es rígido y desequilibrado, es decir, cuando la organización no guarda coherencia entre su sistema de creencias y sus operaciones, desencadena en los grupos que la integran actitudes de conformismo, de autoprotección o conductas negativas como el ausentismo, apatía, intrigas, robos, conspiraciones y por ende bajo compromiso hacia la institución (Ramírez & Domínguez, 2012).

Según Huamaní (2015) el clima laboral es la apreciación que tienen los colaboradores sobre los diferentes elementos de la cultura de la organización en donde realizan sus labores. Si se perciben sucesos negativos en dichos elementos se pueden desencadenar procesos de estrés. La clave de esta perspectiva se

encuentra en el hecho de que el comportamiento de los colaboradores no es resultado de las condiciones de trabajo en las cuales se encuentra, sino depende de la percepción que tenga cada colaborador de estos elementos, por lo tanto, se relaciona la interacción entre características organizacionales y personales.

3.1.4 Influencia del clima laboral.

Brunet (citado por Arica, Rojas, Iglesias y Caller, 2015) señala que el clima laboral es un factor importante ya que permite identificar y analizar los problemas que afectan el desempeño de cualquier organización y tienen un impacto en:

a. El compromiso con la organización. Hace mención al grado de identificación de los colaboradores con la organización y el cumplimiento de sus políticas. A medida que el trabajador tenga un alto nivel de satisfacción, mayor será el compromiso de este para con la organización.

b. Motivación. Observado a través de la disposición de los trabajadores a realizar ciertas tareas. Mientras el colaborador tenga una percepción mala del ambiente de trabajo, menor disposición tendrá al realizar sus labores, aburriéndose fácilmente y realizando un trabajo mediocre.

c. Desempeño del colaborador. Tiene que ver con la productividad de los trabajadores y la sostenibilidad o incremento de los mismos a lo largo de un periodo de tiempo definido. Si los colaboradores se sienten reconocidos y recompensados por la organización, su desempeño aumentará sorprendentemente, generando mayor ingreso y posibilidades de crecimiento para con la empresa.

d. Rotación del personal. Representado por el porcentaje de colaboradores que se retiran de la organización en un periodo de tiempo determinado. La rotación del

personal es mayor cuando los trabajadores consideran que no se sienten satisfechos en la empresa en las que trabajan y se retiran. Esto genera a la empresa gastos extras como el reclutamiento y selección del personal nuevo y utilización de tiempo valioso para la formación del mismo.

3.1.5 Teorías.

La teoría acerca del clima organizacional se remonta a las ideas de Tolman (1926) de los mapas cognitivos definidos como esquemas individuales que construyen las personas, para darle sentido a su ambiente (citado por Bustamante, Del Pilar & Yáñez, 2009).

a. Teoría “X” y “Y” del comportamiento organizacional de McGregor. Del comportamiento organizacional se desprenden una diversidad de teorías para ayudar a explicarlo; una de ellas es la teoría “X”, en la cual se asume que las personas evitarán trabajar pues les disgusta hacerlo, esto debido a las pocas ambiciones y responsabilidades que poseen. Mencionan que son colaboradores indiferentes a las necesidades de la organización y renuentes al cambio, donde las retribuciones y recompensas por su trabajo no llegan a motivarlos por lo que no llegan a cumplir con sus deberes en el trabajo. Es entonces que los directivos recurren a ciertas formas de coerción y control para lograr que estos colaboradores cumplan con sus labores.

Por otro lado, la teoría “Y” se apoya en el supuesto que la gente no es perezosa y lo único que los dirigentes deberían hacer es potencializar sus capacidades con el fin de que trabajen de forma divertida y relajada (Arica, Rojas, Iglesias Y Caller, 2015).

b. Teoría “Z”. Ouchi (Cortés, 2009) propone la teoría “Z” en la que la autoestima de los empleados está ligada a un aumento en productividad de las empresas. Esta

teoría se basa en las relaciones humanas, tomando a los colaboradores no como máquinas que producen, sino como seres integrales que se ven afectados por los diferentes contextos en los que se desenvuelven.

c. Teoría de las relaciones humanas. Esta teoría trae consigo una nueva visión sobre la naturaleza del hombre dentro de las organizaciones, ya que percibe al colaborador no como un ente económico, sino como un ser social con sentimientos, deseos, percepciones, miedos y necesidades que lo motivan a alcanzar ciertos objetivos. Sin embargo, esta teoría no pierde de vista el objetivo principal de las teorías clásicas que es maximizar la productividad, pero sin dejar de lado los factores sociales y psicológicos de los colaboradores (Cortés, 2009).

d. Teoría de la Jerarquía de las necesidades. Maslow (citado por Chapman, 2007) formuló una hipótesis, en la que afirma que los seres humanos tienen sus necesidades jerarquizadas en cinco niveles:

- **Fisiológicas:** Son necesidades físicas como el hambre, la sed y el sexo, entre otras.
- **Seguridad:** Necesidades de seguridad y protección (vivienda, ambiente seguro).
- **Sociales:** Hace referencia a necesidades de afecto, pertenencia, aceptación y amistad.
- **Estima:** Respeto a uno mismo, autonomía, logros, estatus, reconocimiento y atención.
- **Autorrealización:** Crecimiento, logro del potencial individual, hacer eficaz la satisfacción plena con uno mismo

En los estudios de clima organizacional, se considera importante tener en cuenta la motivación, puesto que los seres humanos se comportan y actúan dependiendo de las necesidades que desean satisfacer, por tal motivo si se quiere alcanzar con los objetivos de una organización, se debe trabajar por satisfacer las necesidades de los trabajadores (Cortés, 2009).

e. *Teoría de Rensis Likert (1968)*. Roa (2004) menciona que Likert propuso que el comportamiento que adoptan los trabajadores depende directamente del comportamiento de sus directivos y de las condiciones laborales que perciben. Asimismo, considera que existen algunos factores que influyen en la percepción del clima laboral como: la posición jerárquica que ocupa el empleado dentro de la organización, así como el salario que gana, la personalidad, actitudes, nivel de satisfacción y la percepción que tienen los trabajadores y superiores sobre el clima laboral.

Además, establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización, las cuales influyen en la percepción que tienen los colaboradores sobre el clima laboral, las cuales son:

- Variables causales. Orientadas a indicar como la organización evoluciona y obtiene resultados. Comprende la estructura organizativa y su administración.
- Variables intermedias. Orientadas a medir el estado interno de la organización, que se ve reflejado en la motivación, comunicación, toma de decisiones y rendimiento.

- Variables finales. Surgen como resultado de las variables causales e intermedias. Están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la empresa tales como productividad, ganancia y pérdida.

Por otro lado, determina dos tipos de clima laboral y cuatro sistemas:

1) Clima autoritario

- Sistema I Autoritario explotador. Se caracteriza porque los directivos no confían en sus empleados, percibiéndose temor, asimismo la interacción entre ellos es nula. En este tipo de clima laboral, los trabajadores solo deben cumplir con las órdenes o decisiones que toman sus superiores, sin poder brindar aportes a las funciones de sus cargos.

- Sistema II Autoritarismo paternalista. Se caracteriza porque se evidencia la confianza entre los directivos y los empleados. Se aplica recompensas y castigos como fuentes de motivación para los trabajadores.

2) Clima participativo

- Sistema III Consultivo. Los directivos confían en sus empleados, permitiéndoles tomar decisiones específicas. Se considera que hay interacción entre ambas partes y existe delegación.

- Sistema IV Participación en grupo. Se evidencia una plena confianza por parte de los directivos hacia sus trabajadores. La toma de decisiones integra todos los niveles y la comunicación fluye de forma ascendente-descendente. Los empleados se sienten motivados porque participan más y se involucran en gran manera con los objetivos de la organización.

Finalmente, sostiene que el clima laboral está compuesto por ocho dimensiones:

- Métodos de mando. Se refiere a la forma en que se utiliza el liderazgo para influir en los trabajadores.
- Motivación. Son las estrategias que se emplean para motivar a los empleados.
- Comunicación. Son los diferentes tipos de comunicación que se da en la organización.
- Interacción e influencia. Es la importancia de la relación supervisor-subordinado para establecer y cumplir los objetivos.
- Resolución de problemas y tomas de decisiones. Lo oportuno de las informaciones en que se basan las decisiones y la distribución de las responsabilidades o funciones.
- Planificación. Estrategias utilizadas para la fijación de objetivos o directrices.
- Control. Hace referencia a la ejecución y distribución del control en las distintas instancias organizacionales.
- Capacitación y adiestramiento. El rendimiento y perfeccionamiento de la formación deseada.

f. Teoría de Litwin y Stringer (1968). Acosta y Venegas (2010) mencionan que Litwin y Stringer definen que el clima laboral es el conjunto de propiedades del entorno de trabajo que son percibidas por los empleados y que influyen en su comportamiento y motivación. Los autores aportan al estudio esta teoría con el objetivo de describir los determinantes situacionales y ambientales que más influyen en la conducta y percepción del empleado.

Litwin y Stringer postularon la existencia de nueve dimensiones, las cuales explican el clima existente en una determinada organización:

- Estructura. Es la percepción que tienen los empleados sobre las reglas, trámites, procedimientos, políticas y limitaciones a que se ven enfrentados en el desempeño de su trabajo

- Responsabilidad. Se refiere a la percepción que tienen los miembros de la organización respecto a su propia autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo.

- Recompensa. Es la percepción por parte de los trabajadores sobre la recompensa otorgada por el trabajo bien realizado. Esta dimensión puede desarrollar un clima laboral óptimo, siempre y cuando no se castigue sino se incentive al trabajador a realizar bien su labor y si no lo efectúa de la forma correcta se lo impulse a mejorar.

- Desafío. Es el sentimiento que tienen los colaboradores acerca de los desafíos o riesgos que pueden surgir durante su labor. Los desafíos ayudarán a mantener un clima competitivo, el cual es necesario en toda empresa.

- Relaciones. Se refiere a la percepción de los empleados sobre la existencia de un ambiente de trabajo agradable y de las buenas relaciones interpersonales entre pares y entre jefes y subordinados, estas relaciones se dan fuera y dentro de la organización.

- Cooperación. Es el sentimiento de los miembros de la organización sobre la existencia de un espíritu colaborador por parte de cada uno de los trabajadores, tanto directivos como subordinados.

- Estándares. Esta dimensión hace referencia a la percepción de los empleados frente a los estándares que se han trazado para el logro de su objetivo.

- Conflictos. Es el grado de madurez para la aceptación de diversas opiniones discrepantes que se puedan dar entre miembros de la organización. No temen en enfrentar y solucionar los problemas que surjan.

- Identidad. Se refiere cuando el colaborador se siente identificado con la organización, evidenciando un sentimiento de pertenencia hacia ella, asimismo se siente valioso dentro del grupo de trabajo.

g. Teoría de clima laboral. Palma (2004) menciona que el clima laboral es la percepción de los colaboradores sobre el ambiente donde laboran y estas, permiten ser un diagnóstico que orientan acciones preventivas y correctivas necesarias para fortalecer el funcionamiento de los procesos y resultados de una organización.

Según Palma el clima laboral se mide en cinco dimensiones:

- Involucramiento laboral. Hace mención a la identificación y compromiso que tiene el trabajador con la misión, visión, objetivos y valores de la organización; hasta llegar a comprometerse en el desarrollo de los mismos. Frías (2001) refiere que todo colaborador comprometido con una organización, es aquél que conoce y se identifica con la misión y visión de esta, trabajando en equipo con una sola mira, en el desarrollo y logro de los objetivos.

- Supervisión. Corresponde a la valoración de la funcionalidad y significado que otorgan los jefes al supervisar y controlar la actividad de sus colaboradores. Además, registran la relación de apoyo y guía que perciben los trabajadores para el desarrollo de sus tareas y funciones.

- Comunicación. Es la percepción que tienen los colaboradores respecto al grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información *que* se le es transmitida por los supervisores y/o jefes.

Palma afirma la importancia de la comunicación dentro de una organización, donde los jefes directos, supervisores y colaboradores establezcan acuerdos unánimes, resaltando la equidad entre los mismos.

- Condiciones laborales. Es el conocimiento que los empleados tienen sobre las condiciones que la organización les ofrece, es decir si reconocen los elementos materiales, económicos y/o psicosociales brindados por la organización.

- Autorrealización. Es la apreciación que tiene el trabajador acerca de las posibilidades de crecimiento profesional y personal, es decir, si la organización favorece su desarrollo en el logro de objetivos personales.

Chapman (2007) menciona que los colaboradores dentro de una organización buscan superarse y satisfacer el potencial que cada uno tiene, al lograr este nivel, las personas tienen la capacidad de salir adelante pese a los obstáculos, sobresaliendo y teniendo éxito en todo lo que realizan. De esta manera el autor reafirma que la autorrealización es pieza clave para el desarrollo de un clima laboral favorable dentro de una organización.

3.2. Compromiso organizacional

3.2.1 Definiciones.

Ramírez y Domínguez (2012) mencionan que es una actitud que tienen los colaboradores la cual refleja lealtad hacia su centro de labores. Ellos se mantienen preocupados por su organización, sobre el éxito y el bienestar de ésta. Lograr que

los empleados se identifiquen con su lugar de trabajo es generar mayores posibilidades de que permanezcan en el mismo. De esta forma, el equipo de trabajo se cohesionan permitiendo que la organización sea más eficiente y consiga sus propósitos.

Asimismo, el compromiso organizacional es la identificación del empleado con su organización, sintiendo el deseo de participar activamente en ella. Cuando el trabajador está comprometido, fortalece los valores con la institución y crea una interacción entre ambos (Torres y Díaz, 2012).

Soberanes y De la Fuente (2009) refieren que el compromiso laboral es el deseo que expresa el colaborador por realizar el bien para la organización. Es la voluntad de permanecer en la misma, aceptando sus objetivos, sus metas y sus valores. Cuando los empleados se encuentran comprometidos con su organización, no hay la necesidad de supervisarlos ya que saben la importancia de incluir sus metas con las de la organización.

Meyer y Allen (Recio, Gómez, López y Martínez, 2012) señalan que el compromiso organizacional es un estado psicológico que se caracteriza por la relación del trabajador con su organización y cuáles son los resultados de permanecer en ella o dejarla.

3.2.2 Importancia.

Con el transcurso del tiempo el compromiso organizacional ha logrado convertirse en uno de los elementos más importantes para que una empresa funcione de manera adecuada.

Una de las razones principales para que esto sucediera es que las diferentes investigaciones que se han llevado a cabo han demostrado que el compromiso organizacional conlleva a altos niveles de desempeño y productividad y además bajos niveles de rotación y ausentismo (Abad y Jaramillo, 2016).

A parte de lo mencionado, un alto grado de compromiso organizacional refleja en los colaboradores el cumplimiento de la misión y metas de la empresa.

En la actualidad las empresas muestran un gran interés por generar mayor productividad con menos recursos. Para las organizaciones es de vital importancia mantener a sus trabajadores altamente productivos para lo cual es necesario que ellos se comprometan con la organización (Vance, 2006).

3.2.3 Beneficios.

Allen y Meyer (1990) mencionan que los empleados que se encuentran realmente comprometidos con la organización hacen que ésta se beneficia en muchas formas, incluyendo:

- Los trabajadores permanecen más tiempo en la organización, esto es positivo cuando las metas de la empresa es retener e incrementar una fuerza de trabajo estable con altos niveles de desempeño.
- Los colaboradores presentan una gran motivación para contribuir de manera significativa con la empresa.
- Se disminuye las ausencias de los empleados a la organización y su impacto negativo en las actividades que esta desarrolla.
- Los empleados se preocupan por las metas y objetivos de la empresa. Se desempeñan mejor en su trabajo vinculándose con las estrategias y decisiones de la

corporación. Asimismo, realizan un esfuerzo adicional para incrementar el rendimiento y la producción.

3.2.4 Teorías

a. *Teoría de Becker (1960)*. El estudio del compromiso organizacional se inicia con la concepción del constructo de Becker, quien lo definió como la identificación del empleado con la organización producto de las inversiones que ha realizado a lo largo del tiempo, entre ellas está su esfuerzo, tiempo o dinero. Todo ello le genera beneficios que le brinda la empresa, como: jubilación o un buen seguro, esto origina que el trabajador se sienta estable y comprometido con la organización por lo que le resultaría difícil dejar su empleo ya que esto significaría perder todo lo invertido durante el paso del tiempo y asimismo ya no obtendría los beneficios que le corresponden (Becker, 1960).

Salas y Malverde (2008) mencionan que Becker en 1992, propuso varios tipos de compromiso:

- *Compromiso con la tarea*. Se refiere a la implicación con el trabajo, el cual es evaluado a través de las variables de motivo de logro, motivo de autorrealización, dedicación a la tarea y contenido del trabajo.
- *Compromiso con el grupo de trabajo*. Se refiere a la disposición a trabajar en equipo, al cumplimiento y adhesión a las normas, estas se evalúan mediante las variables de afiliación, aceptación de normas y valores e interés por el grupo de trabajo.
- *Compromiso con la autoridad organizacional*. Es la disposición para respetar y aceptar las decisiones de las personas que representen autoridad en la organización.

Asimismo, es la habilidad para adaptarse a las normas y principios procedentes de las personas con autoridad. Estos aspectos se evalúan mediante las variables de aceptación de la autoridad, aceptación de normas y valores e interés por la supervisión.

- *Compromiso con los objetivos y metas institucionales.* Es la habilidad para actuar en concordancia con la misión, los valores, las políticas, los planes y las estrategias organizacionales de una empresa.

- *Compromiso con la organización.* Es la identificación del colaborador hacia la organización que le permite actuar en concordancia con las políticas, misión, valores y las metas institucionales.

b. Teoría de Porter, Steers y Mowday (1974). El compromiso organizacional ha sido conceptualizado y estudiado de diversas formas, una de las más importantes es el compromiso actitudinal, que fue definido como la identificación del colaborador hacia la organización (Rico & Rodríguez, 1998). Porter, Steers y Mowday (2005) mencionan que es el deseo del trabajador de seguir perteneciendo a la organización ya que se siente identificado con sus metas y valores. Por otro lado, consideran que el compromiso organizacional se caracteriza por los siguientes tres factores:

- Fuerte creencia y aceptación de las metas y valores de la organización
- Un mayor esfuerzo por parte de los empleados hacia el bienestar de la entidad.
- Un fuerte deseo de permanecer en la organización.

Mowday, Porter y Steers, en su empeño por medir el compromiso organizacional construyeron un instrumento de medida, el cual tiene como nombre OCQ

(Organizational Commitment Questionnaire). En su primera versión, el OCQ presentaba 15 ítems valorados con una escala de Likert de siete puntos.

Posteriormente realizaron una versión corta de 9 ítems puntuados también en una escala de Likert que va de totalmente en desacuerdo a totalmente de acuerdo (citado por Betanzos, Andrade y Paz, 2006).

c. *Teoría de O'Reilly y Chatman.* En 1986 O'Reilly y Chatman definieron el compromiso organizacional como el vínculo psicológico del colaborador hacia la organización, el cual se verá reflejado en el grado con el cual el individuo interioriza o adopta características de la institución (Gallardo, 2008).

En base a sus diferentes estudios identificaron tres dimensiones:

- *La interiorización.* Se presenta cuando existe una similitud entre los valores del colaborador y los de la organización
- *La conformidad.* Se da cuando el trabajador adopta actitudes y comportamientos para obtener recompensas específicas.
- *La identificación.* Se presenta cuando el colaborador se siente orgulloso de ser parte del equipo de trabajo, respetando sus valores y logros sin adoptarlos como propios.

Este enfoque que realizaron O'Reilly y Chatman muestra un constructo multidimensional del compromiso organizacional. Sin embargo, el impacto de las dimensiones que fueron planteadas no se popularizó por la dificultad de distinguir entre los aspectos de interiorización e identificación. Estas dimensiones tienden a una alta correlación entre ellas y evidencian patrones similares de correlación con las mediciones de otras variables (Cabrera y Urbiola, 2012).

d. *Teoría de Meyer y Allen.* Meyer y Allen (1991) definen el compromiso organizacional como un estado psicológico que establece el vínculo entre el trabajador y la organización, el cual influye en la decisión de continuar o no en la organización. Ambos proponen una conceptualización más completa, realizando un análisis más profundo. Es por ello que dividen el compromiso organizacional en tres componentes: compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo.

- Compromiso afectivo (deseo). Se refiere al vínculo emocional que forjan los empleados con la organización, en la cual se ve reflejado la identificación e involucramiento. Este tipo de colaboradores se sienten orgullosos y disfrutan de su permanencia en la organización debido a que están emocionalmente ligados con pensamientos y sentimientos. Por otro lado, se muestran interesados por hacer esfuerzos adicionales en el desempeño de sus labores y también se preocupan cuando la empresa pasa por momentos difíciles o tienen problemas.

- Compromiso de continuidad (necesidad). Es la vinculación del trabajador hacia la institución, la cual se da porque ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo y renunciar implicaría perderlo todo; así como también percibe que sus oportunidades fuera de la organización se ven reducidas, es por ello que se incrementa su apego hacia ella.

Meyer y Allen (1991) mencionan que el colaborador que presenta un alto compromiso de continuidad, mantiene un nivel bajo laboral dentro de la institución, limitándose a realizar lo necesario para seguir dentro de la empresa. De esta manera se observa que el compromiso de continuidad está vinculado a la motivación

extrínseca, ya que el atractivo del empleo no es el trabajo en sí, sino la recompensa que recibe a cambio.

- Compromiso normativo (deber). Esta dimensión ha sido la menos desarrollada y sobre todo el menos estudiado empíricamente. Esta perspectiva hace referencia a la cohesión del colaborador con la empresa por medio de sentimientos de deber y obligación ya que en algún momento ha recibido oportunidades o beneficios en el trabajo y se siente en deuda con la organización. Los trabajadores con este tipo de compromiso desarrollan un fuerte sentimiento de permanencia, además se comportan adecuadamente y buscan hacer lo correcto para la institución. Asimismo, buscaran cumplir las metas de la organización ya que existe una obligación a ser leal, a diferencia del compromiso afectivo que siente el deseo de ser leal.

En resumen, las tres dimensiones del modelo de Meyer y Allen representan tres maneras diferentes de estar vinculado con la organización. Los colaboradores permanecen comprometidos con la empresa porque quieren (afectivo), porque lo necesitan (de continuidad) o porque siente que deben hacerlos (normativo).

3.3 Trabajador

3.3.1 Definición.

Es todo aquel individuo que lleva a cabo una labor socialmente útil, obteniendo de ello una subvención económica. Asimismo, es la persona que presta sus servicios a una organización o patrono, contribuyendo a la producción de los bienes o servicios a los que se dedica una determinada empresa (Montoya, 2015).

3.3.2 Niveles de empleo.

El Ministerio de Trabajo del Perú considera los siguientes niveles de empleo:

- *Población en edad de trabajar (PET)*. Es el grupo de personas que se encuentran aptas para llevar a cabo funciones productivas. En el Perú, se considera población en edad activa a partir de los 14 años a más.

- *Población económicamente activa (PEA)*. Son todas las personas que se encuentran en edad de trabajar y que actualmente están laborando (ocupados) o están buscando activamente trabajo (desocupados).

- *PEA ocupada*. Es el grupo de la población económicamente activa que labora en una actividad económica, la cual puede ser remunerada o no retribuida.

- *PEA desocupada*. Se consideran a los sujetos de 14 años a más que buscaron activamente trabajo, pero no lo encontraron.

- *Población no económicamente activa (inactivos)*. Son todas las personas que corresponden a la población en edad de laborar; sin embargo, no han trabajado, ni buscan trabajo y tampoco desean trabajar.

3.3.3 Categoría ocupacional.

La PEA ocupada se agrupa en seis categorías de ocupaciones:

- *Empleador/patrón*. Persona titular o director de una organización o negocio, quien tiene trabajadores remunerados a su cargo.

- *Empleado*. Es el trabajador que realiza de preferencia actividades no manuales. Asimismo, presta sus servicios a un empleador público o privado, obteniendo así un salario mensual.

- *Obrero/operario*. Es la persona que lleva a cabo actividades manuales y brinda sus servicios a un empleador público o privado, a cambio de ello reciben un salario semanal.

- *Trabajador independiente.* Es el individuo que labora de forma individual o asociada. No tienen trabajadores remunerados a su cargo.

- *Trabajador del hogar.* Es aquella persona que ofrece sus servicios a una vivienda en particular y por ello obtiene un salario mensual.

- *Trabajador familiar no remunerado (TFNR).* Es aquel individuo que presta sus servicios a una organización o negocio, cuyo dueño tiene lazos de parentesco, sin recibir un sueldo.

3.3.4 Empleado.

Un empleado es aquella persona que es seleccionada y reclutada con la finalidad de llevar a cabo ciertas tareas específicas de acuerdo a su profesión u oficio, este personal firma un documento legalizado por la empresa el cual contiene cláusulas propias de la organización (Santos, 2017). Es la persona que desempeña un cargo determinado donde realiza tareas sobresalientes, desarrolladas en oficina con cualidades intelectuales por la cual recibe un salario correspondiente (Ramos y Guevara, 2011).

3.3.5 Operario.

a. Definiciones. Según Rojas (2014) operario es el colaborador calificado en una especialidad en específico. Es el personal que por sus conocimientos o experiencia ejecuta operaciones relacionadas con la producción, bien directamente, actuando en el proceso productivo, o en labores de mantenimiento, transporte y otras operaciones auxiliares, pudiendo realizar, a su vez, funciones de supervisión o coordinación.

Sousa (2014) menciona que un operario “es la persona que sin dominar de manera total los conocimientos teóricos y prácticos de un arte u oficio dejando de ser

aprendiz, contribuye a la elaboración de obras de artesanía o la prestación de servicios, bajo la dirección de un maestro de taller” (pg. 18).

Actualmente se percibe que los operarios están más involucrados en procesos de manufactura a la medida, o en idear alternativas de solución a las necesidades de clientes determinados, en lugar de producir en series partes estandarizados y bienes básicos (El tiempo, 2015).

4. Definición de términos

- Absentismo laboral: Hace alusión a las ausencias que determinan pérdidas para la empresa derivadas de la no asistencia al trabajo por parte de un empleado del que pensaba que iba a asistir.

- Motivación intrínseca: Es la motivación que procede del propio sujeto, se activa cuando él lo desee, para aquello que anhela.

- Rotación de personal: Se refiere a la cantidad de movimientos de empleados que entran y salen de una organización.

5. Hipótesis de la investigación

5.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre clima laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa perteneciente al rubro belleza, en Perú.

5.2. Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre clima laboral y compromiso afectivo en los trabajadores de una empresa perteneciente al rubro belleza, en Perú.
- Existe relación significativa entre clima laboral y compromiso de continuidad en los trabajadores de una empresa perteneciente al rubro belleza, en Perú

- Existe relación significativa entre clima laboral y compromiso normativo en los trabajadores de una empresa perteneciente al rubro belleza, en Perú

Capítulo III

Materiales y métodos

1. Diseño y tipo de investigación

El presente estudio tiene un enfoque cuantitativo porque está fundamentado estadísticamente ya que se emplea la recolección de datos para probar las hipótesis. Asimismo, presenta un diseño no experimental debido a que no hay una manipulación ni control en forma intencional de las variables. Además, tiene un alcance correlacional y es de corte transversal ya que se medirá cada una de las variables para luego cuantificar y analizar la vinculación (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

2. Variables de la investigación

2.1 Definición conceptual de las variables

2.1.1 *Clima laboral.*

Es la percepción de los colaboradores sobre el ambiente donde laboran y estas, permiten ser un diagnóstico que orientan acciones preventivas y correctivas necesarias para fortalecer el funcionamiento de los procesos y resultados de una organización (Palma, 2004).

Según Palma el clima laboral se mide en cinco dimensiones:

- **Involucramiento laboral:** Identificación y compromiso de los colaboradores con la cultura y los valores de la organización.
- **Supervisión:** Valoración del desempeño de parte de los jefes al supervisar la actividad de los colaboradores.
- **Comunicación:** Percepción del grado de claridad y coherencia de la información de acuerdo al funcionamiento interno de la organización.
- **Condiciones laborales:** Conocimiento que los empleados tienen sobre las condiciones que la organización les ofrece.
- **Autorrealización:** Apreciación del trabajador acerca de las posibilidades del entorno organizacional.

2.1.2 Compromiso organizacional.

Meyer y Allen (1991) señalan que es estado psicológico que establece el vínculo entre el trabajador y la organización. Asimismo, consideran que el compromiso organizacional se divide en tres componentes:

- **Compromiso afectivo (deseo).** Se refiere al vínculo emocional que forjan los empleados con la organización, en la cual se ve reflejado la identificación e involucramiento.
- **Compromiso de continuidad (necesidad).** Es la vinculación del trabajador hacia la institución, la cual se da porque ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo y renunciar implicaría perderlo todo.
- **Compromiso normativo (deber).** Es la cohesión del colaborador con la empresa por medio de sentimientos de deber y obligación ya que en algún momento

ha recibido oportunidades o beneficios en el trabajo y se siente en deuda con la organización.

2.2. Operacionalización de las variables

2.2.1 *Clima laboral.*

Tabla 1

Operacionalización de clima laboral

Variable	Dimensiones	Ítems	Instrumento	Categorías de respuesta
Clima laboral	Autorrealización	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46.	Escala de clima laboral (Clima laboral CL-SPC de Sonia Palma Carrillo).	Tipo de escala Likert 1=Ninguno o nunca 2=Poco 3=Regular o algo 4=Mucho 5=Todo o siempre
	Involucramiento	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47.		
	Supervisión	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48.		
	Comunicación	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49.		
	Condiciones laborales	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50.		

2.2.2 Compromiso organizacional.

Tabla 2

Operacionalización de compromiso organizacional

Variable	Dimensiones	Ítems	Instrumento	Categorías de respuesta
Compromiso organizacional	Afectivo	1,2,3,4,5 y6	Cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen	Tipo escala Likert:
	Continuidad	13,14,15,16,17 y 18		1=Completamente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3= Levemente en desacuerdo 4=Ni de acuerdo ni en desacuerdo
		Normativo		7,8,9,10,11y12

3. Delimitación geográfica y temporal

El presente estudio se llevó a cabo en una empresa perteneciente al rubro belleza, en Perú, ubicada en diferentes distritos de la ciudad de Lima y en provincias (Arequipa, Chiclayo, Piura y Trujillo). La investigación inició en el mes de marzo del 2017 y culminó en noviembre 2018.

4. Participantes

4.1 Características de la muestra

La muestra estuvo conformada por 265 trabajadores de una empresa perteneciente al rubro belleza, en Perú. A continuación, se presenta las características de la muestra, en cuanto edad, sexo, estado civil, sede y tiempo de permanencia.

Tabla 3

Datos sociodemográficos de los participantes en el estudio

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Femenino	205	77,4%
	Masculino	60	22,6%
Edad	18 a 30 años	111	41,9%
	31 a 42 años	83	31,3%
	43 a 65 años	71	26,8%
Estado civil	Soltero	164	61,9%
	Casada	78	29,4%
	Conviviente	10	3,8%
	Otros	13	4,9%
Sede	Cercado de Lima	16	6%
	Zárate	23	8,7%
	Comas	19	7,2%
	Chorrillos	15	5,7%
	Villa el Salvador	28	10,6%
	Javier Prado	14	5,3%
	Salamanca	25	9,4%
	Los Olivos	28	10,6%
	Piura	13	4,9%
	Arequipa	21	8%
	Trujillo	18	6,8%
	Chiclayo	15	5,7%
	Leoncio Prado	4	1,5%
	Higuereta	4	1,5%
	Lince	3	1,1%
	Mega Plaza	3	1,1%
	Tiempo de permanencia	Almacén general	11
Administración general		5	1,9%
Menos de 1 año		134	50,6%
De 1 año a 2 años		86	32,5%
	De 3 años a más	45	17%

En la tabla 3 se observa que la variable género estuvo representada por el 77,4 % de la población femenina, mientras que el 22,6% de la población representó al género masculino. Asimismo, se observa que las edades predominantes en los encuestados fluctúan entre los 18 a 30 años de edad, representando el 41,9% de la población. Por otro lado, se observa que la minoría 26,8% de la población oscila entre los 43 a 65 años de edad. En cuanto al estado civil se aprecia que el 61,9% de

los encuestados son solteros, mientras que un 3,8% de la población son convivientes. Respecto al tiempo de permanencia se observa que el 50,6% de los trabajadores tienen menos de un año laborando en la organización, sin embargo, se percibe que el 17% (la minoría de la población) se encuentra laborando de tres años a más. Finalmente, se observa que la parte mayoritaria de la muestra pertenecen a la sede de Villa el Salvador y los Olivos con un 10,6% para ambos.

4.2 Criterio de inclusión y exclusión

4.2.1 Criterios de inclusión.

- Trabajadores que han asistido a laborar los días de evaluación.
- Trabajadores que desean participar voluntariamente en la investigación.
- Trabajadores dentro de las edades de 18 a 65 años.
- Trabajadores de ambos sexos.

4.2.2 Criterios de exclusión.

- Trabajadores que no deseen participar en la investigación.
- Trabajadores que sean menores de 18 años y mayores de 65 años.
- Trabajadores que no hayan completado los datos sociodemográficos.
- Trabajadores con más del 10% de preguntas omitidas en cualquiera de los dos cuestionarios.

5. Instrumentos

5.1 Cuestionario de Clima Laboral

El instrumento de medición denominado: clima laboral CL – SPC, fue elaborado por la psicóloga Sonia Palma (2004), docente e investigadora de la Universidad Ricardo Palma de Lima, Perú. Este instrumento tiene como finalidad evaluar y

conocer las percepciones que presenta el trabajador frente a su ambiente laboral, así mismo; permite comparar sus percepciones en función a aspectos extrínsecos e intrínsecos del colaborador, como es la realización personal, involucramiento con la tarea designada, supervisión de la información que recibe relacionado con su trabajo y condiciones laborales que faciliten sus labores.

El instrumento está compuesto por 50 ítems que miden las cinco dimensiones del clima laboral: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, sus opciones de respuesta son de tipo Likert de cinco puntos (1= ninguno o nunca, 2= poco, 3= regular o algo, 4= mucho, 5= todo o siempre), con un total de 250 puntos como máximo en la escala global y 50 por cada dimensión.

Asimismo, presenta una confiabilidad de 0.97, lo que refiere una alta consistencia interna de los datos, afirmando que el instrumento es confiable. Se realizó también, la validación de la claridad de los enunciados, de los baremos y percentiles: general para muestra total, por sexo, jerarquía laboral y tipo de empresa.

5.2 Cuestionario de Compromiso Organizacional

El cuestionario fue construido por Meyer y Allen (1991), el mismo que fue adaptado para la población peruana por César Figueroa en el año 2016. Tiene por objetivo medir el compromiso organizacional que presentan los colaboradores con su organización.

El instrumento está compuesto por 18 ítems, está estructurado por tres dimensiones: Compromiso Afectivo, Normativo y de Continuidad, cada uno compuesto por 6 ítems, sus opciones de respuesta son de tipo Likert de siete puntos (1= completamente en desacuerdo, 2= en desacuerdo, 3= levemente en desacuerdo,

4= ni de acuerdo ni en desacuerdo, 5= levemente de acuerdo, 6= de acuerdo y 7= completamente de acuerdo). En cuanto a su administración puede ser individual o colectivo con un tiempo de aplicación de 15 minutos aproximadamente y es aplicada a partir de los 18 años en adelante.

Por otro lado, el Cuestionario de Compromiso Organizacional cuenta con una validez convergente trabajada en La Libertad-Perú en una muestra de 508 trabajadores públicos del Gobierno Regional de dicha ciudad. Presenta una confiabilidad de .806 calificada en un nivel como Muy Buena y se evidenció una correlación directamente y muy significativa con puntajes que fluctúan entre .168 y .628 (Figuroa, 2016).

6. Proceso de recolección de datos

El proceso de recolección de datos se ejecutó en el mes de junio y julio del 2018, dándose en forma colectiva en las diferentes sedes de institutos. Para la aplicación de los cuestionarios, se brindó las indicaciones necesarias de cada instrumento y se solicitó a los trabajadores que completen todos los datos sociodemográficos (edad, sexo, estado civil, sede y tiempo de permanencia). La duración fue de 15 a 20 minutos aproximadamente.

En cuanto a las sedes que se ubican en provincia, se facilitó la información necesaria a las coordinadoras sobre la aplicación de los cuestionarios, los cuales posteriormente fueron enviados al área de Recursos Humanos (Lima).

7. Procesamiento y análisis de datos

Después de la aplicación de los instrumentos, los datos obtenidos fueron tabulados en el programa SPSS 24.0, de acuerdo a las variables que se investigaron. Posteriormente, se analizaron los datos, para su respectiva representación gráfica. Asimismo, se obtuvo el grado de significancia y la relación que existe entre las variables estudiadas.

Capítulo IV

Resultados y discusión

1. Resultados

1.1 Análisis descriptivo

A continuación, se presenta los resultados descriptivos de las variables con sus dimensiones.

1.1.1 Nivel de clima laboral.

En la tabla 4 se aprecia que el 78,9% (la mayoría de la población encuestada) percibe un clima laboral favorable, es decir; consideran que las condiciones y características del ambiente laboral son óptimos. Por otro lado, el 19,6% de los trabajadores perciben el clima laboral en un nivel medio y únicamente el 1,5% lo percibe de manera desfavorable.

Respecto a la dimensión autorrealización los resultados demuestran que el 63,4% presenta un nivel favorable, es decir; consideran que el medio laboral favorece su desarrollo personal y profesional. Sin embargo, el 8,3% de los trabajadores se encuentran en un nivel desfavorable en relación a esta dimensión.

En cuanto a la dimensión involucramiento, la mayoría de los trabajadores se ubican en un nivel favorable con un 87,9% lo que implica que se identifican con los

valores organizacionales y se comprometen con la institución y sólo el 0,8% tienen un nivel desfavorable en dicha dimensión.

En cuanto a las dimensiones supervisión, comunicación y condiciones laborales, estas se encuentran en un nivel favorable (78,5%, 76,6%, 76,6% respectivamente), es decir; los trabajadores consideran que reciben apoyo a través de la supervisión de sus superiores dentro de la actividad laboral, contando con la orientación necesaria para las tareas que forman parte de su desempeño diario. Respecto a la dimensión comunicación, perciben un adecuado grado de fluidez, claridad, coherencia y precisión de la información que se brinda en la organización. Finalmente, en relación a la dimensión condiciones laborales, reconocen que la institución les brinda los elementos necesarios para llevar a cabo las tareas encomendadas.

Tabla 4

Nivel de clima laboral y sus dimensiones en trabajadores de una empresa perteneciente al rubro belleza, en Perú

	Desfavorable		Medio		Favorable	
	n	%	n	%	n	%
Clima laboral	4	1.5%	52	19.6%	209	78.9%
Autorrealización	22	8.3%	75	28.3%	168	63.4%
Involucramiento	2	0.8%	30	11.3%	233	87.9%
Supervisión	7	2.6%	50	18.9%	208	78.5%
Comunicación	6	2.3%	56	21.1%	203	76.6%
Condiciones laborales	7	2.6%	56	21.1%	202	76.6%

1.1.2 Nivel de clima laboral según datos socio demográficos.

a. Nivel de clima laboral según sexo

En la tabla 5, se observa que tanto el personal femenino como el masculino perciben un clima laboral favorable (78,5% y 80% respectivamente), considerando que los varones son quienes más consideran que existe un clima laboral óptimo. Se

aprecia también que más de la mitad de las mujeres (63,9%) presenta un nivel favorable en autorrealización al igual que los varones con el 61,7%, teniendo en cuenta que las mujeres son las que más estiman que pueden tener un crecimiento personal y profesional en la institución. Por otro lado, se halló que el involucramiento es la dimensión con el mayor porcentaje en ambos géneros (varones 90% y mujeres 87,3%) lo que indica que se sienten más identificados y comprometidos con la organización. Respecto a la dimensión de supervisión, se visualiza que el 79% de mujeres se sitúan en un nivel favorable. Por otra parte, en relación a las dimensiones de comunicación y condiciones laborales, el 80% de varones se halla en un nivel favorable, vale decir que este grupo de trabajadores percibe una adecuada comunicación y reconoce que la empresa le brinda los materiales necesarios para cumplir su labor.

Tabla 5

Nivel de clima laboral según sexo en trabajadores de una empresa perteneciente al rubro belleza, en Perú

	Femenino			Masculino		
	Desfavorable	Medio	Favorable	Desfavorable	Medio	Favorable
Clima laboral						
n	3	41	161	1	11	48
%	1,5%	20%	78,5%	1,7%	18,3%	80%
Autorrealización						
n	18	56	131	4	19	37
%	8,8%	27,3%	63,9%	6,7%	31,7%	61,7%
Involucramiento						
n	1	25	179	1	5	54
%	5%	12,2%	87,3%	1,7%	8,3%	90%
Supervisión						
n	3	40	162	4	10	46
%	1,5%	19,5%	79%	6,7%	16,7%	76,7%
Comunicación						
n	5	45	155	1	11	48
%	2,4%	22%	75,6%	1,7%	18,3%	80%
Condiciones laborales						

n	5	46	154	2	10	48
%	2,4%	22,4%	75,1%	3,3%	16,7%	80%

b. Nivel de clima laboral según edad

En la tabla 6 se evidencia que el 80,7% de los trabajadores de 31-42 años son quienes, en su mayoría, perciben un clima laboral favorable. Este mismo grupo presenta un nivel favorable en la dimensión de autorrealización con un 65,1%. Por otro lado, el 90,1% de los trabajadores cuyas edades oscilan entre 43 y 65 años registran un nivel favorable en involucramiento, es decir, las personas que se encuentran en este rango de edad se identifican y comprometen considerablemente con la organización. Asimismo, se observa que el 80,7% de la población de 31-42 años presenta un nivel favorable en supervisión y en condiciones laborales un 77,1%. Finalmente, el 77,5% del personal de 18-30 años evidencia un nivel favorable en comunicación.

Tabla 6

Nivel de clima laboral según edad en trabajadores de una empresa perteneciente al rubro belleza, en Perú

	18-30 años			31 - 42 años			43 - 65 años		
	Desfav.	Medio	Favorable	Desfav.	Medio	Favorable	Desfav.	Medio	Favorable
Clima laboral									
n	1	23	87	1	15	67	2	14	55
%	0,9%	20,7%	78,4%	1,2%	18,1%	80,7%	2,8%	19,7%	77,5%
Autorrealización									
n	12	30	69	6	23	54	4	22	45
%	10,8%	27%	62,2%	7,2%	27,7%	65,1%	5,6%	31%	63,4%
Involucramiento									
n	0	16	95	0	9	74	2	5	64
%	0%	14,4%	85,6%	0%	10,8%	89,2%	2%	7%	90,1%
Supervisión									
n	3	23	85	1	15	67	3	12	56
%	2,7%	20,7%	76,6%	1,2%	18,1%	80,7%	4,2%	16,9%	78,9%
Comunicación									
n	3	22	86	0	20	63	3	14	54
%	2,7%	19,8%	77,5%	0%	24,1%	75,9%	4,2%	19,7%	76,1%
Condiciones									

Laborales									
n	5	22	84	1	18	64	1	18	64
%	4,5%	19,8%	75,7%	1,2%	21,7%	77,1%	1,4%	22,5%	76,1%

c. Nivel de clima laboral según tiempo de permanencia

En la tabla 7, se observa que el 82,1% de los trabajadores que laboran menos de un año y el 82,2% que labora de tres años a más perciben un clima laboral favorable. En cuanto a la dimensión de autorrealización, el 67,2% del grupo de menos de un año evidencia un nivel favorable y de la misma forma en las dimensiones de supervisión (80,6%) y condiciones laborales (79,9%). Por otro lado, la mayoría de trabajadores que laboran de tres años a más presentan un nivel favorable de involucramiento con el 91,1%. Finalmente, el grupo de menos un año y de tres años a más denotan un nivel favorable en la dimensión de comunicación (79,9% y 80% respectivamente).

Tabla 7

Nivel de clima laboral según tiempo de permanencia en trabajadores de una empresa perteneciente al rubro belleza, en Perú

	Menos de 1 año		De 1 a 2 años		De 3 años a más	
	n	%	n	%	n	%
Clima laboral						
Desfavorable	0	0%	3	3,5%	1	2,2%
Medio	24	17,9%	21	24,4%	7	15,6%
Favorable	110	82,1%	62	72,1%	37	82,2%
Autorrealización						
Desfavorable	6	4,5%	12	14%	4	8,9%
Medio	38	28,4%	25	29,1%	12	26,7%
Favorable	90	67,2%	49	57%	29	64,4%
Involucramiento						
Desfavorable	0	0%	2	2,3%	0	0%
Medio	15	11,2%	11	12,8%	4	8,9%
Favorable	119	88,8%	73	84,9%	41	91,1%
Supervisión						
Desfavorable	2	1,5%	3	3,5%	2	4,4%
Medio	24	17,9%	18	20,9%	8	17,8%
Favorable	108	80,6%	65	75,6%	35	77,8%
Comunicación						
Desfavorable	3	2,2%	2	2,3%	1	2,2%

Medio	24	17,9%	24	27,9%	8	17,8%
Favorable	107	79,9%	60	69,8%	36	80%
Condiciones laborales						
Desfavorable	4	3%	1	1,2%	2	4,4%
Medio	23	17,2%	24	27,9%	9	20%
Favorable	107	79,9%	61	70,9%	34	75,6%

1.2.3 Nivel de compromiso organizacional

En la tabla 8 se observa que el 45,3% de los trabajadores poseen un nivel alto en compromiso organizacional, es decir; se sienten identificados con la institución y realizan un gran esfuerzo en su labor en beneficio de ésta, mientras que el 41,5% presenta un nivel medio, situación que indica que están en proceso de identificarse con la organización; el 13,2%, en cambio presenta un nivel bajo, lo cual indica que este grupo de trabajadores no se identifica ni se compromete con la institución.

Respecto a las dimensiones se observa que el 44,2% de la población de estudio presentan un nivel medio de compromiso afectivo, es decir; están en proceso de vincularse emocionalmente con la institución y el 42,3% registran un nivel alto, lo cual implica que este grupo de trabajadores ha creado lazos emocionales con la organización, sintiéndose orgullosos de pertenecer a ella. En cuanto a la dimensión de compromiso de continuidad, el 58,5% posee un nivel medio, lo que significa que están en proceso de vincularse con la organización por todo lo que han invertido en ella. Finalmente, el 49,4% obtienen un nivel alto en compromiso normativo, es decir; se sienten comprometidos con la organización porque en algún momento han recibido oportunidades o beneficios en el trabajo y se siente en deuda con ella.

Tabla 8

Nivel de compromiso organizacional y sus dimensiones en trabajadores de una empresa perteneciente al rubro belleza, en Perú

	Bajo		Medio		Alto	
	n	%	n	%	n	%
Compromiso Organizacional	35	13,2%	110	41,5%	120	45,3%
Afectivo	36	13,6%	117	44,2%	112	42,3%
Continuidad	52	19,6%	155	58,5%	58	21,9%
Normativo	25	9,4%	109	41,1%	131	49,4%

1.2.4 Niveles de compromiso organizacional según datos socio demográficos

a. Niveles de compromiso organizacional según sexo

En la tabla 9, se aprecia que el 45,9% del género femenino presenta un nivel alto de compromiso, es decir, las mujeres son las que se identifican más con las actividades, valores, políticas y con el crecimiento de la organización perteneciente, mientras que los varones presentan un nivel moderado con un porcentaje de 46,7%.

Respecto a la dimensión compromiso afectivo, se observa que el 48,3% del género masculino presenta un nivel alto, esto quiere decir que los hombres se identifican, vinculan e involucran con la organización perteneciente a tal grado que se sienten orgullosos y disfrutan de su permanencia, a diferencia de las mujeres quienes se ubican en un nivel moderado con un 46,3%.

En cuanto al compromiso de continuidad, se aprecia que tanto el género femenino como el masculino se encuentran en un nivel moderado con un porcentaje de 59,5% y 55% respectivamente, lo que implica que ambos sexos están comprometidos con la organización por una motivación extrínseca, referente al esfuerzo, tiempo, dinero invertido. Son trabajadores que perciben reducidas oportunidades fuera de la

organización, por esta razón, se incrementa su apego hacia la organización perteneciente.

Respecto al compromiso normativo, se observa que la mayoría de los encuestados presentan un nivel alto, siendo el género femenino el porcentaje más alto con un 49,8% seguido por el sexo masculino con un 48,3%, esto significa que la mayoría de los trabajadores presentan sentimientos de deber y obligación hacia la organización, ya que han recibido oportunidades o beneficios por lo que se sienten en deuda.

Tabla 9

Nivel de compromiso organizacional según sexo en trabajadores de una empresa perteneciente al rubro belleza, en Perú

	Femenino			Masculino		
	Bajo	Medio	Alto	Bajo	Medio	Ato
Compromiso organizacional						
n	29	82	94	6	28	26
%	14,1%	40%	45,9%	10%	46,7%	43,3%
Afectivo						
n	27	95	83	9	22	29
%	13,2%	46,3%	40,5%	15%	36,7%	48,3%
Continuidad						
n	41	122	42	11	33	16
%	20%	59,5%	20,5%	18,3%	55%	26,7%
Normativo						
n	20	102	26	83	5	29
%	9,8%	40,5%	49,8%	8,3%	43,3%	48,3%

b. Niveles de compromiso organizacional según edad

La tabla 10 muestra que el 53,5% (más de la mitad de los trabajadores) que presentan un nivel alto de compromiso hacia la organización, pertenecen al tercer rango de edad (43 a 65 años).

En cuanto al compromiso afectivo, se observa que el 46,5% de la población evaluada cuyas edades oscilan entre los 43 a 65 años presentan un nivel alto de vínculo emocional, es decir; que se sienten identificados e involucrados con las actividades de la organización; mientras que los otros dos grupos (de 18 a 30 años y de 31 a 42 años) presentan un nivel moderado (47,7% y 44,6% respectivamente).

Respecto al compromiso de continuidad, la mayoría de los encuestados presenta un nivel moderado de motivación intrínseca y vinculación hacia la empresa perteneciente; donde se aprecia que el mayor porcentaje (64,9%) está conformado por edades de 18 a 30 años.

En relación al compromiso normativo se observa que la mayoría del personal encuestado presenta un alto nivel lealtad y permanencia para con la organización, ya que han recibido oportunidades o beneficios por lo que se siente en deuda; al respecto se observa que las edades que oscilan entre los 43 a 65 años presentan el mayor porcentaje (53,5%).

Tabla 10

Nivel de compromiso organizacional según edad en trabajadores de una empresa perteneciente al rubro belleza, en Perú

	18-30 años			31 - 42 años			43 - 65 años		
	Bajo	Medio	Alto	Bajo	Medio	Alto	Bajo	Medio	Alto
Compromiso Organizacional									
n	13	52	46	12	35	36	10	23	38
%	11,7%	46,8%	41,4%	14,5%	42,2%	43,4%	14,1%	32,4%	53,5%
Afectivo									
n	15	53	43	10	37	36	11	27	33
%	13,5%	47,7%	38,7%	12%	44,6%	43,4%	15,5%	38%	46,5%
Continuidad									
n	21	72	18	18	46	19	13	37	21
%	18,9%	64,9%	16,2%	21,7%	55,4%	22,9%	18,3%	52,1%	29,6%
Normativo									

n	7	51	53	8	35	40	10	23	38
%	6,3%	45,9%	47,7%	9,6%	42,2%	48,2%	14,1%	32,4%	53,5%

c. Nivel de compromiso organización según tiempo de permanencia

En la tabla 11, se observa que el 45,5% de los trabajadores que laboran menos de un año y el 46,5% que labora de un año a dos años presentan un nivel alto de compromiso organizacional, es decir; se identifican con la organización y sienten el deseo de permanecer en ella. Respecto a la dimensión de compromiso afectivo, el 48,9% del grupo de tres años a más evidencia un nivel moderado y el 42,2% se ubica en un nivel alto. Este mismo grupo presenta un nivel moderado en la dimensión de compromiso de continuidad con el 62,2%. Finalmente, el 51,5% (menos de 1 año) y el 51,1% (de 3 años a más) de los encuestados, muestran un nivel alto en la dimensión de compromiso normativo.

Tabla 11

Nivel de compromiso organizacional según tiempo de permanencia en trabajadores de una empresa perteneciente al rubro belleza, en Perú

	Menos de 1 año		De 1 a 2 años		De 3 años a más	
	n	%	n	%	n	%
Compromiso Organizacional						
Bajo	18	13,4%	13	15,1%	4	8,9%
Medio	55	41%	33	38,4%	22	48,9%
Alto	61	45,5%	40	46,5%	19	42,2%
Afectivo						
Bajo	16	11,9%	16	18,6%	4	8,9%
Medio	61	45,5%	34	39,5%	22	48,9%
Alto	57	42,5%	36	41,9%	19	42,2%
Continuidad						
Bajo	26	19,4%	19	22,1%	7	15,6%
Medio	77	57,5%	50	58,1%	28	62,2%
Alto	31	23,1%	17	19,8%	10	22,2%
Normativo						
Bajo	8	6%	12	14%	5	11,1%
Medio	57	42,5%	35	40,7%	17	37,8%

Alto	69	51,5%	39	45,3%	23	51,1%
------	----	-------	----	-------	----	-------

1.2 Prueba de normalidad

Con el propósito de realizar los análisis comparativos y comprobar las hipótesis planteadas, se procedió a realizar primero la prueba de bondad de ajuste para verificar si las variables presentan una distribución normal. La tabla 12 presenta los resultados obtenidos de la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov - Smirnov (KS), donde se aprecia que los datos correspondientes a las 2 variables no presentan una distribución normal puesto que el coeficiente obtenido (K-S) es significativo ($p < 0.05$). Por lo tanto, para los datos estadísticos correspondientes se empleará estadística no paramétrica.

Tabla 12

Prueba de bondad de ajuste a la curva normal para las variables de estudio

VARIABLES	Media	D.E	K-S	p
Clima laboral global	188.54	26.331	.059	.027
Compromiso organizacional global	91.31	14.015	.069	.004
Afectivo	33.16	6.444	.097	.000
Continuidad	25.58	6.842	.066	.007
Normativo	32.56	6.222	.098	.000

1.3 Análisis de correlación

En la tabla 13, se observa que el coeficiente de correlación de *Spearman* indica que existe una relación positiva, moderada y altamente significativa entre clima y compromiso organizacional ($r = .460$; $p < 0.01$); es decir, a mejor nivel de clima laboral mayor será el compromiso en los trabajadores para con su organización.

En cuanto a la correlación entre las dimensiones de compromiso y clima organizacional, se evidenció que existe una correlación moderada, positiva y altamente significativa con las dimensiones: afectivo ($r=.381$, $p<0.05$) y de continuidad ($r=.361$, $p<0.05$); es decir que, a mejor clima laboral, los trabajadores presentan un mayor vínculo emocional con la organización y por otro lado evidencian un mayor compromiso por todas las inversiones en tiempo y esfuerzo que han realizado por la empresa.

Respecto al compromiso normativo se encontró una correlación positiva, altamente significativa, pero débil ($r=.283$, $p<0.05$); es decir que, a mejor clima organizacional, mayor será el grado permanencia y lealtad hacia la empresa.

Tabla 13

Coefficiente de correlación entre clima laboral y compromiso organizacional

Compromiso Organizacional	Clima laboral	
	rho	P
Compromiso Organizacional global	.460	.000
Afectivo	.381	.000
Continuidad	.361	.000
Normativo	.283	.000

2. Discusión

Respecto al objetivo general, se encontró una correlación moderada, positiva y altamente significativa entre clima laboral y compromiso organizacional ($r=.460$; $p<0.01$); es decir, a mejor clima laboral, mayor será el compromiso de los trabajadores hacia la institución y viceversa. Resultados similares fueron hallados por Aguilar (2017), en un estudio realizado en 127 trabajadores de un corporativo del distrito de Miraflores, en la cual concluyó que existe relación directa y alta entre clima

laboral y compromiso organizacional. En este sentido, Soberanes y De la Fuente (2009) mencionan que cuando un trabajador percibe un clima laboral óptimo, como consecuencia desarrollará un compromiso organizacional, es decir; se identificará con la organización reflejando lealtad hacia ella y además se evidenciará su preocupación por el éxito y el bienestar de la organización. Otra investigación llevada a cabo por Torres (2012) en personal administrativo de un hospital de Essalud, se halló que existe relación entre clima laboral y compromiso organizacional, teniendo como resultados que el 46% de la población encuestada percibe un clima laboral promedio y por otro lado el 37,3% evidencia un nivel alto de compromiso organizacional. En relación a lo expuesto, Álvarez, Mijares y Zambrano (2013) refieren que los colaboradores que perciben que la organización se preocupa por ellos y que velan por su bienestar, los resultados serán beneficiosos para la empresa.

En relación a los objetivos específicos, se halló que existe una relación moderada, positiva y altamente significativa entre clima laboral y la dimensión de compromiso afectivo ($r=.381$, $p<0.05$), el cual hace referencia al deseo del trabajador por pertenecer a la organización ya que ha creado lazos emocionales con la misma. Su relación con el clima laboral explica que cuando existe un adecuado clima laboral, los trabajadores se identificarán en gran medida con la organización y sentirán mayor deseo de pertenecer a ella. Al respecto, Bustamante (2017) realizó un estudio en 132 personas del área administrativo de una Municipalidad de Lima Norte, donde encontró una relación moderada entre clima laboral y la dimensión de compromiso afectivo. En cuanto a ello, Meyer y Allen (1999) mencionan que el compromiso

afectivo es el vínculo emocional entre el trabajador y la empresa, lo cual se ve reflejado como un apego emocional ya que recibe la satisfacción de sus necesidades y si la organización cumple con sus expectativas, el colaborador disfrutará de su permanencia en la institución. Aldana (2013) afirma que los trabajadores que presentan este tipo de compromiso en un nivel alto, manifiestan una buena preferencia por los cambios organizacionales que pueda surgir en la empresa, involucrándose con ellos y además tienen mayor disposición para laborar más de lo determinado.

Respecto a la segunda dimensión, se encontró que existe una relación moderada, positiva y altamente significativa entre clima laboral y compromiso de continuidad ($r=.361$, $p<0.05$), evidenciando que a un mejor clima laboral mayor será, la integración, el vínculo emocional e identificación entre los trabajadores y la organización perteneciente. Resultados similares fueron encontrados en un estudio realizado por Samudio (2015) quien, al estudiar el clima y compromiso organizacional en la Municipalidad de Independencia – Lima, encontró que el compromiso y permanencia de un trabajador dentro de una organización está estrechamente vinculado al clima laboral. En dicho estudio se obtuvo que el 68% del personal presentó un nivel de compromiso de continuidad moderado, quienes manifestaron gozar de un clima organizacional óptimo. Según Arias, Valera, Loli y Quintana (2002) el grado de compromiso de un colaborador está relacionado al tiempo y dinero que ha proporcionado a su trabajo, por lo que abandonarlo reflejaría perder todo aquello que ha depositado e invertido. Así mismo, Saldaña y Cornejo (2017) refieren que el apego del colaborador hacia la organización se da por medio de beneficios o

actividades que involucren su crecimiento personal, familiar o profesional. Baldoce (2017) argumenta que una buena apreciación de apoyo, motivación y colaboración percibida por los trabajadores de sus jefes corresponde a un mayor compromiso del trabajador con la organización. Esto concuerda con el estudio realizado por Cutipa (2014) donde se encontró una relación significativa entre el apoyo y orientación de los jefes con el compromiso de los trabajadores. Otra investigación realizada por Hurtado Y Eguia (2018) en trabajadores de una organización hotelera, se encontró que existe una relación positiva, moderada y significativa entre clima organizacional y compromiso continuo, donde los colaboradores de dicha organización manifestaban su compromiso a través de actitudes favorables hacia sus labores y en el logro de los objetivos organizacionales.

En cuanto a la tercera dimensión, se encontró que existe una relación positiva, altamente significativa pero débil entre el clima laboral y el compromiso normativo ($r=.283$, $p<0.05$). Al respecto se puede inferir que a mejor clima laboral mayor será el compromiso de un colaborador para con su organización. En esta perspectiva Meyer y Allen (1991) hacen referencia a la cohesión del colaborador con la empresa por medio de sentimientos de deber y obligación, ya que en algún momento han recibido oportunidades o beneficios en el trabajo y se sienten en deuda con la organización. En un estudio realizado en una institución bancaria del Perú (Baldoce, 2017) se evidenció una relación moderada, positiva y significativa entre retribución y compromiso organizacional, lo que evidencia que a mayor retribución de beneficios laborales corresponde un mayor compromiso por parte de los trabajadores. En esto concuerda Toro (1998) quien afirma que la retribución, las relaciones interpersonales,

los valores colectivos y la estabilidad son variables que contribuyen a explicar el compromiso, siendo la retribución la variable más resaltante. Saldaña y Cornejo (2017) mencionan que los colaboradores con este tipo de compromiso desarrollan un fuerte sentimiento de permanencia, presentan un comportamiento adecuado y buscan hacer lo correcto para cumplir con las metas de la organización, ya que existe una obligación a ser leal, a diferencia del compromiso afectivo que siente el deseo de ser leal (Betanzos, Andrade y Paz, 2006).

Capítulo V

Conclusiones y recomendaciones

1. Conclusiones

De acuerdo a los datos y resultados encontrados en la presente investigación sobre la relación entre clima laboral y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa perteneciente al rubro belleza, en Perú se concluyó lo siguiente:

- En cuanto al objetivo general, se encontró que existe una relación positiva, moderada y altamente significativa entre clima y compromiso organizacional ($r=.460$; $p<0.01$).
- Respecto al primer y segundo objetivo específico, se halló una relación moderada, positiva y altamente significativa con las dimensiones de compromiso afectivo ($r=.381$, $p<0.05$) y de continuidad ($r=.361$, $p<0.05$).
- En respuesta al tercer objetivo específico, se evidenció una correlación positiva, altamente significativa, pero débil ($r=.283$, $p<0.05$) en relación al compromiso normativo.

2. Recomendaciones

En base a los resultados obtenidos, se realiza las siguientes recomendaciones:

- Se sugiere replicar el estudio con las siguientes variables: motivación, satisfacción laboral, productividad, desempeño o rotación de personal.

- Ampliar el número de la muestra.
- Implementar preguntas en el cuestionario sociodemográfico (grado de instrucción y cargo o puesto de trabajo).
- Se sugiere utilizar instrumentos con escalas de verdad, para evitar la manipulación de los mismos.

Referencias

- Abad, M., & Jaramillo, D. (2016). *Evaluación de los factores que generan el compromiso de los colaboradores de la empresa Reciclar/Incinerox* (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/5521/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-251.pdf>
- Acosta, B., & Venega, C. (2010). Clima organizacional en una empresa cervecera: un estudio exploratorio. *Revista II PSI*, 13 (1), 163-172. Recuperado de: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/3744/3006>
- Aguilar, S. (2017). *Clima y compromiso organizacional de los trabajadores de un corporativo del distrito de Miraflores-Lima* (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo. Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3158/Aguilar_AS_L.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Aldana, J. (2013). *Compromiso laboral de los trabajadores del área central de una institución bancaria que opera en la ciudad de Guatemala, según sexo*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar. Guatemala. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Aldana-Jennifer.pdf>

Allen, N. & Meyer, J. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment on the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63 (1), 1-18. doi: 10.1111/j.2044-8325.1990.tb00506.x.
Recuperado de: http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.2044-8325.1990.tb00506.x/epdf?r3_referer=wol&tracking_action=preview_click&show_checkout=1&purchase_referrer=onlinelibrary.wiley.com&purchase_site_license=LICENSE_DENIED

Álvarez, T., Mijares, B., & Zambrano, E. (2013). Sentido de compromiso en la atención al cliente interno de la agencia de servicios PDVSA Occidente. *Telos*, 15 (1), 13-31. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/993/99326637003.pdf>

Arias, G.F., Valera, L.D., Loli, P.A. & Quintana O.M. (2002). El clima organizacional y el compromiso personal hacia la organización, la intención de permanencia y el esfuerzo: Evidencias provenientes del Perú. *Revista Liberabit*, 8(1), 11-24.

Arica, L., Rojas, K., Iglesias, D. & Caller, M. (2015). *Construcción y validación de una herramienta que mida el clima laboral y la implementación de acciones que lo favorezcan* (Tesis de Maestría). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Perú.
Recuperado de: <http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/576168/1/TAF+2015.pdf>.

Báez, N., Esquivel, J., Núñez, V., Rojas, A., & Zavaleta, L. (2017). *Influencia del clima, motivación y la satisfacción en la rotación laboral de la generación "Y" en las entidades bancarias de la ciudad de Cusco* (Tesis de Maestría). Universidad

- Católica. Perú. Recuperado de:
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/8432>.
- Baldoceca, M. (2017). *Clima y compromiso organizacional de la gerencia de operaciones tecnológicas y aplicaciones en una institución bancaria del Perú 2017* (Tesis de Licenciatura). Universidad Peruana Unión. Perú. Recuperado de:
<http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1136>.
- Baltazar, D & Chirinos, J. (2014). *Clima laboral y dimensiones de la personalidad en colaboradores de una empresa de servicios en el norte del Perú, 2013* (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica San Toribio de Mogrovejo. Perú. Recuperado de: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/332>.
- Becker, H. (1960). Notes on the concep of Commitment. *American Journal of Sociology*, 66 (1), 32-40. Recuperado de:
<http://www.journals.uchicago.edu/doi/pdfplus/10.1086/222820>
- Betanzos, N., Andrade, P., & Paz, F. (2006). Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(1), 25-43. Recuperado de:
<http://www.redalyc.org/pdf/2313/231317045002.pdf>
- Bravo, J. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en un contexto post-fusión de una empresa industrial de Lima* (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica. Perú. Recuperado de:
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/6580>.
- Bustamante, M., Del Pilar, J. & Yáñez, A, (2009). Análisis del clima organizacional en el hospital regional de Talca. *Revista Estudios Seriados en Gestión de*

- Instituciones de Salud*, 5(2), 1-25. Recuperado de:
<http://dspace.otalca.cl/handle/1950/8243>.
- Bustamante, V. (2017). *Clima organizacional y compromiso organizacional en los trabajadores administrativos en una Municipalidad de Lima Norte* (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo. Perú. Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3185/Bustamante_AVA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cabrera, J., & Urbiola, A. (2012). Compromiso organizacional y estrés ocupacional: estudio de caso en una empresa de distribución. *Gestión y estrategia*, (41), 15-28. Recuperado de: <http://gestionyestrategia.azc.uam.mx/index.php/rge/article/view/85>
y venta de gas lp en Costa Rica
- Castillo, N. (2014). *Clima, motivación intrínseca y satisfacción laboral en trabajadores de diferentes niveles jerárquicos* (Tesis de Licenciatura). Universidad católica. Perú. Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/5431>.
- Chapman A. (2007). Maslow's Hierarchy of Needs. Abraham Maslow's Hierarchy of Needs Motivational Model. *Businessballs*. Recuperado de:
<https://www.businessballs.com/mod/wiki/files.php?pageid=314>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. (1era ed.). México D.F: McGraw- Hill/Interamericana Editores.
- Crespo, C. (2016). *Clima y compromiso organizacional en una mediana empresa manufacturera de San Luis Potosí, S.L.P.* (Tesis de Maestría). Universidad Autónoma de San Luis Potosí. México. Recuperado de:
<http://ninive.uaslp.mx/jspui/handle/i/3742>

- Cortés, N. (2009). *Diagnóstico del clima organizacional hospital "Dr. Luis F. Nachón"* (Tesis de Maestría). Universidad Veracruzana. Xalapa. Recuperada de: <https://www.uv.mx/msp/files/2012/11/coleccion8NelsyCortesJ.pdf>.
- Cutipa, A. (2014). *Clima y Compromiso Organizacional de los trabajadores de la Universidad Peruana Unión, filial Juliaca, durante el periodo 2014-II* (Tesis de Maestría). Universidad Peruana unión, filial Juliaca, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/307?show=full>.
- Denison, D. (1991). *Cultura corporativa y productividad organizacional*. (1era ed.). Colombia: Legis.
- Domínguez, L., Ramírez, A. & García, A. (2013). El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional. *Revista nacional de administración*, 4(1), 59-70. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4721419>.
- El Tiempo. (2015, Agosto). La meta de los empleados colombianos es cambiar de trabajo. Recuperado de: <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-16210710>
- Figuroa, C. (2016). *Propiedades psicométricas del Cuestionario de Compromiso Organizacional en trabajadores públicos de la región La Libertad* (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo. Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/UCV/263/1/figuroa_dc.pdf
- Frías, P. (2001). *Desafíos de modernización de las relaciones laborales: Hacia una nueva cultura y concertación empresarial*. Santiago de Chile: Lom Ediciones
- Gallardo, E. (2008). Evolución en el estudio y medida del compromiso organizativo:

problemáticas y soluciones. *Estableciendo puentes en una economía global* 2, 17.

Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2734826>

Hernández, M. (2009). *El clima organizacional y su relación con el compromiso de los participantes en la empresa familiar de los municipios de Rioverde y el Refugio, Cd. Fernández* (Tesis de Licenciatura). Universidad Autónoma de San Luis Potosí. México.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5ta ed.) México: McGraw-Hill.

Hernández, R., Méndez, S. & Contreras, R. (2012). Construcción de un instrumento para medir el clima organizacional en función del modelo de los valores en competencia. *Contaduría administración*, 59(1), 229-257. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/395/39529381010.pdf>

Huamani, N. (2015). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del metro de lima, la línea 1 en el 2013* (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur. Perú. Recuperado de: http://repositorio.untecs.edu.pe/bitstream/UNTELS/87/1/Huamani_Nathali_Trabajo_de_Investigacion_2015.pdf

Hurtado, O. & Eguia, L. (2018). *Clima y compromiso organizacional, en la entidad hotelera "Chaski Hotel" de la ciudad del Cusco 2017* (Tesis de Licenciatura). Universidad Peruana Unión. Perú. Recuperado de: <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/964>.

- Parrillo, E. (Mayo, 2016). Mal clima laboral genera pérdidas millonarias a las empresas. *La República*. Recuperado de: <http://larepublica.pe/sociedad/936033-mal-clima-laboral-genera-perdidas-millonarias-a-las-empresas>
- Macey, W., Schneider, B., Barbera, K. & Young, S. (2009). *Employee engagement: tools for analysis, practice and competitive advantage* (1era ed.). EE.UU : Editorial Office.
- Mamani, A. (2016). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en profesores de las instituciones educativas adventistas de la ciudad de Arequipa 2015* (Tesis de Licenciatura). Universidad Peruana Unión. Perú. Recuperado de: <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/429>.
- Meyer, J. & Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resources Management Review*, 1, 61-89. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/105348229190011Z>
- Meyer, J. & Allen, N. (1999). Commitment in the workplace. *London sage publications*.
- Monteza, N. (2012). *Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico hospital Essalud, Chiclayo 2010* (Tesis de Maestría). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Perú. Recuperado de: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/595>.
- Montoya, A. (2015). *Reforma al artículo 115 del código de trabajo, donde se vulneran los derechos que tienen los aprendices y operarios de los artesanos a las remuneraciones adicionales establecidas* (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Loja. Ecuador. Recuperado de:

<http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/8588/1/%C3%81ngel%20Flores%20Montaya%20Yunga.pdf>

Mundo ejecutivo (Enero, 2011). Mal clima laboral cuesta 60% de la productividad.

Recuperado de: <http://mundoejecutivo.com.mx/economia-negocios/2011/01/31/mal-clima-laboral-cuesta-60-productividad>

Obreque, A. (2015). *Clima organizacional y compromiso funcionario en un hospital público de baja complejidad*. (Tesis de Maestría). Universidad de Chile.

Recuperado de: [http://biblio.uchile.cl/client/es_ES/sisib/search/detailnonmodal/ent:\\$002f\\$002fSD_ILS\\$002f0\\$002fSD_ILS:740033/ada?qu=Hospitales&ic=true&ps=1000](http://biblio.uchile.cl/client/es_ES/sisib/search/detailnonmodal/ent:$002f$002fSD_ILS$002f0$002fSD_ILS:740033/ada?qu=Hospitales&ic=true&ps=1000)

Palma, S. (2004). *Escala clima Laboral SL-SPC*. (1era ed.). Perú: Lima. Recuperado

de: http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/34147856/prueba_escala-clima-laboral.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1498723418&Signature=d%2FzPj5eQU4YN40DKJ2kTnER6jds%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_M anual_1o_Ed.pdf.

Parillo, E. (Mayo, 2016). Mal clima laboral genera pérdidas millonarias a las empresas. *La República*, p 18.

Peña, J. & Decanini, M. (2013). *Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública* (Tesis de Maestría). Universidad Autónoma De Nuevo León.

Monterrey. Recuperado de: <http://eprints.uanl.mx/3751/1/1080256607.pdf>.

- Porter, L.W., Steers, R.M., & Mowday, R.T. (2005). Do employee attitudes towards organizations? The study of employee commitment to organizations. In K.G. Smith & M.A. Hitt (Eds.), *Great minds in management: The process of theory development* (pp. 171-189). Oxford, UK: Oxford University Press. Recuperado de: https://www.amazon.es/dp/019927682X?_encoding=UTF8&isInIframe=0&n=599367031&ref_=dp_proddesc_0&s=foreign-books&showDetailProductDesc=1#product-description_feature_div
- Ramírez, A. & Domínguez, L. (2012). El clima organizacional y el compromiso institucional en las IES de Puerto Vallarta. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 41(109), 21-30. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456045214002>.
- Recio, R., Gómez, D., López, H. & Martínez, E. (2012). Compromiso y clima organizacional: caso de estudio del hospital general de Rio Verde, S.L.P. *Revista de Psicología y Ciencias del Comportamiento*, 3(2), 70-92. Recuperado de: <http://www.revistapcc.uat.edu.mx/index.php/RPC/article/view/70>.
- Rico, P. & Rodríguez, C. (1998). *Compromiso organizacional y desempeño: Estudio de caso* (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica Andrés Bello. Caracas. Recuperado de: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAM9017.pdf>
- Roa, Y. (2004). *Diagnóstico de clima organizacional en el departamento de operaciones de una empresa transnacional*. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas. Recuperado de: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ1863.pdf>

- Rodríguez, A. M., Retamal, M. P., Lizana, J. N., & Cornejo, F. A. (2011). Clima y Satisfacción Laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. *Revista Salud & Sociedad*, 2(2), 219–234. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3899629>
- Rojas, A. (2014). *Rendimiento de mano de obra en la construcción de viviendas en el distrito de Cajamarca en la partida: construcción de muros y tabiques de albañilería* (Tesis de Licenciatura). Universidad Peruana del Norte. Perú. Recuperado de: <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/4918/Rojas%20Montoya%20Anghela%20Magaly.pdf?sequence=1>.
- Salas, A. & Malverde, K. (2008). *Relación entre liderazgo, satisfacción laboral y compromiso organizacional en los estamentos administrativo, técnico y auxiliar de la Universidad del Bío-Bío, sede Chillán*. (Tesis de Licenciatura). Universidad del Bío Bío. Chile. Recuperado de: <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1007/1/Salas%20Gonzalez%20C%20Andrea.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*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Peruana Unión. Perú. Recuperada de: <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/738>.
- Sánchez, I. (2013). Compromiso laboral y estrés en los empleados de bancos y cajas. *Revista Pecvnía*, (16-17), 88-100. Recuperado de: <http://revpubli.unileon.es/ojs/index.php/Pecvnía/article/view/1336/1064>

- Santana, C. & Cristancho, F. (2014). Clima laboral en Latinoamérica. *Ascendo*, 1(1), 1-60. Recuperado de: <https://rdstation-static.s3.amazonaws.com/cms%2Ffiles%2F782%2F1436218067Estudio+de+Clima+Laboral+en+Am%C3%A9rica+Latina+2013-2014.pdf>.
- Samudio, S. (2015). *Clima organizacional y compromiso organizacional en la Municipalidad de Independencia. Lima*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Perú.
- Schneider, B., Ehrhart, M. G. y Macey, W. H. (2011). Perspectives on Organizational Climate and Culture. *Handbook of Psychology*, 64, 373-414. Recuperado de: <http://psycnet.apa.org/books/2009-22818-012/012>.
- Segredo, A. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista Cubana de la Salud Pública*, 39(2), 385-393. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662013000200017.
- Serrato, M. (2011). *Estrategias para mejorar el clima organizacional en la empresa Grupo Latino de publicidad Colombia Ltda* (Tesis de Licenciatura). Universidad de la Salle. Colombia. Recuperado de: <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/2837/T11.11%20S68e.pdf?sequence=1>
- Soberanes, L. & De la Fuente, A. (2009), El clima y el compromiso organizacional en las organizaciones. *Revista internacional la nueva gestión organizacional*, 5(9), 180-194. Recuperado de: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/332>.

- Sousa, L. (2014). *Necesidad de reformar el artículo 16 de la ley de defensa del artesano y artículo 115 del código del trabajo porque vulnera los derechos de los operarios y aprendices consagrados en la constitución de la república del Ecuador* (Tesis de Licenciatura). Universidad de Loja. Ecuador. Recuperado de: <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/14854/1/TESIS%20DEFINITIVA%20ENUMERADA.pdf>.
- Toro, Á. F. (1998). Predicción del compromiso del personal a partir del análisis del clima organizacional. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 14 (3), 333-344. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4231969>.
- Torres, C. (2012). *Clima laboral y compromiso organizacional en el personal administrativo del hospital III de Essalud*. (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo. Perú.
- Torres, E & Zegarra, S. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivianas de la ciudad de Puno 2014. *Revista Comuni@cción*, 6(2), 5-14. Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682015000200001&script=sci_arttext&tlng=en.
- Torres, L., & Díaz, J. (2012). Compromiso organizacional: Actitud laboral asertiva para la competitividad de las organizaciones. *Revista de Formación Gerencial*, (1), 80-101. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3934774>
- Vance, R. J. (2006). Statistical Control of Halo Error in Performance Ratings. *Journal of Applied Psychology*, 65, 501–6.

White, E. (2003). *Liderazgo cristiano*. (1era ed.). Buenos Aires: ACES. Recuperado de:

<https://text.egwwritings.org/publication.php?pubtype=Book&bookCode=LC&pageNumber=2>.

Anexos

Anexo 1: Escala Clima Laboral CL-SPC

Escala clima laboral CL-SPC

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Edad:	Sexo: M () F ()	Sede:
Estado civil:		Tiempo de permanencia en la organización:

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. No hay respuestas buenas ni malas.

	Ninguna o nunca (1)	Poco (2)	Regular o algo (3)	Mucho (4)	Todo o siempre (5)
1. Existen oportunidades de progresar en la institución					
2. Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3. El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
8. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
9. En mi oficina, la información fluye adecuadamente					
10. Los objetivos de trabajo son retadores					
11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización					
13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea					
14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa					
15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades					
16. Se valora los altos niveles de desempeño					

	Ninguna o nunca (1)	Poco (2)	Regular o algo (3)	Mucho (4)	Todo o siempre (5)
17. Los trabajadores están comprometidos con la organización					
18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					
19. Existen suficientes canales de comunicación					
20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado					
21. Los supervisores expresan reconocimientos por los logros					
22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día					
23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede					
26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse					
27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal					
28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
29. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos					
30. Existe buena administración de los recursos					
31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
34. La institución fomenta y promueve la comunicación interna					
35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones					
36. La empresa promueve el desarrollo del personal					
37. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal					
38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos					
39. El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen					
40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución					
41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución					

	Ninguna o nunca (1)	Poco (2)	Regular o algo (3)	Mucho (4)	Todo o siempre (5)
43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas					
45. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo					
46. Se reconocen los logros en el trabajo					
47. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
48. Existe un trato justo en la institución					
49. Se conocen los avances en las otras áreas de la organización					
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					

Anexo 2: Cuestionario de Compromiso Organizacional

Cuestionario de Compromiso Organizacional

Instrucciones:

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

AFIRMACIONES	PUNTAJE
Totalmente de Acuerdo (TDA)	7
De Acuerdo (DA)	6
Levemente de Acuerdo (LA)	5
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo (NA/ND)	4
Levemente en Desacuerdo (LD)	3
En Desacuerdo (ED)	2
Totalmente en Desacuerdo (TED)	1

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