



UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

**“COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL CLIMA
LABORAL EN LAS CONSULTORAS DE ÉSIKA EN LA CIUDAD DE
CHICLAYO - 2022”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

PRESENTADO POR

**Bach. SILVA ORTIZ, ALISSON DAMARISS
0000-0001-7520-3564**

ASESOR:

**Dr. GUTIERREZ MERCADO, JOE OLGER
0000-0003-4811-7585**

CHICLAYO – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A mis padres por la motivación y el apoyo constante que me han brindado desde que inicie mi carrera profesional y poder así culminarla satisfactoriamente.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por bendecirme en cada paso que voy dando para lograr mis metas propuestas, así como también a mis padres por inculcarme a ser mejor persona cada día e ir en busca de lo que me proponga.

RECONOCIMIENTO

A mis padres, y posteriormente a mi asesor por haberme guiado, supervisado y brindado sus conocimientos para la realización de mi tesis.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RECONOCIMIENTO	iv
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN	xi
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	12
1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	15
1.2.1. Delimitación Espacial.....	15
1.2.2. Delimitación Social.....	15
1.2.3. Delimitación Temporal.....	15
1.2.4. Delimitación Conceptual	15
1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	16
1.3.1. Problema Principal	16
1.3.2. Problemas Secundarios	16
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	16
1.4.1. Objetivo General.....	16
1.4.2. Objetivos Específicos	16
1.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
1.5.1. Hipótesis General.....	17
1.5.2. Hipótesis Secundarias.....	17
1.5.3. Variables (Definición Conceptual y operacional)	18
1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	22
1.6.1. Tipo y Nivel de la Investigación	22

a) Tipo de Investigación.....	22
b) Nivel de Investigación.....	22
1.6.2. Método y Diseño de la Investigación.....	22
a) Método de Investigación.....	22
b) Diseño de Investigación.....	22
1.6.3. Población y Muestra de la Investigación.....	23
a) Población.....	23
b) Muestra de Investigación.....	23
1.6.4. Técnica e Instrumentos de Recolección de datos.....	23
a) Técnica.....	23
b) Instrumentos.....	24
1.6.5. Justificación, Importancia y Limitaciones de la Investigación.....	26
a) Justificación.....	26
b) Importancia.....	28
c) Limitaciones.....	29
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	30
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	30
2.2. BASES TEÓRICAS.....	44
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	56
2.4. BASES HISTÓRICAS.....	59
2.5. BASE LEGAL.....	60
CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	62
3.1. ANÁLISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS.....	62
3.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	86
CONCLUSIONES.....	93
RECOMENDACIONES.....	95

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	96
ANEXOS.....	101
MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	101
INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS (VALIDADO POR EXPERTOS)	103

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de operacionalización de la variable: Compromiso Organizacional	18
Tabla 2. Matriz de operacionalización de la variable: Clima Laboral	20
Tabla 3. Estadísticas de fiabilidad: Compromiso organizacional	25
Tabla 4. Estadísticas de fiabilidad: Clima laboral	26
Tabla 5. Compromiso Organizacional – Frequency Distribution – Qualitative	62
Tabla 6. Compromiso Normativo – Frequency Distribution – Qualitative	63
Tabla 7. Compromiso de Continuidad – Frequency Distribution – Qualitative	65
Tabla 8. Compromiso Afectivo – Frequency Distribution – Qualitative	66
Tabla 9. Clima Laboral – Frequency Distribution – Qualitative	68
Tabla 10. Estructura – Frequency Distribution – Qualitative	70
Tabla 11. Responsabilidad – Frequency Distribution – Qualitative.....	71
Tabla 12. Recompensa – Frequency Distribution – Qualitative.....	72
Tabla 13. Riesgo – Frequency Distribution – Qualitative	74
Tabla 14. Calidez – Frequency Distribution – Qualitative	75
Tabla 15. Apoyo – Frequency Distribution – Qualitative	76
Tabla 16. Normas – Frequency Distribution – Qualitative	78
Tabla 17. Conflicto – Frequency Distribution – Qualitative	79
Tabla 18. Identidad – Frequency Distribution – Qualitative	80
Tabla 19. Correlación entre compromiso organizacional y clima laboral	82
Tabla 20. Correlación entre compromiso normativo y clima laboral	83
Tabla 21. Correlación entre compromiso de continuidad y clima laboral	84
Tabla 22. Correlación entre compromiso afectivo y clima laboral	85

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Compromiso Organizacional – Histograma	62
Figura 2. Compromiso Organizacional – Total.....	62
Figura 3. Compromiso Normativo – Histograma	64
Figura 4. Compromiso Normativo	64
Figura 5. Compromiso de Continuidad – Histograma.....	65
Figura 6. Compromiso de Continuidad	66
Figura 7. Compromiso Afectivo – Histograma.....	67
Figura 8. Compromiso Afectivo	67
Figura 9. Clima Laboral – Histograma.....	68
Figura 10. Clima Laboral – Total	69
Figura 11. Estructura – Histograma	70
Figura 12. Estructura.....	70
Figura 13. Responsabilidad – Histograma	71
Figura 14. Responsabilidad.....	72
Figura 15. Recompensa – Histograma	73
Figura 16. Recompensa.....	73
Figura 17. Riesgo – Histograma.....	74
Figura 18. Riesgo	74
Figura 19. Calidez – Histograma.....	75
Figura 20. Calidez.....	76
Figura 21. Apoyo – Histograma.....	77
Figura 22. Apoyo	77
Figura 23. Normas – Histograma	78
Figura 24. Normas.....	78
Figura 25. Conflicto – Histograma.....	79
Figura 26. Conflicto	80
Figura 27. Identidad – Histograma	81
Figura 28. Identidad.....	81

RESUMEN

Esta presente investigación tiene como objetivo principal poder determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y clima laboral en las consultoras de Ésika en la ciudad de Chiclayo, así mismo diagnosticar el nivel en que se encuentran ambas variables en estudio.

Se basó en un estudio de tipo básica, de nivel descriptivo correlacional, método cuantitativo, de diseño no experimental con carácter transeccional.

La muestra estuvo conformada por el total de la población, es decir por las 80 consultoras de la empresa Ésika, que pertenecen a la zona 2125 de la ciudad de Chiclayo. Siendo un muestreo no probabilístico, debido a que el estudio será censal.

El instrumento aplicado para determinar el nivel de compromiso organizacional en las consultoras, fue el modelo de cuestionario planteado por Meyer y Allen, en torno a las tres dimensiones (Compromiso normativo, compromiso de continuidad y compromiso afectivo). No obstante, para determinar el clima laboral se utilizó el modelo de Litwin y Stringer, basándose en nueve dimensiones (Estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calidez, apoyo, normas, conflicto e identidad), ambos cuestionarios desarrollados bajo la escala de Likert.

La conclusión principal a la que se llegó con la presente investigación, fue que no existe relación significativa entre el compromiso organizacional con el clima laboral entre las consultoras de Ésika en la ciudad de Chiclayo en el año 2022. (Sig. Bilateral igual a 0.112).

Palabras clave: Compromiso organizacional, compromiso normativo, compromiso afectivo, compromiso de continuidad, clima laboral.

ABSTRACT

The main objective of this present investigation is to be able to determine the relationship between organizational commitment and the work environment in Ésika consultants in the city of Chiclayo, as well as to diagnose the level at which both variables are found under study.

It was based on a basic type study, descriptive correlational level, quantitative method, non-experimental design with a transectional character.

The sample was made up of the total population, that is, by the 80 consultants of the Ésika company, which belong to zone 2125 of the city of Chiclayo. Being a non-probabilistic sampling, because the study will be census.

The instrument applied to determine the level of organizational commitment in the consultants was the questionnaire model proposed by Meyer and Allen, around the three dimensions (normative commitment, commitment to continuity and affective commitment). However, to determine the work climate, the Litwin and Stringer model was used, based on nine dimensions (Structure, responsibility, reward, risk, warmth, support, norms, conflict and identity), both questionnaires developed under the Likert scale.

The main conclusion reached with the present investigation was that there is no significant relationship between the organizational commitment with the work environment among the Ésika consultants in the city of Chiclayo in the year 2022 (Sig. Bilateral equal to 0.112)

Keywords: Organizational commitment, regulatory commitment, affective commitment, continuity commitment, work environment.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día las grandes empresas se enfocan mucho en sus colaboradores ya que es ahí donde se pueden diferenciar de otras identidades, convirtiéndose de tal modo en una ventaja competitiva al contar con colaboradores altamente comprometidos e involucrados con la empresa, generando de tal manera un clima apropiado para desempeñar sus funciones eficientemente.

Al hallar que se percibía un bajo compromiso y clima en las consultoras se determinó la realización de ésta investigación, el cual se centrará en diagnosticar el nivel en que se encuentra el compromiso organizacional y clima laboral en las consultoras de Ésika en la ciudad de Chiclayo, así mismo en determinar la relación que existe entre ambas variables. En efecto se podrá contar con colaboradores altamente comprometidos y con un ambiente adecuado en donde se sientan satisfechos al realizar sus labores. No obstante, la empresa mantendrá un desarrollo y mejora continua.

A continuación, se detallan los capítulos de la investigación:

El capítulo I consta de la descripción de la realidad problemática, problemas, objetivos, hipótesis y la metodología de la investigación.

El capítulo II está conformado por el marco teórico, es decir los antecedentes de la investigación, bases teóricas y definición de términos básicos.

El capítulo III se encuentra compuesta por la presentación, análisis e interpretación de resultados.

Por último, se encuentra las conclusiones, fuentes de información y anexos respectivos.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

Con la llegada del Covid- 19 a nivel mundial, hizo que muchas empresas de diferentes rubros tanto publicas y privadas se vieran afectadas, haciendo que la situación de los colaboradores dentro de las organizaciones no fueran las mismas, perdiendo la parte fundamental que deben poseer, como es el compromiso organizacional. Cabe señalar que un colaborador comprometido es algo valioso e importante para una empresa, ya que será más eficiente, leal, generando mayor productividad e involucramiento en lo que se desempeñe.

Según Capell (2020) en un informe presentado por Workforce of 2020 de Oxford Economics, tan solo el 13% de los colaboradores a nivel mundial se sienten completamente comprometidos donde laboran. Así mismo en el presente documento se detalla que tener un equipo de trabajo comprometido generan mejores resultados, así como también un incremento en los procesos de atracción, reclutamiento, retención y fidelización a la organización. Además, un estudio realizado por Deloitte (2021) sostuvo que el 87% de los líderes de Recursos Humanos y de Negocios a nivel mundial, consideraron que hay una falta de compromiso por parte de los colaboradores, siendo este un problema principal que afrontan las compañías.

La tasa promedio de desocupación en América Latina y el Caribe según la Organización Internacional del Trabajo (OIT,2020) fue del 10,6% en los primeros tres trimestres, es decir, la llegada del covid-19 generó un fuerte impacto en el mundo del trabajo, por otro lado, las empresas que se mantenían igual, generaban un déficit de trabajo, haciendo que la tasa de informalidad laboral se eleve, afectando directamente la tasa de ocupación y participación laboral.

Teniendo en cuenta esto, diversas empresas se han visto en la obligación de adaptarse y reforzar ciertos puntos dentro de la organización, empezando por los

colaboradores que son la base más importante dentro de una empresa para que pueda superar cualquier obstáculo y llegar al éxito. En tal sentido, se necesita contar con un excelente clima laboral mediante un adecuado trato, para que se sientan más satisfechos y logrando con ello colaboradores comprometidos, es decir que mantengan un equilibrio y vinculación entre su persona y la organización, implicando emociones, toma de decisión entre su permanencia o dejar su centro laboral, poder participar y obtener una identidad acerca de empresa donde se desempeñe (Meyer & Allen, 1991).

En el Perú esta situación también se evidencia en el porcentaje que señala un estudio de Deloitte Perú (2021), el 50% de los ejecutivos determinan que la problemática más importante dentro de la organización es el compromiso organizacional, es por ello que para este nuevo mundo laboral se necesita que dichas instituciones piensen de manera innovadora, en cómo poder gestionar de manera eficiente a sus colaboradores, de tal manera que se pueda generar mayor involucramiento con el organización, no obstante dicho estudio reporta que diversas empresa están luchando para reducir significativamente el estrés en donde desempeñan sus labores, esto puede ayudar a mantener un clima laboral equilibrado para que los colaboradores puedan involucrarse más con la empresa y tener una buena relación donde labore.

Cabe mencionar que la región Lambayeque no es ajena a estos problemas que aqueja a nivel mundial y nacional respecto al manejo que tienen las empresas sobre el compromiso organizacional y clima laboral, siendo factores importantes que se tienen que trabajar, ya que contribuirán con el logro de sus metas y objetivos en un determinado periodo. Así mismo, los trabajadores se sientan identificados y comprometidos con la empresa, generando mayor productividad y un clima laboral apropiado donde pueda desempeñar sus labores correspondientes.

En la provincia de Chiclayo a nivel exploratorio se pudo diagnosticar que en la empresa de ventas por catálogo ÉSIKA, las consultoras perciben que no existe un compromiso organizacional adecuado.

Mediante las conversaciones a nivel exploratorias desarrolladas a las consultoras, hay indicios que muestran que el compromiso organizacional ha sido afectado con la llegada de la pandemia. En efecto, se percibe que, respecto a la normatividad en la institución, las consultoras no tienen el sentimiento de obligación de continuar dentro de la empresa, no obstante, respecto a la continuidad, se vieron en la necesidad de seguir trabajando debido a las pocas alternativas laborales, mientras que el compromiso afectivo de las consultoras hacia la organización, es posible que haya disminuido por una baja identificación y participación en la empresa, sustentados bajo los tres enfoques del compromiso organizacional (Meyer & Allen, 1991).

Por otro lado, lo que han expresado las consultoras respecto al clima laboral, son indicios los cuales indican que no ha sido el adecuado, debido a que su compromiso con la empresa disminuyó, y la relación y comunicación entre consultoras y directoras no volvió hacer la misma con la llegada de la pandemia.

De este modo, respecto a la relación entre el comportamiento organizacional y el clima laboral, conlleva a las consultoras a persuadirse que al haber mejoras en su compromiso organizacional, también habrá mejora en su clima laboral.

En relación con lo antes expuesto, la presente investigación está básicamente orientada a diagnosticar el nivel de compromiso organizacional y clima laboral, así como también la relación entre ambas variables. Teniendo como finalidad que la empresa Ésiika pueda corregir lo que se halle, tener éxito, desarrollo constante, y lo más importante contar con colaboradores altamente comprometidos y satisfechos en sus labores

1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1. Delimitación Espacial

- Esta investigación se desarrolló específicamente en la empresa Ésika, Zona 2125 de la ciudad de Chiclayo, departamento de Lambayeque.

1.2.2. Delimitación Social

- La investigación se realizó a las consultoras de Ésika de la Zona 2125, Chiclayo.

1.2.3. Delimitación Temporal

- La información y data tomada en cuenta para la construcción del estudio, materia de la presente tesis, se ejecutarán durante los años 2022 y 2023.

1.2.4. Delimitación Conceptual

- Teniendo en cuenta la delimitación de cada una de las variables en estudio, definiremos:

Compromiso organizacional:

“Es el estado psicológico en el cual relaciona al colaborador con la empresa en donde está laborando, así como el interés que pueda surgir en el cargo que este, influyendo en su permanencia. Planteando un modelo tridimensional (Afectiva, conductual y normativa)”. (Meyer & Allen, 1991)

Clima laboral:

“Conjunto de propiedades que miden el ambiente en donde se desempeñan los colaboradores, esto puede ser percibido directa e indirectamente por los miembros de la organización, e implica su motivación y comportamiento”. (Litwin & Stringer, 1968)

1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.3.1. Problema Principal

- ¿Cuál es la relación que existe entre la variable compromiso organizacional y clima laboral en las consultoras de ÉSIKA en la ciudad de Chiclayo – 2022?

1.3.2. Problemas Secundarios

- ¿Cuál es el nivel en el que se encuentra el compromiso organizacional en las consultoras de Érika en la ciudad de Chiclayo?
- ¿Cuál es el nivel en el que se encuentra el clima laboral en las consultoras de Érika en la ciudad de Chiclayo?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión normativa del compromiso organizacional y el clima laboral en las consultoras de Érika en la ciudad de Chiclayo?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión continuidad del compromiso organizacional y el clima laboral en las consultoras de Érika en la ciudad de Chiclayo?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión afectiva del compromiso organizacional y el clima laboral en las consultoras de Érika en la ciudad de Chiclayo?

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

- Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y clima laboral en las consultoras de Érika en la ciudad de Chiclayo - 2022.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Determinar el nivel de compromiso hacia la organización entre las consultoras de Érika en la ciudad de Chiclayo.

- Determinar el nivel en el que se encuentra el clima laboral entre las consultoras de Ésika en la ciudad de Chiclayo.
- Determinar la relación que existe entre la dimensión normativa del compromiso organizacional y el clima laboral en las consultoras de Ésika en la ciudad de Chiclayo.
- Determinar la relación que existe entre la dimensión continuidad del compromiso organizacional y el clima laboral en las consultoras de Ésika en la ciudad de Chiclayo.
- Determinar la relación que existe entre la dimensión afectiva del compromiso organizacional y el clima laboral en las consultoras de Ésika en la ciudad de Chiclayo.

1.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Hipótesis General

- Existe una relación entre el compromiso y clima laboral, significativa y directa.

1.5.2. Hipótesis Secundarias

- Existe un compromiso hacia la organización, en un nivel medio en las consultoras de Ésika en la ciudad de Chiclayo.
- Existe un clima laboral en la empresa, en un nivel regular en las consultoras de Ésika en la ciudad de Chiclayo.
- Existe una relación entre la dimensión normativa del compromiso organizacional y el clima laboral, directa y significativa.
- Existe una relación entre la dimensión continuidad del compromiso organizacional y el clima laboral, directa y significativa.
- Existe una relación entre la dimensión afectiva del compromiso organizacional y el clima laboral, directa y significativa.

1.5.3. Variables (Definición Conceptual y operacional)

1.5.3.1. Variable Independiente

Compromiso Organizacional

1.5.3.2. Variable Dependiente

Clima Laboral

Operacionalización de las variables

Tabla 1. Matriz de operacionalización de la variable: Compromiso Organizacional

Variable	Dimensión conceptual	Dimensión operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Compromiso Organizacional	Para Meyer y Allen (1991): "El compromiso organizacional se define como el estado psicológico que caracteriza el vínculo que hay entre el colaborador y la empresa, y de la manera en que esto	La variable en estudio será evaluado aplicando un cuestionario, teniendo en cuenta el modelo tridimensional establecido por Meyer y Allen (1991): Compromiso Afectivo, Compromiso Normativo	Compromiso Normativo	• Involucramiento por obligación moral. • Lealtad hacia la empresa. • Sentimiento de obligación al continuar. • Necesidad de permanencia por el	Cuestionario (Escala de Likert)

influye en continuar o y Compromiso de dejar de laborar en la continuidad. organización. Así mismo es la lealtad, compromiso y grado de dedicación que se genera por parte de los miembros que laboran en la empresa.”	Compromiso de continuidad	tiempo, energía y trabajo invertido. • Permanencia temporal. • Dificultad para poder adquirir un nuevo empleo. • Sentimiento de continuar por escasez de alternativas.
	Compromiso Afectivo	• Satisfacción por la permanencia en la empresa. • Sentimiento afectivo hacia la empresa. • Involucramiento con los problemas que puedan acontecer.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2. Matriz de operacionalización de la variable: Clima Laboral

Variable	Dimensión conceptual	Dimensión operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Clima Laboral	Para Litwin y Stringer (1968): "El clima es una característica establecida en el ambiente interno de la organización, y ésta es experimentada por lo miembros que laboran dentro de ella, e influye directa o indirectamente en su comportamiento y motivación, implicando en el desempeño de sus labores."	La variable Clima laboral será evaluado aplicando un cuestionario apoyados en las nueve dimensiones planteadas por Litwin y Stringer (1968): Estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, estándares, conflicto e identidad.	Estructura	• Conocimiento acerca de las tareas, obligaciones y políticas. • Niveles jerárquicos existentes. • Comprensión de las normas y procedimientos.	Cuestionario (Escala de Likert)
			Responsabilidad	• Compromiso con sus obligaciones y tareas. • Iniciativa personal. • Autoadministración.	
			Recompensa	• Reconocimiento por el buen trabajo. • Reforzamiento positivo.	
			Riesgo	• Asumir grandes retos para llegar a la meta.	

Calidez	• Buena relación de trabajo con los compañeros de la empresa y superiores.
Apoyo	• Ayuda y desarrollo. • Cooperación mutua.
Normas	• Desempeño en el trabajo. • Normatividad para la gestión de calidad. • Metas explícitas.
Conflicto	• Partidario de solucionar problemas. • Acuerdo participativo.
Identidad	• Grado en el que se identifican. • Vocación por el trabajo.

Fuente: Elaboración propia.

1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1. Tipo y Nivel de la Investigación

a) Tipo de Investigación

El tipo de investigación es de tipo básica, también denominada pura, teórica o dogmática. Se diferencia porque se origina a raíz del marco teórico y se mantiene en él. Así mismo, tiene como finalidad poder aumentar los conocimientos científicos, pero sin resaltarlos con algún aspecto práctico (Muntané, 2010).

b) Nivel de Investigación

La presente investigación se desarrolló bajo un nivel descriptivo correlacional, debido a que se buscará poder explicar las variables y dimensiones en estudio, para posteriormente establecer la correlación que ambas presentan, y conocer la relación o grado de asociación que pueda existir entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto específico (Hernández, 2014).

1.6.2. Método y Diseño de la Investigación

a) Método de Investigación

Es un método cuantitativo o método tradicional, ya que se medirá las características de los fenómenos sociales, la cual tiene como finalidad derivar un marco conceptual adecuado al problema establecido, así como una secuencia de postulados que indiquen el vínculo entre las variables en investigación de forma deductiva (Bernal, 2010).

b) Diseño de Investigación

El diseño es no experimental de carácter transeccional, debido a que dicha investigación se realizará sin la manipulación deliberada de las variables en estudio. En efecto, se trata de un estudio que no busca de forma intencional cambiar las variables independientes para que luego genere un efecto sobre otras variables, sino se encarga de observar los fenómenos que ocurren en un su contexto natural para posteriormente

analizarlos. Se podría decir que es un experimento que llega a construir una realidad (Hernández, 2014).

Por otro lado, es de carácter transeccional porque los datos recopilados se dieron en una sola oportunidad, en un tiempo determinado. Así mismo, su objetivo es describir las variables en estudio, así como su repercusión e interrelación en un momento único (Hernández, 2014).

1.6.3. Población y Muestra de la Investigación

a) Población

La población estuvo conformada por las 80 consultoras de la empresa Ésika, que pertenecen a la Zona 2125 de la ciudad de Chiclayo, departamento de Lambayeque.

El criterio de inclusión serán las consultoras de Ésika que pertenecen a la Zona 2125, y que deseen participar en la investigación.

El criterio de exclusión serán las consultoras que no pertenecen a la Zona 2125, y que además así pertenezcan no deseen participar en la investigación.

b) Muestra de Investigación

La muestra estuvo constituida por las 80 consultoras de la empresa Ésika, que pertenecen a la Zona 2125 de la ciudad de Chiclayo. Es decir, se trabajará con el total de la población ya que es absolutamente medible en su totalidad, en éste caso no es elevada y es factible poder adquirir información de todas las consultoras, siendo un muestreo no probabilístico, debido a que el estudio será censal.

1.6.4. Técnica e Instrumentos de Recolección de datos

a) Técnica

La técnica la cual se utilizó para la presente investigación fue la entrevista exploratoria, su finalidad es poder identificar aspectos relevantes y característicos de un suceso que se presente, no obstante, tener una

primera impresión y un panorama más claro. Adquiere mucho valor cuando recién se lleva a cabo el escenario a investigar (Olivos, 2015). Es decir, nos ayudará a ver y explorar en qué situación se encuentra la organización en cuanto a las variables en investigación, y hallar si realmente existe una problemática en cada una de las variables y en la relación de la mismas.

Por otro lado, se utilizó la encuesta, y fue aplicada a las consultoras de la empresa Ésika, que pertenecen a la Zona 2125 de la ciudad de Chiclayo, con el objetivo de poder obtener información acerca del compromiso organizacional y el clima laboral, así como el vínculo entre ambas en la empresa Ésika.

b) Instrumentos

El instrumento aplicado en esta investigación para la variable compromiso organizacional, es el cuestionario sustentado en el modelo de Meyer y Allen (1991), tiene como objetivo medir el compromiso organizacional que presentan los miembros que conforman la organización.

Así mismo, está constituido por 18 ítems bajo la escala de Likert, distribuidos en tres dimensiones: **Dimensión I:** Compromiso afectivo (06 ítems). **Dimensión II:** Compromiso de continuidad (06 ítems). **Dimensión III:** Compromiso normativo (06 ítems), su valoración es entre 1 y 5 puntos, donde 1 correspondió a totalmente de acuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo.

La fiabilidad del instrumento se hallará mediante la determinación del alfa de Cronbach, es decir se hallará el grado que tienen dicho instrumento.

Determinando que el Alfa de Cronbach de la variable compromiso organizacional es de 0.8, por lo tanto, se considera que el nivel de fiabilidad del instrumento es bueno.

Tabla 3. Estadísticas de fiabilidad: Compromiso organizacional

Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,817	,810	18

No obstante, para la variable clima laboral se utilizará un cuestionario bajo el modelo presentado por Litwin y Stringer (1968), el cual tiene como objetivo realizar un diagnóstico del Clima laboral que presentan las colaboradoras, así mismo identificar la aceptación de las dimensiones evaluadas.

El cuestionario está constituido por 23 ítems bajo la escala de Likert, apoyados en nueve dimensiones: Estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calidez, apoyo, normas, conflicto e identidad. Tiene una valoración entre 1 y 5 puntos, donde 1 correspondió a totalmente de acuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo.

De igual forma, la fiabilidad del instrumento se hallará mediante la determinación del alfa de Cronbach, es decir se hallará el grado que tienen dicho instrumento.

Determinando que el Alfa de Cronbach de la variable clima laboral se encuentra entre 0.6 y 0.7, por lo tanto, se considera que su fiabilidad es aceptable.

Tabla 4. Estadísticas de fiabilidad: Clima laboral

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,658	,691	23

Con los resultados obtenidos de la encuesta se determinará el nivel de compromiso organizacional que poseen las consultoras de la empresa, así mismo se podrá saber el clima laboral que existe.

1.6.5. Justificación, Importancia y Limitaciones de la Investigación

a) Justificación

De acuerdo con Domínguez, Ramírez, y García (2013), son las personas las que hacen que una organización se diferencie de las demás, debido a sus habilidades, lealtad y fervor hacia la empresa, influyendo de tal manera en los resultados, calidad, eficiencia, productividad, utilidad, rentabilidad, imagen y competitividad de la organización.

Es por ello que el compromiso y clima organizacional se vuelve un tema importante, ya que son actitudes positivas que se llegan a reflejar en la relación que hay entre un estado psicológico, con los valores y objetivos planteados por la organización donde desempeñan sus funciones.

Así mismo, para que los colaboradores mantengan un compromiso hacia la empresa, existen un conjunto de causales, y estas se basan de acuerdo con las teorías establecidas, indicando que la percepción positiva que lleguen a tener los colaboradores respecto al clima laboral que los rodea, ayudará a incrementar su compromiso (Domínguez, Ramírez, & García, 2013).

Justificación Teórica

Esta presente investigación se fundamenta en las diversas definiciones y enfoques que plantean distintos autores, permitiendo tener teorías actuales que conllevan a comprender el compromiso organizacional y el clima laboral en la empresa, así como la influencia del compromiso organizacional sobre el clima laboral.

No obstante, teóricamente aclara diversos temas que se van abordando en la investigación, produciendo reflexión y discusión en base al conocimiento existente. Por otro lado, este estudio desempeña un rol fundamental para mejorar el compromiso organizacional y clima laboral en cada una de las consultoras de la empresa Ésika.

Justificación Metodológica

Esta investigación se basará en una metodología adecuada para encontrar la relación de las variables, es por ello que se aplica un estudio tipo básico, con un nivel descriptivo correlacional, así mismo se establece una técnica como la encuesta y un instrumento como el cuestionario para la obtención de información en las consultoras de la empresa Ésika, pertenecientes a la Zona 2125 y conocer el comportamiento y relación de las variables en estudio.

Además, se consideró un estudio de diseño no experimental de carácter transeccional, donde las variables fueron evaluadas en su contexto natural en un tiempo determinado, para obtener un panorama más claro y amplio sobre la problemática. Por otro lado, los datos recolectados serán representados en tablas con su respectiva explicación para su mejor comprensión.

Así mismo, esta investigación podrá servir como guía para los posteriores trabajos que se realicen, y poder brindar soluciones a un problema planteado, relacionados al compromiso organizacional y clima laboral en los colaboradores de una empresa.

Justificación Práctica

Este presente trabajo de investigación tiene como finalidad poder determinar el compromiso organizacional y clima laboral en las consultoras, así como la relación entre ambas variables. En consecuencia, se podrá obtener información para que posteriormente la empresa Ésika pueda corregir lo que se halle y aplicar propuestas que conlleven a que las consultoras mantengan un alto compromiso organizacional y por ende un clima laboral adecuado donde se sientan satisfechos en sus labores, generando un mayor desempeño y se sientan identificados con la empresa.

Justificación Social

La investigación tiene como finalidad poder mostrar nuevos caminos para la empresa Ésika, determinar el compromiso organizacional y clima laboral en las consultoras, teniendo en cuenta la importancia de contar con colaboradores altamente comprometidos e identificados con la empresa, ya que ellos son la base fundamental e importante dentro de una organización. Actualmente las empresas se diferencian por la calidad de colaboradores con los que cuentan, debido a que su éxito depende del desempeño que ponga cada colaborador en sus funciones.

No obstante, la información hallada sirve como fuente de referencia para futuras investigaciones, que son de interés para diferentes profesionales, estudiantes universitarios, así como para cualquier otra persona interesada sobre el tema en estudio.

b) Importancia

Este estudio de investigación es importante para la misma empresa, y esto se debe a que podrá determinar el estado del compromiso organizacional y el clima laboral, y obtener información sobre un grupo de personas, en este caso de las consultoras de la empresa Ésika, pertenecientes a la Zona 2125 de la ciudad de Chiclayo. Así mismo, podrá tener conocimiento

sobre la relación entre ambas variables, de tal manera que la empresa pueda emprender procesos o planes de mejora continua para que esas dos variables tengan una tendencia a estar en un nivel óptimo.

Por otro lado, es importante porque asegurará contar con consultoras más eficientes, leales, que generen mayor productividad e involucramiento en sus funciones, sintiéndose identificadas con la empresa, contando con un ambiente laboral donde se sientan satisfechas de pertenecer y teniendo conocimiento que son algo valioso para la organización. En efecto, se podría decir que ésta presente temática investigativa es importante y beneficiosa tanto para la empresa Ésika como para las consultoras.

c) Limitaciones

El presente estudio presenta una delimitación teórica, debido a los escasos antecedentes que se encontraron en relación al rubro comercial el cual se desempeña la empresa en investigación, por lo que se optó por estudios con las mismas variables en empresas donde su eje central sea las ventas.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Astudillo (2016). Tesis Licenciatura denominada ***“Diagnóstico del clima laboral en el área de ventas de la ciudad de Cuenca de la empresa Gerardo Ortiz & hijos y propuesta de un plan de mejora, Ecuador”***, actualmente la tecnología ha ido avanzando de manera más veloz, diversas empresas se enfocan en tener resultados óptimos tanto en la eficiencia como en la productividad que generen los colaboradores dentro de la organización. Esto hace que dichas empresas sean más exigentes con los colaboradores, desarrollando climas organizacionales más complejos, así mismo, ocasiona que los colaboradores tengan una percepción de la empresa, donde los superiores tengan desconocimiento sobre ello, haciendo que el crecimiento de la empresa se dificulte.

Este estudio de investigación tuvo como finalidad poder diagnosticar el clima organizacional del área de ventas de la ciudad de Cuenca de la empresa Gerardo Ortiz & hijos, para posteriormente poder comprender la percepción que poseen los colaboradores sobre la empresa, y presentar una propuesta de mejora.

Cuenta con un total de 3700 colaboradores de los cuales se obtuvo una muestra de 24 personas, se utilizó como herramienta el cuestionario de clima organizacional de nueve dimensiones establecidos por Litwin y Stringer 1968, el instrumento cuenta con 53 ítems, estructurado bajo la escala de Likert, y así poder recolectar información acerca de los empleados y el concepto que tienen hacia la organización donde desempeñan sus labores, el tiempo que se tomó para su desarrollo fue de 10 minutos.

Mediante los estudios empíricos se destaca la importancia de poder realizar estudios dentro de la organización y comprender el funcionamiento del mismo, con la finalidad de que hayan mejoras y se genere una buena relación entre los colaboradores que laboran.

Entre los datos obtenidos de cada dimensión evaluada, se determinó que es necesario proponer un plan de mejora respecto a las dimensiones desfavorables como es el sistema de recompensas, cooperación y apoyo.

Se podría decir que los miembros de la organización perciben una falta de participación humana hacia ellos, de acuerdo con los resultados que se obtuvieron. De acuerdo con lo antes expuesto, el plan de mejora se enfoca más en satisfacer las necesidades intrínsecas de los colaboradores, debido a que sienten que la empresa donde laboran se centran más en el desarrollo capital, que el capital humano, por ende, se necesita implementar mejoras teniendo en cuenta a la empresa y así poder integrar una filosofía más humana entre los objetivos que tengan planteada la organización (Astudillo, 2016).

Narváez (2019). Tesis Licenciatura denominada ***“Diagnóstico de compromiso organizacional en Santillana Ecuador y propuesta de un plan de acción en el periodo 2018 – 2019, Quito”***, cuyo propósito del presente estudio es poder analizar el compromiso organizacional de los colaboradores que se desempeñan dentro de la empresa Santillana. El tipo de investigación es Proyecto – Producto, de carácter correlacional, diseño no experimental de tipo transeccional descriptivo.

La empresa cuenta con un total de 120 colaboradores, a los cuales se les aplicó el cuestionario diseñado por la investigadora, teniendo en cuenta herramientas ya existentes como el cuestionario de Meyer y Allen, la escala de Uwes y el cuestionario de Aon Hewwit. Dichas herramientas tienen como objetivo poder realizar la evaluación y sondeo respecto al compromiso organizacional, así mismo se tuvo en cuenta las necesidades de la organización para poder realizar el instrumento.

El cuestionario analiza 3 tipos de compromiso planteadas por Meyer y Allen: compromiso afectivo, compromiso normativo y compromiso de continuidad. No obstante, también se destacan 7 factores importantes que influyen en el compromiso de los miembros de la organización, como es el vigor, dedicación, absorción, sentido de pertenencia, oportunidades de carrera, liderazgo y beneficios.

De acuerdo con los resultados que se obtuvieron, un 52,5% de los miembros de la organización no tienen fortalecido el compromiso afectivo y normativo, así mismo el 56,25% de personal indica tener insatisfacción respecto a las variables de absorción, liderazgo, sentido de pertinencia y oportunidades de desarrollo, haciendo que se fomente un bajo nivel en el compromiso. Determinando oportuno la intervención de realizar diversas actividades propuestas para el plan de acción en los puntos que se necesita mejorar e incrementar su compromiso y productividad.

La importancia de aplicar el plan de acción, generará acciones en beneficio de la organización, ya que se disminuirá el ausentismo, rotación, fomentará el ausentismo, las ganas y dedicación que los miembros de la organización generen al desempeñarse en sus funciones (Narváez, 2019).

Villacís (2020). Tesis Licenciatura denominada ***“Bienestar laboral y compromiso organizacional en el consorcio Sandry de la ciudad de Quito, en el año de 2019”***, se detalla que los temas fundamentales como es el bienestar laboral y el compromiso organizacional, son variables que tienen una relación existente de gran impacto en las organizaciones. Asimismo, desarrolla un bienestar apropiado que genera ventajas favorecedoras de manera bilateral, por otro lado, se obtendrá un compromiso unilateral, manejado únicamente por colaboradores, desarrollando un beneficio para la organización debido a sus servicios brindados.

El objetivo de esta investigación ha sido poder diagnosticar la relación entre dichas variable dentro de la empresa Consorcio Candry en la ciudad de Quito. Los instrumentos utilizados para recolectar la información fue el cuestionario de bienestar laboral y cuestionario de compromiso organizacional. Se obtuvo una muestra de 123 colaboradores de la empresa en investigación, la metodología utilizada fue observacional, con un enfoque correlacional y de tipo descriptivo con un corte transversal.

Como resultados se evidenció que a través del sistema IBM SPSS, hay una existencia correlacional importante entre las variables. Se obtuvo un 99% de criterio alto en el factor psicosocial de la variable de bienestar laboral, a su vez los resultados obtenidos

del factor de efectos colaterales fueron de un 90% de criterio bajo, por último, se tuvo un resultado de 94% del criterio alto para la variable de compromiso organizacional.

Algunas de las recomendaciones dadas, está la aplicación de una propuesta con la finalidad de poder mejorar la variable de bienestar laboral, aún más en el factor de efectos colaterales del personal que labora en la organización (Villacís, 2020)

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Palomino (2017). Tesis Licenciatura denominada ***“Clima y compromiso organizacional en ejecutivos de venta de call center en una entidad financiera de Lima Metropolitana”***, ésta investigación tuvo como objetivo poder conocer el estado en que se encuentra el clima y compromiso organizacional en los ejecutivos de venta de call center, y determinar el vínculo existente entre las dos variables. Su diseño de investigación fue cualitativa de tipo descriptiva, correlacional y comparativa.

Se obtuvo una muestra de 70 colaboradores de las 200 personas que laboran dentro de la organización, los instrumentos utilizados para recolectar información, fue el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen, para poder conocer el tipo de compromiso organizacional que presentan los colaboradores, y el cuestionario de clima organizacional de Litwin y Stringer, para evaluar el clima organizacional mediante 9 dimensiones.

Por otro lado, se utilizó el coeficiente de Pearson, para la correlación de las variables, y se pudo determinar mediante los análisis estadísticos que existe una relación entre el clima y compromiso organizacional, sin embargo, esta correlación es positiva media, es decir estadísticamente existe una asociación entre ambas, teniendo la probabilidad que mientras mejor sea el clima organizacional, se obtendrá un mayor compromiso por parte de cada uno de los miembros que conforman la organización.

Como conclusión teniendo en cuenta el estudio realizado, se pudo determinar que el clima si influye en el compromiso organizacional de los colaboradores, y que entre menos tiempo sea su permanencia dentro de la empresa, tendrá una mejor percepción acerca del clima organizacional, no obstante, entre mayor sea su permanencia tendrá una percepción negativa.

Dentro de las recomendaciones para poder mejorar el clima organizacional, se sugiere el implementar ciertas actividades fuera del centro de labores, como actividades físicas, culturales o sociales, que impulsen generar nuevos hábitos. Asimismo, impulsar a que haya nuevos valores, sana competencia, un liderazgo apropiado, y mantener una actitud positiva (Palomino, 2017).

Hurtado (2017). Tesis Licenciatura denominada ***“Bases conceptuales del compromiso organizacional. Una visión de implicación, según Meyer y Allen, y su medición en dos empresas del sector Retail de Piura”***, la mencionada investigación tuvo como propósito identificar de forma precisa y detallada, cuales son los factores que motivan a los colaboradores a permanecer dentro de la empresa por un periodo largo, enfocándose en el compromiso organizacional que pueden llegar a alcanzar; y posteriormente determinar cuál de los componentes establecidos por Meyer y Allen se encuentra con mayor firmeza dentro de la empresa.

La presente investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos. Así mismo, tiene un enfoque de tipo cuantitativo y un diseño no experimental transeccional correlacional.

Para la muestra se trabajó con 36 colaboradores de Saga Falabella que trabajan a tiempo completo y 39 de Ripley. El instrumento utilizado para recolectar la información de ambas empresas es el cuestionario propuesto por Meyer y Allen, y para su medición se aplicó la escala de Likert.

De acuerdo con los resultados obtenidos de las encuestas realizadas, se pudo determinar que en ambas empresas existe una prevalencia de compromiso normativo por parte de los colaboradores, pero es mucho mayor en la empresa Ripley, debido a la tenencia de hijos, generando el sentimiento de obligación de continuar laborando dentro de ella.

Por otra parte, cabe resaltar que el nivel de instrucción puede generar un impacto en el compromiso normativo de los miembros de la organización. Es decir, los colaboradores esperan algo más que solo cubrir sus necesidades materiales, sino también obtener un desarrollo profesional; además toman muy en cuenta la

importancia que les tiene la empresa, al capacitarlos y darles beneficios. Esto ayuda a que generen un nuevo comportamiento y desarrollen una conducta de lealtad en donde laboren.

Respecto al compromiso de continuidad, las vendedoras full time tanto de Saga y Ripley, tienen un mayor compromiso que los vendedores varones; mediante estos resultados se podría decir que esto se debe a la independencia que tienen ciertas mujeres y necesitan contar con un trabajo hasta conseguir algo que le genere mayor ingreso, así como los costos asociados si abandona su centro de labores y las pocas oportunidades laborales que se le puedan presentar.

Asimismo, se pudo hallar que depende mucho el área donde este el colaborador para que influya el compromiso de continuidad, y esto se debe porque la organización solo se enfoca en ciertas áreas donde hay mayor resultado, ingresos o generan un mayor potencial. Se puede determinar que el compromiso de continuidad es el segundo componente que tiene primacía en ambas empresas retail.

Por último, en Ripley el compromiso afectivo se ve afectado por el grado de instrucción, estado civil y tenencia de hijos que puedan tener los colaboradores. Por otro lado, en Saga Falabella influye el área de ventas a la que pertenece el colaborador.

Se podría decir que habrá un mayor compromiso afectivo por parte de ellos si cuentan con estudios superiores, hijos y estén en el área donde se generen más ventas, debido a que sus necesidades tendrán un cambio al no buscar solo su beneficio, sino también brindar una mejor calidad de vida a sus familiares, así mismo podría verse reflejado en su desempeño y esfuerzo al desarrollar sus labores dentro de la empresa (Hurtado, 2017).

Lopez (2019). Tesis Licenciatura denominada ***“Modelo IML para aumentar el compromiso organizacional del área de ventas de una empresa de la industria cosmética y cuidado personal, Lima 2019”***, ésta presente investigación tiene como finalidad realizar propuestas estratégicas y solucionar la problemática hallada, ya que se tiene en cuenta que, al contar con colaboradores comprometidos, su desempeño

será mucho mejor y tendrán un mayor involucramiento con los objetivos de la empresa.

Dicha investigación se desarrolló bajo un sintagma holístico, con un enfoque mixto, es decir cualitativa y cuantitativo, de tipo proyectiva, con un método inductivo y deductivo, nivel comprensivo.

Para recopilar información se utilizaron las entrevistas y el cuestionario realizado por Meyer y Allen para medir el compromiso organizacional, teniendo en cuenta los tres componentes (compromiso afectivo, normativo y de continuidad). Así mismo, se utilizó la escala de Likert.

Para el desarrollo del cuestionario, estuvo constituida por 15 asesores de ventas en las cinco tiendas que maneja la empresa. No obstante, las entrevistas fueron aplicados a los 3 gerentes de la empresa, la gerente general, la gerente de marketing y la gerente de operaciones, para obtener una mejor información.

Entre los resultados se obtuvo que los colaboradores no cuentan con cierta motivación ni involucramiento hacia la empresa, no se identifican con los problemas que se puedan generar, finalmente se encuentra una falta de lealtad laboral, todo eso conlleva a que haya una continua rotación.

Debido a la poca vinculación que tienen los colaboradores hacia la empresa donde desempeñan sus labores, se determina la deficiencia que hay respecto al compromiso organizacional; cabe señalar que la empresa no se involucra ni motiva emocionalmente a su personal.

Teniendo en cuenta lo antes mencionado es como se plantea el modelo IML, para poder solucionar los problemas hallados, basándose en un plan para mejorar el involucramiento laboral, plan para incentivar la motivación, así mismo implementar una línea de carrera para generar una retención en los asesores de venta. Esto da como resultado el que haya un mayor compromiso organizacional dentro de la empresa (Lopez, 2019).

Jimenez (2021). Tesis Licenciatura denominada ***“Clima Laboral y Compromiso organizacional en promotores de venta en una empresa privada de Lima Metropolitana”***, cuya finalidad tiene como objetivo hallar el vínculo existente entre el clima laboral y el compromiso organizacional en los promotores de venta. Para este estudio se utilizó una metodología cuantitativa, con un diseño no experimental y transeccional.

Se obtuvo una muestra de 266 de 850 promotores que laboran dentro de la empresa. El instrumento de medición que se utilizó fue la Escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen, y la escala CL-SPC de Sonia Palma.

Dentro de los resultados que se obtuvieron se pudo identificar que un 50.4% de los promotores que laboran en la empresa, cuentan con un nivel bajo de clima laboral, así como de compromiso organizacional. Así mismo, al compromiso organizacional de continuidad, se encontró que su nivel de significancia era menor ($p < 0.05$) en cuanto al grado de instrucción, el estado civil y compromiso de normatividad en cuanto al género. Respecto al clima laboral no se encontraron significancias en relación a la edad, género y tiempo en su centro de labores.

En este estudio, el nivel de compromiso organizacional que más sobresale fue indudablemente el nivel bajo, y se destaca primero el compromiso afectivo con un nivel muy bajo de 26.7%, continuando el compromiso de continuidad con un 25.2%, y el compromiso normativo 28.9%.

Como conclusión de dicha investigación se pudo determinar que hay un vínculo entre el clima laboral y el compromiso organizacional, positivo y significativamente alto ($p < 0.001$). No obstante, su significancia entre la realización personal, involucramiento, supervisión comunicación, condiciones laborales y el compromiso organizacional afectivo, de continuidad y normativo, mantienen igual una significancia elevada ($p < 0.001$) (Jimenez, 2021).

Ortega y Zamudio (2021). Tesis Licenciatura denominada ***“Relación entre el compromiso organizacional y el clima laboral en una empresa del sector retail de mejoramiento del hogar, Huancayo”***, en ésta investigación se tuvo en cuenta los

antecedentes sobre el compromiso organizacional y el clima laboral, debido a la relevancia que tiene estas variables en una empresa. De acuerdo con diversos autores ambas generan un impacto positivo en la productividad, desempeño, felicidad, satisfacción del consumidor, rotación en el personal, salud emocional, etc.

Teniendo en cuenta lo antes mencionado es como se plantea el objetivo de esta investigación, poder determinar la vinculación entre el compromiso organizacional y el clima laboral en la empresa del sector retail.

Respecto a la parte metodológica se utilizó un método científico, de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, con un nivel descriptivo – correlacional, y un diseño no experimental transeccional.

Las herramientas de medición que se utilizaron para la investigación, fue el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer, Allen y Smith (1993), con la técnica de escala de Likert. No obstante, para el segundo instrumento se utilizó la escala de clima laboral CL – SPC, elaborado por Sonia Palma.

La empresa está conformada por un total de 92 colaboradores, donde obtuvo una muestra de 74 personas que laboran dentro de la organización, a los cuales se les aplicó dichos instrumentos para obtener diagnosticar su compromiso organizacional y clima laboral en la empresa.

Los resultados que se obtuvieron determinaron que el compromiso organizacional se encuentra en un nivel medio y el clima laboral en el nivel favorable para el personal que labora dentro de la empresa retail. Así mismo, respecto a la relación de la comprobación de hipótesis que se realizó, se halló que no existe vínculo alguno entre el compromiso organizacional y el clima laboral en la empresa retail de Huancayo.

Como recomendación se les indicó analizar a profundidad el factor que hace que los colaboradores no se sientan involucrados totalmente, a pesar de tener un buen ambiente laboral (Ortega & Zamudio, 2021).

Cruz (2021). Tesis Licenciatura denominado ***“Clima laboral y compromiso organizacional de los trabajadores de una empresa retail, ciudad de Lima 2021”***,

El objetivo de esta presente investigación es determinar la relación existente entre el clima laboral y el compromiso organizacional en los miembros que laboran en la empresa retail.

La metodología la cual aplicaron fue de tipo observacional, con un enfoque cuantitativo y de nivel básico, observacional. Respecto al diseño de estudio fue transversal y ex-post-facto; asimismo se abordó bajo un plano descriptivo correlacional.

Se obtuvo una muestra de 151 colaboradores de 250 que laboran en la empresa retail. La técnica utilizada para la recolección de información fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario de autoevaluación de Sonia Palma para el clima laboral, y para la variable del compromiso organizacional, Meyer y Allen.

Los resultados que se llegaron a obtener mediante la aplicación de los instrumentos, confirman la hipótesis planteada, determinando que si existe un vínculo entre el compromiso organizacional y el clima laboral en la empresa retail.

Se halló que en la empresa Retail mantiene un nivel de compromiso de 67.3%, cercano al promedio, complementándose con el clima laboral moderado teniendo un 54.7%.

En este caso se demuestra que es importante desarrollar un clima laboral adecuado si se requiere tener comprometidos a los colaboradores y que cumplan con los objetivos planteados por la organización (Cruz, 2021).

2.1.3. Antecedentes Locales

Pérez (2016). Tesis Licenciatura denominada ***“El clima organizacional y su influencia en el compromiso organizacional: Caso Sipan distribuciones S.A.C – Chiclayo 2015”***, el percibir en los colaboradores un buen clima organizacional es de mucha importancia en las empresas, y se ha podido comprobar el vínculo que existe entre el clima organizacional y el factor que ayuda al desarrollo y generación en las empresas, como es el compromiso organizacional.

Partiendo de lo antes mencionado es como se realiza ésta investigación en la empresa Sipan Distribuciones S.A.C, teniendo como finalidad establecer la influencia que

genera el clima organizacional en el compromiso organizacional de los colaboradores que pertenecen a la empresa en estudio.

Dicha investigación es de tipo observacional, transversal, así mismo es de tipo prospectivo, de nivel explicativo, con enfoque cuantitativo.

Se obtuvo una muestra de 110 colaboradores de la empresa, a los cuales se les aplicó un cuestionario como instrumento de recolección de datos, el cual consta de 45 preguntas cerradas, donde 35 interrogantes son para determinar el clima organizacional, basándose en las 8 dimensiones de clima organizacional propuestas por Meyer y Allen y otros autores. Así mismo, las 10 preguntas sobre el compromiso organizacional, teniendo en cuenta las dimensiones propuestas por Meyer y Allen, bajo la escala de Likert y así poder medir las variables en investigación.

Posteriormente, se utilizó la prueba Alfa Cronbach para validar la fiabilidad del instrumento y se obtuvo una apreciación alta.

En el resultado que se obtuvo, se identifica que entre el clima organizacional y el clima laboral existe una correlación positiva muy importante. Por otro lado, se evidenció la existencia que el clima organizacional si influye en el compromiso organizacional (Pérez E. , 2016).

Martinez (2018). Tesis Licenciatura denominado ***“Diagnóstico del compromiso organizacional de los distribuidores independientes de la empresa Omnilife en la ciudad de Chiclayo, 2016”***, éste trabajo de investigación pretende diagnosticar el compromiso organizacional de los distribuidores independientes en la empresa Omnilife. El diseño el cual se aplicó con la finalidad de poder cumplir con los objetivos planteados en el estudio, fue un diseño no experimental, con un nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo, tipo básica. Asimismo, es una investigación de tipo transversal, prospectiva.

La muestra estuvo constituida por 248 distribuidores independientes que laboran en la empresa Omnilife, a los cuales se les aplicó el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1997), bajo la técnica de escala de Likert, y está

conformada por 18 ítems, con el objetivo de poder abordar la variable en estudio de acuerdo con las dimensiones mencionadas en los objetivos.

Con los resultados que se llegaron a obtener, se pudo concluir la existencia del compromiso afectivo en los distribuidores de la empresa, determinando que se encuentra en un nivel medio 4.80, por otro lado, el compromiso continuo y normativo se mantiene de igual manera en el mismo nivel con 4.52 y 4.31 respectivamente.

Se podría decir que el compromiso organizacional que poseen los que laboran en la empresa, se encuentra en un nivel significativo ya que se interpreta de manera positiva para la organización, debido al sentido de pertinencia, identificación, obligación y vínculo que se genera entre el colaborador y la organización, así como el costo que percibe si abandona su centro de labores (Martinez, 2018).

Mori (2018). Tesis Licenciatura denominado ***“Compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa Retail – Ciudad de Chiclayo 2016”***, éste estudio se enfocó en analizar el compromiso organizacional que existe entre los colaboradores de la empresa Retail Saga Falabella S.A., el tipo de investigación el cual se utilizó para el desarrollo de este estudio fue no experimental transversal, de nivel descriptivo, con un diseño cuantitativo.

La herramienta empleada para la recolección de información fue el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen, el cual fue aplicado a 50 de 230 colaboradores que laboran en la empresa.

Entre los resultados más importante se pudo evidenciar que tan solo el 23% de colaboradores no se sienten de acuerdo con el compromiso afectivo dentro de la empresa, determinando que aún falta apego emocional, involucramiento e identificación por parte de cada uno de los miembros que laboran en la organización.

Por otro lado, en cuanto al compromiso de continuidad, se pudo detectar que el 32% de los colaboradores se sienten indecisos, concluyendo que no tienen cierta relación con la empresa, por lo que se puede suponer que no se han esforzado en generar mayor tiempo, esfuerzo, dinero, así mismo no se podría saber si esto implicaría perder todo.

Finalmente, el compromiso normativo en los colaboradores, se halló que un 36% se siente indeciso y en desacuerdo, llegando a determinar que aún no hay un sentimiento de obligación moral, ni lealtad de permanecer en la empresa en donde desempeña sus labores.

En general el compromiso organizacional en la empresa Retail de Saga Falabella, se encuentra en un nivel medio. Así mismo los análisis estadísticos, indicaron que, de las tres dimensiones, el que más se destaca dentro de la empresa, es el compromiso afectivo, reflejando un vínculo significativo y favorable para la empresa, ya que genera una identificación e involucramiento en su personal (Mori, 2018).

Guerrero (2019). Tesis Licenciatura denominado ***“Compromiso organizacional basado en el modelo de Meyer y Allen en los colaboradores de un Banco Chiclayano, 2018”***, la problemática surge debido a la fusión de dos entidades financieras, generando cambios organizacionales, así como que entre los colaboradores surja desmotivación y confusión en su identificación con la organización de un Banco en Chiclayo, afectando de tal manera su rendimiento y desempeño laboral. A raíz de lo mencionado anteriormente, es como se plantea desarrollar una propuesta que tiene como objetivo poder mejorar del compromiso organizacional en un Banco Chiclayano.

El enfoque que se aplicó a esta investigación es cuantitativo de alcance descriptivo, con un diseño transversal y observacional.

Para este estudio la muestra estuvo compuesta por el total de la población, ya que es absolutamente medible en su totalidad. Es así como se contó con 35 colaboradores del Banco, a los cuales se les aplicó una encuesta basada en la escala de Likert, y una entrevista en la cual los resultados se enfocaron en las tres dimensiones planteadas en el Modelo Meyer y Allen (De continuidad, normativo y afectivo), donde se analizará el nivel de estado en que se encuentra la variable es estudio en relación con la población hallada.

Los resultados adquiridos mediante la herramienta aplicada, se pudo determinar que en cuanto al compromiso en general, es decir, compromiso de continuidad, normativo

y afectivo en los colaboradores, se encuentra en un nivel medio, desarrollando la posibilidad de indagar a profundidad los motivos por los cuales no se ha alcanzado una mayor valoración por parte de los que laboran en el Banco, e implique una mejora constante.

Por otro lado, respecto a los indicadores demográficos, se hallaron ligeras puntuaciones mayores en el compromiso de continuidad y normativo en los colaboradores más jóvenes. Así mismo en el compromiso de continuidad, en cuanto al tiempo de permanencia en la empresa, mantiene una valoración elevada en los miembros que laboran en la organización, así como en su estado civil se hallaron mayores puntuaciones en los colaboradores casados (Guerrero, 2019).

(Barandiaran, 2021) Tesis Licenciatura denominado ***“Clima laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa telefónica S.A.A. – Sede Chiclayo 2021”***, la finalidad que tuvo esta investigación fue hallar el vínculo que hay entre el clima laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa telefónica.

Para el desarrollo de este estudio, se aplicó un tipo de investigación descriptivo y correlacional, con un diseño no experimental, la muestra estuvo constituida por 20 colaboradores, para la recolección de información se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento se aplicó un cuestionario, bajo la escala de Likert.

El cuestionario para identificar el clima organizacional constó de 21 preguntas teniendo en cuenta las 5 dimensiones de Sonia Palma (Supervisión, autorrealización, involucramiento laboral, condiciones laborales y comunicación). Por otro lado, el cuestionario del compromiso organizacional estuvo compuesta por 17 preguntas teniendo en cuenta las tres dimensiones de Meyer y Allen (Afectivo, normativo y de continuidad).

Los resultados obtenidos en la presente investigación fueron que solo el 50% de los colaboradores perciben un clima laboral regular, mientras que un 45% lo percibe con un nivel malo, mientras que tan solo un 5% indica percibir como un ambiente bueno, en este caso lo que se necesita es poder mejorar y contar con un buen clima laboral,

dado que hoy en día las empresas se enfocan en mejorar ese aspecto por la globalización y exigencias que se presentan día a día

Asimismo, se halló que hay una relación positiva entre ambas variables, ya que en los resultados arrojó que el clima laboral y el compromiso organizacional tienen una relación directa y positiva, de acuerdo con la correlación de Spearman y el resultado de significancia que es menor al parámetro, se llega a concluir que las variables en estudio se vinculan de manera significativa y existe una correlación entre el clima laboral y el compromiso organizacional en la empresa telefónica.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Compromiso Organizacional

Para Chiavenato (2004) el compromiso organizacional es un estudio de las personas y grupos que actúan en las organizaciones, en otras palabras, se podría decir que es la voluntad que tienen las personas para realizar ciertas acciones en la organización y cumplir con los objetivos (Chiavenato, 2004).

Por otro lado Díaz y Rodríguez (2007) manifiesta que el compromiso organizacional va relacionado con la estructura mental por el impacto directo entre sus actitudes, valores y conductas del empleado, que generan vínculos entre los empleados y la organización (Díaz & Rodríguez, 2007).

Amorós (2007) precisó que el compromiso organizacional es la magnitud en la que un colaborador se siente comprometido e identificado con la organización y con las metas que estén establecidas. Por otro lado, indica que, en investigaciones realizadas, se ha determinado que la relación existente entre el compromiso organizacional y el poco interés por parte de los colaboradores, genera ausentismo y rotación, siendo algo perjudicial y por ende algo negativo que se tiene que mejorar, estableciendo estrategias para que haya una mayor satisfacción por parte del colaborador (Amorós, 2007).

Bordas (2016) indicó que esta dimensión está directamente relacionada con el estado psicológico entre colaborador-jefe. No obstante, cabe resaltar que mientras mayor sea

el nivel de compromiso, la probabilidad de que el colaborador decida retirarse de la empresa será mucho menor (Bordas, 2016).

Robbins (2004) define el compromiso organizacional como el grado en el que se puede identificar un empleado tanto con la organización como con los objetivos, orientado en cuanto a su lealtad y participación en ella (Robbins S. P., 2004).

De acuerdo con Mathieu y Zajac (1990) citado por Dacal (2006) indica que el compromiso organizacional mantiene una significativa relación con:

- Motivación interna (positiva)
- Implicación en el puesto de trabajo (positiva)
- Estrés (Negativa)
- Satisfacción laboral global (positiva)
- Satisfacción con el propio trabajo (positiva)
- Satisfacción con la promoción (positiva)
- Satisfacción el sistema de producción (positiva)

No obstante, estos autores indican que, como consecuencia de una falta de compromiso, afecta especialmente a la intención de buscar otro trabajo y al absentismo (Dacal, 2006).

Meyer y Allen (1991) indican que el compromiso organizacional se refiere a la “identificación afectiva, conductual y normativa de la persona con su organización”. Es decir, el interés por parte de los colaboradores en el cargo donde estén, afecta a tal magnitud en que se sienten identificados con su cargo; participando en el con energía y entusiasmo, así como también considerara su desempeño como algo importante para su autovaloración (Oltra, 2006).

A continuación, en los siguientes párrafos, se muestran los principales modelos para determinar el compromiso organizacional.

Modelo de Aarón Cohen

Cohen (2007) desarrolló el modelo de dos dimensiones, de acuerdo con su teoría, el modelo se compone por las dimensiones de apego instrumental y psicológico, y esto

parte teniendo en cuenta desde el momento en que llegan los colaboradores a la organización con ciertas actitudes, y se establece una temporalidad, es decir antes y después de haber ingresado a la organización (Cohen, 2007).

La primera dimensión consiste en el intercambio individuo-organización, y esto se conceptualiza a raíz de la dimensión de continuidad de Meyer y Allen (1991). No obstante, el giro que se le ha dado a estas dos dimensiones, consiste en posicionarlo como el resultado que se obtendrá de los beneficios de permanecer laborando en la organización, es así como el apego instrumental se compone de propensión y del compromiso instrumental.

Para Cohen (2007) la propensión instrumental consiste en el apego que se obtiene de la percepción que puede tener un individuo acerca de la calidad del intercambio tangible, es decir entre sus contribuciones a la organización y las recompensas que recibe.

La segunda dimensión se enfoca básicamente al aspecto psicológico, y está compuesto por la propensión normativa y el compromiso afectivo. La propensión normativa surge generalmente antes de haber ingresado a la organización, mientras que el compromiso afectivo surge del apego psicológico que llega a sentir el individuo hacia la organización, reflejándose en el grado en el que se internaliza las características de la organización y se llega a identificar con la misma (Cohen, 2007).

Modelo de Meyer y Allen

Los autores Meyer y Allen (1991) Definen el compromiso organizacional como el estado psicológico el cual vincula al colaborador con la empresa, teniendo en cuenta la manera en que puede influir en su permanencia en la organización. Es así como plantean un modelo tridimensional respecto a ello, y este se divide en tres:

Compromiso afectivo: Para este primer elemento los autores lo describen como la relación emocional que llega a tener el colaborador con la organización, y esto se adquiere como consecuencia de identificarse e involucrarse en donde laboran. Es en esta dimensión donde precisamente se ve reflejado el deseo personal de querer seguir

permaneciendo dentro de la organización; e implica ciertos aspectos como su identificación, implicación y lealtad con esta (Meyer & Allen, 1991).

Lo que se requiere es satisfacer las expectativas y necesidades psicológicas del colaborador, con la finalidad de que disfruten y puedan sentirse orgullosos de pertenecer a la organización. (Meyer & Allen, 1991)

Según Urzúa, Ornelas y Adame (2007) el compromiso afectivo resulta ser algo desafiante para los que laboran dentro de la organización, debido a la claridad que deben poseer sobre sus funciones y objetivos que se requiere lograr dentro de ella. Cabe señalar que respecto al estado emocional de los colaboradores también implica la manera en que se relacionan e identifican con sus superiores, así como también la manera en que se involucren con sus compañeros, se genere participación dentro de la organización y haya un mejoramiento continuo para el cumplimiento de sus respectivas funciones (Urzúa, Ornelas, & Adame, 2007).

Para Álvarez, citado por Maldonado (2018) ésta dimensión hace que los colaboradores quieran pertenecer en la organización y estos tiendan a empatizar con los problemas que se puedan presentar y generar posibles soluciones. Teniendo en cuenta lo antes mencionado, mantener este tipo de compromiso en los colaboradores es lo que muchas empresas necesitan lograr generar (Maldonado, 2018).

Compromiso de continuidad: Ésta dimensión está orientada a la permanencia del colaborador dentro de la empresa y lo que llegaría a perder si lo dejaría, y esto se logra como consecuencia de una inversión de tiempo y esfuerzo por parte de los que laboran en la organización (Meyer & Allen, 1991).

Mohammand (2010) indicó que el compromiso de continuidad se puede entender como la manera en que un trabajador se cuestiona respecto al costo que sería retirarse de su centro de labores, debido al esfuerzo y dedicación que ha invertido en sus funciones, así mismo un apego emocional por la empresa, haciendo que esto influya en su permanencia por un prolongado tiempo dentro de la organización (Mohammand, 2010).

Para Becker, citado por Arrieta (2007) manifiesta que es la disposición y necesidad que llega a sentir el colaborador de seguir perteneciendo a la empresa por diversos factores, como las pérdidas o costos que son asociados con el despido voluntario. No obstante, dichos costos respectan a temas financieros, como es el salario, bonificaciones y prestaciones. Así mismo también pueden ser no financieros, y abarca aspectos de molestia que surgen como consecuencia de cambios de puesto, disminución en su relación laboral, antigüedad dentro de la organización y status.

En tal sentido se destaca que el vínculo que se llega a generar entre el colaborador y la organización ya no es algo emocional, sino un vínculo de carácter material, debido que el nivel de compromiso que se genera disminuye drásticamente y solo se basa en el coste que el colaborador supone al abandonar su centro laboral.

En efecto se podría decir que, debido al tiempo, dinero y esfuerzo realizado por el colaborador dentro de la empresa, generará un apego emocional hacia ella, del mismo modo generará cierto temor a abandonar su centro laboral ya que implicaría perderlo todo, debido a las pocas oportunidades laborales que llega a percibir fuera de la empresa. Asimismo, si los colaboradores llegan a tener un alto nivel de compromiso de continuidad, su permanencia será debido a la necesidad de contar con un trabajo, mas no porque voluntariamente deseen continuar en ella, influyendo de manera significativa en cuanto a su conducta y desempeño dentro de la organización (Arrieta, 2017).

Dincer y Yuksel (2020) conceptualizan el compromiso afectivo como “El compromiso sincero de los colaboradores con la empresa”. En otras palabras, se podría decir que el colaborador al considerar a la organización como parte de su familia, generará lealtad por parte de ellos. No obstante, éste el resultado que se obtiene por los valores tanto organizacionales e individuales, que generan satisfacción y felicidad en los colaboradores por el simple hecho de formar parte de la empresa (Dincer & Yuksel, 2020).

Por su parte Urzúa, Ornelas y Adame (2007) indicaron que de acuerdo con Meyer y Allen 1991, el compromiso de continuidad se relaciona con el reconocimiento económico, que se han obtenido a raíz de sus años laborando dentro de la

organización, experiencia adquirida, haciendo que se cuestione y analice los posibles riesgos de perder todo, más aún en tiempos de incertidumbre laboral. Dicho esto, se podría decir que los colaboradores generan el sentimiento de continuar en la organización, debido a los beneficios que adquiere, y en especial porque al laborar en ella sienten satisfacción (Urzúa, Ornelas, & Adame, 2007).

Compromiso normativo: Es el deber moral que el colaborador llega a sentir hacia la organización como manera de agradecimiento y de reciprocidad, por el trato y beneficios que ha adquirido en su centro de labores. Asimismo, es el vínculo de poder cumplir normas que el colaborador llega a manifestar al seguir formando parte de la empresa, ya que mantiene una percepción de lo correcto (Meyer & Allen, 1991).

Fernandez (2018) manifiesta que el compromiso normativo se refiere a la relación estrecha entre los colaboradores con la organización, mediante el sentimiento del deber y obligación que se genera. Esto se debe a que en algún momento la organización le ha dado oportunidades o beneficios y hace que se sientan en deuda con ella. No obstante, se destaca la importancia que el colaborador posea un alto nivel de compromiso ya que llegan a desarrollar un gran sentimiento de seguir perteneciendo a la empresa, así mismo generan un comportamiento correcto y apropiado donde laboran, y tendrán mayor intención de cumplir las metas establecidas por la organización, ya que existe una obligación de lealtad, siendo lo opuesto al compromiso al afectivo, que viene a ser es el sentimiento y deseo de ser leal (Fernandez, 2018).

Böhrt y Larrea (2017) precisaron que, al haber un alto nivel de compromiso normativo, habrá mayor interés y disposición por hacer cosas favorables en beneficio de la organización, así como un mayor deseo de retribuir y hacer sacrificios por la empresa que ha sido acogido, aunque esto implique un coste personal. Asimismo, un aspecto importante de esta tercera dimensión es que está relacionado con el tema llamado “conductas de ciudadanía organizacional” y se puede interpretar de diversos tipos de conducta pro-social, aquellas que, al ser voluntarias, no tiene relación alguna con el sistema formal de responsabilidades, compensaciones y beneficios que adquieren en su centro de labores (Böhrt & Larrea, 2017).

Para Betanzos y Paz (2011) esta dimensión es experimentado como el deber que siente el colaborador al cumplir con las reglas y políticas establecidas por la organización, de acuerdo a las funciones que realicen. Es por ello que este compromiso implica la convicción y voluntad propia que debe poseer cada colaborador de la organización sin que se implique la obligación.

Cabe señalar que, sino llegan a cumplir con las políticas y labores establecidas por la empresa, el colaborador sería acreedor de una sanción externa que lo perjudicaría de manera directa. Por otro lado, también podría recibir sanciones internas, como serían los juicios de valor sobre su comportamiento dentro de la empresa donde labora (Betanzos & Paz, 2011).

2.2.2. Clima Laboral

Chiavenato (2011) define el clima organizacional como el ambiente interno entre los miembros que componen la organización, y esto se llega a relacionar íntimamente con el grado en que sus colaboradores se sienten motivados. Así mismo, el clima laboral se vuelve favorable cuando llega a satisfacer las necesidades personales de cada uno de los integrantes que conforman a la empresa, elevando de tal manera su moral. No obstante, al ser algo desfavorable frustra esas necesidades (Chiavenato, 2011).

Para Álvarez (1995) es el ambiente de trabajo que resulta de la expresión y manifestación de diversos factores, que pueden ser de carácter interpersonal, físico y organizacional. Esto favorece e influye notoriamente en ciertos aspectos como:

1. Satisfacción y comportamiento las personas
2. Excelente creatividad y productividad
3. Formación integral
4. La calidad y el buen servicio tanto a nivel individual como grupal
5. Las buenas relaciones interpersonales e
6. Integración de personas y áreas, con la finalidad de poder alcanzar la misión y objetivos de la organización.

(Álvarez, 1995)

Brunet (1987) conceptualiza el clima organizacional como la percepción que se tiene del ambiente organizacional y esto se determina por los valores, actitudes u opiniones personales de los colaboradores. Asimismo, las variables resultantes como la satisfacción y productividad, están influenciadas por las variables del medio y personales, por otro lado, esto también agrupa aspectos como es el liderazgo, sus conflictos, sistemas de recompensas, castigos, el control, supervisión, y particularidad del medio físico de la organización (Brunet, 1987).

Por su parte García (2007) considera el clima organizacional como el resultado de un conjunto de percepciones globales que tienen las personas acerca de su medio interno donde laboran. Asimismo, también viene hacer un efecto de la interacción de los individuos por motivos internos, así como incentivos adquiridos por la organización y expectativas que hacen que se fomente dicho vínculo. No obstante, tiene que ver mucho con la percepción que tengan dichas personas, e implica valores, actitudes, sentimientos y normas que conciernen directamente a la organización en la cual forman parte.

Esto a su vez genera una característica propia de la empresa, ya que tendrá una descripción y diferenciador que lo destacará de los demás. (García G. , 2007)

Según Likert y Gibson, citado por García (2009) indican que es un término el cual es utilizado para poder describir la manera en que las organizaciones mantienen su estructura psicológica. Por otro lado, manifiestan que el clima viene hacer la sensación, personalidad o carácter que hay en el ambiente de la organización donde laboran sus colaboradores, así mismo esto también es una cualidad en donde experimentan el medio ambiente interno de manera relativamente duradera, influyendo en su comportamiento (García M. , 2009).

El clima organizacional para Halpin y Croft, citado por Pérez, Maldonado, y Bustamante (2006), es la opinión que forman los miembros que son parte de la organización. Asimismo, indican que como elemento importante del clima es el “espirit”, el cual tiene como significado, la percepción que llega a tener el colaborador acerca de sus necesidades sociales, si sienten satisfacción y gozan de un sentimiento de labor cumplida (Pérez, Maldonado, & Bustamante, 2006).

Litwin y Stringer (1968) lo conceptualizan como un conjunto de propiedades que miden el ambiente de trabajo, pueden ser percibidas directa o indirectamente por los miembros que trabajan en la organización, e influye en su motivación y comportamiento (Litwin & Stringer, 1968).

En los siguientes párrafos, se mostrarán los principales modelos y cuestionarios para diagnosticar el clima laboral.

Modelo de Fernando Toro

Para el desarrollo de éste modelo, Toro (1992) tomó como base la conceptualización de clima organizacional, que es la manera en que los miembros de la organización forman una apreciación o percepción acerca de su realidad dentro de la organización donde laboran. Dicho modelo se sustenta en la manera en cada individuo se comporta y reacciona, de acuerdo a las condiciones en que se encuentra laborando, y esto abarca la imagen y concepto que tienen de ella e implica la manera en que son influenciadas por el actuar de otras personas, como pueden ser sus superiores, colaboradores y compañeros (Toro, 1992).

Su encuesta desarrolla como instrumento para poder diagnosticar el clima organizacional ECO, fue diseñada y validada en Colombia, logrando satisfacer las exigencias requeridas por los criterios psicométricos, y poder realizar la medición correcta de los factores psicológicos y psicosociales. Inicialmente se plantearon 63 ítems para el desarrollo del cuestionario, finalmente se realizó una nueva versión, la cual quedó con 49 ítems de manera definitiva (García M. , 2009).

Este instrumento mide siete factores de clima independientes, dichos factores son las relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertinencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad y coherencia en la dirección, y un octavo factor que está conformado por el agrupamiento de parejas de ítems, alrededor de tres categorías de valores colectivos, las cuales son cooperación, responsabilidad y respeto (Toro, 1992).

Modelo de medición de Jhon Sudarsky – Test de Clima Organizacional (TECLA)

Sudarsky (1977) Planteó un modelo que permite determinar el clima organizacional llamado TECLA, y está fundamentada de acuerdo con la teoría de McClelland y Atikson, en la cual se pueden hallar las necesidades de afiliación, poder y logro. Asimismo, también se basó en las variables definidas por Litwin y Stringer, consideradas dimensiones del clima organizacional, las cuales son conformidad, responsabilidad, normas, recompensas, claridad institucional, espíritu de grupo, seguridad y salario (García M. , 2009).

Teniendo en cuenta las definiciones planteadas por Litwin y Stringer, el autor le adicionó factores de seguridad y salario. Es así como Sudarsky plantea las dimensiones de conformidad, responsabilidad, normas de excelencia, recompensa, claridad organizacional, calor, apoyo, seguridad y salario (Sudarsky, 1977).

Su instrumento desarrollado para medir el clima organizacional, es el cuestionario y consta de 90 preguntas de verdadero o falso, e incluye preguntas de control. (Sudarsky, 1977).

Modelo de Octavio García

García (1987) desarrolló un diseño el cual denominó “Modelo para el diagnóstico del clima organizacional”, y se centra en la manera en que los miembros de la organización sienten y piensan respecto al reconocimiento que tienen acerca de la empresa, así como sus objetivos, la manera en que percibe el ambiente laboral donde se desempeña, y el nivel que prevé alcanzar su desarrollo personal al formar parte de la empresa.

Su instrumento consta de 17 preguntas y permite al encuestado poder expresar sus sentimientos, dichas preguntas conllevan a poder establecer un perfil y plantear soluciones de mejora para el ambiente laboral. (García O. , 1987).

Esto ayuda a poder tener respuestas específicas a problemas, tales como: fijar metas para realizar correcciones de mejora respecto a situaciones negativas que afecten el clima. No obstante, poder establecer correcciones al ambiente vista como un todo,

ayudará a tener un sustento el cual se pueda comparar las modificaciones del clima organizacional en el tiempo (García M. , 2009).

Modelo de Hernán Álvarez Londoño – “Hacia un Clima Organizacional plenamente gratificante”

Este modelo desarrollado por Álvarez (1995), consta de un cuestionario que contiene 24 factores que inciden en el clima organizacional, lo cual permite al encuestado poder dar su opinión respecto a ello, en un promedio de uno a diez, donde uno es la más baja calificación y diez la más alta, indicando un clima laboral altamente satisfecho (Álvarez, 1995).

Los factores determinantes planteados por Álvarez para mantener un adecuado clima laboral, es la claridad organizacional, estructura organizacional, participación, instalaciones, comportamiento sistémico, relación simbiótica, liderazgo, consenso, trabajo gratificante, desarrollo personal, elementos de trabajo, relaciones interpersonales, buen servicio, solución de conflictos, expresión informal positiva, estabilidad laboral, valoración, salario, agilidad, evaluación del desempeño, retroalimentación, selección de personal, inducción e imagen de la organización (García M. , 2009).

Cuestionario de Rensis Likert – Perfil Organizacional

Este modelo realizado por Likert (1932) determina que la percepción que llegan a tener los miembros de la organización respecto a la organización donde laboran, influye directamente en su comportamiento (Likert, 1932).

Por otro lado, el instrumento de medición utilizado por Likert, está diseñado para determinar la naturaleza del sistema, esto es el resultado de vincular dos instrumentos complementarios, el primero permitirá a la organización poder identificar a que sistema de gestión es al que pertenece, teniendo en cuenta sus características y actuación de la organización; y el segundo instrumento ayuda a poder visibilizar las diferencias existentes entre los sistemas de gestión, con la finalidad de poder la naturaleza del mismo (García M. , 2009).

Los sistemas de gestión establecidos por Likert están divididos en cuatro grupos: I autoritarismo explotador, II autoritarismo paternalista, III consultivo y el sistema, y IV participación en grupo (Likert, 1932).

Cuestionario de Litwin y Stringer

Litwin y Stringer (1968) definen el clima organizacional como la descripción subjetiva de la naturaleza o cualidad del ambiente físico donde laboran los miembros de la empresa. Lo que se genere dentro de ella puede ser percibido y experimentado por los colaboradores, así mismo sea reportada mediante un cuestionario adecuado (Litwin & Stringer, 1968).

El instrumento realizado por Litwin y Stringer (1968) permite conocer aspectos relacionados al ambiente laboral que se maneja dentro de la organización.

Méndez, citado por García (2009) indica que para el desarrollo de su cuestionario, Litwin y Stringer se basaron en la teoría de motivación de McClelland de carácter experimental, con la finalidad de poder establecer percepciones y comportamientos del individuo en su centro de trabajo (García M. , 2009).

Dicho instrumento de medición determinado por Litwin y Stringer, viene con una escala de rangos que va desde completamente de acuerdo hasta completamente en desacuerdo, consta de 50 ítems, la cual actualmente consta de 23 ítems y están apoyados de nueve dimensiones del concepto, los cuales son: Estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calidez, apoyo, normas, conflicto e identidad.

Para Dessler, citado por García (2009), Litwin y Stringer han analizado al clima como una variable interpuesta entre diversos estilos de liderazgo, satisfacción y motivaciones de los colaboradores de la organización. No obstante, para este estudio se crearon tres empresas para simular una competencia en un mercado real, y descubrir la íntima relación entre liderazgo y clima que plantean los autores. Litwin y Stringer hallaron el poder crear tres climas distintos, cada uno con consecuencias específicas para la motivación, rendimiento y satisfacción con el empleo que se esté llevando a cargo (García M. , 2009).

Las organizaciones que se crearon fueron: Britis Radar, enfocada en la administración orientada a la estructura, posición, funciones asignadas, autoridad de la posición, sanciones por apartarse de las reglas y comunicaciones verticales formales; mientras que la organización Balance Radar, creó una administración formal, participación en la toma de decisiones, cooperación, trabajo en equipo y relaciones amistosas (García M. , 2009).

En esta organización se llegó a crear un ambiente de estímulo y se imponían sanciones; por otro lado, la tercera organización Blazer Radar, la administración insistía mucho en la productividad, en la fijación de las metas establecidas, refuerzos para generar una mayor creatividad y premios en forma de aprobación, promoción y aumento del sueldo por un increíble desempeño en sus labores. Así mismo se llegaba a fomentar ayuda mutua en torno a los problemas de sus deberes (García M. , 2009).

De este modelo se puede concluir los siguientes elementos del clima organizacional: El clima se refiere a las características del medio ambiente laboral, las características del clima son percibidas directa e indirectamente por los miembros que laboran dentro de la organización, el clima genera repercusiones directas sobre el comportamiento laboral, y el clima es una variable transversal en la organización (García M. , 2009).

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Compromiso Organizacional

“Es el nivel en el que un colaborador se siente identificado con la empresa en donde desempeña sus labores, así como con los objetivos que están planteados, convirtiéndose en una parte importante para la organización en la que pertenece”. (Robbins & Coulter, 2014)

Compromiso afectivo (Deseo)

“Es un compromiso emocional, el cual implica el vínculo emocional que tiene el colaborador hacia la organización en donde labora, adquirido como consecuencia de la satisfacción y expectativas que llega a sentir en la empresa en donde desempeña sus funciones. Al haber un compromiso afectivo por parte de los colaboradores, generará en ellos un orgullo por pertenecer en la organización”. (Meyer & Allen, 1991)

Compromiso de continuidad (Necesidad)

“Es la manera en que un trabajador se llega a cuestionar sobre el costo que sería al abandonar su centro de labores, debido al esfuerzo y dedicación que ha invertido, así mismo es el apego emocional que llega a sentir por la organización, conllevando a que esto influya en su permanencia por un prolongado tiempo dentro de la empresa”. (Mohammand, 2010)

Compromiso Normativo (Deber)

“Grado en el que un colaborador se siente moralmente obligado a pertenecer a la organización como manera de agradecimiento y reciprocidad, esto se debe al trato y beneficios adquiridos en su centro de labores”. (Meyer & Allen, 1991)

Clima laboral

“Es resultado que se da debido a un conjunto de percepciones que tienen los colaboradores acerca del medio interno en donde realizan sus funciones dentro de la organización. Así mismo tiene que ver con la interacción que se genera entre el personal respecto a temas internos, también implica los valores, actitudes, sentimientos y normas que relacionen directamente a la organización en cual que pertenecen”. (García G. , 2007)

Estructura

“Es el sentir de los miembros de la organización, respecto a las restricciones, controles y procedimientos que estén establecidos. Es importante resaltar la estructura formal”. (García M. , 2009)

Responsabilidad

“Sentimiento que genera el colaborador al ser su propio jefe, genera posibilidad de poder tomar sus propias decisiones sin que sean consultadas con un superior”. (García M. , 2009)

Recompensa

“Sentimiento que se adquiere el colaborador por la retribución dada por parte de la empresa, al realizar un trabajo bien hecho. Se destaca las recompensas como algo positivo”. (García M. , 2009)

Riesgo

“Desafíos y riesgos que se dan en el trabajo y organización. Destaca los riesgos calculados que se puedan tomar”. (García M. , 2009)

Calidez

“Percepción que llegan a tener los colaboradores respecto a la confraternidad general que se da en su ambiente laboral”. (García M. , 2009)

Apoyo

“Es la manera en que es percibida una ayuda mutua por parte de los directivos y miembros de la organización para enfrentar los problemas que se generen en su trabajo”. (García M. , 2009)

Normas

“Es la percepción de las normas y exigencias para el rendimiento de un buen trabajo. Se destaca por orientar a realizar un trabajo de manera exitosa”. (García M. , 2009)

Conflicto

“Sentimiento en que los altos directivos lleguen a tomar atención a las opiniones. Se destaca por resolver los problemas de manera abierta”. (García M. , 2009)

Identidad

“Sentir que se genera en el colaborador al pertenecer a la empresa y sentirse valioso de formar parte de ella y de su grupo de trabajo”. (García M. , 2009)

2.4. BASES HISTÓRICAS

La palabra o vocablo “trabajo” proviene del latín: tripalium-ii, que quería decir “instrumento utilizado para la tortura que cuenta con tres garrotes o palos”. En pocas palabras el concepto hace referencia o asume que la actividad se encuentra íntimamente relacionado con el dolor, sufrimiento, e inclusive con una situación de martirio. En este sentido el trabajo tiene un enfoque negativo, vinculados a la explotación básicamente y con un enfoque de alineación encuadrados en un pensamiento con una clara influencia de la ideología marxista (Bandeira, 2016). El trabajo, en nuestros días, se haya despojado de su posición intrínseca, se encuentra con una mayor fragmentación e inclusive con un alto nivel burocratización, totalmente consistente con la situación comentada. En este sentido, hay una innegable crisis dentro de las motivaciones humanas vinculados a la conceptualización de trabajo. Levy-Leboyer (1994), citado por (Bandeira, 2016), realiza una propuesta que dice que su valor se circunscribe a temas materiales e inclusive económicos, generando una pérdida de legitimidad del trabajo como una actividad íntimamente relacionada a la condición de las personas. La preocupación sobre la visión y conceptualización del trabajo se encuentra justificada en la medida que la mencionada crisis anteriormente mencionada provoca un fuerte impacto directo en el compromiso que los trabajadores tienen hacia la organización. Una relación negativa de la persona hacia su trabajo o hacia la empresa en la que labora repercute en forma negativa en la gestión, así como en sus resultados. En este sentido y en total concordancia con esta situación, un elevado nivel de rotación en el trabajo podría estar relacionado con compromisos a nivel organizacional pobre o sin existencia, toda vez que los equipos no son todos lo estables que se quisieran (Bandeira, 2016). Esto a su vez puede generar un clima laboral no adecuado para el logro de los objetivos de la organización.

En este sentido, el clima laboral u organizacional nace a partir de la idea que considera que las personas viven en entornos que se caracterizan por tener elevada complejidad y alto dinamismo, debido a que las empresas están conformadas por seres humanos, grupos de personas y colectivos que producen una serie de comportamientos y que impactan en su entorno (García-Rubiano et al., 2021).

Dentro de estas circunstancias, una serie de investigadores, han elevado la trascendencia de ejecutar grandes esfuerzos enfocados en asegurar un entorno laboral en el cual la óptima convivencia y buena coexistencia entre los empleados que laboran en una determinada institución, convirtiéndose en un valor agregado a ese entorno de trabajo. A partir de esto se puede inferir que, si los trabajadores de una organización viven bajo un entorno dentro del trabajo separado y lo más alejado de la desconfianza, chismes y murmuraciones, prejuicios, abuso de control, la falta de comunicación y un liderazgo coercitivo; la integración entre ellos se podría incrementar, decantando probablemente en un elevado desempeño, sustentado en una mejora del compromiso no solo a su trabajo, sino también hacia la organización (García-Rubiano et al., 2021). Como se observa las variables estudiadas en la presente tesis, se encuentran histórica y conceptualmente con cierta probabilidad de encontrarse vinculadas, lo que dependerá, por ejemplo, del sector al que pertenece la organización en la que se encuentre realizando el estudio o alguna otra variable vinculada, que podría hacer viable la no existencia de una correlación significativa y directa entre las mismas.

2.5. BASE LEGAL

En el Perú, existe la normatividad que busca generar un clima laboral adecuado dentro de las organizaciones en el ámbito privado, y en consecuencia elevar su nivel de compromiso hacia la misma. A modo de complemento y sustento de lo expuesto en líneas anteriores, para el caso de las organizaciones que se encuentran involucradas dentro del sector o actividad privada, se tiene el decreto legislativo N° 728 conocido también como la ley que busca la productividad y la competitividad en el trabajo. Es considerada un decreto ley de gran relevancia e importancia cuyo propósito principal es promover una serie de competencias de los empleados para fortalecer su desempeño en el trabajo. Esta normatividad fue publicada en el año 1997 y hasta la fecha se encuentra vigente. La mencionada ley tiene como principios fundamentales buscar el fomento de la capacitación, entrenamiento, así como la formación en el trabajo de los empleados con el objetivo de elevar la productividad laboral de dentro de la organización a la que pertenece, lo que definitivamente eleva la probabilidad de

mejorar el clima laboral; de otro lado busca la promoción de la transferencia de los trabajadores de labores con bajos nivel de productividad a otros ámbitos donde puedan desempeñarse mejor de acuerdo no solo a lo que saben hacer, sino a los que les gusta y por último, garantizar condiciones adecuadas de trabajo, tanto tangibles como intangibles, que les permitan mantener sus ingresos y beneficios sociales, todo esto en definitiva le da la posibilidad a las empresas del sector privado a mejorar su nivel de compromiso hacia la empresa en la que laboran (Fernandez, 2018).

De otro lado, existe el decreto ley 25593, ley de negociaciones colectivas que es considerado un mecanismo básico y de gran relevancia que busca el diálogo abierto, profundo a nivel social, mediante el cual los representantes de las empresas que los dirigen y los sindicatos llegue a acordar remuneraciones que sean justas y condiciones laborales que les generen altos niveles motivacionales; todo enfocado en establecer y mantener en el tiempo una excelentes relaciones laborales, lo que definitivamente fomentará la generación de un clima laboral adecuado, que decantará en un mayor compromiso hacia su trabajo y a la organización en la que laboran (Cruz, 2021).

CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1. ANÁLISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS

3.1.1. Análisis descriptivo

Tabla 5. Compromiso Organizacional – Frequency Distribution – Qualitative

<i>Compromiso Organizacional</i>		
	<i>frequency</i>	<i>percent</i>
Bajo	0	0
Medio	64	87.6
Alto	9	12.3
	73	100

Figura 1. Compromiso Organizacional – Histograma

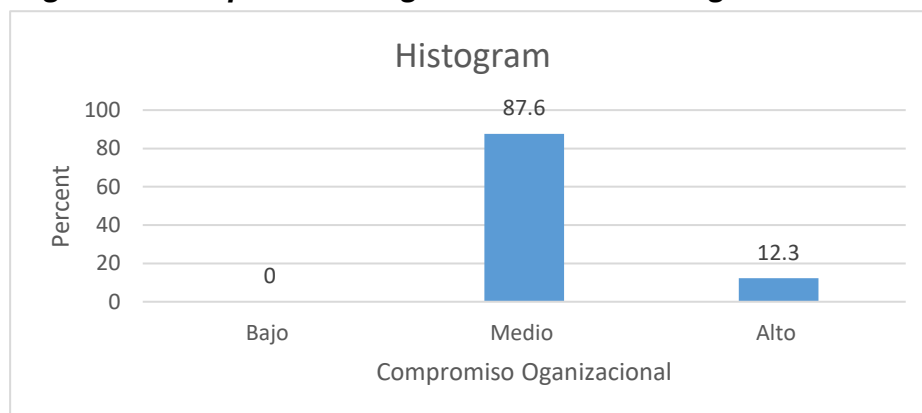
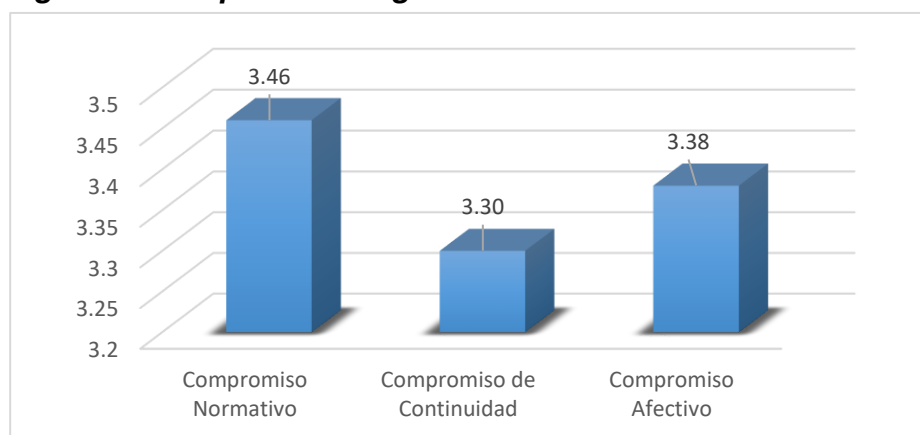


Figura 2. Compromiso Organizacional – Total



Interpretación:

De acuerdo con los resultados obtenidos se puede decir que la variable compromiso organizacional se encuentra en un nivel medio, lo que nos indica que se necesita realizar ciertas modificaciones que hagan que se establezca en un nivel óptimo. Así mismo se observa que, de las 3 dimensiones de la variable de compromiso organizacional, la dimensión continuidad se encuentra en un nivel bajo (3.30), posteriormente las que se encuentran en un nivel medio – alto es la dimensión compromiso afectivo (3.38) y compromiso normativo (3.46).

Teniendo en cuenta la entrevista exploratoria aplicada a las consultoras, se llega a determinar que continúan laborando en la empresa más por un tema de obligación moral. En efecto, también indicaron que hay lealtad por parte de ellas, debido a que sienten que le deben mucho a su empresa, así mismo consideran que sentirían culpabilidad al abandonar su centro de labores por todo lo que les han brindado y el compromiso que sienten con su gente. Esto justifica el nivel en que se encuentra la dimensión compromiso normativo (3.46).

Tabla 6. Compromiso Normativo – Frequency Distribution – Qualitative

<i>Compromiso Normativo</i>		
	<i>frequency</i>	<i>percent</i>
Bajo	0	0
Medio	44	60.3
Alto	29	39.7
	73	100

Figura 3. Compromiso Normativo – Histograma

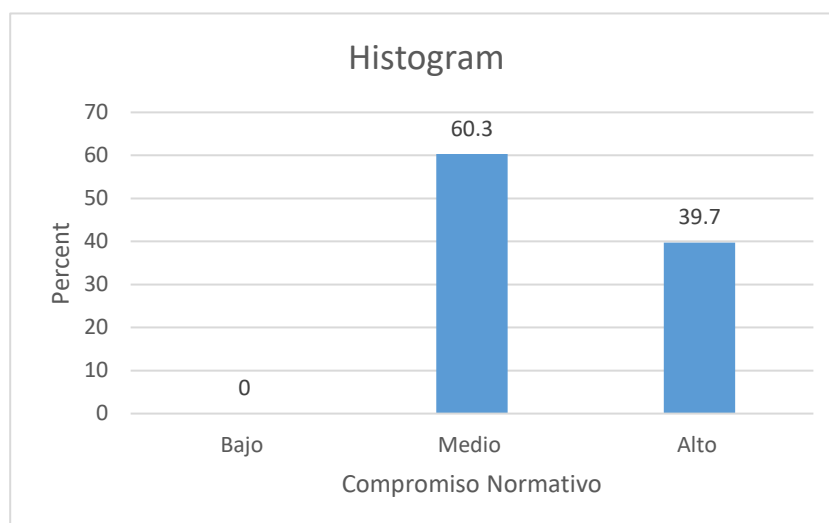
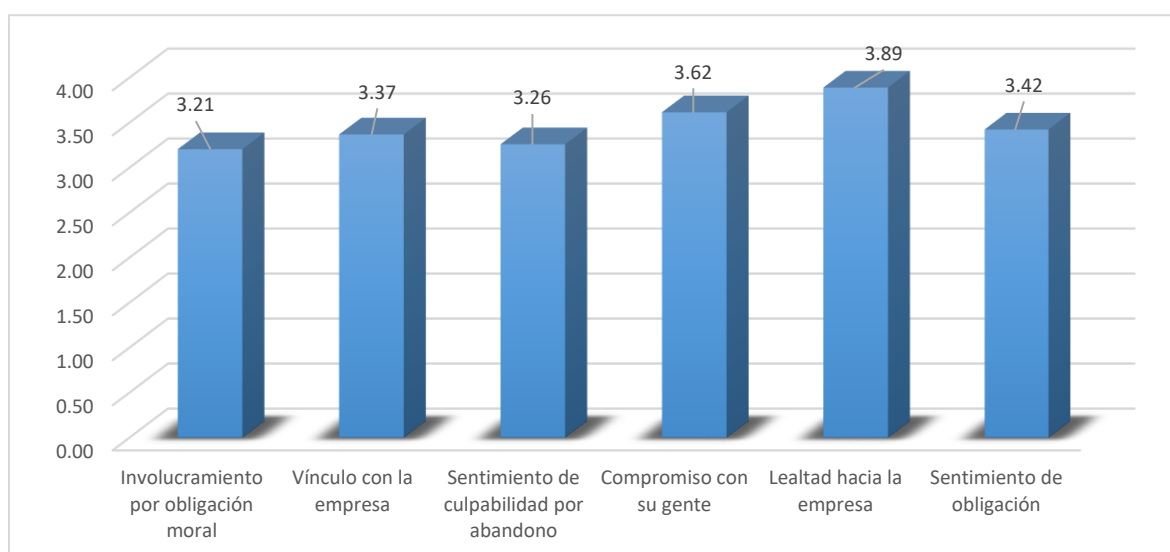


Figura 4. Compromiso Normativo



Interpretación:

Los resultados obtenidos determinan que los indicadores de la dimensión compromiso normativo que se encuentran en un nivel bajo, es el indicador involucramiento por obligación moral (3.21), y sentimiento de culpabilidad (3.26). Mientras que las dimensiones que se encuentran en el nivel más elevado es compromiso con su gente (3.62) y lealtad hacia la empresa (3.89).

Las consultoras comentaron que la lealtad que mantienen hacia la empresa es generada por el compromiso que tienen con las que laboran, no obstante, tienen el sentimiento de

culpabilidad por abandonar su centro de labores por los beneficios que han adquirido desde su ingreso. En efecto, algunas indican que sí tienen un vínculo hacia su empresa y es debido al agradecimiento y reciprocidad, aunque no se encuentra en el nivel que necesitan.

Tabla 7. Compromiso de Continuidad – Frequency Distribution – Qualitative

<i>Compromiso de continuidad</i>		
	<i>frequency</i>	<i>percent</i>
Bajo	5	6.84
Medio	46	63
Alto	22	30.1
	73	100

Figura 5. Compromiso de Continuidad – Histograma

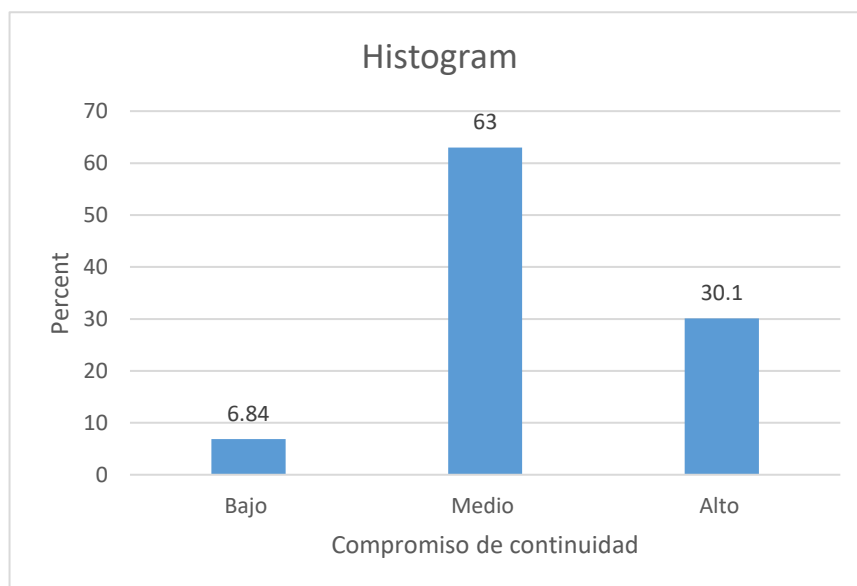
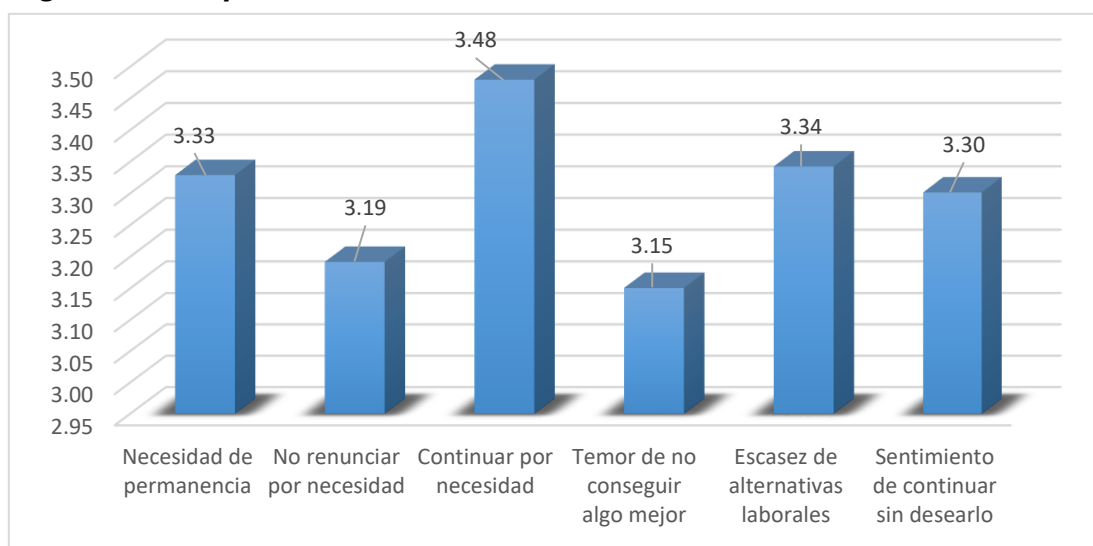


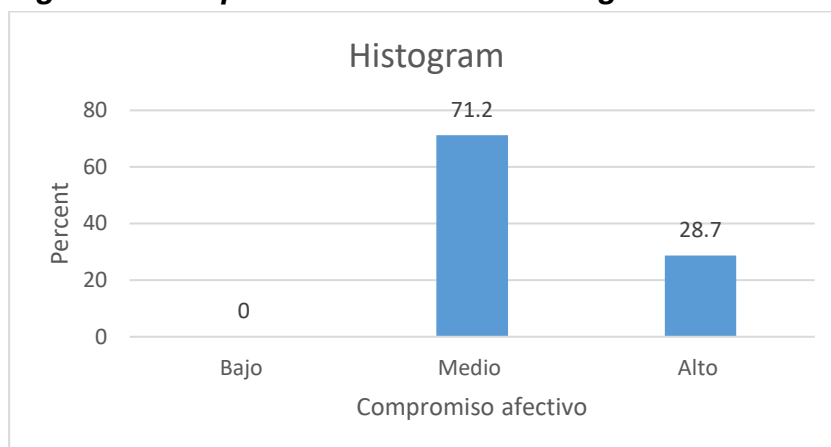
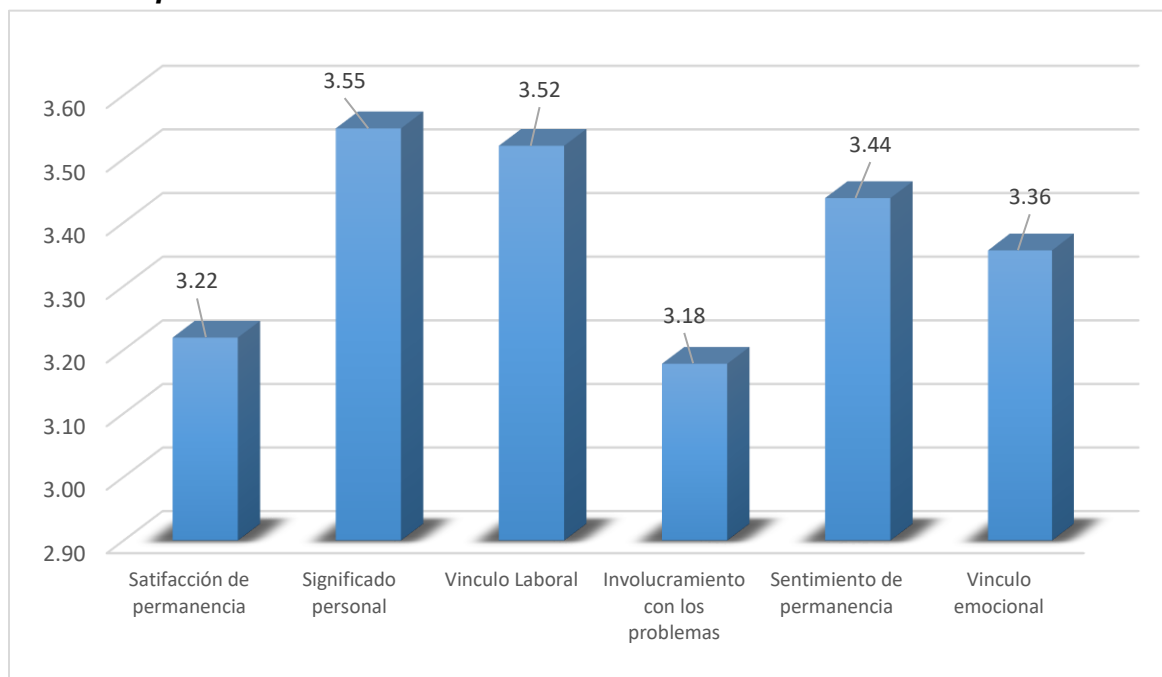
Figura 6. Compromiso de Continuidad**Interpretación:**

De acuerdo con los resultados obtenidos, se puede observar que los indicadores de la dimensión compromiso de continuidad que se encuentran en un nivel bajo, es el indicador respecto al temor de no conseguir algo mejor (3.15) y no renunciar por necesidad (3.19), así mismo los indicadores con un nivel más alto, es continuar por necesidad (3.48) y escasez de alternativas laborales (3.34).

Las consultoras consideran que la situación complicada en la que quedó el país a raíz de la pandemia por la Covid-19, hace que se les dificulte mucho más el poder buscar otras opciones de trabajo, y esto se debe por la escasez de alternativas laborales, viéndose en la obligación de continuar dentro de la empresa por una cuestión de necesidad que por deseo.

Tabla 8. Compromiso Afectivo – Frequency Distribution – Qualitative

<i>Compromiso afectivo</i>		
	<i>frequency</i>	<i>percent</i>
Bajo	0	0
Medio	52	71.2
Alto	21	28.7
	73	100

Figura 7. Compromiso Afectivo – Histograma**Figura 8. Compromiso Afectivo****Interpretación:**

En los resultados obtenidos se observa que los indicadores de la dimensión compromiso afectivo que se encuentran en un nivel bajo, es el indicador involucramiento con los problemas (3.18) y satisfacción de permanencia (3.22). Mientras que las dimensiones que se encuentran en un nivel más alto, es significado personal (3.55) y vínculo laboral (3.52).

En este caso las consultoras indicaron que no se sentirían felices pasando el resto de su vida laborando en la empresa, debido a que aspiran a conseguir otro tipo de trabajo que le generen mayores ganancias, e igual indicaron que no se sienten involucradas con los problemas que surjan dentro de su centro de labores, ya que sienten que es algo que les corresponde a sus superiores. Por otro lado, la empresa tiene un gran significado para ellas, haciendo que se sientan que forman parte de una familia, existiendo un vínculo laboral y emocional.

Tabla 9. Clima Laboral – Frequency Distribution – Qualitative

<i>Clima Laboral</i>		
	<i>frequency</i>	<i>percent</i>
Bajo	0	0
Medio	31	42.5
Alto	42	57.5
	73	100

Figura 9. Clima Laboral – Histograma

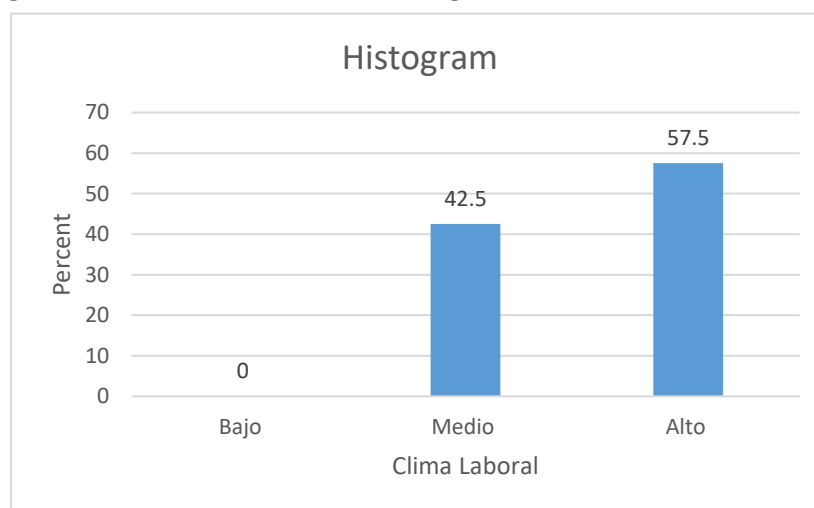
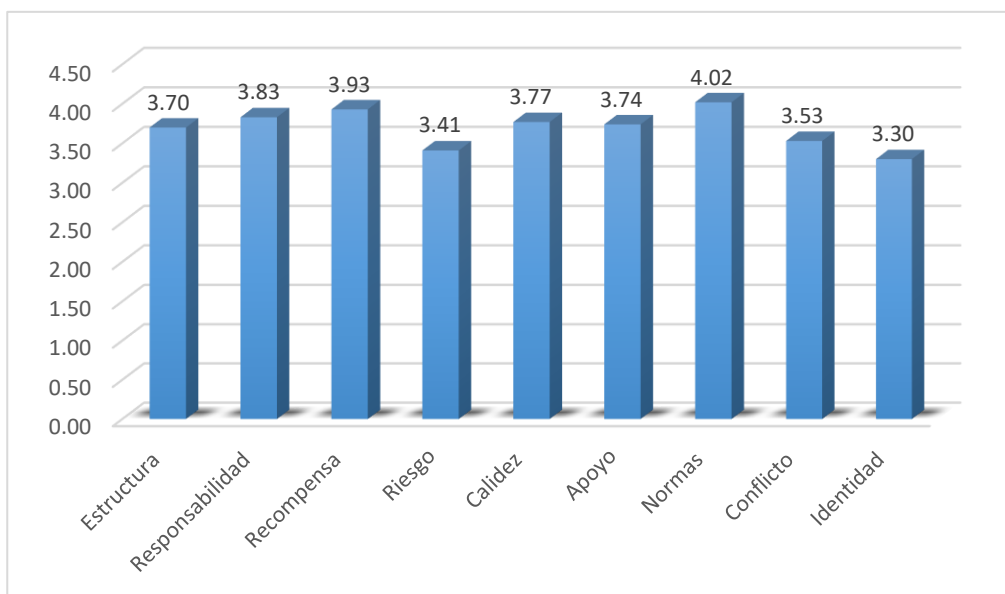


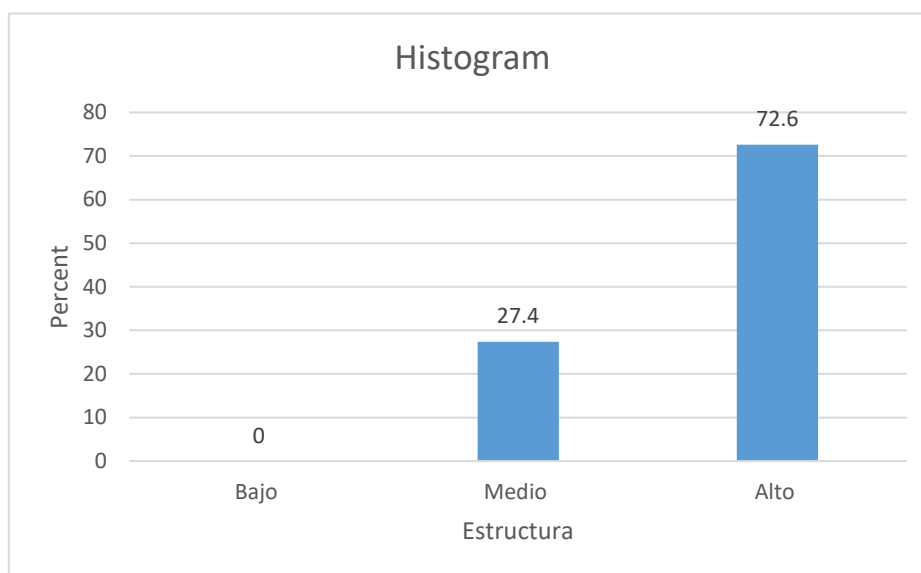
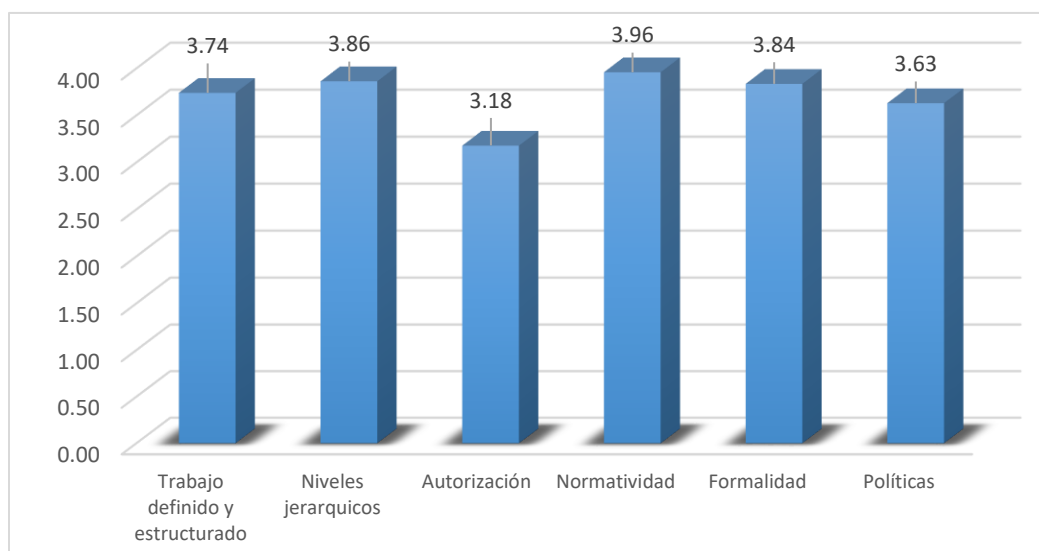
Figura 10. Clima Laboral – Total**Interpretación:**

De acuerdo con los resultados obtenidos se puede observar que la variable clima laboral se encuentra en un nivel medio alto, indicando que se encuentra en un nivel bueno, siendo algo destacable por la importancia que se tiene dentro de una empresa para que las consultoras puedan desempeñarse de manera eficiente. No obstante, se identificaron que de las 9 dimensiones de la variable clima laboral que se encuentran en un nivel bajo, es la dimensión identidad (3.30) y riesgo (3.41), mientras que las que las dimensiones que se encuentran en un nivel alto es recompensa (3.93) y normas (4.02).

Con respecto a la dimensión relacionada con el nivel de identidad y riesgo, las consultoras indicaron que no se encuentran identificadas con la empresa en donde laboran ya que no satisface todos sus objetivos personales. Así mismo, algunas comentaron que lo que realizan no es su vocación y no suelen asumir grandes riesgos para lograr las metas establecidas por la empresa.

Tabla 10. Estructura – Frequency Distribution – Qualitative

<i>Estructura</i>	<i>frequency</i>	<i>percent</i>
Bajo	0	0
Medio	20	27.4
Alto	53	72.6
	73	100

Figura 11. Estructura – Histograma**Figura 12. Estructura**

Interpretación:

De acuerdo con los resultados obtenidos, el indicador de la dimensión estructura que se encuentran en un nivel bajo es autorización (3.18) y el más elevado es la dimensión normatividad (3.96).

De acuerdo con lo indicado por las consultoras, ellas ocasionalmente no necesitan un permiso para poder realizar algo dentro de la empresa, sin embargo, si llegan a comunicar lo que realizaran y ante alguna duda suelen consultar a su líder, debido a que sus superiores si muestran interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se realicen.

Tabla 11. Responsabilidad – Frequency Distribution – Qualitative

<i>Responsabilidad</i>	<i>frequency</i>	<i>percent</i>
Bajo	0	0
Medio	16	21.9
Alto	57	78.0
	73	100

Figura 13. Responsabilidad – Histograma

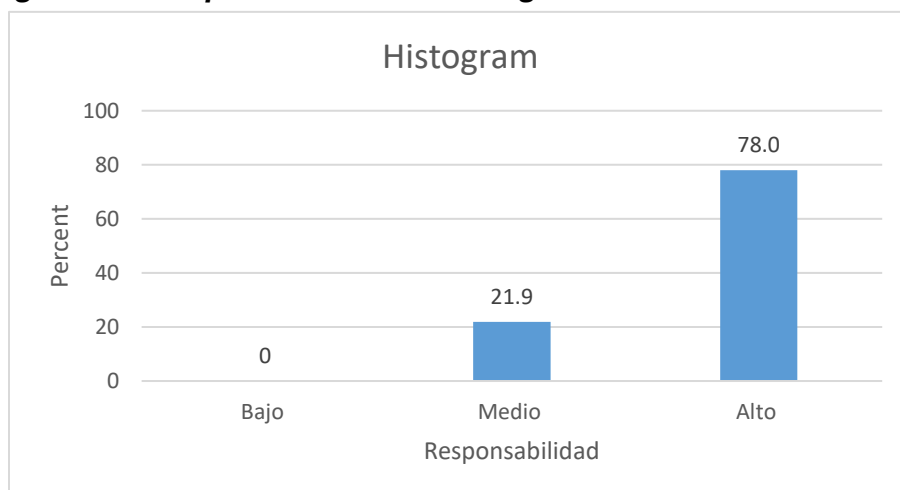
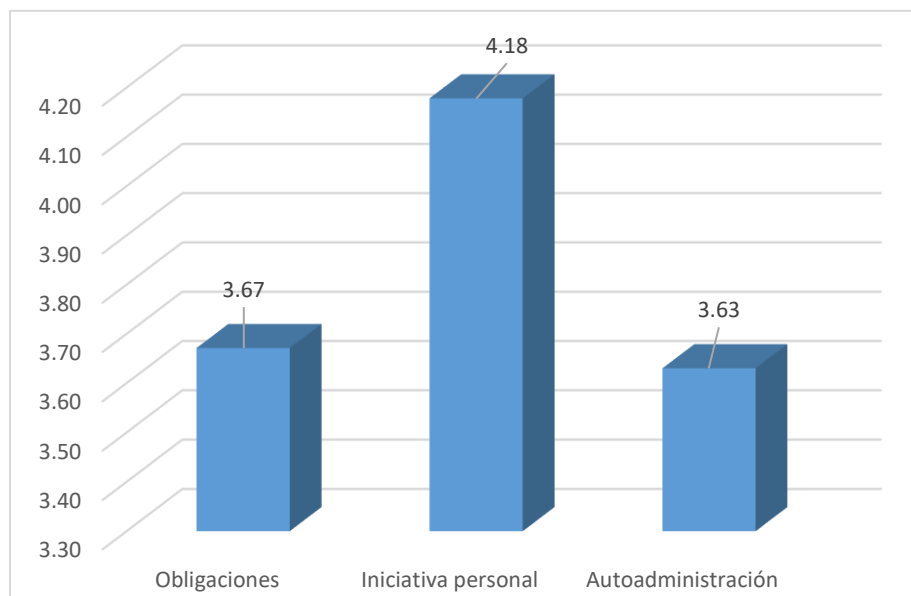


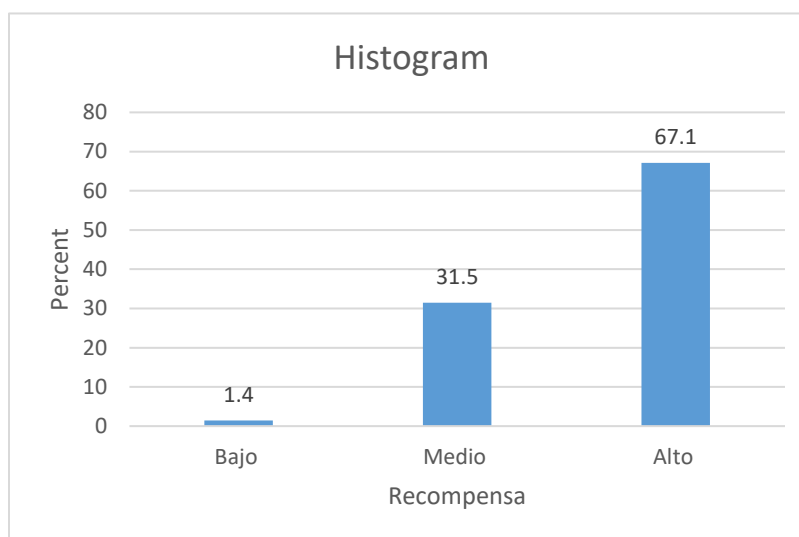
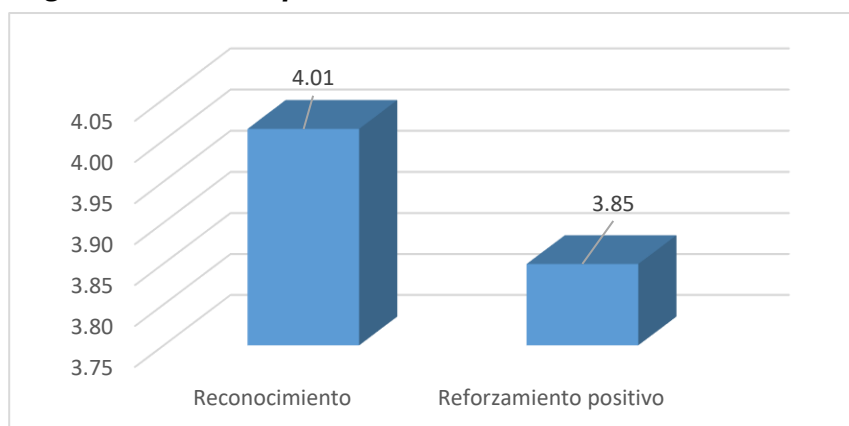
Figura 14. Responsabilidad**Interpretación:**

Se llega a observar que para esta dimensión el indicador que se encuentra en un nivel bajo es autoadministración (3.63), posteriormente le sigue obligaciones (3.67) que se ubica en un nivel medio – alto, mientras que el indicador que se encuentra en un nivel elevado es iniciativa personal (4.18).

Respecto a este punto, las consultoras indicaron que suelen estar verificando con su líder que el trabajo que están realizando se desarrolle de manera correcta. Por otro lado, algunas de ellas mencionaron que, si existe una iniciativa por su parte al realizar algo y tratan de hacer las cosas por sí mismas. En efecto, tienen en claro que para que sus funciones se desarrollen de manera correcta, es necesario que lo hagan con audacia, responsabilidad e iniciativa.

Tabla 12. Recompensa – Frequency Distribution – Qualitative

<i>Recompensa</i>	<i>frequency</i>	<i>percent</i>
Bajo	1	1.4
Medio	23	31.5
Alto	49	67.1
	73	100

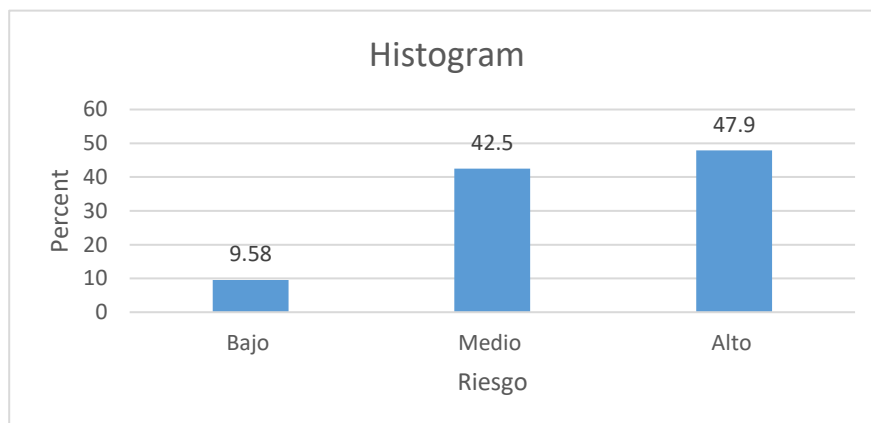
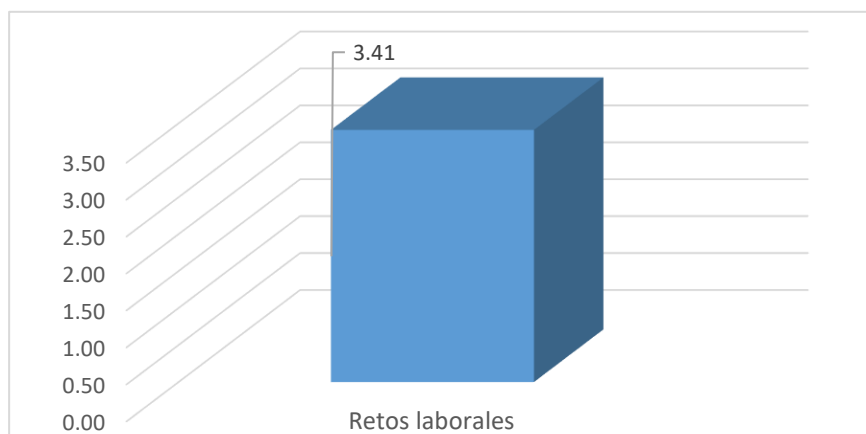
Figura 15. Recompensa – Histograma**Figura 16. Recompensa****Interpretación:**

Mediante los resultados obtenidos se puede determinar que el indicador que se encuentra en un nivel medio es reforzamiento positivo (3.85), mientras que el indicador que está en un nivel mucho mayor, es reconocimiento (4.01).

Acercas del nivel en que se posiciona el indicador reforzamiento positivo, las consultoras hicieron mención que en algunas oportunidades si obtienen reconocimiento y recompensa al realizar de manera correcta sus funciones dentro de la empresa. Así mismo, comentaron que mientras mejor se desempeñan en sus funciones, mejor es el reconocimiento que les dan, siendo lo más destacable.

Tabla 13. Riesgo – Frequency Distribution – Qualitative

<i>Riesgo</i>	<i>frequency</i>	<i>percent</i>
Bajo	7	9.58
Medio	31	42.5
Alto	35	47.9
	73	100

Figura 17. Riesgo – Histograma**Figura 18. Riesgo****Interpretación:**

Se observa que el nivel en que se encuentra el indicador retos laborales es de (3.41). Así mismo, mediante una conversación interna con las consultoras, agregaron que no

siempre asumen grandes riesgos para alcanzar las metas propuestas por la empresa, y esto se debe a que la mayoría no siente un apoyo por parte de la empresa.

No obstante, algunas de las consultoras manifestaron que el tema de la situación complicada que dejó la pandemia, es otra de las causas por la cual no suelen asumir grandes riesgos, y esto se debe al temor de realizar algo diferente y que no les funcione de la manera en que tienen pensado, perjudicando su trabajo, entonces optan por asumir riesgos bajo un cierto control, donde puedan manejarlo obteniendo los resultados esperados, siendo beneficioso para ellas como para la empresa que espera que las consultoras cumplan con las metas establecidas.

Tabla 14. Calidez – Frequency Distribution – Qualitative

<i>Calidez</i>	<i>frequency</i>	<i>percent</i>
Bajo	0	0
Medio	32	43.8
Alto	41	56.1
	73	100

Figura 19. Calidez – Histograma

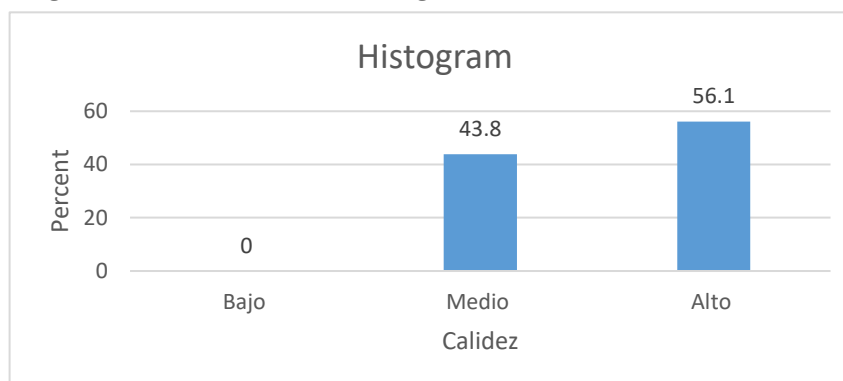
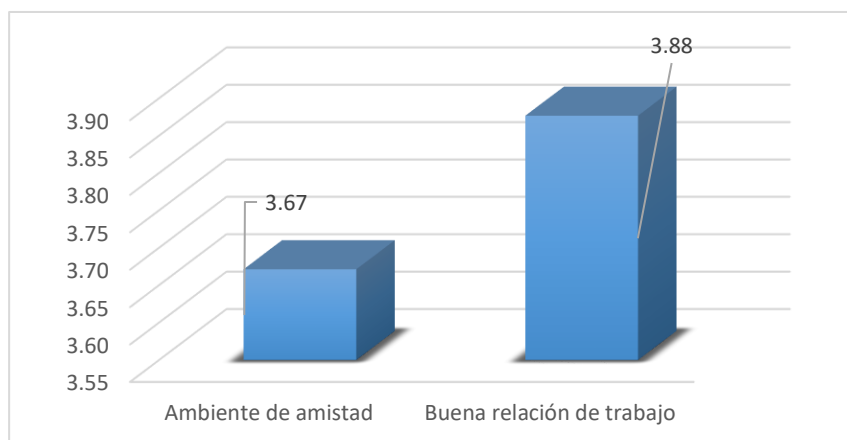


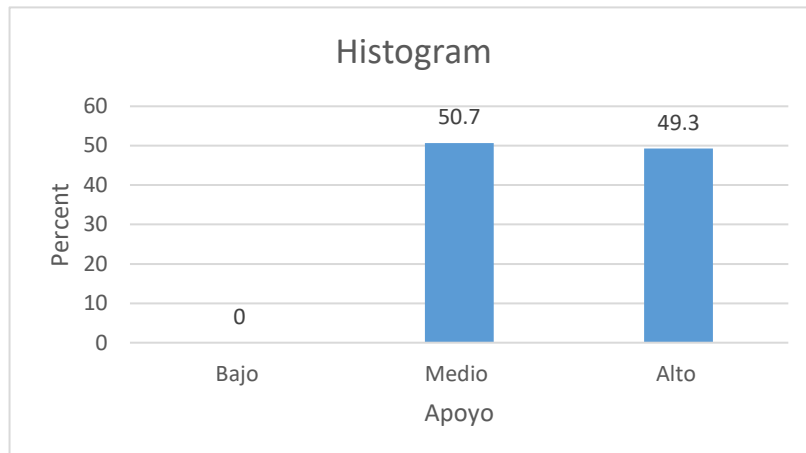
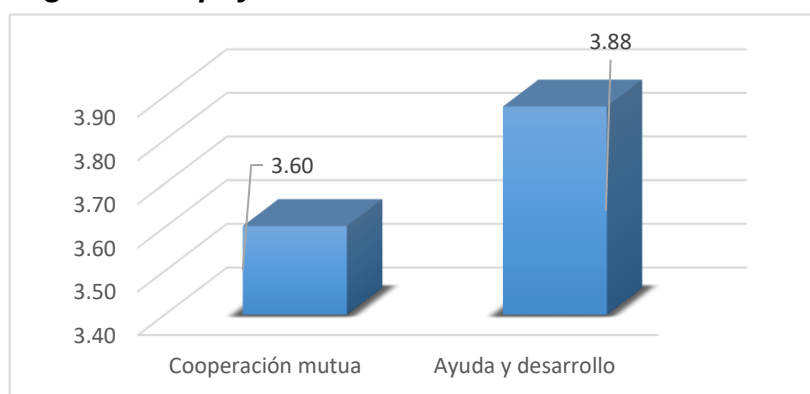
Figura 20. Calidez**Interpretación:**

Respecto a esta dimensión, el indicador que se encuentra en un nivel medio – alto es ambiente de amistad (3.67), posteriormente el indicador buena relación de trabajo se encuentra en un nivel mucho mayor (3.88).

Mediante el diálogo mantenido con las consultoras, indicaron que el ambiente que existe entre compañeras no es el que desearían ya que el tiempo que duró la pandemia no tuvieron la oportunidad de poder socializar y conocer a las nuevas compañeras, ya que las reuniones se manejaban de manera virtual, sin embargo, poco a poco todo se ha ido normalizando y han podido mantener un ambiente cordial entre todas. Así mismo, las consultoras hicieron mención que la relación que existe entre ellas y su líder es agradable, aunque algunas son nuevas y la están tratando recientemente

Tabla 15. Apoyo – Frequency Distribution – Qualitative

<i>Apoyo</i>		
	<i>frequency</i>	<i>percent</i>
Bajo	0	0
Medio	37	50.7
Alto	36	49.3
	73	100

Figura 21. Apoyo – Histograma**Figura 22. Apoyo****Interpretación:**

Mediante los resultados obtenidos se puede determinar que el indicador con un nivel medio - alto es cooperación mutua (3.60), siguiendo ayuda y desarrollo (3.88), siendo el indicador con un nivel mucho mayor.

Respecto a estos indicadores, las consultoras mencionaron que la empresa de vez en cuando se enfocaba en el tema de apoyo mutuo entre en compañeras, además este tema se complicó porque las reuniones se estuvieron llevando a cabo virtualmente por la pandemia, pero si alguien necesitaba un catálogo virtual, se lo pasaban sin ningún problema.

Por otro lado, sobre la ayuda que reciben para su desarrollo continuo, indicaron que hay comprensión por parte de su líder, tratando de mantenerlas capacitadas y darle todas las herramientas posibles para que se desempeñen mucho mejor.

Tabla 16. Normas – Frequency Distribution – Qualitative

<i>Normas</i>	<i>frequency</i>	<i>percent</i>
Bajo	0	0
Medio	3	4.1
Alto	70	95.9
	73	100

Figura 23. Normas – Histograma

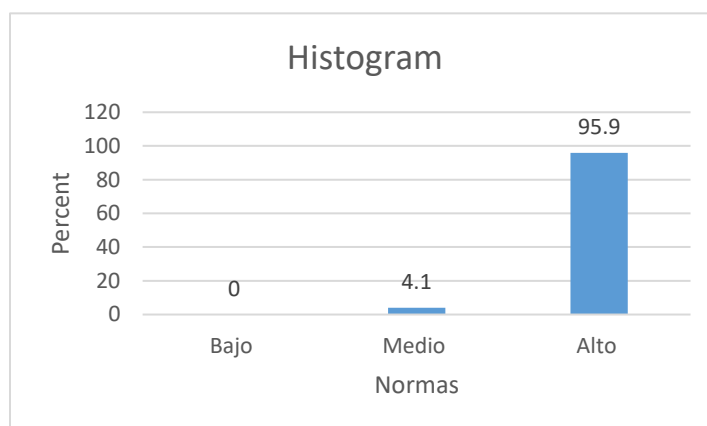
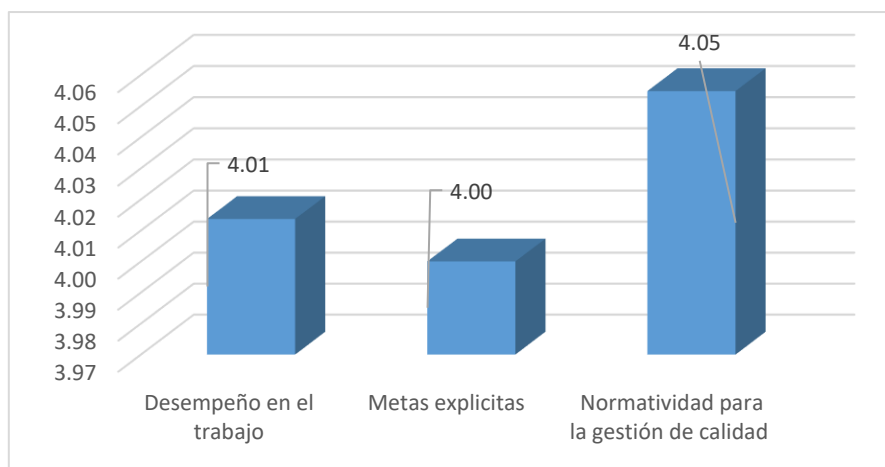


Figura 24. Normas



Interpretación:

Respecto a esta dimensión, se determina que los indicadores que se mantienen elevados, es metas explícitas (4.00), desempeño en el trabajo (4.01) y normatividad para la gestión de calidad (4.05).

En el diálogo que se mantuvo con las consultoras, indicaron que las metas planteadas por la empresa son claras y explícitas. En efecto, es así como tienen en claro lo que la empresa espera de ellas en cuanto a su nivel de rendimiento. No obstante, la mayoría de ellas mencionó que la implantación de un sistema de gestión de la calidad es algo apropiado para la empresa, debido a que mediante diversos métodos que se apliquen ayudará a su desarrollo constante, asegurando el logro de los objetivos propuestos por la empresa.

Tabla 17. Conflicto – Frequency Distribution – Qualitative

<i>Conflicto</i>		
	<i>frequency</i>	<i>percent</i>
Bajo	0	0
Medio	60	82.2
Alto	13	17.8
	73	100

Figura 25. Conflicto – Histograma

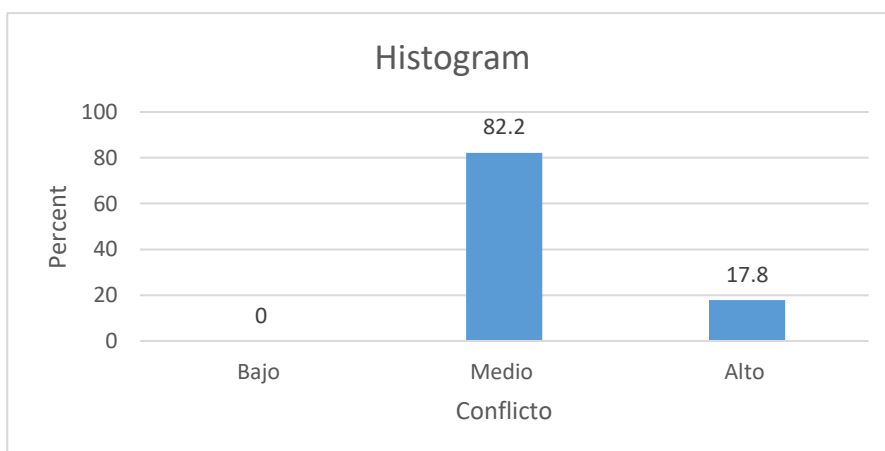
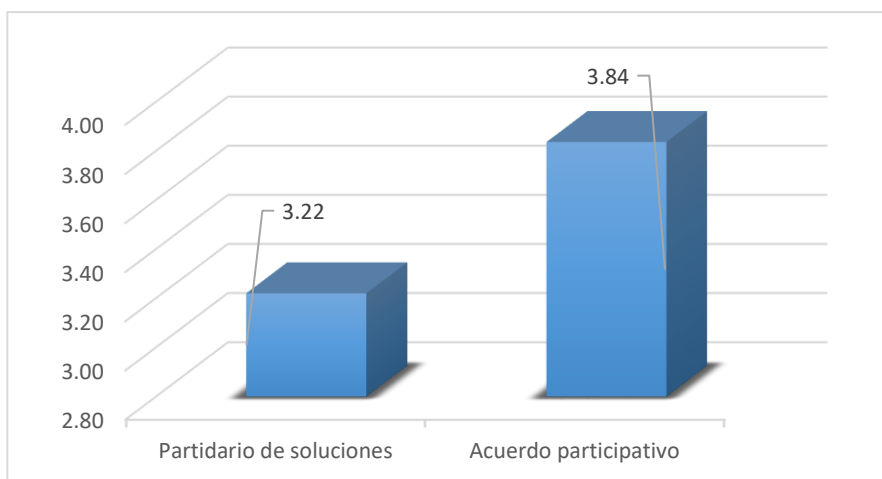


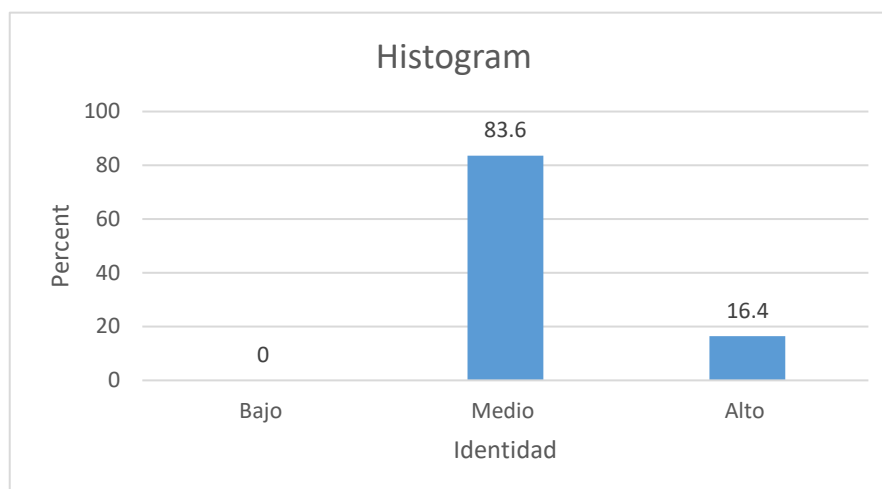
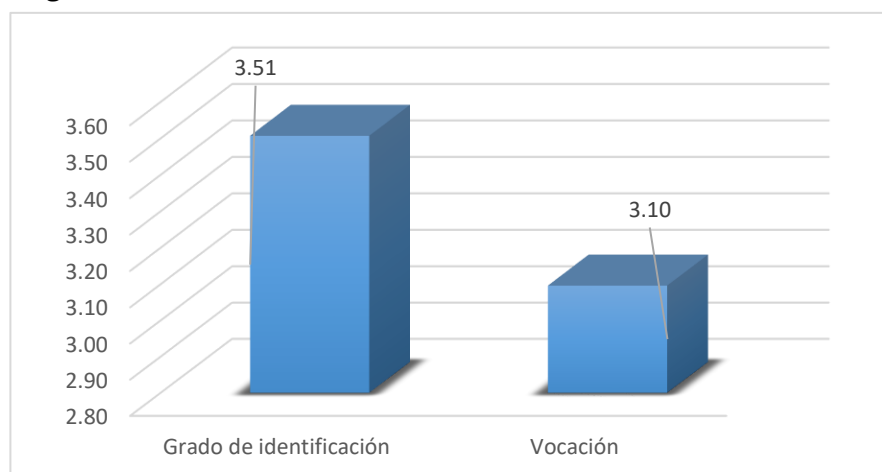
Figura 26. Conflicto**Interpretación:**

De acuerdo a esta dimensión, se observa que el indicador acuerdo participativo se encuentra en un nivel bajo (3.22), por otro lado, el indicador nivel de tolerancia es mucho mayor (3.84).

Acerca del indicador en que se posiciona con un nivel bajo, las consultoras mencionaron que frente a un conflicto no consideran consultarlo primero con su superior, en este caso con su líder. En efecto, ellas mismas prefieren solucionar los problemas lo más pronto posible.

Tabla 18. Identidad – Frequency Distribution – Qualitative

<i>Identidad</i>	<i>frequency</i>	<i>percent</i>
Bajo	0	0
Medio	61	83.6
Alto	12	16.4
	73	100

Figura 27. Identidad – Histograma**Figura 28. Identidad****Interpretación:**

De acuerdo con estos resultados obtenidos, se observa que, respecto a sus indicadores, se determina que vocación se encuentra en un nivel bajo (3.10) y grado de identificación en un nivel más elevado (3.51).

Ante el diálogo mantenido con las consultoras, algunas indicaron que lo que realizan en la empresa no es su vocación, debido a que tienen otras opciones laborales en mente, sin embargo, tratan de desempeñarse de la mejor forma, como reciprocidad por lo que

adquieren. Por otro lado, destacaron que sí se sienten identificas con la empresa en donde desarrollan sus labores, ya que satisface todos sus objetivos personales.

3.1.2. Análisis inferencial

Tabla 19. Correlación entre compromiso organizacional y clima laboral

		VI	VD
VI	Correlación de Pearson	1	,188
	Sig. (bilateral)		,112
	N	73	73
VD	Correlación de Pearson	,188	1
	Sig. (bilateral)	,112	
	N	73	73

Respecto a la relación que existe entre compromiso organizacional y clima laboral en la empresa Ésika, Zona 2125 de la ciudad de Chiclayo, departamento de Lambayeque, se presenta el siguiente análisis:

Prueba de hipótesis

Hipótesis estadísticas:

H1: Existe relación entre compromiso organizacional y clima laboral

H0: NO existe relación entre compromiso organizacional y clima laboral

Nivel de confianza: 95%

Nivel de significancia: 5%; 0,05

Prueba de Correlación Pearson

$p_valor=0,112$; $p_valor<0,05$

$p_valor=0,112 > 0,05$

rechazo H1

Conclusión:

NO existe relación entre compromiso organizacional y clima laboral.

Tabla 20. Correlación entre compromiso normativo y clima laboral

	VCNI	VD
VCNI		
Correlación de Pearson	1	,203
Sig. (bilateral)		,086
N	73	73
VD		
Correlación de Pearson	,203	1
Sig. (bilateral)	,086	
N	73	73

Así mismo, en cuanto a la relación que existe entre la dimensión compromiso normativo y entre la variable clima laboral en la empresa Ésika, Zona 2125 de la ciudad de Chiclayo, departamento de Lambayeque, se presenta el siguiente análisis:

Prueba de hipótesis

Hipótesis estadísticas:

H1: Existe relación entre compromiso normativo y clima laboral

H0: NO existe relación entre compromiso normativo y clima laboral

Nivel de confianza: 95%

Nivel de significancia: 5%; 0,05

Prueba de Correlación Pearson

$p_valor=0,086$; $p_valor<0,05$

$p_valor=0,086 > 0,05$

rechazo H1

Conclusión:

NO existe relación entre compromiso normativo y clima laboral

Tabla 21. Correlación entre compromiso de continuidad y clima laboral

	VCCI	VD
VCCI		
Correlación de Pearson	1	,073
Sig. (bilateral)		,542
N	73	73
VD		
Correlación de Pearson	,073	1
Sig. (bilateral)	,542	
N	73	73

No obstante, respecto a la relación que existe entre compromiso de continuidad y el clima laboral en la empresa Ésika, Zona 2125 de la ciudad de Chiclayo, departamento de Lambayeque, se presenta el siguiente análisis:

Prueba de hipótesis

Hipótesis estadísticas:

H1: existe relación entre compromiso de continuidad y clima laboral

H0: NO existe relación entre compromiso de continuidad y clima laboral

Nivel de confianza: 95%

Nivel de significancia: 5%; 0,05

Prueba de Correlación de Pearson

$p_valor=0,542$; $p_valor<0,05$

$p_valor=0,542 > 0,05$

rechazo H1

Conclusión:

NO existe relación entre compromiso de continuidad y clima laboral

Tabla 22. Correlación entre compromiso afectivo y clima laboral

	VCAI	VD
VCAI		
Correlación de Pearson	1	,136
Sig. (bilateral)		,253
N	73	73
VD		
Correlación de Pearson	,136	1
Sig. (bilateral)	,253	
N	73	73

Por último, la relación que existe entre la dimensión afectivo de la variable compromiso organizacional y el clima laboral en la empresa Ésika, Zona 2125 de la ciudad de Chiclayo, departamento de Lambayeque, se presenta el siguiente análisis:

Prueba de hipótesis

Hipótesis estadísticas:

H1: existe relación entre compromiso afectivo y clima laboral

H0: NO existe relación entre compromiso afectivo y clima laboral

Nivel de confianza: 95%

Nivel de significancia: 5%; 0,05

Prueba de Correlación de Pearson

$p_valor=0,253$; $p_valor<0,05$

$p_valor=0,253 > 0,05$

rechazo H1

Conclusión:

NO existe relación entre compromiso afectivo y clima laboral.

3.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo con los resultados obtenidos, la variable compromiso organizacional se posiciona en un nivel medio, indicando que, si bien no se encuentra en un nivel bajo, se es necesario realizar modificaciones que hagan que se establezca en un nivel óptimo, debido a la importancia que las consultoras se sientan relacionadas totalmente con la empresa. Al contar con colaboradores altamente comprometidos se logrará mantener su permanencia, lealtad, e identificación, obteniendo como resultado una disminución de rotación de personal, insatisfacción, ausentismo, desmotivación, siendo factores que se deben tener en cuenta ya que con el pasar del tiempo van aumentando de manera considerable, siendo algo negativo tanto para la empresa como para el colaborador. Por lo tanto, las empresas que se dedican a mejorar y mantener el compromiso de sus trabajadores, obtendrán gente dispuesta, abierta, flexible, dirigida a la calidad y resultados esperados (Rocha & Böhr, 2004).

Lo que se determinó en cuanto a las 3 dimensiones de la variable anteriormente mencionada, la dimensión que se ubica en un nivel bajo, es compromiso de continuidad (3.30), y con lo mencionado por las consultoras al momento de realizar el levantamiento de información, perciben que la llegada de la pandemia dejó diversas situaciones que hizo que se les dificultara poder buscar otras opciones de trabajo, y esto se debe a la escasez de alternativas laborales, viéndose en la obligación de continuar dentro de la empresa por una cuestión de necesidad que por deseo.

No obstante, la dimensión compromiso afectivo se encuentra en un nivel medio – alto (3.38), en este caso las consultoras mencionaron que tienen pensado otras opciones de trabajo, es por ello que opinan que no se sentirían felices pasando el resto de su

vida laborando en la empresa, ya que aspiran a algo más que les genere mayores ganancias. Sin embargo, resaltaron que, a pesar de no querer laborar de forma permanente, la empresa tiene un gran significado para ellas, sintiéndose como parte de una familia. Por otro lado, algunas indicaron que no suelen involucrarse con los problemas que ocurren en su centro de labores, y esto se debe porque piensan que es algo que les corresponde a sus superiores.

Por último, los resultados obtenidos de la dimensión compromiso normativo, determinaron que se encontraba en un nivel alto (3.46) a diferencia de la dimensión continuidad y afectivo. En efecto, respecto a lo que se determinó, las consultoras indicaron que si siguen laborando en la empresa es por un tema de obligación moral, y esto se debe a la reciprocidad que desean mantener con su centro de trabajo, es así como también surge una lealtad hacia la empresa, como consecuencia del compromiso que sienten hacia sus compañeras y líder. No obstante, tienen un sentimiento de culpabilidad si llegaran a abandonar la empresa, ya que han obtenido diversos beneficios.

Con respecto a la segunda variable en investigación, los resultados arrojaron que el clima laboral se encuentra en un nivel medio alto, siendo algo positivo para la empresa y consultoras, sin embargo, se espera que el puntaje obtenido aumente considerablemente. Cabe resaltar que el clima o ambiente laboral es un tema de mucha importancia dentro de las empresas, los motivos son evidentes, ya que si existe un clima negativo generará barreras graves para poder cumplir con los objetivos de la empresa, siendo un punto fundamental para comprender los problemas y necesidades que surjan entre los miembros que conforman el equipo de trabajo. Por otro lado, al

contar con buen clima laboral, favorecerá que los colaboradores puedan ir tras los logros y el éxito de la empresa, así mismo les generen emociones positivas, mantendrán una continuidad en los planes y programas planteados, tendrán mayor confianza y cercanía con las personas y el equipo, hallarán la forma positiva de resolver los conflictos que se generen dentro de la empresa, siendo estos algunos de los componentes que facilitan el logro de las estrategias y objetivos (Gan & Triginé, 2012).

En cuanto a la dimensión estructura, que se encuentra en nivel medio alto, se puede decir que las consultoras conocen la estructura de la organización y sus niveles jerárquicos lo suficiente como para establecer una comunicación ascendente y descendente, en forma fluida y que le sume a la consecución de sus metas y objetivos dentro de la empresa en la que laboran. Así mismo, comentaron las consultoras al momento de la realización de la encuesta, que para comunicarse con sus jefes y superiores no existen demasiado protocolos ni papeleos tediosos, se siente escuchadas al generar una propuesta que mejore los procesos y el trabajo de cada una de ellas en la organización. Es importante y relevante que los colaboradores en cualquier organización se sientan escuchados por los que los dirigen, y que su forma de comunicación sea permeable y sencilla, sin demasiados trámites que generen desánimo en los trabajadores de la misma, especialmente durante la etapa de la generación de propuestas innovadoras que mejoren sus procesos y trabajo en consecuencia (Cruz, 2021).

En referencia a la dimensión responsabilidad que también se encuentra en un nivel medio alto, se puede decir de las consultoras de la empresa en evaluación, que

sienten que tienen iniciativa en su trabajo, buscan realizarlo a nivel de excelencia siempre, y para lograrlo, realizan una serie de mejoras en sus labores diarias, es más la mayoría de las consultoras siente que su nivel de creatividad es bastante alto. La iniciativa de un colaborador se genera a partir de elevados niveles motivacionales, que pueden generarse por motivos extrínsecos, un buen sueldo; o por motivos intrínsecos, vinculados a la búsqueda de la mejora personal continua; por motivos trascendentales, estar al servicio de las demás personas (Amorós, 2007); en este sentido las consultoras están teniendo elevados niveles de iniciativa a partir de motivos extrínsecos, pues lo hacen por mejorar sus ingresos y, por motivos trascendentes, mejorar como persona y a nivel profesional, de acuerdo al levantamiento de información realizado; situación relevante no sólo para ellas sino también para la organización pues mejora su productividad (Ortega & Zamudio, 2021).

De otro lado, en cuanto a la dimensión recompensa, que también se encuentra en un nivel medio alto, la mayor motivación de las consultoras es el reconocimiento por un trabajo bien realizado, más allá de los beneficios económicos que esto puede traerle, que de por sí en la organización ya son buenos, según indicaron casi todas las consultoras al momento del levantamiento de información a través del cuestionario bajo la forma de encuesta. El que un colaborador se sienta reconocido por una labor bien realizada dentro de su trabajo asignado, definitivamente eleva su nivel motivacional a nivel extrínseco, pues el reconocimiento viene de afuera del entorno al colaborador, y por lógica consecuencia se convierte en el motor interno para el desarrollo profesional (Jimenez, 2021).

Así mismo, la dimensión riesgo, que se encuentra en un nivel medio, se vio afectada por las consecuencias de la pandemia del COVID 19, pues aparte del deterioro de la salud del mundo y con mayor efecto en el Perú, la economía de las empresas también sufrieron las consecuencias, mermándose sus ingresos y los de los colaboradores de las mismas, lo que provocó que la mayoría de trabajadores evitarán tomar riesgo dentro de sus propias organizaciones, pues sentían que si se equivocaban los despedirían o cualquier estrategia que utilizaran no iba a tener los resultados esperados (Dincer & Yuksel, 2020). Esta situación es lo que hizo que las consultoras, evitarán tomar riesgos en su trabajo y simplemente buscaban ir a lo seguro para generar ingresos de supervivencia, que le permitieran pasar los efectos del deterioro de la economía en la pandemia, agregaron la mayoría de ellas al momento del desarrollo de la encuesta.

El nivel de calidez entre las colaboradoras se encuentra en un nivel medio alto, debido a que la pandemia les impidió a las consultoras interrelacionarse de manera presencial. Si bien es cierto la virtualidad, ha traído muchas formas distintas de comunicación entre personas de todo el mundo, también ha imposibilitado el acercamiento personal, las relaciones interpersonales se han deteriorado, y el nivel de calidez entre personas ha bajado, no solo entre pares dentro de una organización sino también con sus jefes y superiores (Ortega & Zamudio, 2021). Esta situación les ha impedido fortalecer sus relaciones interpersonales con sus compañeras consultoras, sus jefes e inclusive con sus clientes, pues los cafés o lonches donde comercializaban sus productos ya no eran posibles durante la pandemia, según

comentaron las consultoras al momento del levantamiento de información mediante la encuesta realizada.

De otro lado, la dimensión apoyo se encuentra en un nivel medio alto. Si bien es cierto la calidez se encuentra en un nivel más bajo que la presente dimensión, esa comunicación a distancia por medio digitales, causo temor en muchas personas al inicio de la pandemia, lo que generó en su momento la necesidad de apoyarse mutuamente para poder alcanzar sus objetivos (Dincer & Yuksel, 2020), lo cual se mantuvo todo el tiempo del aislamiento sanitario, situación por la cual, la presente dimensión se encuentra en mejores condiciones que la calidez.

La dimensión que se encuentra mejor calificada es la de Normatividad, que se encuentra en un nivel alto, y esto es debido a que las consultoras sienten que las metas asignadas por la empresa son claras, así como explícitas y además celebran que la organización este implementando un sistema de gestión de la calidad, que les permita entregar un mejor servicio a sus clientes, agregaron la mayoría de consultoras al momento de la ejecución de la encuesta. Los sistemas de gestión de la calidad, mejoran los procesos y procedimientos enfocados en mejorar la entrega del servicio y la calidad de sus productos (Amorós, 2007).

En cuanto a la dimensión conflicto que se encuentra en un nivel medio, se puede decir que esta se encuentra en este nivel debido a que si aparece uno, las consultoras prefieren arreglarlos entre ellas y no avisar a sus jefes; lo que aparenta ser bueno, pero al preguntarles cuál es el motivo por el cual lo hacían así, fue porque sienten desconfianza de sus superiores, pues sienten que pueden generar una mala impresión al enterarse que no están de acuerdo en algún tema, agregaron las consultoras en el

momento de ser encuestadas. Los colaboradores de una organización necesitan ser conscientes que los jefes o directivos, buscan generar conflictos funcionales, que enriquezcan el objetivo y la meta a alcanzar; así como esos directivos buscan evitar conflictos disfuncionales, que no llevan a ningún lugar, no están orientados hacia los objetivos de la organización. Si los trabajadores de una organización no tienen claro esta situación, la probabilidad de formar un equipo exitoso es menor (Ortega & Zamudio, 2021).

En cuanto a la dimensión identidad, esta se encuentra en un nivel medio, debido especialmente a que trabajar en la empresa en estudio no es definitivamente su vocación, comentaron la mayoría de las consultoras, es más mencionaron que trabajan por el tema económicos y que es la más rápida forma de generar ingresos, especialmente después de una pandemia y menores posibilidades de tener el trabajo que quisieran encontrar. Estar trabajando en una organización por vocación, le da la posibilidad a la misma de tener un clima laboral propicio para generar ventajas competitivas y tener una mayor sostenibilidad en el tiempo (Amorós, 2007).

En cuanto al hecho que el compromiso organizacional y todas sus dimensiones no tengan una relación significativa y directa con el clima laboral, implica que los resultados muestran que al mejorar el compromiso organizacional no sufrirá variación el clima laboral entre las consultoras de la empresa materia de la presente investigación. Existen varias variables que pueden afectar el clima organizacional o laboral, como son la motivación laboral, la satisfacción en el trabajo entre otras, en consecuencia cada una de las que puedan influenciar lo harían en forma parcial o significativa dependiendo de la situación y la contingencia (Narváez, 2019).

CONCLUSIONES

1. Se puede concluir a partir del objetivo general que no existe relación entre compromiso organizacional y clima laboral en las consultoras de Ésika en la ciudad de Chiclayo en el año 2022.
2. La variable compromiso organizacional se encuentra en un nivel medio, lo que nos indica que se necesita realizar ciertas modificaciones que hagan que se establezca en un nivel óptimo. Así mismo se observa que, de las 3 dimensiones de la variable de compromiso organizacional, la dimensión continuidad se encuentra en un nivel bajo (3.30), posteriormente las que se encuentran en un nivel medio – alto es la dimensión compromiso afectivo (3.38) y compromiso normativo (3.46).
3. La variable clima laboral se encuentra en un nivel medio alto, indicando que se encuentra en un nivel bueno, siendo algo destacable por la importancia que se tiene dentro de una empresa para que las consultoras puedan desempeñarse de manera eficiente. No obstante, se identificaron que de las 9 dimensiones de la variable clima laboral que se encuentran en un nivel bajo, es la dimensión identidad (3.30) y riesgo (3.41), mientras que las que las dimensiones que se encuentran en un nivel alto es recompensa (3.93) y normas (4.02).
4. No existe relación entre compromiso a nivel normativo y clima laboral en las consultoras de Ésika en la ciudad de Chiclayo en el año 2022.

5. No existe relación entre compromiso de continuidad y clima laboral en las consultoras de Ésika en la ciudad de Chiclayo en el año 2022.
6. No existe relación entre compromiso del tipo afectivo y clima laboral en las consultoras de Ésika en la ciudad de Chiclayo en el año 2022

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda entregar el presente estudio a la gerente que está a cargo de la Zona de Chiclayo, para que, con la información generada en la presente investigación, genere las estrategias necesarias para mejorar el compromiso organizacional y el clima organizacional que existe entre las consultoras de Ésika en la ciudad de Chiclayo en el año 2022.
2. Fruto del análisis de la presente investigación, se recomienda que la gerencia en Chiclayo se enfoque en trabajar en las tres dimensiones del compromiso organizacional, de tal manera que las consultoras más que trabajar por obligación o necesidad económica, lo haga porque le gusta trabajar en la empresa y porque es la mejor opción de trabajo, no solo por los ingresos sino por conexión con la empresa.
3. En cuanto al clima organizacional se le recomienda a la Gerencia en Chiclayo, que se enfoque en mejorar las dimensiones identidad, es decir hacer que sientan que su trabajo es su vocación, que es el mejor lugar para desarrollarse y esto a su vez, mejorar la capacidad de asumir sus riesgos en el trabajo, dimensión que también necesita mejorar para tener el clima laboral adecuado para el crecimiento y mejora en la productividad de la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, H. (1995). *Hacia un clima organizacional plenamente gratificante*. Colombia: Universidad del Valle.
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional*. Lima-Perú: Escuela de Economía.
- Arrieta, M. H. (2017). *Bases conceptuales del compromiso organizacional, una visión de implicación, según Meyer y Allen, y su medición en dos empresas del sector retail de Piura*. Piura: Universidad de Piura.
- Astudillo, E. (2016). *Diagnóstico del clima laboral en el área de ventas de la ciudad de Cuenca de la empresa Gerardo Ortiz & hijos y propuesta de un plan de mejora*. Ecuador : Universidad del Azuay.
- Bandeira, M. L. (2016). *Compromiso organizacional: construyendo un mainstream para el análisis organizacional*. Ecuador : Proyectos de Investigación UASB.
- Barandiaran, O. (2021). *"Clima laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa telefónica S.A.A. - Sede Chiclayo 2021"*. Chiclayo: Universidad Privada Juan Mejía Baca.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Pearson Educación, Colombia.
- Betanzos, N., & Paz, F. (2011). Beneficios del Compromiso Normativo Para las Organizaciones. *Dirección Estratégica*, Edición 38.
- Böhrt, R., & Larrea, P. (2017). *Relación entre compromiso normativo y apoyo organizacional percibido en empleados de oficina*. Bolivia: Universidad Católica Boliviana "San Pablo".
- Böhrt, R., & Larrea, P. (2017). *Relación entre compromiso normativo y apoyo organizacional percibido en empleados de oficina*. Bolivia: Universidad Católica Boliviana "San Pablo".
- Bordas, M. J. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: UNED.
- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Editorial Trillas.
- Capell, J. (2020). Tan sólo el 13% de los empleados a nivel mundial afirma sentirse comprometido. *Observatorio de Recursos Humanos*.
- Chiavenato, I. (2004). *Compromiso Organizacional*. México: McGRAW-HILL/Interamericana Editores, S.A.

- Chiavenato, I. (2004). *Compromiso Organizacional* . México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw Hill.
- Cohen, A. (2007). Commitment before and after: An evaluation and reconceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 336-354.
- Cruz, M. d. (2021). *Clima laboral y compromiso organizacional de los trabajadores de una empresa retail, ciudad de Lima 2021*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Dacal, G. G. (2006). *K Sigma control de procesos para mejorar la calidad de enseñanza*. España: Educación al día - Didáctica y Pedagogía .
- Dacal, G. G. (2006). *K sigma control de procesos para mejorar la calidad de enseñanza* . España: Educación al día - Didáctica y Pedagogía.
- Díaz, N. B., & Rodríguez, F. P. (2007). Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal. *Anales de Psicología*, 207-215.
- Dincer, H., & Yuksel, S. (2020). *Strategic Outlook for Innovative Work Behaviours: Interdisciplinary and Multidimensional Perspectives*. Springer Nature.
- Domínguez, L., Ramírez, Á., & García, A. (2013). El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional . *Revista Nacional de Administración* , 59-70 .
- Fernandez, K. V. (2018). *Relación entre clima laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa perteneciente al rubro belleza, en Perú*. Lima: Universidad Peruana Unión.
- Fernandez, K. V. (2018). *Relación entre clima laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa perteneciente al rubro belleza, en Perú*. Lima: Universidad Peruana Unión .
- Gan, F., & Triginé, J. (2012). *Clima Laboral* . Madrid : Díaz de Santos .
- García, G. (2007). *Clima Organizacional: Hacia un Nuevo Modelo*. Colombia : Porik An .
- García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Universidad del Valle* , 43-61.

- García, O. (1987). Un Modelo para el Autodiagnóstico del Clima Organizacional. *Tecnología Administrativa*, Volumen V.
- Guerrero, P. (2019). *Compromiso organizacional basado en el modelo de Meyer y Allen en los colaboradores de un banco Chiclayano, 2018*. Chiclayo : Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo .
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Hurtado, M. (2017). *Bases conceptuales del compromiso organizacional. Una visión de implicación, según Meyer y Allen, y su medición en dos empresas del sector Retail de Piura* . Piura : Universidad de Piura .
- Jimenez, H. (2021). *Clima laboral y Compromiso organizacional en promotores de venta en una empresa privada de Lima Metropolitana* . Lima : Universidad Autónoma del Perú.
- Likert, R. (1932). Una técnica para la medición de actitudes profesionales. *Archivos de Psicología*, 1-55.
- Litwin, G. H., & Stringer, R. A. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston: Harvard Business School.
- Lopez, N. (2019). *Modelo IML para aumentar el compromiso organizacional del área de ventas de una empresa de la industria cosmética y cuidado personal, Lima 2019*. Lima: Universidad Norbert Wiener.
- Maldonado, P. G. (2018). *Compromiso organizacional basado en el modelo de Meyer y Allen en los colaboradores de un banco Chiclayano, 2018*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Maldonado, P. G. (2018). *Compromiso organizacional basado en el modelo de Meyer y Allen en los colaboradores de un Banco Chiclayano, 2018*. chiclayo : Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Martinez, J. (2018). *Diagnóstico del compromiso organizacional de los distribuidores independientes de la empresa Omnilife en la ciudad de Chiclayo, 2016*. Chiclayo : Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo .
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). *Una conceptualización de tres componentes del compromiso organizacional*. *Human Resource Management Review*.

- Mohammand, A. S. (2010). *The New Faces of Organizations in the 21st Century*. PNU Iran: A Management and Business Reference Book (3^a ed.).
- Mori, A. (2018). *Compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa Retail - Ciudad de Chiclayo 2016*. Chiclayo : Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Muntané, J. (2010). Introducción a la investigación básica . *Liver Research Unit*, 221-227 .
- Narváez, M. (2019). *Diagnóstico de compromiso organizacional en Santilla Ecuador y propuesta de un plan de acción en el periodo 2018 - 2019*. Quito : Pontificia Universidad Católica del Ecuador .
- Olivos, M. (2015). *La entrevista como técnica en la investigación cuantitativa* . México : Universidad Autónoma del Estado de México .
- Oltra, G. Y. (2006). *Una Introducción a la psicología*. Caracas : Universidad Católica Andrés Bello.
- Ortega, E., & Zamudio, A. (2021). *Relación entre compromiso organizacional y clima laboral en una empresa del sector retail de mejoramiento del hogar*. Huancayo: Universidad Continental.
- Palomino, B. (2017). *Clima y compromiso organizacional en ejecutivos de venta de call center en una entidad financiera de Lima Metropolitana*. Lima: Universidad Ricardo Palma .
- Pérez, E. (2016). *El clima organizacional y su influencia en el compromiso organizacional: Caso Sipan distribuciones S.A.C - Chiclayo 2015*. Chiclayo : Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo .
- Pérez, I., Maldonado, M., & Bustamante, S. (2006). *Clima organizacional y gerencia: inductores del cambio organizacional*. Caracas : Investigación y Postgrado.
- Robbins, S. P. (2004). *Administración* . México : Pearson Education.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración* . México : Pearson .
- Rocha, M., & Böhr, M. (2004). Tres dimensiones del compromiso organizacional: Identificación, membresía y lealtad . *Scielo*.
- Rubiano, G., Rodríguez, V., & Rada, G. (2021). *Clima organizacional: Teoría y práctica*. Colombia: Universidad Católica de Colombia.

- Sudarsky, J. (1977). *Un Modelo de Diagnóstico e Intervención en desarrollo organizacional* . Bogotá: Universitaria de América .
- Toro, F. (1992). Diseño y Validación de un Instrumento para Evaluación del Clima Organizacional. *Interamericana de Psicología Ocupacional*, 163-174.
- Toro, F. (1998). Predicción del compromiso del personal a partir del análisis del clima organizacional . *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones* , 333-344.
- Urzúa, R. L., Ornelas, C. E., & Adame, Y. G. (2007). Relación entre dos Posibles Antecedentes del Desempeño de los Empleados. *Conciencia Tecnológica*, 21-25.
- Villacís, N. (2020). *Bienestar laboral y compromiso organizacional en el consorcio Sandry de la ciudad de Quito, en el año 2019*. Quito: Universidad Tecnológica Induamerica.
- Villacís, N. (2020). *Bienestar laboral y Compromiso organizacional en el consorcio Sandry de la ciudad de Quito, en el año 2019*. Quito : Universidad Tecnológica Induamerica .

ANEXOS

ANEXO N° 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO PRINCIPAL	HIPÓTESIS PRINCIPAL	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación que existe entre la variable compromiso organizacional y clima laboral en las consultoras de ÉSIKA en la ciudad de Chiclayo – 2022?	Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y clima laboral en las consultoras de ÉSIKA en la ciudad de Chiclayo – 2022.	Existe una relación entre el compromiso y clima laboral, significativa y directa.	<u>Independiente:</u> Compromiso Organizacional.	• Normativo • Continuidad • Afectivo	TIPO DE INVESTIGACIÓN: La investigación es de tipo básica. NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN: Descriptivo correlacional MÉTODO: El método de la investigación es cuantitativo.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	<u>Dependiente:</u>	• Estructura • Responsabilidad • Recompensa • Riesgo • Calidez • Apoyo • Normas • Conflicto • Identidad	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: El diseño es no experimental de carácter transeccional. POBLACIÓN: 80 consultoras MUESTRA: Se trabajará con el total de la población (80 consultoras), ya que es absolutamente medible en su totalidad, siendo un muestreo no probabilístico. TÉCNICAS DEL PROCESAMIENTO DE DATOS: Entrevista exploratoria y la encuesta mediante
1. ¿Cuál es el nivel en el que se encuentra el compromiso organizacional en las consultoras de ÉSIKA en la ciudad de Chiclayo?	1.Determinar el nivel de compromiso hacia la organización entre las consultoras de ÉSIKA en la ciudad de Chiclayo.	1. Existe un compromiso hacia la organización, en un nivel medio en las consultoras de ÉSIKA en la ciudad de Chiclayo.	Clima Laboral.		
2. ¿Cuál es el nivel en el que se encuentra el clima laboral en las consultoras de ÉSIKA en la ciudad de Chiclayo?	2.Determinar el nivel en el que se encuentra el clima laboral entre las consultoras de ÉSIKA en la ciudad de Chiclayo.	2. Existe un clima laboral en la empresa, en un nivel regular en las consultoras de ÉSIKA en la ciudad de Chiclayo.			
3. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión normativa del compromiso	3.Determinar la relación que existe entre la dimensión normativa del compromiso organizacional	3. Existe una relación entre la dimensión normativa del compromiso organizacional y el clima			

organizacional y el clima laboral en las consultoras de Ésika en la ciudad de Chiclayo? 4. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión continuidad del compromiso organizacional y el clima laboral en las consultoras de Ésika en la ciudad de Chiclayo? 5. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión afectiva del compromiso organizacional y el clima laboral en las consultoras de Ésika en la ciudad de Chiclayo?	y el clima laboral en las consultoras de Ésika en la ciudad de Chiclayo. 4.Determinar la relación que existe entre la dimensión continuidad del compromiso organizacional y el clima laboral en las consultoras de Ésika en la ciudad de Chiclayo. 5.Determinar la relación que existe entre la dimensión afectiva del compromiso organizacional y el clima laboral en las consultoras de Ésika en la ciudad de Chiclayo.	laboral, directa y significativa. 4. Existe una relación entre la dimensión continuidad del compromiso organizacional y el clima laboral, directa y significativa. 5. Existe una relación entre la dimensión afectiva del compromiso organizacional y el clima laboral, directa y significativa.			preguntas cerradas. INSTRUMENTOS: Cuestionario
---	--	---	--	--	---

Nota. Fuente propia.

ANEXO N° 2

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS (VALIDADO POR EXPERTOS)

Cuestionario: Compromiso Organizacional (Modelo de Meyer y Allen)

La presente encuesta tiene como finalidad poder medir el compromiso organizacional que poseen las consultoras de la empresa Ésika, que pertenecen a la Zona 2125 de la ciudad de Chiclayo. La información que se adquiera será manejada bajo una estricta confidencialidad y anonimato.

Marque con una "X" en los espacios que están enumerados del 1 al 5, expresando su grado de acuerdo o desacuerdo. Se les pide no dejen ninguna pregunta sin calificar.

1	2	3	4	5
TOTALMENTE DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO

N°	Dimensiones / ítems	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: Compromiso normativo					
1	Una de las principales razones por las que sigo laborando en la empresa es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.					
2	Aunque fuera ventajoso para mí, no creo que sea correcto dejar mi empresa.					
3	Me sentiría culpable si dejara ahora la empresa en donde laboro, considerando todo lo que me ha dado.					
4	Ahora mismo no abandonaría mi empresa, porque me siento comprometido con su gente.					
5	La empresa en donde trabajo merece mi lealtad.					
6	Creo que le debo mucho a mi empresa.					
	DIMENSIÓN 2: Compromiso de continuidad	1	2	3	4	5
7	Si yo no hubiera invertido (esfuerzo, tiempo) en esta empresa, consideraría trabajar en otra parte.					
8	Renunciar a mi empresa actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.					
9	Permanecer en mi empresa actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.					
10	Si renunciara a esta empresa pienso que tendría muy pocas opciones de conseguir algo mejor.					

11	Una de las consecuencias de renunciar a esta empresa sería la escasez de alternativas.					
12	Sería muy difícil dejar mi empresa en este momento, incluso si lo deseara.					
	DIMENSIÓN 3: Compromiso afectivo	1	2	3	4	5
13	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la empresa donde trabajo.					
14	Mi empresa tiene un gran significado personal para mí.					
15	Me siento como parte de una familia en mi empresa.					
16	Realmente siento como si los problemas de mi empresa fueran propios.					
17	Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi empresa.					
18	Me siento “emocionalmente vinculado” con esta empresa.					

Cuestionario: Clima Laboral (Litwin y Stringer)

La presente encuesta tiene como finalidad poder diagnosticar el clima organizacional que presenten las consultoras de la empresa Ésika, que pertenecen a la Zona 2125 de la ciudad de Chiclayo. La información que se adquiera será manejada bajo una estricta confidencialidad y anonimato.

Marque con una "X" en los espacios que están enumerados del 1 al 5, expresando su grado de acuerdo o desacuerdo. Se les pide no dejen ninguna pregunta sin calificar.

1	2	3	4	5
TOTALMENTE DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO

N°	Dimensiones / ítems					
	DIMENSIÓN 1: Estructura	1	2	3	4	5
1	En esta empresa los trabajos están claramente definidos y estructurados.					
2	En esta empresa se tiene claro quién manda y toma las decisiones.					
3	En esta empresa no es necesario un permiso para realizar algo dentro de ella.					
4	Nuestros superiores muestran interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan.					
5	La empresa se preocupa de que se tenga en claro su funcionamiento, en quienes recae la autoridad y cuáles son las tareas y responsabilidades de cada uno.					
6	Conozco claramente las políticas establecidas por la empresa.					
	DIMENSIÓN 2: Responsabilidad	1	2	3	4	5
7	En ésta empresa salgo adelante con mi iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo.					
8	Para que un trabajo quede bien, es necesario hacerlo con audacia, responsabilidad e iniciativa.					
9	Siento que asumo mi trabajo de manera correcta, de tal manera que no necesito estar verificándolo con mi superior.					
	DIMENSIÓN 3: Recompensa	1	2	3	4	5
10	En ésta empresa mientras mejor sea su desempeño laboral, mejor será el reconocimiento que reciba.					
11	Existe una suficiente recompensa y reconocimiento por realizar de manera correcta mi trabajo.					

	DIMENSIÓN 4: Riesgo	1	2	3	4	5
12	Ocasionalmente todos los días asumo grandes riesgos para alcanzar las metas propuestas.					
	DIMENSIÓN 5: Calidez	1	2	3	4	5
13	Entre las consultoras de esta empresa prevalece un ambiente de amistad.					
14	Existe una agradable relación entre líder – consultora.					
	DIMENSIÓN 6: Apoyo	1	2	3	4	5
15	En la empresa se practica el apoyo mutuo entre compañeros.					
16	Hay comprensión por parte de los superiores ayudando en mi desarrollo constante.					
	DIMENSIÓN 7: Normas	1	2	3	4	5
17	Tengo en claro lo que la empresa espera de mí en cuanto a mi nivel de rendimiento.					
18	Las metas organizacionales de la empresa en donde laboro son claras y explícitas.					
19	Considero que la implantación de un sistema de gestión de la calidad es lo mejor para mi trabajo.					
	DIMENSIÓN 8: Conflicto	1	2	3	4	5
20	Ante una situación de conflicto, soy partidario de solucionarlo lo más pronto.					
21	Frente a un conflicto considero consultarlo primero con mis superiores.					
	DIMENSIÓN 9: Identidad	1	2	3	4	5
22	Considero que me identifico con la empresa en donde laboro ya que satisface todos mis objetivos personales.					
23	Lo que realizo en la empresa en donde laboro es mi vocación.					

ANEXO N° 3

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Mg. Calopiña Avalo, Milton Francisco
- 1.2 Grado académico: Magister
- 1.3 Cargo e institución donde labora: Profesor Principal Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- 1.4 Título de la Investigación: Compromiso Organizacional y su relación con el Clima Laboral en las consultoras de Ésika en la ciudad de Chiclayo – 2022.
- 1.5 Autor del instrumento: Silva Ortiz, Alisson Damariss
- 1.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado: Maestría
- 1.7 Nombre del instrumento: Cuestionario

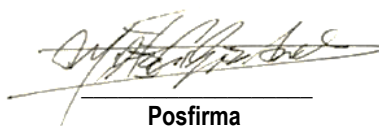
INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					100
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					100
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					100
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					100
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					100
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					100
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					100
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					100
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					100
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					100
SUB TOTAL						1000
TOTAL (PROMEDIO)						100

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 20

VALORACION CUALITATIVA: Excelente

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

Lugar y fecha: Chiclayo 5 de enero del 2023



Posfirma

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

II. DATOS GENERALES

- 2.1 Apellidos y nombres del experto: Mg. Amorós Rodríguez, Eduardo Martín
- 2.2 Grado académico: Magister
- 2.3 Cargo e institución donde labora: CEO fundador – Instituto de Neurocoaching Leads Perú.
- 2.4 Título de la Investigación: Compromiso Organizacional y su relación con el Clima Laboral en las consultoras de Ésika en la ciudad de Chiclayo – 2022.
- 2.5 Autor del instrumento: Silva Ortiz, Alisson Damariss
- 2.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado: Maestría
- 2.7 Nombre del instrumento: Cuestionario

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					100
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					100
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					100
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					100
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					100
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					100
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					100
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					100
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					100
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					100
SUB TOTAL						1000
TOTAL (PROMEDIO)						100

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 20

VALORACION CUALITATIVA: Confiabilidad muy alta

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Totalmente aplicable

Lugar y fecha: Chiclayo 5 de enero del 2023



Posfirma

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

III. DATOS GENERALES

- 3.1 Apellidos y nombres del experto: Mg. Eduardo Ygnacio Arraya Celis
- 3.2 Grado académico: Magister-MBA
- 3.3 Cargo e institución donde labora: Coordinador académico UAP y docente universitario.
- 3.4 Título de la Investigación: Compromiso Organizacional y su relación con el Clima Laboral en las consultoras de Ésika en la ciudad de Chiclayo – 2022.
- 3.5 Autor del instrumento: Silva Ortiz, Alisson Damariss
- 3.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado: Licenciatura
- 3.7 Nombre del instrumento: Cuestionario

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				X	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				X	
SUB TOTAL					5	5
TOTAL (PROMEDIO)					35.3	45.3

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 80.6%

VALORACION CUALITATIVA: Confiabilidad alta

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Por la alta confiabilidad, está listo para ser aplicado.

Lugar y fecha: Chiclayo 13 de enero del 2023



APELLIDOS Y NOMBRES: MG. EDUARDO YGNACIO ARRAYA CELIS
DNI: 40769232