

UNIVERSIDAD NACIONAL
“SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO”
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y TURISMO



CLIMA LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CORIS – AIJA- ANCASH, 2021.

INFORME FINAL DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN

Autor:

Bach. Wilmer Ciro Osorio Diaz

Asesor:

Dr. Jorge Luis Tandaypan Salazar

HUARAZ, PERÚ, 2022



FORMATO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN, CONDUCENTES A
OPTAR TÍTULOS PROFESIONALES Y GRADOS ACADÉMICOS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

1. Datos del autor:

Apellidos y Nombres: Osorio Diaz Wilmer Ciro

Código de alumno: 132.1304.162

Teléfono: 944215201

E-mail: Ciro29091996@gmai.com

D.N.I. n°: 71023712

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

2. Tipo de trabajo de investigación:

- Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional
 Trabajo Académico Trabajo de Investigación
 Tesinas (presentadas antes de la publicación de la Nueva Ley Universitaria 30220 – 2014)

3. Para optar el Título Profesional de:

Licenciado en Administración

4. Título del trabajo de investigación:

CLIMA LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CORIS – AIJA- ANCASH, 2021

5. Facultad de: Administración y Turismo

6. Escuela o Carrera: Administración

7. Línea de Investigación (*): Ciencias Económicas

8. Sub-línea de Investigación (*): Gestión Pública

(*Según resolución de aprobación del proyecto de tesis)

9. Asesor:

Apellidos y nombres Tandaypan Salazar Jorge Luis D.N.I n°: 17977546

E-mail: jtandaypans@unasam.edu.pe ID ORCID: 0000-0002-4491-4379

10. Referencia bibliográfica: Tesis en formato APA

11. Tipo de acceso al Documento:

- Acceso público* al contenido completo.
 Acceso restringido** al contenido completo

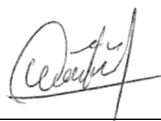
Si el autor eligió el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Santiago Antúnez de Mayolo una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer arreglos de forma en la obra y difundirlo en el Repositorio Institucional, respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso de que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:



12. Originalidad del archivo digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.



Firma del autor

13. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS

Para las investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia Creative Commons, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica.



El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12º del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Recolector Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".

14. Para ser verificado por la Dirección del Repositorio Institucional

Seleccione la
Fecha de Acto de sustentación:

Huaraz, 13/05/2022

Firma:




Varillas William Eduardo
Asistente en Informática y Sistemas
- UNASAM -

*** Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

**** Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 16:00 horas del día viernes trece (13) de mayo del año dos mil veintidós se reunieron mediante la plataforma Microsoft Teams, el jurado designado mediante Resolución de Consejo de Facultad-Decano N.º 013-2021 -UNASAM-FAT de fecha 29 de enero del 2021, integrado por: Dr. Jorge Luis Vigo Moya (presidente); Dr. John Alex Diaz Ledesma (secretario) y Dr. Edwin Hernan Ramirez Asís (vocal), para calificar la sustentación del Informe Final de tesis: **"CLIMA LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CORIS, PROVINCIA DE AIJA, DEPARTAMENTO DE ANCASH, AÑO 2021"** presentado por el bachiller **Wilmer Ciro OSORIO DIAZ** de la Carrera Profesional de Administración. El presidente del jurado establece que el bachiller tiene treinta (30) minutos para sustentar su informe final de tesis y luego pasar a la ronda de preguntas.

Después de haber escuchado la sustentación y las respuestas a las preguntas formuladas, lo declaran Aprobado con el calificativo de catorce (14), estando en condiciones de obtener el título de Licenciado en Administración.

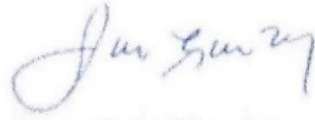
Siendo las 17:01 horas del mismo día se dio por concluida la sustentación, firmando para constancia los miembros del jurado.

Dr. Jorge Luis Vigo Moya
Presidente

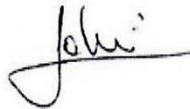
Dr. John Alex Diaz Ledesma
Secretario

Dr. Edwin Hernán Ramírez Asís
Vocal

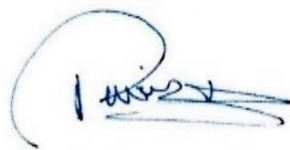
MIEMBROS DEL JURADO



Dr. Jorge Luis Vigo Moya
Presidente



Dr. John Alex Díaz Ledesma
Secretario



Dr. Edwin Hernán Ramírez Asís
Vocal

ASESOR

Dr. Jorge Luis Tandaypan Salazar

AGRADECIMIENTO

- *A Dios por darme las fuerzas cada día para poder hacer realidad este trabajo.*
- *A los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris por brindarme su apoyo para concretar el trabajo de investigación.*
- *A mí por tener esa fuerza interna cada día y no decaer en los momentos difíciles durante cada proceso del desarrollo del trabajo.*

DEDICATORIA

Dedico con todo mi corazón éste gran logro, a mis padres, hermana, enamorada, familiares, amigos y personas que hoy ya no están con vida por su apoyo desinteresado poder alcanzar mis sueños, ustedes son el motor para superar cada obstáculo de la vida... gracias.

ÍNDICE

RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
1. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Objetivos	2
2. HIPÓTESIS	3
2.1. Hipótesis General	3
2.2. Hipótesis específicas	3
2.3. Variables de estudio	3
3. MARCO TEÓRICO	4
3.1. Antecedentes	4
3.2. Bases teóricas.....	8
3.2.1. Clima Laboral.....	8
3.2.2. Características de clima laboral.....	11
3.2.3. Ciclo del clima laboral	11
3.2.4. Tipos de clima laboral.....	12
3.2.5. Importancia del clima laboral.....	15
3.2.6. Modelos del clima laboral.....	18
3.2.7. Dimensiones de clima laboral.....	20
3.2.8. Compromiso organizacional	25
3.2.9. Proceso y elementos del compromiso organizacional	28
3.2.10. Importancia de compromiso organizacional	29
3.2.11. Modelo del compromiso organizacional.....	31
3.2.12. Dimensiones de compromiso organizacional	33
3.3. Definición de términos	37
4. MATERIALES Y MÉTODOS.....	39
4.1. Tipo y diseño de investigación.....	39
4.1.1. Tipo de investigación.....	39

4.1.2.	Diseño de investigación	39
4.2.	Población y muestra	39
4.3.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
4.4.	Plan de procesamiento y análisis estadístico de la información	41
5.	RESULTADOS	42
5.1.	Validación de instrumento	42
5.2.	Fiabilidad del instrumento	42
5.3.	Resultados descriptivos de las variables	43
5.4.	Resultados entre Clima Laboral y Compromiso Organizacional	45
5.5.	Contrastación de la Hipótesis General	49
5.6.	Contrastación de Hipótesis Específicas	51
6.	DISCUSIÓN	55
7.	CONCLUSIONES	60
8.	RECOMENDACIONES	61
9.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	63
	ANEXOS	67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Operacionalización de variables	3
Tabla N° 2: Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris	40
Tabla N° 3: Validación de Instrumento de Investigación.....	42
Tabla N° 4: Análisis de fiabilidad del instrumento	42
Tabla N° 5: Clima laboral y compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital De Coris, 2021.....	45
Tabla N° 6: Nivel de Clima Laboral en la dimensión Sistema Individual y el Compromiso Organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris – 2021.	46
Tabla N° 7: Nivel de Clima Laboral en la dimensión Sistema Interpersonal y el Compromiso Organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris – 2021.	48
Tabla N° 8: Contrastación Hipótesis General.....	50
Tabla N° 9: Contrastación hipótesis específica “a”	51
Tabla N° 10: Contrastación hipótesis específica “b”.....	53
Tabla N° 11: Contrastación hipótesis específica “c”	54
Tabla N° 12: Matriz de consistencia.....	68

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Ciclo del clima laboral	12
Figura N° 2 : Tipos de clima laboral.....	13
Figura N° 3: Modelo de Litwin y Stringer.....	19
Figura N° 4: Modelo de la Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO)	20
Figura N° 5 : Proceso y componentes del compromiso organizacional	28
Figura 6: Modelo de los Antecedentes y Consecuencias del Compromiso Organizacional	32
Figura N° 7: Modelo Tridimensional del Compromiso Organizacional	33
Figura N° 8: Nivel de Clima Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris – 2021.	43
Figura N° 9: Nivel de Compromiso Organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris – 2021.	44
Figura N° 10: Nivel de Clima Laboral y Compromiso Organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris - 2021	46
Figura N° 11: Nivel de Clima Laboral al en su dimensión Sistema Individual y Compromiso Organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris – 2021.	47
Figura N° 12: Nivel de Clima Laboral en la dimensión Sistema Interpersonal y el Compromiso Organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris – 2021.....	49
Figura N° 13: Gado de instrucción del trabajador	69
Figura N° 14: Sexo del trabajador	69
Figura N° 15: Tipo de contrato del trabajador	70
Figura N° 16: Área de trabajo de los trabajadores.....	71

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris - 2021.

El tipo de estudio fue correlacional, porque se buscó determinar el grado de relación entre el clima laboral y el compromiso organizacional. El diseño de investigación fue no experimental de corte transversal.

Para recolectar la información deseada se utilizó como instrumento de investigación el cuestionario con 17 y 12 ítems para el clima laboral y el compromiso organizacional respectivamente. La muestra fue de 31 trabajadores de la municipalidad de Coris como unidades de análisis.

La hipótesis se contrastó utilizando la prueba estadística Rho Spearman mediante el programa Statistical Packcage for Social Sciences (SPSS) versión 25, que permitió probar la hipótesis de investigación y conocer el grado de relación entre las variables.

Con la investigación se puede demostrar que el clima laboral se relaciona directamente con el compromiso organizacional en la Municipalidad Distrital de Coris. A través de la presente tesis y por medio de los resultados obtenidos, se pretende que las autoridades pertinentes comprendan lo importante que es cultivar el clima laboral de una u otra manera con el personal para beneficio de la entidad.

Palabras claves: Clima laboral, Compromiso Organizacional.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between the work environment and the organizational commitment of the workers of the District Municipality of Coris - 2021.

The type of study was descriptive and correlational, because it described some characteristics of the population and sought to determine the degree of relationship between work climate and organizational commitment. The research design was non-experimental and transversal.

To collect the desired information, a questionnaire with 17 and 12 items for work climate and organizational commitment, respectively, was used as a research instrument. The sample consisted of 31 workers of the municipality of Coris as units of analysis.

The hypothesis was contrasted using the Rho Spearman statistical test by means of the Statistical Package for Social Sciences (SPSS) version 25, which allowed testing the research hypothesis and knowing the degree of relationship between the variables.

With the research it can be demonstrated that the work climate is directly related to organizational commitment in the District Municipality of Coris. Through this thesis and by means of the results obtained, it is intended that the relevant authorities understand how important it is to cultivate the work environment in one way or another with the personnel for the benefit of the entity.

Key words: Work climate, Organizational Commitment.

1. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, los elementos organizacionales que tiene cierta repercusión en la eficiencia y eficacia del desempeño del servidor público son el clima laboral y el compromiso organizacional, que son llevadas de una manera incorrecta cuando el trabajador no tiene un ambiente laboral óptimo para desempeñarse bien, no recibe la suficiente confianza por parte de sus compañeros o jefes superiores, no se desarrollan estrategias de trabajo o no se realizan trabajos en equipo que busquen el compañerismo para lograr objetivos institucionales.

La realidad no es distinta de lo que sucede diariamente dentro de la Municipalidad Distrital de Coris, en el que el clima laboral y el compromiso organizacional no son tomados como elementos importantes.

De esta manera, los trabajadores no tienen mucho compañerismo con sus colegas, es por eso que cada servidor solo cumple con sus responsabilidades sin brindar asesoramiento a sus compañeros de trabajo que tienen dificultades para cumplir con sus deberes. También, en algunos puestos se observa que los trabajadores no cuentan con los materiales, equipos y procesos adecuados para poder ejercer sus actividades correctamente, como por ejemplo impresoras en condiciones óptimas, acceso a internet, computadoras, etc. Visualizándose una brecha tecnológica, impidiendo al servidor en cierta manera a cumplir con sus responsabilidades diarias.

Los trabajadores sienten que sus superiores no les otorgan mucho soporte para ejercer correcta y eficientemente sus responsabilidades. Los directivos no gestionan capacitaciones para mejorar las habilidades y competencias de los trabajadores sobre algunas actividades básicas de la institución pública, como calidad de servicio al poblador, gestión de programas sociales y el desarrollo integral. Cabe mencionar, que los directivos se ausentan demasiado tiempo de la institución por lo que no están promoviendo la integración del personal en beneficio de perfeccionar el compromiso organizacional.

Las dificultades que se pudo observar es que parte de los trabajadores de esta municipalidad no está involucrado con la institución, hay un inadecuado trato a los usuarios, existe ausencias en horas de trabajo y en algunos casos faltas injustificadas.

Se vio que los trabajadores de esta municipalidad no tienen un clima laboral adecuado, impidiendo así, que se genere un compromiso organizacional óptimo por parte de los trabajadores, partiendo desde la insatisfacción por los salarios, por el liderazgo

inadecuado, por la relación entre compañeros de trabajo, y por la falta de materiales que dificultan la realización correcta de sus actividades.

En relación con los objetivos de la investigación, su resultado permitirá conocer la realidad en relación al clima laboral y compromiso organizacional en la Municipalidad de Coris en el año 2021, y cómo estas variables se presentan en diferentes contextos. De esta manera se podrá sugerir acciones pertinentes para mejorar el ambiente físico y humano de los servidores públicos que conlleven a un mejor clima laboral y compromiso organizacional.

En el mismo margen la investigación presentada asentará alcances a investigaciones futuras que están relacionadas a clima laboral y compromiso organizacional. Específicamente contribuirá a instituciones públicas de la localidad, a tomar como reseña importante los resultados que se darán en este trabajo, de esta manera se tome conciencia de lo importante que puede llegar a ser un adecuado clima laboral y compromiso organizacional en cada uno de los niveles de trabajo.

Con el fin de llevar a cabo este proceso de investigación se trazó el siguiente problema: ¿De qué manera el Clima Laboral se relaciona con el Compromiso Organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris - 2021?

1.1. Objetivos

Objetivo General

Determinar la relación entre el clima laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris - 2021.

Objetivos específicos

- Determinar la relación entre la dimensión sistema individual y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris - 2021.
- Establecer la relación entre la dimensión sistema interpersonal y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris – 2021.
- Determinar la relación entre la dimensión sistema organizacional y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris – 2021.

2. HIPÓTESIS

2.1. Hipótesis General

El clima laboral se relaciona directamente con en el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris – 2021.

2.2. Hipótesis específicas

- La dimensión sistema individual se relaciona directamente con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris – 2021.
- La dimensión sistema interpersonal se relaciona directamente con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris – 2021.
- La dimensión sistema organizacional se relaciona directamente con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris – 2021.

2.3. Variables de estudio

Variable 1: Clima Laboral

Variable 2: Compromiso Organizacional

Tabla N° 1:

Operacionalización de variables

<i>Variables</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>
Variable X: Clima Laboral	Sistema individual	Satisfacción de los trabajadores
		Autonomía de trabajo
Variable X: Clima Laboral	Sistema interpersonal	Relaciones sociales entre los miembros de la organización
		Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo
	Sistema Organizacional	Consideración de los directivos
		Beneficios y recompensas
Compromiso Afectivo	Compromiso Afectivo	Motivación y esfuerzo
		Liderazgo de directivos
		Identificación de la Organización
		Involucramiento con la Organización

Variable Y: Compromiso Organizacional	Compromiso	Lealtad Organizacional
	Normativo	Sentido de obligación
	Compromiso de Continuidad	Percepción de alternativas
		Inversiones en las organizaciones

3. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

En el ámbito internacional

Aguado (2019) en su tesis *“Impacto del clima laboral en el compromiso organizacional en una Empresa de Comercio Exterior”*, tuvo como objetivo identificar la relación que existe entre el clima laboral y el compromiso organizacional. La población y muestra estuvo integrada por 30 empleados a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta, y el instrumento del cuestionario. La investigación concluye que se determinó que el clima organizacional influye favorablemente en el clima organizacional, con un valor del coeficiente de correlación Pearson = 0.71; los colaboradores muestran una tendencia positiva hacia un alto nivel de compromiso, pero se evidencia que hay una proporción de trabajadores que labora solo por necesidad moral y mantener su trabajo; y se evidencia que hay colaboradores comprometidos con la organización por los beneficios que las organizaciones ofrecen, como la línea de carrera, el crecimiento profesional y los ascensos.

M. Marín (2018) en su investigación titulada *“Influencia del clima laboral en el compromiso organizacional del personal docente de una Unidad Educativa Cuenca-Azuay”*, tuvo como finalidad establecer la influencia del clima laboral en el compromiso organizacional del personal que labora en la Unidad Educativa “Técnico Salesiano” de Cuenca – Ecuador, la población estuvo constituida por 131 docentes y 34 estudiantes. El instrumento fue el cuestionario y la técnica fue la encuesta. Se concluye que el aspecto mejor calificado por los encuestados es el orgullo de pertenencia y el más bajo es el sueldo. Se aprecia que los docentes se sienten identificados con los objetivos, misión y visión de la institución, demostrando su

profesionalismo, una preparación constante y evaluación permanente. Sin embargo, están inconformes con el sueldo que perciben, la incertidumbre de los ascensos, promoción y carrera. Por lo tanto, el clima laboral si influye en el compromiso organizacional de sus docentes, para un mayor compromiso se deben elegir estrategias que potencien el clima laboral existente.

En el ámbito nacional

Cornelio (2021) en su tesis “*Clima laboral y compromiso organizacional en docentes de Instituciones Públicas de Educación Básica Alternativa de Puerto Maldonado*”, tuvo como propósito determinar la relación entre el clima laboral y el compromiso organizacional en docentes de Instituciones Educativas Públicas de Educación Básica Alternativa de Puerto Maldonado. La población estuvo conformada por 100 docentes que laboran en seis instituciones educativas pertenecientes a la UGEL de Puerto Maldonado. La encuesta fue la técnica, y el cuestionario fue el instrumento. La investigación concluye que existe una relación estadísticamente significativa, baja y directa entre el clima laboral y el compromiso organizacional en docentes de instituciones educativas públicas de educación básica alternativa de Puerto Maldonado; existe una relación directa, baja ($r_s = 0.246$) y estadísticamente significativa ($p = 0.014$) entre las variables en estudio; el coeficiente de determinación ($r_s^2 = .061$) e indicó que la variación de la variable clima laboral es explicada por el 6.1% de la variación de la segunda variable compromiso organizacional, lo que a su vez indica un efecto débil.

Villar y Chata (2021) en su tesis titulada “*Clima organizacional y compromiso laboral en trabajadores de la Municipalidad Distrital De Ite, Tacna, 2021*”, tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y el compromiso laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Ite, Tacna. La población estuvo conformada por 95 trabajadores de la municipalidad distrital de Ite (estudio censal). La técnica fue la encuesta, y el instrumento fue el cuestionario. Se concluye que se determinó la existencia de la relación alta entre el clima organizacional y el compromiso laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Ite, Tacna (Rho de Spearman = 0,655, sig. 0,000); se determinó la existencia de relación moderada entre la dimensión liderazgo y el compromiso laboral (Rho de Spearman = 0,531, sig. 0,003). Se estableció la existencia de relación baja entre la dimensión

motivación y el compromiso laboral (Rho de Spearman = 0,301, sig. 0,003); se determinó la existencia de relación alta entre la dimensión reciprocidad y el compromiso laboral (Rho de Spearman= 0,611, sig. 0,002); finalmente, se estableció la existencia de relación muy baja entre la dimensión participación y el compromiso laboral (Rho de Spearman = 0,212, sig. 0,030).

Béjar (2021) en su investigación “*Clima organizacional y compromiso laboral en la Empresa EDUBRA S.A.C. de la ciudad de Tacna, 2018*”, tuvo como propósito determinar si existía relación entre el clima organizacional y compromiso laboral en la Empresa EDUBRA S.A.C. La muestra estuvo conformada por 30 trabajadores y 105 padres de familia. La técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. La investigación concluye que existe relación directa y alta (valor de $r = 0,696$ y valor de $p = 0,000$) entre el clima organizacional y el compromiso laboral en la empresa EDUBRA S.A.C; existe relación directa y moderada (valor de $r = 0,525$ y valor de $p = 0,000$) entre la autorrealización y el compromiso laboral; existe relación directa y moderada (valor de $r = 0,465$ y valor de $p = 0,000$) entre el involucramiento laboral y el compromiso laboral; existe relación directa y alta (valor de $r = 0,705$ y valor de $p = 0,000$) entre la supervisión y el compromiso laboral; y existe relación directa y alta (valor de $r = 0,727$ y valor de $p = 0,000$) entre la comunicación y el compromiso laboral; y existe relación directa y alta (valor de $r = 0,772$ y valor de $p = 0,000$) entre las condiciones laborales y el compromiso laboral.

Rojas (2019) en su tesis “*Clima laboral y compromiso organizacional de la Dirección Regional de Salud de Tacna, año 2019*”, tuvo como propósito determinar la relación entre el clima laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores en la Dirección Regional de Salud de Tacna, la muestra estuvo conformada por 161 trabajadores, a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario. La investigación concluye que se determinó la relación positiva y moderada entre el clima laboral y el compromiso organizacional, con un valor del coeficiente de Rho Spearman=0.60 y un nivel de significancia de 0,000; se determinó la relación positiva y moderada entre la dimensión compromiso afectivo y la variable compromiso organizacional, con un valor de Rho Spearman=0.714 y un nivel de significancia de 0,000; se determinó la relación positiva y moderada entre la dimensión compromiso de continuidad y la variable compromiso organizacional, con un valor de Rho Spearman=0.851 y un nivel de significancia de 0,000; y se determinó

la relación positiva y moderada entre la dimensión compromiso normativo y la variable compromiso organizacional, con un valor de Rho Spearman= 0.837 y un nivel de significancia de 0,000.

M. Uribe (2018) en su investigación titulada *“El clima organizacional y su influencia en el compromiso organizacional en el Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral, período 2017”*, tuvo como finalidad establecer de qué manera el clima laboral influye en el compromiso organizacional en el banco de la nación, agencia 2 Huaral, período 2017. La población de estudio estaba conformada por 17 personas que laboraban en el Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral. La técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Se concluye que se determina que existe relación significativa entre el clima organizacional y el compromiso organizacional en el Banco de La Nación, Agencia 2 Huaral 2017, a medida que el empleado al sentirse no independiente en su centro de labores y con la independencia de elegir y disipar la manera más fructuoso de realizar sus actividades en los diversos escenarios que se les presenta, tendrán un menudo compromiso al no estar profundamente relacionados con la labor que realizan; el sistema personal tiene una correlación positiva moderada con el compromiso organizacional en el banco de la Nación, Agencia 2 Huaral, período 2017; el sistema interpersonal tiene una correlación positiva moderada con el compromiso organizacional en el banco de la Nación, Agencia 2 Huaral, período 2017; y el sistema organizacional tiene una correlación positiva moderada con el compromiso organizacional en el banco de la Nación, Agencia 2 Huaral, período 2017.

En el ámbito local

Chávez (2017) en su tesis titulada *“Clima organizacional y el compromiso laboral de los trabajadores de la empresa Chulsa en la Provincia de Huari-Áncash, 2017”*, tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y compromiso laboral. La población y muestra estuvo conformada por 36 trabajadores. El instrumento fue el cuestionario y la técnica fue la encuesta. Se concluye que se determinó que existe la relación entre el clima organizacional y el compromiso laboral de los trabajadores de la empresa Chulsa en la provincia de Huari - Áncash en el año 2017. El resultado Chi-cuadrado fue $12,588 > 9.488$, con una significancia de 0.013 siendo menor que la significancia bilateral de 0.05; existe relación entre la

estructura organizacional y el compromiso normativo de los trabajadores de la empresa Chulsa en la provincia de Huari – Áncash en el año 2017. Tomando en cuenta los siguientes resultados que la estructura organizacional está en un 47.2% en un nivel adecuado y el compromiso normativo en un 52.8% en un nivel alto; se estableció la relación entre la realización individual y el compromiso afectivo de los trabajadores de la empresa Chulsa en la provincia de Huari - Áncash en el año 2017. La realización individual se encuentra en un nivel adecuado con un 58.3% y el compromiso afectivo se encuentra en un nivel alto con un 55.6%; finalmente se identificó la relación entre las relaciones sociales y el compromiso continuo de los trabajadores de la empresa Chulsa en la provincia de Huari - Áncash en el año 2017. Relaciones sociales con un 52.8%, se relaciona significativamente con el compromiso continuo con un 55.6%.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Clima Laboral

Jáuregui y Louffat (2019) señalan que clima laboral es una característica situacional que se enlaza con los pensamientos y sentimientos de los trabajadores que dan forma a su percepción colectiva como resultado de políticas y procedimientos organizacionales.

El clima laboral es el ambiente de trabajo de la organización que incide en la felicidad, satisfacción, aspecto emocional y energía de los colaboradores (Zegarra y Torres, 2018).

“El clima laboral hace una representación conjunta de la manera cómo son discernidos los procedimientos, las prácticas y políticas organizacionales, ya sea formal o informalmente” (J. Uribe, 2015).

Fuentes et al. (2015) expresan que el momento clave para que se dé con más fuerza la investigación del clima laboral, parte de cuando se dieron cuenta que cada individuo en la institución, percibe de manera diferente el ambiente en el cual desarrolla sus actividades, y que dicho discernimiento repercute en la conducta del empleado hacia su entidad, con todas las consecuencias que implica.

Charry (2018) articula que el clima laboral es una creatividad impalpable que está relacionado al conocimiento que poseen los empleados sobre su ambiente laboral. Es

la fuerza emocional interna de los trabajadores de la institución con relación a varios factores en un tiempo dado.

Para Chiavenato (2011) el clima es el entorno psicológico y social que hay en una entidad que influye en la conducta de sus trabajadores.

Álvarez y Flórez (2012) definen al clima laboral como un cambio temporal ya que podría aumentar cuando los trabajadores estén motivados y con muchas ganas de trabajar, esto ya sea a consecuencia de un aumento salarial, recompensas por objetivos alcanzados, etc. Así mismo el clima laboral baja cuando los trabajadores se sienten presionados, frustrados, o inconformes por razones que hicieron imposible satisfacer necesidades de clientes.

El clima laboral es un aspecto de la dinámica de una institución con ciertas consecuencias. Dentro del clima laboral las acciones de los líderes de la entidad y la relación entre los miembros crean un resultado crítico en la determinación del clima general. El profundo compromiso del empleado, que es un elemento de su motivación para su labor, simboliza un sólido subproducto de la excelencia del clima laboral (Álvarez y Flórez, 2012).

El clima es un medio en el cual se muestran las destrezas o dificultades que los empleados tienen en la institución para acrecentar o reducir su productividad. (Fuentes et al., 2015)

Recio (2016) afirma que clima laboral es la percepción que los trabajadores sienten cada día en sus centros de trabajo y estas percepciones tienen consecuencias que podrían variar desde positivas a negativas en cuanto a su productividad.

El clima laboral es un grupo de elementos del ambiente de trabajo, vistas directa o indirectamente por el trabajador, las cuales se presume que es un impulso que afecta el proceder del empleado (G. García, 2007, p. 159).

Ramírez y Domínguez (2012) dicen que clima laboral es todo lo que percibe el empleado en una institución, desde la hora de entrada hasta la hora de salida, desde lo más básico hasta lo más complejo, lo tangible y lo intangible. El clima es una percepción global del medio ambiente de la entidad.

El clima laboral es una mezcla de propiedades del medio laboral que son capaces de ser captadas de cualquier manera y por cualquier medio por los empleados que habitan y laboran en mencionado ambiente y que tiene repercusión en su conducta y ánimo (Acosta y Venegas, 2010, p. 166).

El clima laboral es el ambiente que se produce en una entidad como resultado de series de variables subjetivas y objetivas que crean una gran variedad de actitudes y procedimientos de las personas que conforman esa institución, que van desde una filiación férrea hasta el fracaso con respecto al desarrollo de la entidad (Vázquez y Guadarrama, 2001).

Toro y Sanín (2013) mencionan que el clima laboral es un elemento que mide de la calidad de la vida que se lleva en determinado centro laboral, como es que viven y se sienten tanto física y psicológicamente.

Por su parte M. García y Ibarra (2009) definen al clima laboral como la calificación variada que los individuos de una entidad poseen respecto a los métodos de trabajo, política, las relaciones entre colegas y jefes, el sueldo y liderazgo de las organizaciones. Se sabe que la forma de ver de cada empleado es diferente, es importante saberlo, de manera que esa percepción decide su conducta en la institución, de ahí que el clima laboral es distinta en las empresas, debido a que hay múltiples elementos de diferentes índoles que repercuten.

Chiavenato (2011) señala que el clima es el entorno psicológico y social que hay en una entidad que influye en la conducta de sus trabajadores. Además, recalca que una moral sobresaliente conlleva a un clima receptivo, amigable, caluroso y encantador, mientras que la moral devaluada casi continuamente ocasiona un clima nocivo, hostil, frío e insoportable.

De igual modo Chiang et al. (2010) determinan que el clima laboral es una imagen mental de un grupo de empleados que laboran simultáneamente dentro de una empresa y por consecuencia pueden relacionarse e intercambiar percepciones personales.

El clima laboral es una variable intercesora entre el sistema organizacional y la motivación. La eficiencia de una organización depende de la conducta de los trabajadores dentro de ella y del contexto organizacional que los individuos crean. El clima laboral percibido puede generar un aumento en la satisfacción, productividad y compromiso con la institución (Mata, 2009, p. 8).

La observación puesta sobre el clima laboral por algunos autores, es generada porque es importante comprender, la labor que tienen los individuos que forman parte de la institución, como estos crean y razonan su colaboración dentro de ella a partir de pagos percibidos por su labor, lo cual tendrá consecuencia en la forma en el que la entidad pueda seguir mejorando día a día los métodos que se dan dentro de la misma

y seduciendo más el sentido de pertenencia de los empleados que labora en la compañía (Recio, 2016).

El clima laboral no solo es una definición o un fenómeno la cual permitirá comprender mejor la actividad de las entidades, sino un conocimiento de contribución que apoya en cuanto al desarrollo de las metas institucionales con relación al desempeño y productividad de los empleados (Chiavenato, 2011).

3.2.2. Características de clima laboral

Brunet (1987) explica cinco características de clima laboral que explicamos a continuación:

- a) Tiene cierta continuidad, sin embargo, el clima laboral tiene la capacidad de cambiar posteriormente a una intervención particular de cualquier índole.
- b) Es concluyente, en mayor parte, por las aptitudes, características, conductas, y expectativas que tienen los empleados, del mismo modo que las realidades sociológicas y culturales de la institución.
- c) Es una proporción específica de múltiples elementos situacionales, siendo el trabajador que coopera y genera con respecto al contexto del clima.
- d) Los elementos que lo forman un clima laboral pueden cambiar, no obstante, el clima puede continuar siendo el mismo.
- e) El clima tiene repercusiones en la conducta del subordinado. Es un determinante inmediato de las actitudes y anhelos que crean los empleados.

Del mismo modo Brunet (1987) también relata que, tomando en cuenta cada cualidad de las entidades, el clima está determinado como un conjunto de características que:

- a) Son percibidas premeditadamente de una entidad y/o de sus departamentos
- b) Se pueden crear dependiendo la forma en la que la compañía y/o sus unidades son con cada uno de sus trabajadores y con la sociedad en la cual se desarrollan.

3.2.3. Ciclo del clima laboral

H. Peña (2018) asevera que el clima organizacional se basa en la percepción de los trabajadores frente a las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral. El ciclo inicia con la organización (estructuras y factores en su sistema organizacional) que generará un clima basado en las percepciones de los colaboradores y se

evidenciará en sus comportamientos y conductas, todo ello se repetirá de acuerdo a los cambios que se produzcan en las organizaciones producto de una retroalimentación en bien de las buenas relaciones interpersonales y la consecución de los objetivos.

En la siguiente figura se aprecia el ciclo del clima laboral:

Figura N° 1:

Ciclo del clima laboral



Fuente: Peña, H. (2018). *Clima Organizacional: Una construcción personalizada del ambiente laboral como escenario de la producción empresarial*.

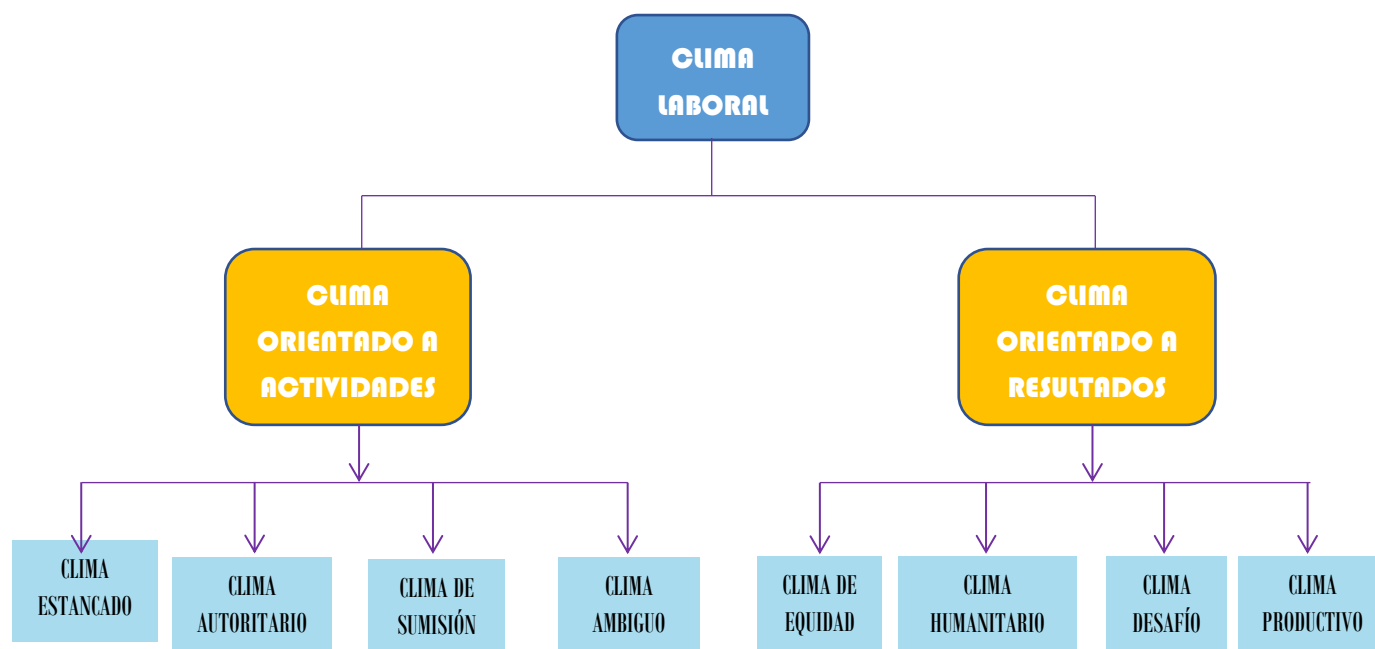
3.2.4. Tipos de clima laboral

El clima laboral discierne en las instituciones, cuando se ve desde una perspectiva total, asumen distintas variabilidades de acuerdo a su productividad, esto a consecuencia de las relaciones de empleador y empleado, la estructura organizacional, la autonomía y otros factores que, si bien es cierto, no están tipificadas en un cuaderno, repercuten en el desempeño de los trabajadores (Reddin, 2004, p. 79).

Así mismo, Reddin (2004) describe ocho tipos de clima dentro de una institución que van desde clima orientado a actividades y climas orientados a los resultados.

Figura N° 2 :

Tipos de clima laboral



Fuente: Reddin, W. (2004). Gestión del clima organizacional en la mejora de la efectividad. *Cuadernos De Management*, 79–84.

Climas orientados a actividades:

- ✓ *Clima estancado:* Se genera por la poca orientación a las labores y poca orientación a las relaciones en un entorno en el cual estas directrices son erróneas, por lo que crean un estado en el que el trabajo individual y las ganas de laborar se mantienen en un nivel paupérrimo dejando de lado el impacto de esto en la eficiencia y eficacia.
- ✓ *Clima de sumisión:* Cuando hay este tipo de clima en una entidad parece verse como una organización atractiva, amable y cálida, mas no lo es, ya que hay una alta tasa de ociosidad general. En líneas generales hay pocas iniciativas, una gerencia muy incierta y escasa preocupación con temas como indicadores de productividad y resultados, y sin propuestas para acciones que minimicen conflictos que se generan dentro de las organizaciones.
- ✓ *Clima autoritario:* Este clima es caracterizado como crítico e intimidante. Se eliminan conflictos, es muy concreta la comunicación; la gente realiza sus

labores sin preguntar si es la manera correcta de realizarlo; muchos gerentes tienen poco carisma y son intimidantes, exigen a los trabajadores tener una alta productividad en un periodo de tiempo muy pequeño. Prevalece un mezquino nivel de productividad conservado principalmente por amenazas que van desde el sueldo hasta el despido.

- ✓ *Clima ambiguo*: en este clima se realizan decisiones automáticas que podrían no ser las mejores, pero que, si son aceptadas, hay un bajo y paupérrimo compromiso hacia metas y a la alta productividad organizacional; pésimo apoyo a los trabajadores y cierta intrascendencia cuando algunos trabajadores alcanzan un desempeño esperado; se puede concluir que los trabajadores actúan solo por estar presionados por sus jefes.

Clima orientado a los resultados

- ✓ *Clima de equidad*: cuando hay este tipo de clima se genera una preocupación alta por la utilización eficiente de las reglas y los procedimientos; Apoyado por buenos sistemas, en el que cada detalle es supervisado y la comunicación escrita es más valorada y aceptada.
- ✓ *Clima humanitario*: se caracteriza por su alto grado de comprensión compartida y mutua colaboración. Hay mucho compañerismo e iniciativa entre colaboradores, una alta responsabilidad, compromiso con la planeación y la producción; el talento que poseen los empleados está bien perfeccionado, y existen canales muy abiertos para la comunicación, esto ayuda para consultar a los gestores sobre la manera correcta y precisa de realizar las labores organizacionales.
- ✓ *Clima productivo*: Cuando existe este clima en las entidades se nota un alto grado de éxito, voluntad e iniciativas; implicado en los resultados efectivos; se encuentra siempre evaluando la calidad, tiempo y calidad; encaminado al lucro empresarial y el rendimiento de los empleados; las ideas innovadoras que crean los trabajadores tienden a ser implementadas, la eficiencia y la productividad, que venga de cualquier trabajador, son muy reconocidas para beneficio y motivación de ellos.
- ✓ *Clima desafío*: Si una organización tiene en su contexto este clima, tendrá un alto logro de los objetivos y las metas propuestas, es percibida por la práctica sistemática de la motivación mutua para alcanzar un mayor desempeño. Se

caracteriza por una elevada responsabilidad de los individuos en sus labores, también porque la toma de decisiones se da en equipo como estrategia para elevar la eficacia y para desarrollar nuevas soluciones a los problemas de las empresas.

Hay probabilidad de que haya varios climas bajo la misma institución, considerando que los acontecimientos en la entidad cambian de acuerdo a las percepciones que crean los individuos conforme a sus múltiples espacios de trabajo, a los niveles estructurales, o a liderazgos múltiples que hay en una institución. De esta manera, las instituciones pueden poseer un clima para el servicio al cliente, y otro para la seguridad. (Chiang et al., 2008)

También Chiang et al. (2008) mencionan que indagar sobre los climas en las organizaciones es complejo porque se trata de un fenómeno complicado y con múltiples elementos; por ejemplo, en el presente se discute sobre si hay dos tipos de clima: el organizacional y el psicológico. El primero se investiga a nivel organizacional, y el segundo por el contrario se investiga a nivel personal. Uno y otro aspecto de clima se considera acontecimientos multidimensionales que definen la naturaleza de las percepciones que los trabajadores generan de acuerdo a sus experiencias en sus respectivas instituciones laborales. (p. 2)

3.2.5. Importancia del clima laboral

La importancia del clima laboral es un tema que ya marcaba interés desde hace 60 años, dejando de ser un componente intrascendente en las instituciones para transformarse en una pieza de trascendental importancia estratégica (Edel et al., 2007).

La importancia de evaluar el clima laboral es un agente significativo, ya que influye en la conducta de los empleados de la institución, a través de las percepciones estabilizadas que filtran el contexto y condicionan los niveles de motivación profesional y productividad. (Soberanes y De la Fuente, 2009)

González (2018) refiere que los estudios que se realizan sobre el clima laboral permiten comprender aquellos elementos que influyen en el día a día de los trabajadores; teniendo presente por un lado el funcionamiento de la propia entidad y, por otro lado, las convicciones y virtudes de los individuos.

Del mismo modo Bernal et al. (2015) menciona que la importancia de estudiar este elemento es básicamente generar resultados que cooperen en implementar planes de mejora integral para corregir los ambientes laborales, la calidad de vida del empleado y el nivel de contribución de los empleados con dirección al éxito en las entidades del sector público y privado.

Es importante el estudio y el manejo correcto del clima laboral, ya que se tiene personal más motivado con ganas de hacer las cosas bien, así por consecuencia, hacen que el cliente tenga una experiencia y atención excelente, de esta manera ganándose la fidelización y comentarios positivos de parte de ellos en beneficio de las instituciones (Toro y Sanín, 2013).

Analizar el clima laboral facilita el perfeccionamiento continuo del ambiente de trabajo en todas las entidades, ya sean públicas, privadas y sin fines de lucro, en vista de que es una de las piezas determinantes en los procesos organizacionales y las tendencias motivacionales de las personas. (Bernal et al., 2015, p. 11)

Álvarez y Flórez (2012) identifican que el clima laboral es muy importante ya que ayudara a comprender el por qué un individuo se comporta de cierta manera en su centro de trabajo.

Así mismo, Pritchard y Karasick (1973) indican que “En un institución en el cual el clima laboral es débil, hay alta probabilidad que la institución no sea productiva y por ende no logre con todos sus objetivos” (p. 128).

“Un clima laboral llevado de una buena manera correcta y excelente ayudará a que los trabajadores tengan menos intención de dejar la entidad” (Li et al., 2020, p. 2).

Un clima laboral bien cultivado ayudará al crecimiento favorable de la organización y podrá ser competitiva frente a otras organizaciones de su rubro (Soberanes y De la Fuente, 2009).

Toro y Sanín (2013) aseguran que el clima laboral positivo es un requerimiento importante para la producción y la perfección en la vida de las personas, y es tan significativo como puede ser la tecnología, los clientes, las estrategias y el liderazgo. Hoy en día muchas organizaciones competitivas del mundo están invirtiendo en eso.

Soberanes y De la Fuente (2009) sostienen que, si las instituciones tienen un clima laboral en excelentes condiciones, hay más probabilidades que los trabajadores

asuman un compromiso y permanezcan mucho tiempo allí apoyando los objetivos organizacionales.

Cuando una organización tiene un alto clima agradable, contribuye a que sus trabajadores se sientan poco a poco más comprometidos, demostrándolo así en el cumplimiento de metas, en su responsabilidad y su lealtad, favoreciendo así, a que la institución esté en el mismo nivel de otras de su rubro (Recio et al., 2012, p. 71).

En organizaciones con clima laboral positiva los trabajadores ven mejores oportunidades de crecer y desarrollarse profesionalmente, estos son motivos para que den sus mayores esfuerzos en sus trabajos y también en consecuencia permanezcan en la organización.

Es más, Toro y Sanín (2013) alegan que tener un clima agradable es un beneficio muy importante cuando las organizaciones pasan por momentos difíciles, en ese momento los colaboradores ayudan a solucionar los problemas proponiendo planes y estrategias.

En estudios realizados se evidenció que el sentido de compromiso de las personas con el trabajo y con la compañía, depende en una proporción importante, del clima laboral en la empresa.

Partiendo de ello, podría decirse que el clima es una condición interna que facilita y ayuda al compromiso de los empleados. Se considera al clima como un agente facilitador dado que los resultados arrojados en investigaciones muestran que todas las empresas que tienen un nivel bastante favorable de clima tienen trabajadores comprometidos. (Toro, 1998, p. 341)

De la misma manera, Li et al. (2020) expresa que es importante, en una organización, saber cómo está el clima, ya que de esa investigación se predice más fácil si habrá o no rotaciones de personal.

La exploración de la eficiencia y utilidades como retorno de la inversión ocasiona que el empresario focalice su energía en el proceso productivo, descuidando la decadencia gradual del clima laboral, decisión que no exclusivamente ocasiona altos grados de ausentismo, rotación y abandono de la entidad, sino además pereza, antipatía e indiferencia (Charry, 2018, p. 29). Para evitar esos inconvenientes es

necesario generar un clima agradable para todos los individuos que conforman las instituciones.

Investigar el clima laboral en los sectores gubernamentales es de suma trascendencia, a razón de que este agente puede afectar en gran magnitud sobre los resultados que se obtienen del desarrollo humano y profesional de los trabajadores públicos, quienes conforman la pieza fundamental de las acciones que emprenden las dependencias y entidades de la administración pública, a fin de servir y cubrir satisfactoriamente las necesidades de toda la población. (Bernal et al., 2015, p. 11).

“Estudios en el Perú reflejan que las empresas que tienen un clima laboral excelente, a comparación de otras del entorno, serán más competitivas, productivas, innovadoras y por consecuencia más rentables” (Charry, 2018, p. 28).

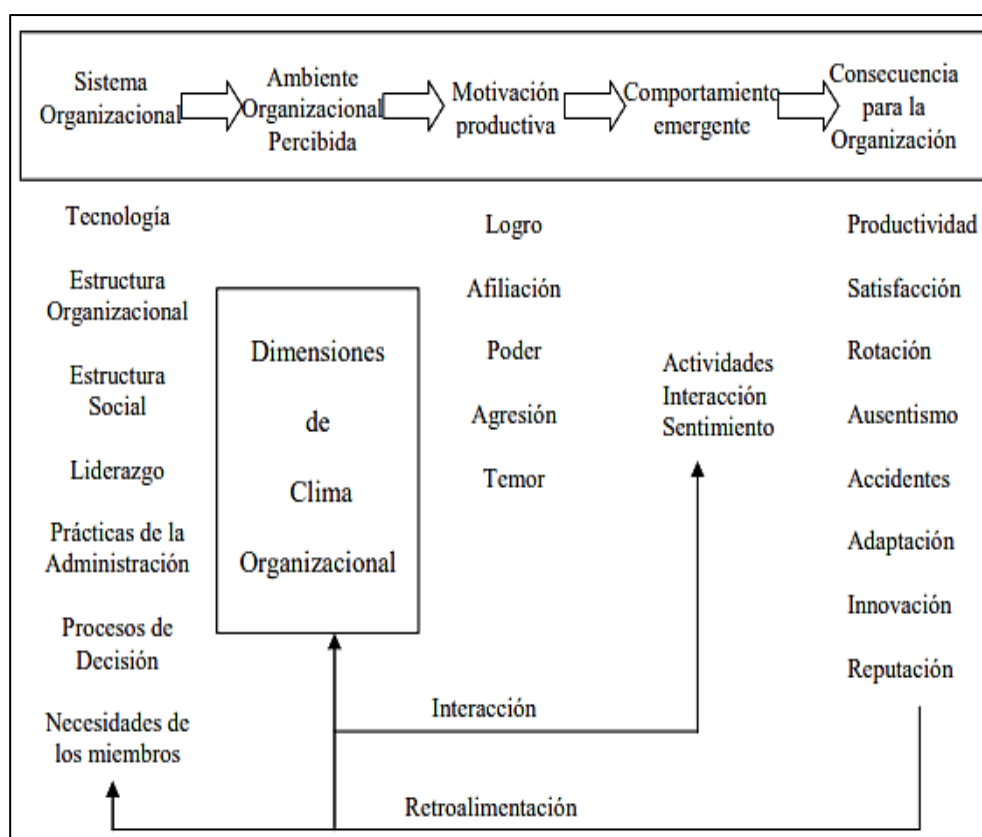
3.2.6. Modelos del clima laboral

— Modelo de Litwin y Stringer

El modelo presenta al clima organizacional como un filtro por el cual están presentes la estructura, la toma de decisiones, el liderazgo, entre otros; por ende, evaluar al clima se medirá la manera cómo es percibida la entidad. Además, el clima repercute sobre las motivaciones de los colaboradores de la organización y sobre sus conductas, el cual tiene efectos sobre el rendimiento, la satisfacción y la productividad dentro de la organización (Litwin y Stringer, 1968). A continuación, se presenta en la figura:

Figura N° 3:

Modelo de Litwin y Stringer



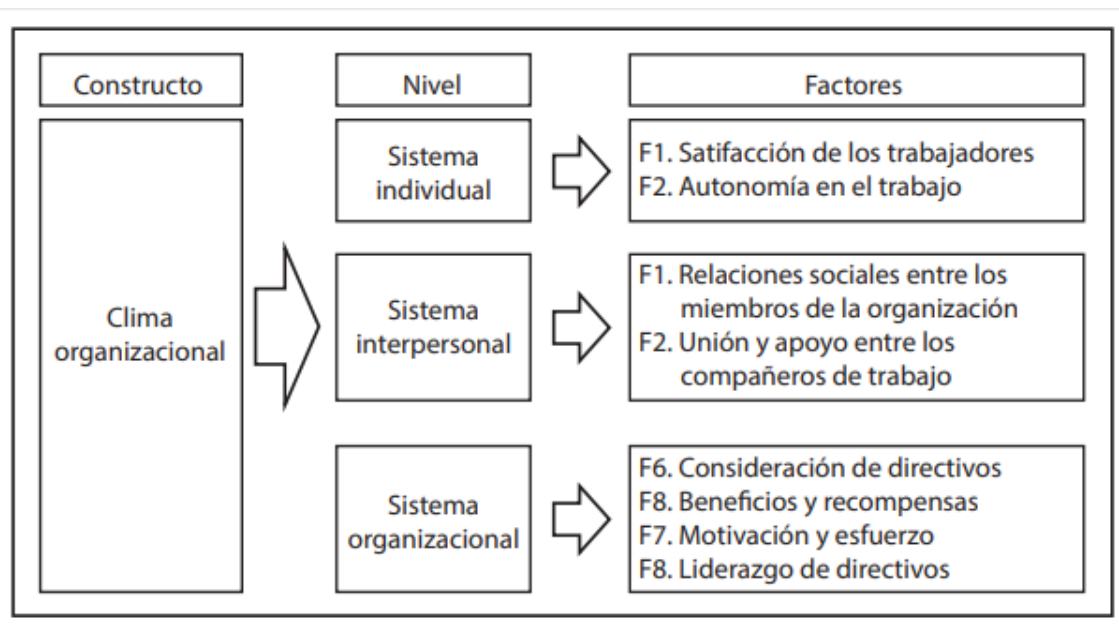
Fuente: Litwin, G. y Stringer, R. (1968). *Motivation and organizational climate*. Harvard Business School Press.

— **Modelo de la Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO)**

J. Uribe (2015) señala que el modelo consta de ocho factores (f) en tres niveles: **a) nivel individual:** F1. Satisfacción de los trabajadores y F2. Autonomía en el trabajo; **b) nivel interpersonal:** F3. Relaciones sociales y F4. Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo; y **c) nivel organizacional:** F5. Consideración de directivos, F6. Beneficios y recompensas, F7. Motivación y 48 Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales esfuerzo y F8. Liderazgo de directivos (p. 48). A continuación, se presenta de manera gráfica:

Figura N° 4:

Modelo de la Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO)



Fuente: Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. Manual Moderno.

3.2.7. Dimensiones de clima laboral

Según J. Uribe (2015) las dimensiones de clima laboral son el sistema individual, el sistema interpersonal y el sistema organizacional, cada una de ellas divididas en indicadores que definiremos a continuación:

Sistema individual:

El sistema individual es el encargado de medir cuanta satisfacción tiene el personal por el logro de un reconocimiento a su labor, sus metas y objetivos resultado de un determinado ambiente de trabajo. Así mismo, identifica en qué medida los trabajadores pueden realizar sus responsabilidades a su manera. (J. Uribe, 2015)

En el sistema individual se evalúa lo relacionado con los valores, necesidades e incluso el grado de satisfacción del empleado, es decir, el trabajador percibe al clima organizacional en función de las necesidades que la institución le puede satisfacer (Amaechi et al., 2021).

De acuerdo con H. Peña (2018), señala que en el sistema individual se opta por la recopilación de las opiniones o juicios personales del potencial humano para

identificar su satisfacción y agrado en el ambiente de trabajo con ello se tomen decisiones idóneas que conlleven a su compromiso e identificación institucional para el bienestar colectivo.

- *Satisfacción de los trabajadores:* Nivel en el que los trabajadores sienten que se les reconoce su trabajo y si ellos están satisfechos con lograr sus metas y objetivos en sus puestos de trabajo, como resultado de un ambiente agradable y de satisfacción para el trabajo.
- *Autonomía en el trabajo:* todo lo que el trabajador siente ser independiente en su trabajo y cuanta plena libertad tiene para elegir y decidir la forma más conveniente de hacer sus actividades en sus centros de trabajo.

Sistema interpersonal:

Amaechi et al. (2021) aseveran que son las características de los vínculos interpersonales entre los miembros de una organización, la cohesión del equipo de trabajo, el grado de implicación en la tarea y el compañerismo que permita cumplir de manera efectiva con sus actividades en su puesto de labores, de esta manera sentirse parte de un equipo que permita desarrollar su sentido de pertenencia y estar comprometido con las metas institucionales.

Son cualidades de las personas que están relacionados con su entorno de trabajo, abarcando factores como la unión, relaciones sociales y apoyo entre compañeros y/o miembros de la organización (J. Uribe, 2015).

- *Relaciones sociales entre los miembros de la organización:* Nivel en el que los trabajadores ven cómo es el trabajo con sus colegas bajo un ambiente de amistad y solidaridad y en cual existe una extraordinaria comunicación para llevar exitosamente los trabajos en equipo.
- *Unión y apoyo entre los compañeros:* Nivel de comunicación, compromiso e integración que existe entre las personas de la institución. Así como la idealización que tiene los trabajadores de recibir apoyo y ayuda de sus colegas, lo que ayuda a mejorar el sentimiento de trabajo en grupo.

Sistema organizacional:

En el sistema organizacional se tiene la intervención de los directivos con el propósito de mejorar el clima laboral, con ello poder lograr implicaciones positivas y en conjunto entre los componentes humanos, infraestructura, procedimientos, procesos, política salariales y sistemas de recompensas. De esta manera conseguir mejores resultados en bien de la organización, mediante políticas laborales que permitan el desarrollo profesional y laboral del talento humano para fomentar el sentido de pertenencia, identificación y compromiso (Jáuregui y Louffat, 2019).

“Son rasgos y cualidades que penden netamente de la dirección general y los mandos medios de una organización” (J. Uribe, 2015).

- *Consideración de los directivos:* Nivel de apoyo desde los altos mandos hacia los trabajadores, si el dirigente se comunica y dirige con respeto y amabilidad con sus dirigidos y si les brinda todo el trato más cordial posible.
- *Beneficios y recompensas:* La percepción que tienen los trabajadores con las recompensas y retribuciones que reciben al momento de alcanzar metas y objetivos laborales; estas recompensas pueden ser aumento de sueldos, incentivos y demás que hacen sentir al trabajador con más ganas y satisfacción.
- *Motivación y esfuerzo:* Percepción que tienen los trabajadores del apoyo motivacional que les brinda su institución y el grado de intensidad con la que trabajan. El trabajador se siente responsable por la labor que realiza, se compromete con su puesto y la entidad y se preocupa por la calidad del servicio que brindará, de ahí su esfuerzo máximo en beneficio de la entidad.
- *Liderazgo de directivos:* Grado en el que los trabajadores sienten un manejo inteligente y alentador por parte de sus jefes, la manera como la toma de decisiones y la manera de liderar repercuten en el desarrollo del trabajo de los empleados.

El doctor en administración, Recio (2016) también propone dimensiones de clima laboral, tales como:

– ***Dimensión Liderazgo***

Impacto que desempeña una persona en la conducta de otros sujetos en la investigación, efectivo y vigoroso, de objetivos preliminarmente establecidos, mediante la destreza de instruir y persuadir a otras personas para realizar, con pasión las tareas que se les otorga.

- a) *Dirección*: Provee ciertas indicaciones sobre las actividades de una unidad laboral, constituyendo los propósitos perseguidos y reconociendo los objetivos que se deben lograr y los medios para obtenerlo.
- b) *Estímulo de la Excelencia*: Dispone energía con el propósito de mejorar constantemente, a través de la inclusión de modernos conocimientos e instrumentos especializados. Impulsa y concede la responsabilidad en cuanto a la calidad de los productos deseados y el impacto efectivo de la operación institucional.
- c) *Estímulo del trabajo en equipo*: Su propósito es la consecución de objetivos generales. Saber y compartir cual es la meta final.
- d) *Solución de Conflictos*: Diferencias de impresiones y beneficios que disputan sobre un mismo contexto, por lo que la agrupación debe examinar estos problemas para solucionarlos.

– ***Dimensión Motivación***

Serie de reflejos y comportamientos naturales y personales, que se expresan cuando ciertos estímulos del entorno se hacen presentes.

- a) *Realización Personal*: Ocurre en el lugar de trabajo en el cual el trabajador desarrolla sus destrezas y habilidades.
- b) *Reconocimiento de la aportación*: Momento en el que la institución agradece y da consideración al empeño puesto por cada empleado, en la realización de las labores designadas para la consecución de los propósitos; tiene una alta capacidad de motivar, debido a que gratifica las necesidades de prominencia del ego.
- c) *Responsabilidad*: Capacidad de las personas a responder por sus deberes y por las consecuencias de sus actos.

- d) *Adecuación de las condiciones de trabajo*: Los entornos ambientales, físicas y psicosociales, en el que se realizan las labores diarias, así como la aptitud y conjunto de medios que se brindan para el desempeño de las labores encomendadas, debe ser adecuado con la naturaleza del trabajo que se realizará.

– ***Dimensión Reciprocidad***

Correspondencia de proporcionar y recibir, recíprocamente, entre el empleado y la institución.

- a) *Aplicación del trabajo*: Los empleados deben percibir la necesidad de responder, en forma correcta y providencial, por el desarrollo del contexto que los rodea, por medio de sus labores.
- b) *Cuidado del patrimonio institucional*: Atención que los administrativos muestran sobre los bienes o materiales que posee la empresa, así mismo del reforzamiento y conservación del prestigio y los valores del perfil institucional.
- c) *Retribución*: Las instituciones tienen que mejorar los niveles de ganancia de sus inversiones, de las relaciones laborales, en favor de su personal, para ayudar a su desarrollo personal, profesional y social.
- d) *Equidad*: Acceso a las recompensas mediante un sistema justo que relacione todos en un contexto de equidad en el trabajo y los beneficios.

– ***Dimensión Participación***

Cooperación de las diversas personas y grupos formales e informales, en la obtención de las metas propuestas por las entidades.

- a) *Compromiso por la productividad*: Se genera en la medida en la que cada persona y unidad de trabajo de la entidad, lleva a cabo con eficacia y eficiencia el trabajo que le toca, por medio del cumplimiento de las labores individuales y de las reparticiones acorde a patrones de aptitudes y multitudes predispuestos.
- b) *Compatibilidad de intereses*: Juntar múltiples elementos en una misma orientación y alcanzar objetivos de la institución.
- c) *Intercambio de información*: Que haya un flujo de comunicación, entre los grupos, es importante para el progreso de las metas generales.
- d) *Involucramiento en el cambio*: Las organizaciones se encuentran en constante crecimiento y las personas no pueden quedarse atrás, debido a lo cual debe optar

una actitud con el que se involucre al cambio, lo guie e impulse, para un buen avance y crecimiento de la institución.

En el libro desarrollado por J. Marín et al. (1998), descifran también dimensiones del clima laboral que vienen a ser liderazgo, motivación, reciprocidad y participación, definiendo a ellos del siguiente modo:

- **Liderazgo:** Atribución que ejerce una persona en la conducta de otras personas en la investigación, eficiente y eficaz, de objetivos anteriormente determinados, por medio de la destreza de conducir y persuadir a otras para forjar, con conmovión, las responsabilidades dadas.
- **Motivación:** Grupo de reacciones y actitudes normales, propias de los individuos, que se manifiestan cuando determinados estímulos del ambiente se hacen presentes.
- **Reciprocidad:** Relación de proporcionar y recibir, mutuamente, entre el trabajador y la entidad. En toda institución debe lograrse la complacencia de expectativas mutuas, tanto del laborador como de la entidad, de los cuales van más allá del contrato formal de empleo entre el funcionario y la institución.
- **Participación:** Aportación de las diferentes personas y grupos formales e informales, en la persecución de objetivos. La cooperación consiste en la involucración de los individuos en las actividades de la institución, aportando cada quien la parte que le compete, para concretar los objetivos institucionales.

3.2.8. Compromiso organizacional

“El compromiso organizacional es un vínculo que establece un trabajador con la organización para la cual labora, fruto de su arduo trabajo día a día a lo largo del tiempo” (Betanzos et al., 2006).

Por su parte Guerrero (2019) afirma que el compromiso organizacional es la fuerza interna con el cual los trabajadores se concentran en realizar sus tareas y responsabilidades, además la medida en la cual ellos se involucran con esas labores; esa fuerza interna se requiere para imposibilitar o hacer posible que realice trabajos organizacionales o peor aún si es que no se siente comprometido y con ganas terminen por abandonar la entidad.

También Guerrero (2019) señala que el compromiso organizacional es una condición mental que hace la diferencia en cuanto a la relación entre una institución y su trabajador. Así mismo la presencia de la relación mencionada repercute en momento en el cual los trabajadores tomen una decisión de extender o finalizar el vínculo laboral.

Casi en misma medida, Recio et al. (2012) también expresa que compromiso organizacional es una situación psicológica que denota la correspondencia entre un individuo y una institución, la cual presenta efectos acerca de si los empleado quieren irse a otra entidad o se quieren quedar en la institución para la cual laboran.

“Compromiso organizacional es el sentimiento de necesidad, obligación y un deseo muy fuerte de seguir laborando en una organización, siendo además un elemento clave para analizar la lealtad y vinculación de los empleados con la entidad” (M. Peña et al., 2016, p. 97).

El compromiso organizacional es el fuerte anhelo que un trabajador siente de continuar siendo parte de una institución específica, dando un esfuerzo extraordinario en favor de ella y una creencia estable en los valores y objetivos que la entidad pregona (Ramírez y Domínguez, 2012).

Ramírez y Domínguez (2012) apuntan también, que si se habla de compromiso nos referimos a la lealtad que los empleados poseen en beneficio de su centro de trabajo en cuanto a planes, estrategias y metas para el éxito, crecimiento y desarrollo de la misma.

El Grupo Deloitte (2016) refiere al compromiso organizacional como la manera en la cual los trabajadores se sienten al observar cómo es su trabajo y como trabajan los demás empleados en la organización. Es fundamental gestionar e investigar cómo están los trabajadores, esto permitirá saber si en un futuro próximo, cuando la organización pase por momentos difíciles, cada trabajador dará su grano de arena para mejorar la situación de la empresa.

“El compromiso institucional es una medida de la temperatura de la organización, en cuanto a habilidades para enfrentar victoriosamente, los retos relacionados con su gente y metas de la institución” (Deloitte, 2016).

Chiang et al. (2010) mencionan que compromiso organizacional se entiende como la fortaleza con la cual una persona se siente emparentado o relacionado con su institución y esta fortaleza ayudara en la búsqueda de una camino de gestión importante para beneficiar la organización.

Betanzos et al. (2006) a su modo explican, que compromiso organizacional es lo que una persona siente hacia la organización después de haber trabajado tantos años en una empresa, así mismo haber invertido su tiempo y sacrificio para lograr grandes recompensas tanto personales como institucionales.

Zayas y Báez (2016) afirma que el compromiso organizacional es el esfuerzo de concretar una iniciativa prudencial de los trabajadores para dirigirse más allá de sus responsabilidades y de una labor estrictamente normada.

Para Hurtado (2017) el compromiso institucional es una responsabilidad que las personas conciben, por haber realizado ciertas acciones que son definidas, deliberadas e irrevocables.

El compromiso organizacional es un proceso de colaboración total por parte de los empleados, a consecuencia de mezclar gestión, influencia y/o incentivos por parte de las empresas para animar el afecto del personal de los individuos en dirección de los logros institucionales. (Hurtado, 2017)

Así mismo, Soberanes y De la Fuente (2009) advierten que si hay empleados que no se comprometen férreamente con la entidad, no habrá eficiencia en la obtención de metas, incluso se generarán costos adicionales a consecuencia de rotaciones del personal, ya que los empleados tendrán más intenciones de irse a otras instituciones que les den mejores oportunidades de los que tienen en el presente.

Domínguez et al. (2013) explica que un recurso que tienen los gerentes, para saber cuánto los trabajadores se sienten vinculados y son leales a la organización, es el estudio y gestión del compromiso organizacional.

M. Peña et al. (2016) dicen que “el compromiso es usualmente más alto en los trabajadores con más años de trabajo en una institución” (p. 97). Aquellas personas que han experimentado superación personal en la compañía y quienes trabajaron en conjunto con sus colegas para mejorar la situación institucional tienen mayor compromiso que el resto de trabajadores.

Ruiz de Alva (2013) afirma que en el caso del compromiso organizacional los autores mencionan que, en la medida en que los asalariados aprecian que son tratados con equidad, se apoya el progreso de altos niveles de compromiso individual hacia la organización.

“En la medida en que haya buena coherencia entre las virtudes del personal y los de la entidad, es más factible que se genere el compromiso” (Ruiz de Alva, 2013, pp. 69–70).

Para mejorar el compromiso en una institución se tiene que impulsar el diálogo interno entre trabajador y empleador. Es comprobado que, por norma habitual, el empleado que tiene una relación exitosa con su entorno comprende mejor las insuficiencias de los clientes externos, que los gerentes y los propios mandos intermedios de la organización. (Ruiz de Alva, 2013)

Patrón (2018) señala que el compromiso organizacional se ha transformado en uno de los temas y elementos más investigados del comportamiento organizacional, a causa de que muchos estudios han comprobado ser el indicador más influyente de la rotación y el ausentismo del personal en las empresas.

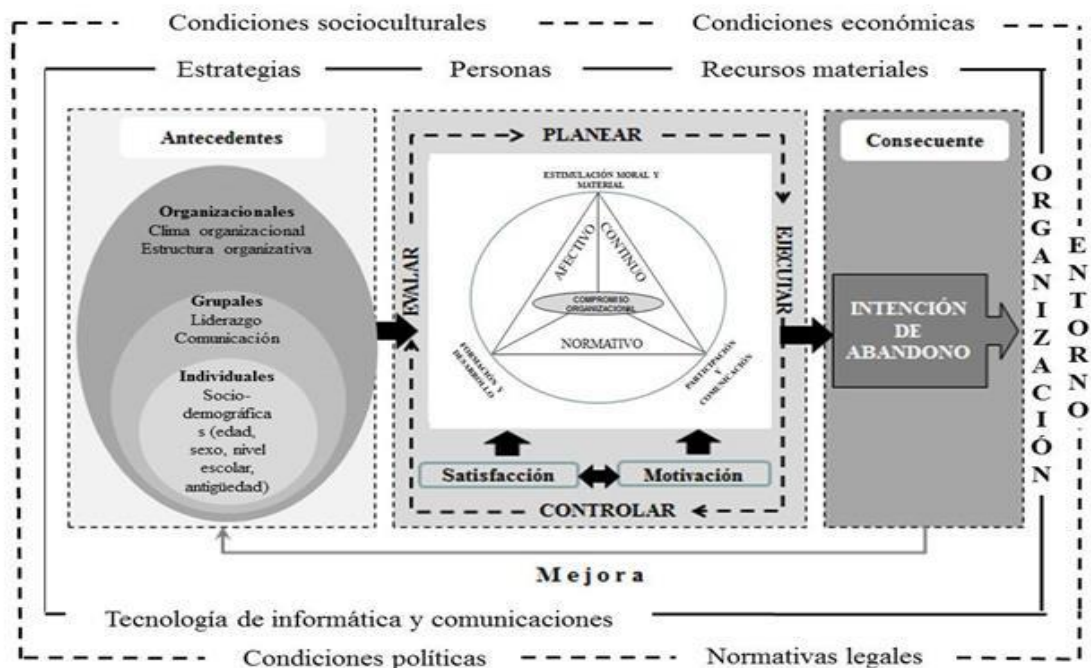
El compromiso organizacional se estudia como una variable antecedente para intuir el por qué un trabajador se ausenta de sus responsabilidades, para de ese modo ver temas como renuncias, responsabilidades y la productividad (Betanzos et al., 2006).

3.2.9. Proceso y elementos del compromiso organizacional

De acuerdo con Báez et al. (2019) muestra el proceso del compromiso organizacional donde sus principales elementos parten del entorno interno (estructura organizacional, el personal, recursos materiales, tecnologías y las estrategias) y el entorno externo (condiciones económicas, normativas, legales, políticas y socioculturales). Por ello, se integran los antecedentes, los componentes y los efectos que pueden ser positivos como la satisfacción y motivación laboral. A continuación, se aprecia en la siguiente figura:

Figura N° 5 :

Proceso y componentes del compromiso organizacional



Fuente: Báez, R [R.], Zayas, P [P.], Velázquez, R. y Lao, Y. (2019). Coceptual model of organizational commitment in Cuban enterprises. *Scielo*, 40, 14–23.

3.2.10. Importancia de compromiso organizacional

Deloitte (2016) explica que existe tres factores para los que es importante el compromiso organizacional:

- Hay una fuerte competencia para vincular Millennials talentosos, quienes son mucho menos leales a las organizaciones. Al ser talentosos en lo que hacen, estos buscan mejores condiciones laborales, comodidades y lugares en los cuales se les reconozca sus esfuerzos. Si se les compromete con las metas y objetivos serán un beneficio.
- A medida que las empresas son más digitales, se hace necesario vincular gente con competencias tecnológicas especializadas. Para estar a la par de las mejores instituciones del rubro y contexto, se tiene que tener gente competitiva que responda eficientemente al verse en situaciones tecnológicas de la institución.
- La característica de las entidades actualmente es abierta y transparente, por ese modo las personas pueden identificar si les conviene o no, si es un lugar atractivo para desarrollarse profesionalmente. En estos tiempos nadie está obligado a trabajar en una organización que no satisface sus necesidades laborales ni

personales, las personas entran y salen en busca de una mejor calidad de vida laboral.

Por su parte, Chiang et al. (2010) menciona que tener personas comprometidas hacia la organización es tener un activo sumamente importante y beneficioso; es lo que las entidades competitivas de la actualidad añoran.

La importancia del compromiso organizacional consiste en que hace ver un efecto minucioso e inmediato en las formas y comportamientos de los empleados, así como aprobación de estrategias, objetivos, valores y costumbres de la institución, de ahí se puede discernir si habrá ausentismo y rotación de recursos humanos en la entidad. (Domínguez et al., 2013, p. 61)

Patrón (2018) señala que “El compromiso organizacional es importante para permitir que los trabajadores estén más motivados, con ganas de trabajar y más aún, identificados con la institución, de esta manera subiendo sus niveles de productividad” (p. 21). Se podría decir que si los empleados no están comprometidos plenamente con la institución se corre el riesgo de que no se obtenga lo que la institución se propuso como meta.

El apoyo de los empleados comprometidos es importante para que la entidad sea competitiva y no haya gastos en cuanto a rotación de personal, reclutamiento, selección y capacitaciones, ya que el trabajador tiene compromiso pleno seguirá queriendo ser parte de la entidad y no habrá necesidad de contratar personal (Domínguez et al., 2013).

Ruiz de Alva (2013) señala que el compromiso por parte de los trabajadores es sumamente importante, ya que sin ello, la empresa no podría llevar a cabo sus planes estratégicos para lograr los objetivos que se propuso a futuro, tanto a corto, mediano y largo plazo.

También, Ruiz de Alva (2013) comenta que las empresas que le dan importancia a los niveles de compromiso, sus trabajadores se sentirán bien y gustosos de pertenecer a la entidad.

La fuerte lucha y la inestabilidad con lo que se vive en el medio mercantil, gubernamental y social, en el cual se desenvuelven las organizaciones hoy en día, provoca que las empresas modernas y competitivas, cada vez más y más, concuerden

que examinar a los individuos en la organización es de suma importancia, de manera que depende de estos estudios lograr altos niveles de compromiso institucional. (Zayas y Báez, 2016)

Del mismo modo, Zayas y Báez (2016) explica que la salida de un trabajador por falta de un compromiso laboral, generará costos relacionados, por ejemplo, a capacitaciones en conocimientos específicos que se perderán y ya no se podrán utilizar, costo de una nueva selección de personal, costos de capacitaciones y costos que generará el nuevo empleado en los primeros meses al no ser productivo.

Deloitte (2016) infiere que una cosa importante para el compromiso institucional, es hacer que la gente hable y se comuniquen con sus superiores, que manifieste las necesidades que tiene y la manera como la organización puede apoyar para que su estado de ánimo esté bien, y así, decida continuar su vínculo laboral con la empresa.

Los gerentes y trabajadores tienen que saber que lo único que les hará competitivos es aumentar su eficiencia y eficacia, y esto se logrará, solo y únicamente, teniendo un equipo de trabajo comprometido y con la camiseta de la institución bien puesta. (Loli, 2007)

3.2.11. Modelo del compromiso organizacional

– Modelo de los Antecedentes y Consecuencias del Compromiso Organizacional

Salvador (2012) asevera que para el estudio del compromiso organizacional se debe partir con el análisis de los elementos y antecedentes que generan un tipo de compromiso, y posteriormente se produce un efecto a causa de lo que experimenta el individuo, tales como la satisfacción o el bienestar emocional; el propósito es crear beneficios positivos para que los trabajadores se sientan identificados con la organización. (p. 258)

En la siguiente figura se aprecia el modelo:

Figura 6:

Modelo de los Antecedentes y Consecuencias del Compromiso Organizacional



Fuente: Salvador, C. (2012). El Compromiso Organizacional como predictor de la inteligencia emocional. Interamerican Journal of Psychology, 46(2), 255–260.

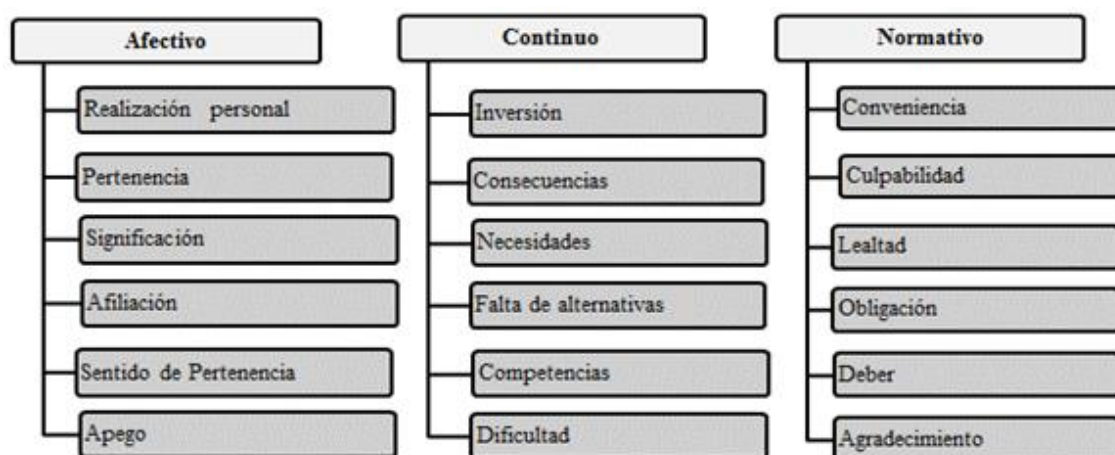
– **Modelo Tridimensional del Compromiso Organizacional**

Báez et al. (2019) señala que El Modelo de Tres Componentes del Compromiso (TCM) se basa en subescalas de compromiso afectivo, compromiso continuo y compromiso normativo. Estas dimensiones explican los sentimientos que desarrollan los empleados con respecto a la organización, teniendo en consideración si desea, se ve obligado o económicamente necesita mantener el vínculo laboral. (p. 17)

En la siguiente figura se aprecia el modelo:

Figura N° 7:

Modelo Tridimensional del Compromiso Organizacional



Fuente: Báez, R [R.], Zayas, P [P.], Velázquez, R. y Lao, Y. (2019). *Coceptual model of organizational commitment in Cuban enterprises*. *Scielo*, 40, 14–23.

3.2.12. Dimensiones de compromiso organizacional

Meyer y Allen (1991), defienden tres dimensiones fundamentales de compromiso organizacional: continuidad, normatividad y afectividad (Hurtado, 2017).

Loli (2006) afirma que las dimensiones del compromiso organizacional son: Afectivo (nexos afectivos que los individuos crean con la institución al compensar sus necesidades e interés), de continuidad (conocimiento del individuo acerca de la inversión en período y energía que se arruinarían en caso de renunciar la entidad para hallar distinto trabajo) y normativo (el juicio en la honradez a la organización con respecto a ciertas contribuciones). (p. 40)

a) Compromiso de continuidad

Los trabajadores que poseen compromiso de continuidad quieren seguir siendo parte a la institución, sin que existan exactamente vínculos emocionales con ella. Una persona con compromiso de continuidad alto tiene la necesidad de permanecer en la entidad, porque no tiene alternativa (Sallán et al., 2010).

“El compromiso continuo es un análisis total que un trabajador realiza a los costos que incurriría si deja la entidad, al analizar y ver que estos costos no le convienen, no le queda de otra que seguir siendo trabajador de la empresa que labora actualmente” (Patrón, 2018, p. 17).

Betanzos et al. (2006) establece que mientras mayor sea el desempleo laboral en los países, mayor es y será el compromiso continuo por parte de los empleados, ya que si abandonan sus centros de trabajo tendrán pérdidas.

Es normal comprender el razonamiento que el empleado tiene, acerca de las inversiones en período y esmero que se perderían en caso de abandonar la entidad, dicho de otra manera, de los costos que generaría (financieros, físicos, psicológicos) cuando incurrirá al irse, o de las mínimas oportunidades que dispone para encontrar una nueva plaza para desarrollar actividades. (Recio et al., 2012, p. 75)

Hurtado (2017) suscribe que los empleados que permanecen en una entidad poseyendo un compromiso de continuidad, se encuentran laborando en la organización porque no tienen alternativa laboral fuera de la entidad.

Así mismo, Barraza y Acosta (2008) aclaran que cuando el trabajador está relacionado con la organización de una manera material, genera un compromiso solo porque sabe que a futuro tendrá recompensas, como por ejemplo las retribuciones económicas por el tiempo de servicios prestado (compensación por tiempo de servicios). Sabe que, si se retira de la organización, en otra empresa no tendrá la misma jerarquía y beneficios que posee en el presente, ya que en otra tendrá que comenzar desde cero.

Un trabajador estudiara cuanta chance tiene después de retirarse de la organización, si encontrará un trabajo, y si éste le brindará las mismas o mejores condiciones. Si es que el trabajador no tiene opción alguna de conseguir esos beneficios, su compromiso continuo será alto, si no es así, en cualquier momento podría abandonar la organización. (Barraza y Acosta, 2008)

El trabajador que solo siente un compromiso continuo y no los otros tipos de compromiso, sólo cumplirá con los estándares necesarios de sus labores, ni más ni menos, por eso si tiene la más mínima oportunidad de abandonar la entidad por un puesto similar con las mejores alternativas, lo hará. (Barraza y Acosta, 2008)

b) Compromiso normativo

Este compromiso tiene mucha implicancia la sociedad en la que ha vivido el trabajador, ya que de ello depende las normas y reglas que maneja internamente.

El trabajador piensa que si se retira a otra entidad tendrá un sentimiento de culpa y no será lo correcto, siente que tiene que retribuir todo lo que la empresa ha hecho en beneficio de él. (Patrón, 2018, p. 17)

Los trabajadores con un alto grado de compromiso normativo se sienten obligados a seguir en la institución, basada en sus creencias y enseñanzas sobre lo que es correcto hacer. Estas creencias y enseñanzas nacen de presiones normativas, resultado del concepto que tiene el individuo de las normas de fidelización. (Sallán et al., 2010)

Barraza y Acosta (2008) señalan que el compromiso normativo es de naturaleza emocional, y se da cuando el colaborador siente que es su responsabilidad y deber permanecer laborando en la institución. Los trabajadores han creado estas ideas desde pequeños mediante la educación que sus padres les dieron. Son leales y se comprometen con las personas u organizaciones que les dieron la oportunidad laboral, y precisamente por eso no la abandonan.

“Los trabajadores con compromiso normativo sienten que es su obligación estar dentro de la organización porque tienen que pagarle con responsabilidad a la persona que les recomendó o contrató para trabajar en la empresa” (Barraza y Acosta, 2008).

Recio et al. (2012) en el compromiso normativo, se ve el nivel de fidelidad a la organización, esto se crea posiblemente, por aceptar algunos servicios por parte de ella (como por ejemplo pago de diplomados, capacitaciones) orientado a una profunda responsabilidad de proporcionar un agradecimiento y decidir no irse a otra entidad por más que brinde mejores oportunidades. (p. 75)

Los empleados que tienen compromiso normativo sienten que es un deber quedarse en una organización por más disgustados y disconformes que estén (Hurtado, 2017).

c) Compromiso afectivo

“Un compromiso afectivo de los trabajadores hacia la organización es cuando sienten amor por la institución, sienten un apego emocional y tienen muchas ganas de seguir laborando ahí” (Hurtado, 2017).

Recio et al. (2012) afirma que el compromiso afectivo se vincula a los nexos emocionales que las personas tienen con la empresa por medio de satisfacción de sus necesidades psicológicas y anhelos, esos son algunos de los motivos para que gocen de su estabilidad en la organización. (p. 74)

“El compromiso afectivo es la pasión mental con la que un individuo se relaciona con su organización; el trabajador se siente tan identificado, vinculado y apegado que es muy orgulloso de ser parte de esa institución” (Patrón, 2018, p. 17).

Barraza y Acosta (2008) mencionan que si hablamos de compromiso afectivo nos referimos a la identificación del trabajador con los valores de la organización para la cual trabaja, cuan orgulloso se siente de ser parte de ella; así al sentir este compromiso el empleado comenta a todos los de su entorno que es feliz trabajando allí.

Los trabajadores que sienten un compromiso afectivo se preocupan cuando la organización pasa por malos momentos, lo demuestran trabajando más de lo normal para arreglar esa situación y se sienten contentos cuando la organización logra los objetivos propuestos. Se podría decir que se ponen, sudan y sienten la camiseta de la empresa (Barraza y Acosta, 2008).

Barraza y Acosta (2008) señalan que el compromiso afectivo aumenta cuando a los trabajadores se les da la autorización para que tomen decisiones, cuando se les agenda más cosas que hacer y cuando se les hace sentir que su trabajo es muy importante para el crecimiento, desarrollo y bienestar de la organización.

El factor común entre estos tres compromisos organizacionales, es una opinión generada mentalmente por la relación que se da entre empleado y la organización, de la misma manera, esto implica o repercute para que el empleado desee continuar o interrumpir la permanencia en la institución. (Hurtado, 2017)

Podemos concluir diciendo que un trabajador no puede sentir sólo una forma de compromiso en una institución, sino puede sentir algunas de las tres, pero en grados variables. Por ejemplo, un trabajador puede tener mucha necesidad de seguir en la entidad, muchas ganas de continuar, pero poca obligación; así también puede tener una baja necesidad de permanecer, moderado deseo de seguir y un alto grado de necesidad; así otros modos de sentirse comprometidos con la institución.

3.3. Definición de términos

- ***Clima Laboral***

- “El clima laboral hace una representación conjunta de la manera cómo son discernidos los procedimientos, las prácticas y políticas organizacionales, ya sea formal o informalmente” (J. Uribe, 2015).

- ***Compromiso Organizacional***

“Compromiso organizacional es el sentimiento de necesidad, obligación y un deseo muy fuerte de seguir laborando en una organización, siendo además un elemento clave para analizar la lealtad y vinculación de los empleados con la entidad” (M. Peña et al., 2016, p. 97).

- ***Compromiso Afectivo***

El compromiso afectivo es la alianza afectiva del trabajador para identificarse e involucrarse con la entidad para la que trabaja, puesto que él así lo quiere. Exactamente, esta dimensión hace notar el deseo individual de continuar en la institución y se caracteriza por la unión emocional que las personas sienten con referencia a la organización. (Guerrero, 2019)

- ***Compromiso Normativo***

“Compromiso normativo es aquel estado de ánimo que una persona siente, una responsabilidad de carácter moral de ser parte y seguir laborando en la institución” (M. Peña et al., 2016, p. 98).

- ***Compromiso de Continuidad***

Es un compromiso de lealtad que denota el deseo de los trabajadores de seguir formando parte de la institución. Vale aclarar que este deseo puede ser a consecuencia de la falta de alternativas, es por ello que se vinculan el compromiso actitudinal con el componente de continuidad. (Hurtado, 2017)

- ***Sistema individual***

El sistema individual es el encargado de medir cuanta satisfacción tiene el personal por el logro de un reconocimiento a su labor, sus metas y objetivos, resultado de un determinado ambiente de trabajo. Así mismo, identifica en qué

medida los trabajadores pueden realizar sus responsabilidades a su manera. (J. Uribe, 2015).

- ***Sistema interpersonal***

“Son cualidades de las personas que están relacionados con su entorno de trabajo, abarcando factores como la unión, relaciones sociales y apoyo entre compañeros y/o miembros de la organización” (J. Uribe, 2015).

- ***Sistema organizacional***

“Son rasgos y cualidades que penden netamente de la dirección general y los mandos medios de una organización” (J. Uribe, 2015).

- ***Motivación y esfuerzo***

“Percepción que tienen los trabajadores del apoyo motivacional que les brinda su institución y el grado de intensidad con la que trabajan” (J. Uribe, 2015).

- ***Autonomía***

“Cuando el trabajador siente ser independiente en su trabajo y cuanta plena libertad tiene para elegir y decidir la forma más conveniente de hacer sus actividades en sus centros de trabajo” (J. Uribe, 2015)

- ***Municipalidad***

La institución que se encarga de la dirección local en una población o emporio. Es un órgano parecido al ayuntamiento y en algunas naciones es utilizado como sinónimo. En algunos países de América, la municipalidad es el organismo que administra una comuna, distrito. Está dirigida por un alcalde o presidente municipal y una junta, todos elegidos por sufragio popular. (Puertas, 2016)

4. MATERIALES Y MÉTODOS

4.1. Tipo y diseño de investigación

4.1.1. Tipo de investigación

- **De acuerdo a la orientación**

El tipo de investigación fue **aplicada**, porque se trató de buscar soluciones a problemas que se presentaron respecto a clima laboral y compromiso organizacional, buscando alternativas de soluciones reales.

- **De acuerdo a la técnica de contrastación**

La presente investigación fue de tipo Correlacional.

Correlacional, porque su propósito fue medir el grado de relación entre las variables clima laboral y compromiso organizacional.

- **De acuerdo al número de variables de interés**

Fue de tipo analítico, porque el análisis estadístico es bivariado, ya que plantea y pone a prueba hipótesis, y su nivel más básico establece la asociación entre factores.

4.1.2. Diseño de investigación

Para alcanzar los objetivos planteados y analizar con certeza las hipótesis formuladas, el diseño de investigación fue no experimental, transeccional y correlacional.

- **No experimental**, porque no se manipuló deliberadamente las variables, y los individuos fueron observados en su contexto natural.
- **Transeccional**, puesto que los datos se recolectaron en un tiempo único, con el propósito de describir las variables y analizar su relación en un momento determinado.
- **Correlacional** porque tuvo como propósito fundamental determinar el grado en el que se relacionan o asocian dos variables.

4.2. Población y muestra

Población

La población de estudio estuvo conformada por 31 trabajadores de la Municipalidad Distrital Coris. Según el planillero municipal manejado por el jefe de Recursos

Humanos, el señor David Carranza Robles, doce son trabajadores nombrados, trece son trabajadores contratados por modalidad CAS y seis son trabajadores contratados por locación de servicios.

Sabiendo que, por lo general los locadores de servicios son trabajadores temporales, en esta investigación se considerará algunos trabajadores con este tipo de contrato, a raíz de que en esta institución cierto número de estos labora durante meses a consecuencia de que sus contratos son renovados, así estos servidores ya perciben el clima laboral y tienen un cierto tipo de compromiso organizacional hacia la institución en estudio.

Tabla N° 2:

Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris

N° de trabajadores	Tipo de trabajador
12	Trabajadores nombrados
13	Contratados modalidad CAS
6	Contratados por Locación de Servicios

Fuente: Planillero de la Municipalidad Distrital de Coris.

Muestra

La muestra que se desarrolló en la investigación fue censal, ya que se encuestó a todos los trabajadores tanto nombrados, contratados y locadores que en total hacen 31.

4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la presente investigación se contó con información primaria mediante el uso de cuestionario, ya que se recopiló directamente información escrita transmitidas por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris – Aija - Ancash, 2021.

Así mismo, en el presente estudio se obtuvo información secundaria mediante el análisis de contenido de referencia bibliográfica, artículos periodísticos, revistas especializadas, estudios de investigación y otros.

La técnica que se usó para la recolección de datos fue la encuesta y el diseño del instrumento fue el cuestionario, el cual estuvo conformado por un conjunto de preguntas cuyo origen fueron los indicadores que midieron las dimensiones de cada variable, el cual permitió obtener una información primaria.

Referente a la elaboración del cuestionario se establecieron ítems con alternativas tipo Likert. En caso de la variable clima laboral estuvo conformada por tres dimensiones: Sistema individual (4 ítems), sistema interpersonal (5 ítems) y sistema organizacional (8 ítems). Esta variable en total tuvo 17 ítems, con la escala de Likert: (1) Totalmente en desacuerdo; (2) En desacuerdo; (3) Indiferente; (4) De acuerdo; y (5) Totalmente de acuerdo.

De la misma manera la variable clima organizacional estuvo conformada por tres dimensiones: Compromiso afectivo (4 ítems), compromiso normativo (4 ítems) y compromiso de continuidad (4 ítems). Esta variable en total tendrá 12 ítems, con la escala de Likert: (1) Totalmente en desacuerdo; (2) En desacuerdo; (3) Indiferente; (4) De acuerdo; y (5) Totalmente de acuerdo.

Además, la validación del instrumento se realizó mediante el juicio de tres (3) expertos y la fiabilidad del cuestionario fue mediante el Alfa de Cronbach, que permitió cuantificar el nivel de fiabilidad de una escala de medida.

4.4. Plan de procesamiento y análisis estadístico de la información

Para el análisis de datos se utilizó el análisis estadístico, por medio de la estadística descriptiva para las dos variables y se mostraron en tablas de distribución de frecuencias.

Para el análisis estadístico se creó una base en el programa Statistical Package for Social Sciences (SPSS), así el análisis estadístico se efectuó de los datos que se obtuvieron en la encuesta, las cuales fueron presentadas en tablas y figuras.

Para que el análisis de los resultados sea de calidad se utilizó el análisis de correlación Rho de Spearman para establecer la relación entre las variables en estudio.

5. RESULTADOS

5.1. Validación de instrumento

La validación del instrumento se realizó mediante el Juicio de valor de tres expertos y los resultados se exponen a continuación:

Tabla N° 3:

Validación de Instrumento de Investigación

Experto	Especialidad	Opinión	Resultado
Lic. Demetrio Edilberto Romero Tapia	Docente de Administración UNASAM	Aplicable	95.6%
Mg. William René Dextre Martinez	Docente de Administración UNASAM	Aplicable	83.5%
Ing. Gino Sammy Ballero Núñez	Docente de Ingeniería Industrial URP	Aplicable	85.5%

5.2. Fiabilidad del instrumento

Tabla N° 4:

Análisis de fiabilidad del instrumento

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Clima Laboral	,831	17
Compromiso Organizacional	,885	12

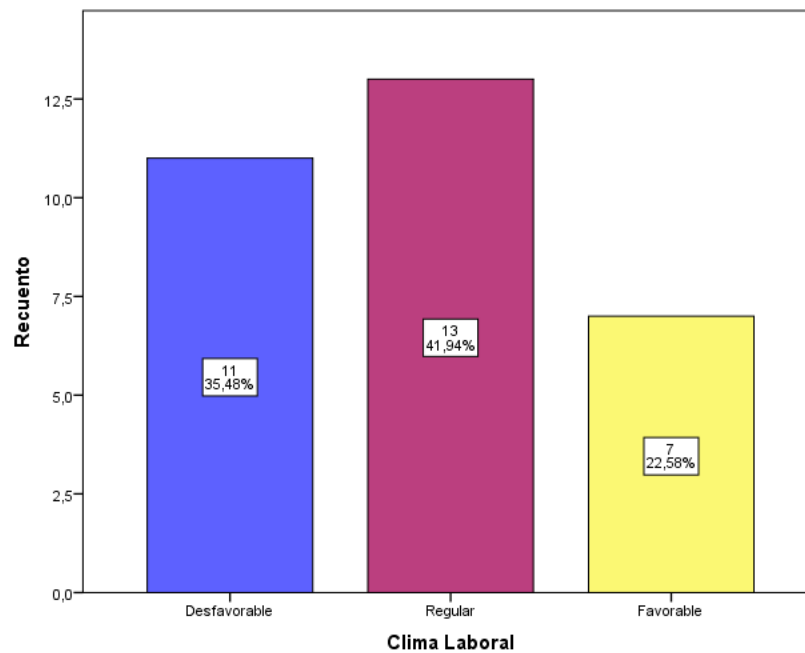
Interpretación:

En la tabla N° 4 podemos observar que el instrumento para medir la variable Clima Laboral y compromiso organizacional se presentan un nivel de fiabilidad del 83,1 % y 88,5% respectivamente, lo que significa, que el instrumento es óptimo.

5.3. Resultados descriptivos de las variables

Figura N° 8:

Nivel de Clima Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris – 2021.

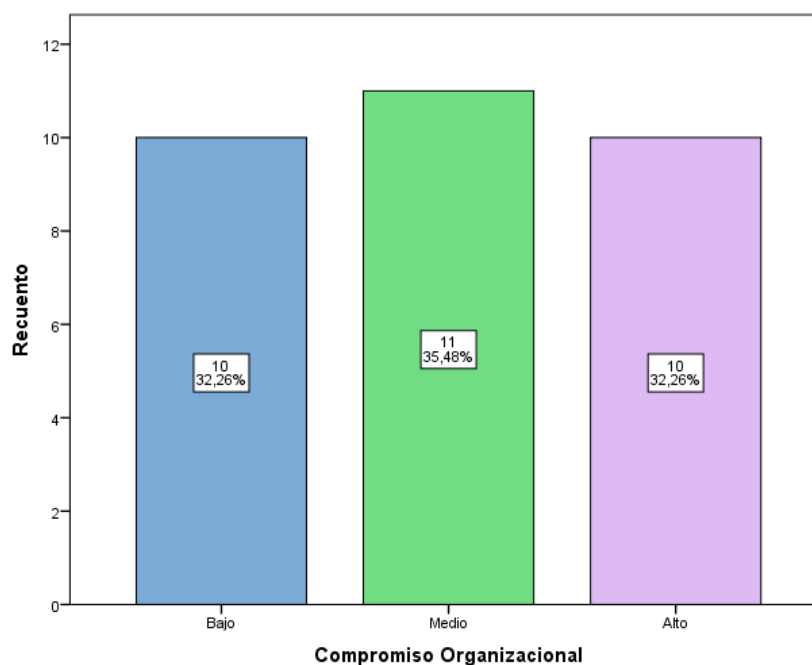


Interpretación:

A nivel general, de la figura N° 6, se observa que el 41,94% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris, manifestaron un nivel regular de clima laboral; el 35,48% de ellos percibieron un nivel de clima desfavorable; y el 25,58% de ellos mostró un clima laboral favorable.

Figura N° 9:

*Nivel de Compromiso Organizacional de los trabajadores de la
Municipalidad Distrital de Coris – 2021.*



Interpretación:

De la figura N° 7, se observa que el 35,48% de trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris manifiestan tener un compromiso organizacional de nivel medio, y el 32,26% de ellos manifestaron tener un compromiso organizacional de nivel bajo y nivel alto.

5.4. Resultados entre Clima Laboral y Compromiso Organizacional

Tabla N° 5:

Clima laboral y compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital De Coris, 2021.

Clima Laboral	Compromiso Organizacional							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	n	%	n	%	n	%	N	%
Desfavorable	5	16.1%	5	16.1%	1	3.2%	11	35.5%
Regular	4	12.9%	3	9.7%	6	19.4%	13	41.9%
Favorable	1	3.2%	3	9.7%	3	9.7%	7	22.6%
Total	10	32.3%	11	35.5%	10	32.3%	31	100.0%
Rho de Spearman = 0,544					p = 0.002			

Fuente: Personal de la Municipalidad Distrital de Coris.

Interpretación:

De la tabla N° 5, respecto al total se observa que el 41.9% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris, manifestaron un nivel regular respecto al clima laboral y el 35.5% de ellos percibieron un clima desfavorable. El 35.5% de los trabajadores percibieron un compromiso organizacional medio, mientras que el 32.3% de ellos manifestaron un compromiso organizacional bajo y alto en igual magnitud.

Asimismo, la variable Clima Organizacional se relaciona moderadamente y de manera directa (Rho de Spearman = 0,544) con el compromiso organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris - 2021, ya que el nivel de significación observada $p = 0.002$ de la prueba del coeficiente de correlación de Spearman es menor al nivel de significación teórica $\alpha = 0.05$.

Figura N° 10:

Nivel de Clima Laboral y Compromiso Organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris - 2021

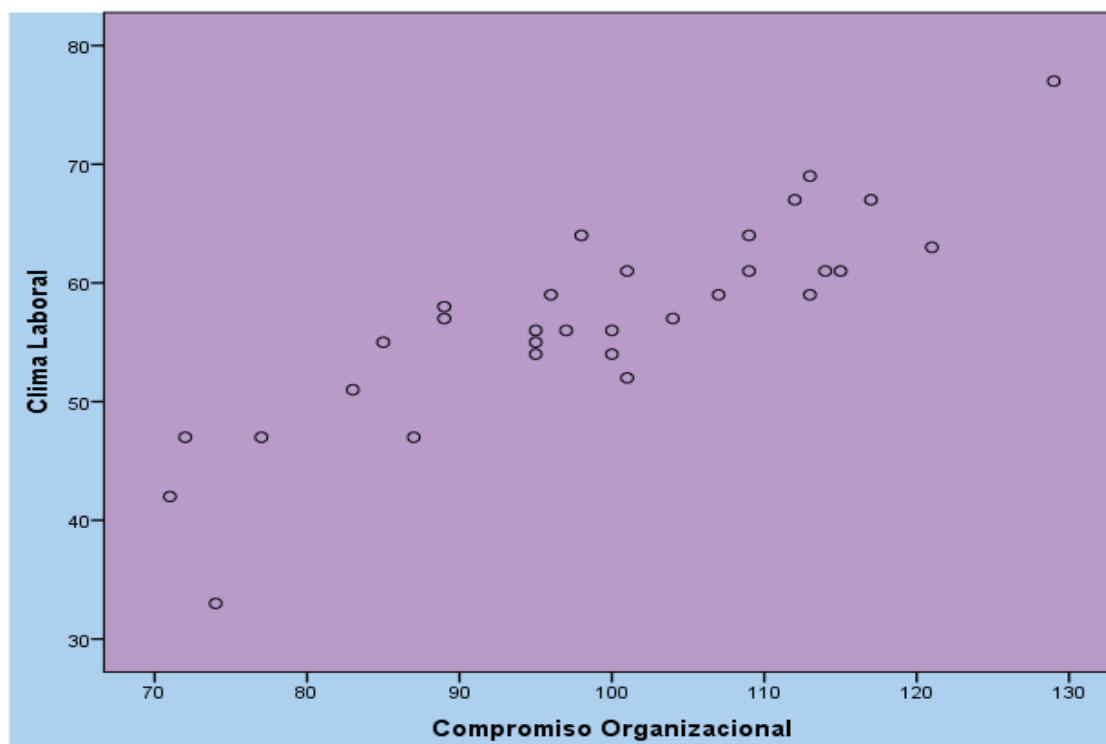


Tabla N° 6:

Nivel de Clima Laboral en la dimensión Sistema Individual y el Compromiso Organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris – 2021.

Sistema Individual	Compromiso Organizacional						Total	
	Bajo		Medio		Alto		n	%
	n	%	n	%	n	%	n	%
Desfavorable	8	25.8%	2	6.5%	1	3.2%	11	35.5%
Regular	2	6.5%	7	22.6%	5	16.1%	14	45.2%
Favorable	0	0.0%	2	6.5%	4	12.9%	6	19.4%
Total	10	32.3%	11	35.5%	10	32.3%	31	100.0%
Rho de Spearman = 0,692					p = 0.000			

Interpretación:

De la tabla N° 6, respecto al total se observa que el 45.2% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris, manifestaron un nivel regular respecto a la dimensión Sistema Individual y el 35.5% de ellos percibieron un nivel desfavorable. El 35.5% de los trabajadores percibieron un compromiso organizacional medio, mientras que el 32.3% de ellos manifestaron un compromiso organizacional bajo y alto en igual magnitud.

Asimismo, la variable Clima Laboral en su dimensión Sistema Individual se relaciona moderadamente y de manera directa (Rho de Spearman = 0,692) con el compromiso organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris - 2021, ya que el nivel de significación observada $p = 0.000$ de la prueba del coeficiente de correlación de Spearman es menor al nivel de significación teórica $\alpha = 0.05$.

Figura N° 11:

Nivel de Clima Laboral al en su dimensión Sistema Individual y Compromiso

Organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris – 2021.

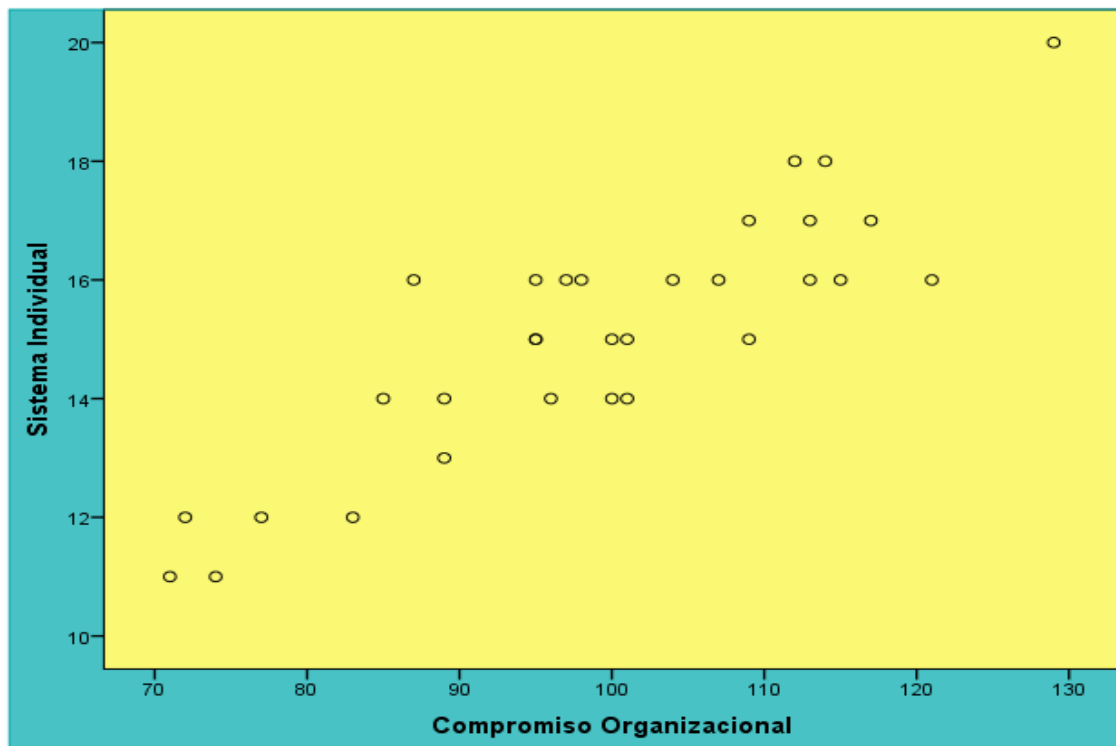


Tabla N° 7:

Nivel de Clima Laboral en la dimensión Sistema Interpersonal y el Compromiso

Organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris – 2021.

Sistema Interpersonal	Compromiso Organizacional						Total		
	Bajo		Medio		Alto		n	%	
	n	%	n	%	n	%			
Desfavorable	5	16.1%	5	16.1%	2	6.5%	12	38.7%	
Regular	5	16.1%	4	12.9%	3	9.7%	12	38.7%	
Favorable	0	0.0%	2	6.5%	5	16.1%	7	22.6%	
Total	10	32.3%	11	35.5%	10	32.3%	31	100.0%	
Rho de Spearman = 0,526						p = 0.002			

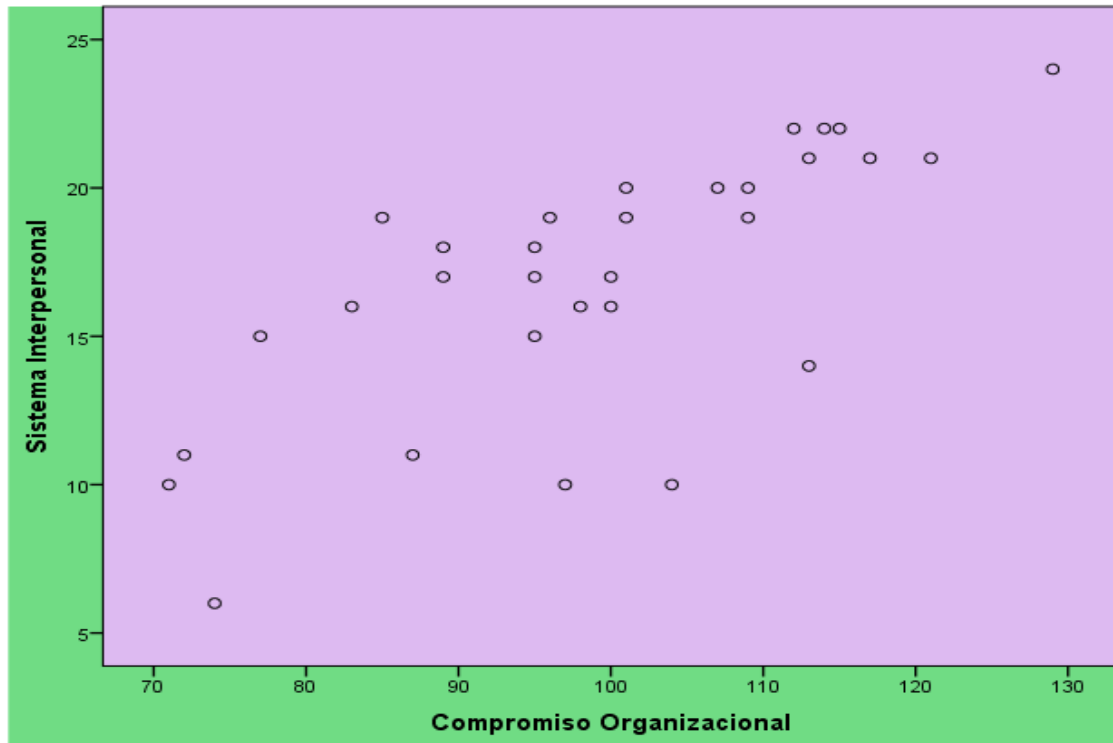
Interpretación:

De la tabla N° 7, respecto al total se observa que el 38.7% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris, manifestaron un nivel regular y desfavorable respecto a la dimensión Sistema Individual y el 22.6% de ellos percibieron un nivel favorable. El 35.5% de los trabajadores percibieron un compromiso organizacional medio, mientras que el 32.3% de ellos manifestaron un compromiso organizacional bajo y alto en igual magnitud.

Asimismo, la variable Clima Laboral en su dimensión Sistema Interpersonal se relaciona moderadamente y de manera directa (Rho de Spearman = 0,526) con el compromiso organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris - 2021, ya que el nivel de significación observada $p = 0.002$ de la prueba del coeficiente de correlación de Spearman es menor al nivel de significación teórica $\alpha = 0.05$.

Figura N° 12:

Nivel de Clima Laboral en la dimensión Sistema Interpersonal y el Compromiso Organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris – 2021.



5.5. Contrastación de la Hipótesis General

A. Hipótesis de investigación general

El clima laboral se relaciona directamente con en el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris – 2021.

B. Hipótesis estadística

H₀: El clima laboral no se relaciona directamente con en el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris – 2021.

H₁: El clima laboral se relaciona directamente con en el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris – 2021.

C. Nivel de significación

El Nivel de significación teórica $\alpha=0.05$, corresponde a un nivel de confianza del 95%.

D. Función de la prueba

Para estudiar la relación entre las variables clima laboral y compromiso organizacional, se utilizó Rho de Spearman porque las variables presentan puntuaciones a escala ordinal.

E. Cálculos

Tabla N° 8:

Contrastación Hipótesis General

Coefficiente de correlación Rho Spearman

		Clima Laboral	Compromiso Organizacional
Clima Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,544**
	Sig. (unilateral)	.	,002
	N	31	31
Compromiso Organizacional	Coeficiente de correlación	,544**	1,000
	Sig. (unilateral)	,001	.
	N	31	31

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

Interpretación:

La variable Clima Laboral se relaciona con el Compromiso Organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris, 2021; ya que el nivel de significación observada $p = 0.002$ de la prueba Rho de Spearman es menor al nivel de significación teórica $\alpha = 0.05$, por lo que, se rechaza la hipótesis nula (H_0 : No existe relación entre las variables). Asimismo, la variable Clima Laboral se relaciona moderadamente y de manera directa (Rho de Spearman = 0,544) con el Compromiso Organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris, 2021.

Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación, “El clima laboral se relaciona directamente con en el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris – 2021”.

5.6. Contrastación de Hipótesis Específicas

A. Primera hipótesis de investigación específica

La dimensión sistema individual se relaciona directamente con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris – 2021.

B. Hipótesis estadística

Ho: La dimensión sistema individual no se relaciona directamente con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris – 2021.

H1: La dimensión individual se relaciona directamente con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris – 2021.

C. Nivel de significación

El Nivel de significación teórica $\alpha=0.05$, corresponde a un nivel de confianza del 95%.

D. Función de la prueba

Para estudiar la relación entre el sistema individual y compromiso organizacional, se utilizó Rho de Spearman porque las variables presentan puntuaciones a escala ordinal.

E. Cálculos

Tabla N° 9:

Contrastación hipótesis específica “a”

		Dimensión Sistema Individual	Compromiso Organizacional
Dimensión Sistema Individual	Coeficiente de correlación	1,000	,692**
	Sig. (unilateral)	.	,000
	N	31	31
Compromiso Organizacional	Coeficiente de correlación	,692**	1,000
	Sig. (unilateral)	,000	.
	N	31	31

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

Interpretación:

La dimensión Sistema Individual se relaciona con el Compromiso Organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris, 2021; ya que el nivel de significación observada $p = 0.000$ de la prueba Rho de Spearman es menor al nivel de significación teórica $\alpha = 0.05$, por lo que, se rechaza la hipótesis nula (H_0 : No existe relación entre las variables). Asimismo, la dimensión Sistema Individual se relaciona moderadamente y de manera directa (Rho de Spearman = 0,692) con el Compromiso Organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris, 2021.

Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación, “La dimensión individual se relaciona directamente con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris – 2021”.

A. Segunda hipótesis de investigación específica

La dimensión sistema interpersonal se relaciona directamente con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris – 2021.

B. Hipótesis estadística

H₀: La dimensión sistema interpersonal no se relaciona directamente con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris – 2021.

H₁: La dimensión sistema interpersonal se relaciona directamente con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris – 2021.

C. Nivel de significación

El Nivel de significación teórica $\alpha=0.05$, corresponde a un nivel de confianza del 95%.

D. Función de la prueba

Para estudiar la relación entre el sistema interpersonal y compromiso organizacional, se utilizó Rho de Spearman porque las variables presentan puntuaciones a escala ordinal.

E. Cálculos

Tabla N° 10:

Contrastación hipótesis específica “b”

		Dimensión Sistema Interpersonal	Compromiso Organizacional
Dimensión Sistema Interpersonal	Coefficiente de correlación	1,000	,526**
	Sig. (unilateral)	.	,002
	N	31	31
Compromiso Organizacional	Coefficiente de correlación	,526**	1,000
	Sig. (unilateral)	,001	.
	N	31	31

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

Interpretación:

La dimensión Sistema Interpersonal se relaciona con el Compromiso Organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris, 2021; ya que el nivel de significación observada $p = 0.002$ de la prueba Rho de Spearman es menor al nivel de significación teórica $\alpha = 0.05$, por lo que, se rechaza la hipótesis nula (H_0 : No existe relación entre las variables). Asimismo, la dimensión Sistema Interpersonal se relaciona moderadamente y de manera directa (Rho de Spearman = 0,526) con el Compromiso Organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris, 2021.

Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación, “La dimensión sistema interpersonal se relaciona directamente con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris – 2021”.

A. Tercera hipótesis de investigación específica

La dimensión sistema organizacional se relaciona directamente con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris – 2021.

B. Hipótesis estadística

Ho: La dimensión sistema organizacional no se relaciona directamente con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris – 2021.

H1: La dimensión sistema organizacional se relaciona directamente con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris – 2021.

C. Nivel de significación

El Nivel de significación teórica $\alpha=0.05$, corresponde a un nivel de confianza del 95%.

D. Función de la prueba

Para estudiar la relación entre las variables sistema organizacional y compromiso organizacional, se utilizó Rho de Spearman porque las variables presentan puntuaciones a escala ordinal.

E. Cálculos

Tabla N° 11:

Contrastación hipótesis específica “c”

		Dimensión Sistema Organizacional	Compromiso Organizacional
Dimensión Sistema Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,233
	Sig. (unilateral)	.	,208
	N	31	31
Compromiso Organizacional	Coeficiente de correlación	,233	1,000
	Sig. (unilateral)	,208	.
	N	31	31

Interpretación:

La dimensión Sistema Organizacional no se relaciona con el Compromiso Organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris, 2021; ya que el nivel de significación observada $p = 0.208$ de la prueba Rho de Spearman es mayor al nivel de significación teórica $\alpha = 0.05$, por lo que, se acepta la hipótesis nula (Ho: No existe relación entre las variables).

Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula de investigación, “La dimensión sistema organizacional no se relaciona directamente con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris – 2021.”.

6. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como propósito determinar la relación entre el clima laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris - 2021.

Para lograr los resultados, el cuestionario fue aplicado a 31 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris, se procedió a la validación del instrumento mediante el juicio de tres (3) expertos, donde se obtuvo el valor de 88.2% que indica que el instrumento fue muy aceptable, y el resultado estadístico del Alfa de Cronbach fue de 0.831 para las 17 preguntas del clima laboral, y 0.885 para el compromiso organizacional, los valores fueron de magnitud muy alta, por ello el instrumento fue considerado consistente y fiable.

La hipótesis general señala que el clima laboral se relaciona directamente con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris – 2021. En la tabla 8 se realizó la prueba de hipótesis, dando como resultado el valor del nivel de significancia (p - value de $0.002 < 0.05$) por ende se rechazó la hipótesis nula y se optó como verdadera a la hipótesis alternativa. Y el grado de asociación (Coeficiente de correlación) fue igual a 0.544 el valor nos indica que existe una directa y moderada correlación.

Lo afirmado se corrobora en el aspecto teórico de G. García (2007) que interpreta al clima laboral como un grupo de elementos del ambiente de trabajo, vistas directa o indirectamente por el trabajador, las cuales se prevé que es un impulso que afecta el proceder del empleado. Del mismo modo, Recio (2016) afirma que clima laboral es la percepción que los trabajadores sienten cada día en sus centros de trabajo y estas percepciones tienen consecuencias que podrían variar desde positivas a negativas. Por su parte Guerrero (2019) afirma que el clima laboral es la fuerza interna con el cual los trabajadores se concentran en realizar sus tareas y responsabilidades, además la medida en la cual ellos se involucran con esas labores; esa fuerza interna se requiere para imposibilitar o hacer posible que realice trabajos organizacionales o peor aún si es que no se siente comprometido y terminen por abandonar la entidad. M. Peña et al.

(2016) afirman es el sentimiento de necesidad, obligación y un deseo muy fuerte de seguir laborando en una organización, siendo además un elemento clave para analizar la lealtad y vinculación de los empleados con la entidad. Por ello, Recio et al. (2012) aseveran que cuando una organización tiene un clima laboral agradable, contribuye a que sus trabajadores se sientan poco a poco más comprometidos, demostrándose en el cumplimiento de metas, en su responsabilidad y su lealtad, favoreciendo así, a que la institución esté en el mismo nivel de otras de su rubro. De igual manera, Soberanes y De la Fuente (2009) señalan que evaluar el clima laboral es un agente significativo, ya que influye en la conducta de los empleados de la institución, a través de las percepciones estabilizadas que filtran el contexto y condicionan los niveles de motivación profesional y productividad. Además, con Toro y Sanín (2013) mencionan que es importante el estudio y el manejo correcto del clima laboral, ya que se tiene personal más motivado con ganas de hacer las cosas bien, así por consecuencia, hacen que el usuario tenga una experiencia y atención excelente, de esta manera ganándose la fidelización y comentarios positivos de parte de ellos en beneficio de las instituciones.

De la misma manera coincide con la tesis realizada de Villar y Chata (2021), que determinaron la existencia de la relación alta entre el clima organizacional y el compromiso laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Ite, Tacna (Rho de Spearman = 0,655, sig. 0,000). Asimismo, con Aguado (2019) que determinó que el clima organizacional influye favorablemente en el clima organizacional, con un valor del coeficiente de correlación Pearson = 0.71. Con Béjar (2021), establecieron que existe relación directa y alta (valor de $r = 0,696$ y valor de $p = 0,000$) entre el clima organizacional y el compromiso laboral en la empresa EDUBRA S.A.C., M. Marín (2018) determinó que el clima laboral si influye en el compromiso organizacional de sus docentes, para un mayor compromiso se deben elegir estrategias que potencien el clima laboral existente. Con M. Uribe (2018) estableció que existe relación significativa entre el clima organizacional y el compromiso organizacional en el Banco de La Nación, Agencia 2 Huaral, 2017, a medida que el empleado al sentirse no independiente en su centro de labores y con la independencia de elegir y disipar la manera más fructuosa de realizar sus actividades en los diversos escenarios que se les presenta, tendrán un menudo compromiso al no estar profundamente relacionados con la labor que realizan. Y finalmente con Rojas (2019) que determinó la relación positiva y moderada entre el clima laboral y el compromiso organizacional,

con un valor del coeficiente de Rho Spearman igual a 0.60 y un nivel de significancia de 0,000.

La hipótesis específica 1 señala que el sistema individual se relaciona directamente con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris – 2021. En la tabla 9 se procedió a realizar la prueba de hipótesis, obteniendo como resultado el valor del nivel de significancia ($p\text{-value}$ de $0.000 < 0.05$), por ello se rechazó la hipótesis nula y se optó como verdadera a la hipótesis alternativa. Además, el grado de asociación (Coeficiente de correlación) fue igual a 0.692 el valor nos indica que existe buena correlación.

Lo afirmado se corrobora en el aspecto teórico de J. Uribe (2015) quien afirma que “El sistema individual es el encargado de medir cuanta satisfacción tiene el personal por el logro de un reconocimiento a su labor, sus metas y objetivos, resultado de un determinado ambiente de trabajo” (p. 48). Asimismo, Amaechi et al. (2021) afirman que en el sistema individual se evalúa lo relacionado con los valores, necesidades e incluso el grado de satisfacción del empleado, es decir, el trabajador percibe al clima organizacional en función de las necesidades que la institución le puede satisfacer. También con H. Peña (2018) quien señala que en el sistema individual se opta por la recopilación de las opiniones o juicios personales del potencial humano para identificar su satisfacción y agrado en el ambiente de trabajo con ello se tomen decisiones idóneas que conlleven a su compromiso e identificación institucional para el bienestar colectivo.

De la misma forma se corrobora en la tesis realizada por Béjar (2021) que determinó que existe relación directa y moderada (valor de $r = 0,525$ y valor de $p = 0,000$) entre la autorrealización y el compromiso laboral. Además con M. Uribe (2018), determinó que el sistema personal tiene una correlación positiva moderada con el compromiso organizacional en el banco de la Nación, Agencia 2 Huaral, período 2017. Y con Chávez (2017) que identificó que la realización individual se encuentra en un nivel adecuado con un 58.3% y el compromiso afectivo se encuentra en un nivel alto con un 55.6%; por lo tanto, estableció la relación directa y significativa entre la realización individual y el compromiso afectivo de los trabajadores de la empresa Chulsa en la provincia de Huari- Áncash en el año 2017.

La hipótesis específica 2 señala que el sistema interpersonal se relaciona directamente con el compromiso organizacional de los trabajadores de la

Municipalidad Distrital de Coris – 2021. En la tabla 10 se realizó la prueba de hipótesis, dio como resultado el valor del nivel de significancia (p - value de $0.002 < 0.05$), por lo que se procedió a rechazar la hipótesis nula y optar como verdadera a la hipótesis alternativa. También, el grado de asociación (Coeficiente de correlación) fue igual a 0.526 el valor nos indica que existe moderada correlación.

Lo afirmado coincide con el aspecto teórico de J. URIBE (2015) que indica que el sistema interpersonal son cualidades de las personas que están relacionados con su entorno de trabajo, abarcando factores como la unión, relaciones sociales y apoyo entre compañeros y/o miembros de la organización. Con Amaechi et al. (2021) quienes aseveran que son las características de los vínculos interpersonales entre los miembros de la una organización, la cohesión del equipo de trabajo, el grado de implicación en la tarea y el compañerismo que permita cumplir de manera efectiva con sus actividades en su puesto de labores, de esta manera sentirse parte de un equipo que permita desarrollar su sentido de pertenencia y estar comprometido con las metas institucionales. Y con Guerrero (2019), quien afirma que el compromiso organizacional es la fuerza interna con el cual los trabajadores se concentran en realizar sus tareas y responsabilidades, además la medida en la cual ellos se involucran con esas labores; esa fuerza interna se requiere para imposibilitar o hacer posible que realice trabajos organizacionales o peor aún si es que no se siente comprometido y con ganas terminen por abandonar la entidad.

De la misma manera coincide con la tesis de M. Uribe (2018), determinó que el sistema interpersonal tiene una correlación positiva moderada con el compromiso organizacional en el banco de la Nación, Agencia 2 Huaral, período 2017. Con Villar y Chata (2021) que determinaron la existencia de relación moderada entre la dimensión liderazgo y el compromiso laboral (Rho de Spearman = 0,531, sig. 0,003). Y con la investigación de Béjar (2021), que estableció que existe relación directa y moderada (valor de $r = 0,465$ y valor de $p = 0,000$) entre el involucramiento laboral y el compromiso laboral.

La hipótesis específica 3 señala que el sistema organizacional se relaciona directamente con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris – 2021. En la tabla 11 se procedió a realizar la prueba de hipótesis, se obtuvo como resultado el valor del nivel de significancia (p - value de $0.208 > 0.05$), por ende, no se rechazó la hipótesis nula, por lo que la dimensión

sistema organizacional no se relaciona con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris – 2021.

En el aspecto teórico Jáuregui y Louffat (2019) señalan que en el sistema organizacional se tiene la intervención de los directivos con el propósito de mejorar el clima laboral, con ello poder lograr implicaciones positivas y en conjunto entre los componentes humanos, infraestructura, procedimientos, procesos, política salariales y sistemas de recompensas. De esta manera conseguir mejores resultados en bien de la organización, mediante políticas laborales que permitan el desarrollo profesional y laboral del talento humano para fomentar el sentido de pertenencia, identificación y compromiso. M. Peña et al. (2016) señala que el compromiso es usualmente más alto en los trabajadores con más años de trabajo en una institución. Pero aquellas personas que han experimentado superación personal en la compañía y quienes trabajaron en conjunto con sus colegas para mejorar la situación institucional tienen mayor compromiso que el resto de trabajadores. J. Uribe (2015), manifiesta que el sistema organizacional son rasgos y cualidades que dependen netamente de la dirección general y los mandos medios de una organización, tales como la consideración de los directivos, los beneficios y recompensas, la motivación, el esfuerzo y el liderazgo de los directivos.

Además, no concuerdan con los resultados de la tesis de M. Uribe (2018), ya que señala que el sistema organizacional tiene una correlación positiva moderada con el compromiso organizacional en el banco de la Nación, Agencia 2 Huaral, período 2017. De la misma manera no concuerda con Béjar (2021)) determinó que existe relación directa y alta (valor de $r = 0,772$ y valor de $p = 0,000$) entre las condiciones laborales y el compromiso laboral. Y discrepa también con la investigación Chávez (2017) que identificó la relación entre las relaciones sociales y el compromiso continuo de los trabajadores de la empresa Chulsa en la provincia de Huari-Áncash en el año 2017. Relaciones sociales con un 52.8%, se relaciona significativamente con el compromiso continuo con un 55.6%.

Por todo lo indicado, no se puede generalizar los resultados obtenidos en la presente investigación, por lo que es pertinente recomendar a los futuros investigadores que se opte por una población más extensa, teniendo en consideración el criterio de por ejemplo un sector productivo, por ubicación geográfica, por tipo de institución, entre otros aspectos, con la finalidad de un mayor análisis, y confirmar la relación de las variables de estudio del clima laboral y el compromiso organizacional.

7. CONCLUSIONES

De acuerdo a los objetivos planteados, así como en las bases teóricas y de acuerdo a los resultados que se han logrado obtener en el presente trabajo de investigación, se ha llegado a establecer las siguientes conclusiones:

- Con relación al objetivo general, después de los resultados, se concluye en que existe una relación directa y moderada entre el clima laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris, 2021. Además, se pudo observar a través de los resultados que los trabajadores de dicha institución perciben el clima laboral como regular (41.94%) y el compromiso organizacional se categoriza en un nivel medio (35,48%). Por consiguiente, algún cambio relacionado a la variable clima laboral también generará cambios dentro de la variable compromiso organizacional.
- En cuanto al objetivo específico 01, afirmamos que la relación es directa y moderada entre la dimensión sistema individual y el compromiso organizacional de los trabajadores que laboran en la Municipalidad Distrital de Coris, 2021., es decir que, dependiendo el nivel de satisfacción de los trabajadores y la autonomía que se les dé en sus respectivas labores, tendrán ciertas consecuencias en el compromiso organizacional de los trabajadores de dicha institución.
- En cuanto al objetivo específico 02, afirmamos que la relación es directa y moderadamente entre la dimensión sistema interpersonal y el compromiso organizacional de los trabajadores que laboran en la Municipalidad Distrital de Coris, 2021., es decir que, si mejora la relación entre los miembros de la organización, y hay mayor unión y apoyo entre los compañeros de trabajo el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris será óptimo.
- Con relación al objetivo específico 03, concluimos que no existe relación directa entre la dimensión sistema organizacional y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris, 2021., así se concluye que la consideración de los directivos y el liderazgo que imponen los superiores no repercuten en el compromiso organizacional de los trabajadores de dicha institución.

8. RECOMENDACIONES

En la Municipalidad Distrital de Coris, provincia de Aija, departamento de Ancash – 2021, se deben considerar las siguientes recomendaciones:

- En cuanto a las variables de la investigación desarrollada, prestar más consideración y dar mayor ímpetu al tema del clima laboral, realizando estudios íntegros y tomando decisiones acertadas para su mejoramiento, fomentando actividades que tiendan a establecer relaciones interpersonales tales como eventos deportivos, reuniones de compartir entre los compañeros y directivos, además de implementar un buzón de sugerencias para tomar decisiones mejorando así el clima laboral. Sobre el compromiso organizacional se recomienda diseñar y ejecutar estrategias que ayuden a la debida vinculación de los trabajadores con la institución para mejorar los niveles de compromiso mediante charlas motivacionales, manejo de incentivos laborales, liderazgo participativo, condiciones físicas de trabajo adecuadas entre otros aspectos que ayuden a relacionar más a los trabajadores con la municipalidad de Coris.
- En relación al sistema individual del clima laboral se recomienda revisar y replantear una retroalimentación del sistema de gestión de la información mejorando los canales de comunicación para conseguir mayor receptividad e información de los gerentes de la municipalidad lo cual conllevará a una progresiva satisfacción laboral y mejor autonomía en el trabajo habitual que por consecuencia repercutirá en el compromiso organizacional.
- Referente al sistema interpersonal del clima laboral se sugiere reducir el número innecesario de niveles jerárquicos dentro de la municipalidad para seguir mejorando las relaciones sociales, como actividades recreativas, festivas y

culturales entre los miembros de la institución para obtener mayor compromiso, solidaridad, apoyo y unión entre los compañeros de trabajo.

- Respecto al sistema organizacional del clima laboral se recomienda implementar incentivos laborales y recompensas para el personal, que busque la mejor manera de resaltar, premiar y motivar la labor que cumplen todos los servidores de la municipalidad.

9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, B. y Venegas, C. (2010). Clima Organizacional en una empresa cervecera: Un Estudio Exploratorio. *Revista IIPSI*, 13, 163–172.
- Aguado, B. (2019). *Impacto del Clima Laboral en el Compromiso Organizacional en una empresa de comercio exterior* [Tesis de Maestría]. Universidad Autónoma de Querétaro, Querétaro- México. <http://ri-ng.uaq.mx/handle/123456789/2204>
- Álvarez, J. y Flórez, L. (2012). *Clima Organizacional en Empresas colombianas*. Universidad de la Sabana, Colombia.
- Amaechi, V., Amechi, S., Oyetunji, K., Kgosiemang, M., Mgbeoji, J., Ojo, S., Abelenda, A., Milad, M., Adelusi, I., Coker, A. y Amaechi, C. (2021). Management of Biohazards and Pandemics: COVID - 19 and Its. *Computational Water, Energy, and Environmental Engineering*, 11(1), 34–63.
- Báez, R [R.], Zayas, P [P.], Velázquez, R. y Lao, Y. (2019). Coceptual model of organizational commitment in Cuban enterprises. *Scielo*, 40, 14–23.
- Barraza, A. y Acosta, M. (2008). Compromiso Organizacional de los Docentes de una Institución de Educación Media Superior. *Innovación Educativa*, 8(45), 20–35.
- Béjar, D. (2021). *Clima Organizacional y Compromiso Laboral en la empresa Edubra S.A.C. de la ciudad de Tacna, 2018* [Tesis de Maestría en Gestión Empresarial]. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna - Perú. <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/4231>
- Bernal, I., Pedraza, N. y Sánchez, M. (2015). El Clima Organizacional y su Relación con la Calidad de los Servicios Públicos de Salud: Diseño de un Modelo Teórico. *Estudios Gerenciales*, 31(134), 8–19. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2014.08.003>
- Betanzos, N., Andrade, P. y Paz, F. (2006). Compromiso Organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos. *Revista De Psicología Del Trabajo Y De Las Organizaciones*, 22(1), 25–43.
- Brunet, L. (1987). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias*. Colección Desarrollo de recursos humanos. Trillas. <https://books.google.com.pe/books?id=Ur-3PQAACAAJ>
- Charry, H. (2018). La Gestión de la Comunicación Interna y el Clima Organizacional en el Sector Público. *Comuni@cción*, 9(1), 25–34.
- Chávez, D. (2017). *Clima Organizacional y el Compromiso Laboral de los trabajadores de la empresa Chulsa en la provincia de Huari - Áncash, 2017* [Tesis de Licenciatura]. Universidad Cesar Vallejo, Huaraz - Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44761>
- Chiang, M., Núñez, A., Martín, M. y Salazar, M. (2010). Compromiso del Trabajador hacia su Organización y la Relación con el Clima Organizacional: Un Análisis de Género y Edad. *Panorama Socioeconómico*, 28(40), 90–100.
- Chiang, M., Salazar, M., Huerta, P. y Núñez, A. (2008). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. *Universum Talca*, 23(2), 66–85. <https://doi.org/10.4067/S0718-23762008000200004>
- Chiavenato, I. (2011). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. McGraw-Hill.
- Cornelio, S. (2021). *Clima Laboral y Compromiso Organizacional en Docentes de Instituciones Públicas de Educación Básica Alternativa de Puerto Maldonado*

- [Tesis de Maestría en Gestión Educativa]. Universidad Marcelino Champagnat - Escuela de Posgrado, Perú. <https://repositorio.umch.edu.pe/handle/UMCH/3370>
- Deloitte, G. (2016). *Tendencias Globales en Capital Humano 2016 La nueva organización: un diseño diferente*. Deloitte University Press.
- Domínguez, L., Ramírez, A. y García, A [Andrés] (2013). EL Clima Laboral como un Elemento del Compromiso Organizacional. *Revista Nacional De Administración*, 4(1), 59–70.
- Edel, R., García, A [Arturo] y Casiano, R. (2007). *Clima y Compromiso Organizacional*.
- Fuentes, M., Montoya, J. y Caballero, M. (2015). *Diagnóstico interno del Clima Organizacional en una cooperativa de transportes intermunicipal de la ciudad de Palmira de conformidad al mejoramiento de su Gestión Administrativa*.
- García, G. (2007). Clima Organizacional: Hacia un Nuevo Modelo. *Porik an*, 151–177.
- García, M. y Ibarra, L. (2009). *Diagnóstico de Clima Organizacional del departamento de educación de la Universidad De Guanajuato* [Tesis de Licenciatura]. Universidad de Guanajuato, México.
- González, H. (2018). Clima Organizacional: estudio empírico en un restaurante de Viçosa, Minas Gerais, Brasil. *Gestión Y Desarrollo Libre*.
- Guerrero, P. (2019). *Compromiso Organizacional basado en el modelo de Meyer y Allen en los colaboradores de un Banco Chiclayano, 2018* [Tesis de Licenciatura]. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- 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* [Tesis de licenciatura]. Universidad de Piura, Piura.
- Jáuregui, K. y Louffat, E. (2019). *Cultura y Clima organizacional*. Pearson Education.
- Li, Y., Huang, H. y Chen, Y.-Y. (2020). Organizational climate, job satisfaction, and turnover in voluntary child welfare workers. *Children and Youth Services Review*, 119, 1–10. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2020.105640>
- Litwin, G. y Stringer, R. (1968). *Motivation and organizational climate*. Harvard Business School Press.
- Loli, A. (2006). Compromiso Organizacional de los trabajadores de una Universidad Pública de Lima y su Relación con algunas variables Demográficas. *Revista De Investigación En Psicología*, 9, 37–67.
- Loli, A. (2007). Compromiso Organizacional de los trabajadores de una Universidad Pública. *Industrial Data Revista De Investigación*, 10(2), 30–37.
- Marín, J., Melgar, A. y Castaño, C. (1998). *Teoría y Técnicas de Desarrollo Organizacional*. OPS-OMS.
- Marín, M. (2018). *Influencia del Clima Laboral en el Compromiso Organizacional del personal docente de una Unidad Educativa Cuenca - Azuay* [Tesis de Maestría]. Universidad Técnica Particular de Loja, Ecuador. <https://dspace.utpl.edu.ec/xmlui/handle/20.500.11962/21871>
- Mata, H. (2009). *Influencia del Clima Laboral sobre el Compromiso Organizacional del personal en una Institución Educativa* [Tesis de Maestría], México.
- Patrón, R. (2018). Compromiso organizacional de una empresa maquiladora ubicada en el Sureste de México. *Revista De Formación De Recursos Humanos*, 4(14), 15–24.
- Peña, H. (2018). *Clima Organizacional: Una construcción personalizada del ambiente laboral como escenario de la producción empresarial*.
- Peña, M., Díaz, G., Chávez, A. y Sánchez, C. (2016). El Compromiso Organizacional como parte del Comportamiento de los trabajadores de las Pequeñas Empresas. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 9(5), 95–105.

- Pritchard, R. y Karasick, B. (1973). The Effects of Organizational Climate on Managerial Job Performance and Job Satisfaction. *Organizational Behavior and Human Perforivabice*, 9, 126–146.
- Puertas, D. (2016). *El Control Interno y su Influencia en la Administración de las Municipalidades del Perú: Caso Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2014* [Tesis de Licenciatura]. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Chimbote.
- Ramírez, Á. y Domínguez, L. (2012). El Clima Organizacional y el Compromiso Institucional en las IES de Puerto Vallarta. *Investigación Administrativa*, 41(109), 21–30.
- Recio, R. (2016). Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de escuelas de educación básica de Ciudad Fernández, S.L.P. *Ide@s Concyteg*, 11(144), 2–17.
- Recio, R., Gómez, D., López, H. y Martínez, E. (2012). Compromiso y Clima Organizacional: Caso de estudio del Hospital General de Rio Verde, S.L.P. *Revista De Psicología Y Ciencias Del Comportamiento*, 3(2), 70–92.
- Reddin, W. (2004). Gestión del clima organizacional en la mejora de la efectividad. *Cuadernos De Managment*, 79–84.
- Rojas, R. (2019). *Clima Laboral y Compromiso Organizacional de la Dirección Regional de Salud de Tacna, Año 2019* [Tesis de Título Profesional de Ingeniero Comercial]. Universidad Privada de Tacna, Lima - Perú. <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/1390>
- Ruiz de Alva, J. (2013). El compromiso organizacional: un valor personal y empresarial en el marketing interno. México: UNAM. Obtenido En: [Http://www.Cienciaytrabajo.Cl/cytqa/Paginas/Desarrollo-Y-Validaci% C3% B3n-De-La-Escala-Multidimensional-De-Clima-Organizacional-\(EMCO\)-Un-Estudio-Emp% C3% ADrico-Con-Profesionales-. Aspx\(1\)](Http://www.Cienciaytrabajo.Cl/cytqa/Paginas/Desarrollo-Y-Validaci%C3%B3n-De-La-Escala-Multidimensional-De-Clima-Organizacional-(EMCO)-Un-Estudio-Emp%C3%ADrico-Con-Profesionales-.Aspx(1),67-86), 67–86.
- Sallán, J. M., Simo, P., Fernández, V. y Enache, M. (2010). Estudio de la relación entre el compromiso organizativo y la intención de abandonar la organización: Modelo de dos componentes de compromiso de continuidad. *Cuadernos De Gestión*, 10(2), 15–28. <https://doi.org/10.5295/cdg.090151js>
- Salvador, C. (2012). El Compromiso Organizacional como predictor de la inteligencia emocional. *Interamerican Journal of Psychology*, 46(2), 255–260.
- Soberanes, L. y De la Fuente, A. (2009). El clima y el compromiso organizacional en las organizaciones. *Revista Internacional La Nueva Gestión Organizacional*, 5(9), 120–127.
- Toro, F. (1998). Predicción del compromiso del personal a partir del análisis del clima organizacional. *Revista De Psicología Del Trabajo Y De Las Organizaciones*, 14(3), 333–344.
- Toro, F. y Sanín, A. (2013). *Gestión del clima organizacional: intervención basada en evidencias*. Centro de Investigación en Comportamiento Organizacional.
- Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. Manual Moderno.
- Uribe, M. (2018). *El Clima Organizacional y su Influencia en el Compromiso Organizacional en el Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral, Período 2017* [Tesis de Licenciatura]. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho.
- Vázquez, R. y Guadarrama, J. D. J. (2001). El clima organizacional en una institución tecnológica de educación superior. *Tiempo De Educar*, 3(5), 105–131.
- Villar, E. y Chata, R. (2021). *Clima Organizacional y Compromiso Laboral en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Ite, Tacna, 2021* [Tesis de Maestría

- en Gestión Educativa]. Universidad Autónoma de Ica, Ica - Perú.
<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1166>
- Zayas, P [Pedro] y Báez, R [Rafael] (2016). Evaluación del compromiso organizacional en una distribuidora mayorista / Evaluation of organizational commitment in a wholesale distributor. *Ciencias Holguín*, 22(2), 1–12.
- Zegarra, S. y Torres, E. (2018). *Bases teóricas de Clima Organizacional*. Editorial Academica Española.

ANEXOS

- 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA**
- 2. RESULTADOS COMPLEMENTARIOS**
- 3. AUTORIZACIÓN PARA INVESTIGACIÓN MUNICIPALIDAD
DISTRICTAL CORIS**
- 4. MODELO DE CUESTIONARIO UTILIZADO EN LA INVESTIGACIÓN**
- 5. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**
- 6. FOTOS DE INVESTIGACIÓN**

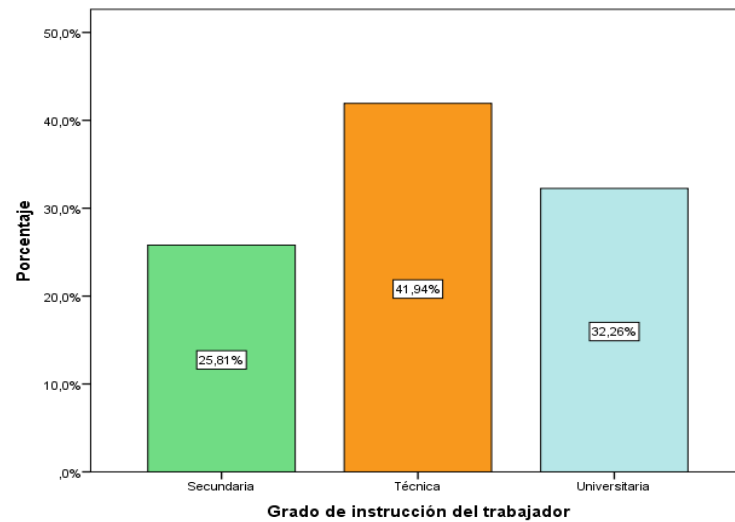
Tabla N° 12:

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
¿De qué manera el Clima Laboral se relaciona con el Compromiso Organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris - 2021?	Determinar la relación entre el clima laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris - 2021.	El clima laboral se relaciona positivamente con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris - 2021.	Variable 1: Clima Laboral	Sistema individual	Satisfacción de los trabajadores	Población: Trabajadores de Municipalidad Distrital de Coris - 2021 Técnica: Encuesta presencial Instrumento: Cuestionario
				Sistema interpersonal	Autonomía de trabajo	
			Variable 2: Compromiso Organizacional	Sistema Organizacional	Relaciones sociales entre los miembros de la organización	
					Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo	
					Consideración de los directivos	
					Beneficios y recompensas	
					Motivación y esfuerzo	
					Liderazgo de directivos	
				Compromiso Afectivo	Identificación de la Organización	
				Compromiso Normativo	Involucramiento con la Organización	
				Compromiso de continuidad	Lealtad Organizacional	
					Sentido de obligación	
					Percepción de alternativas	
					Inversiones en las organizaciones	
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas				
a) ¿Cuál es la relación entre la dimensión sistema individual y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris - 2021?	a) Determinar la relación entre la dimensión sistema individual y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris - 2021.	a) La dimensión sistema individual se relaciona positivamente con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris - 2021.				
b) ¿Cuál es la relación entre la dimensión sistema interpersonal y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris - 2021?	b) Determinar la relación entre la dimensión sistema interpersonal y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris - 2021.	b) La dimensión sistema interpersonal se relaciona positivamente con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris - 2021.				
c) ¿Cuál es la relación entre la dimensión sistema organizacional y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris - 2021?	c) Determinar la relación entre la dimensión sistema organizacional y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris - 2021.	c) La dimensión sistema organizacional se relaciona positivamente con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris - 2021.				

RESULTADOS COMPLEMENTARIOS

Figura N° 13:

Grado de instrucción del trabajador

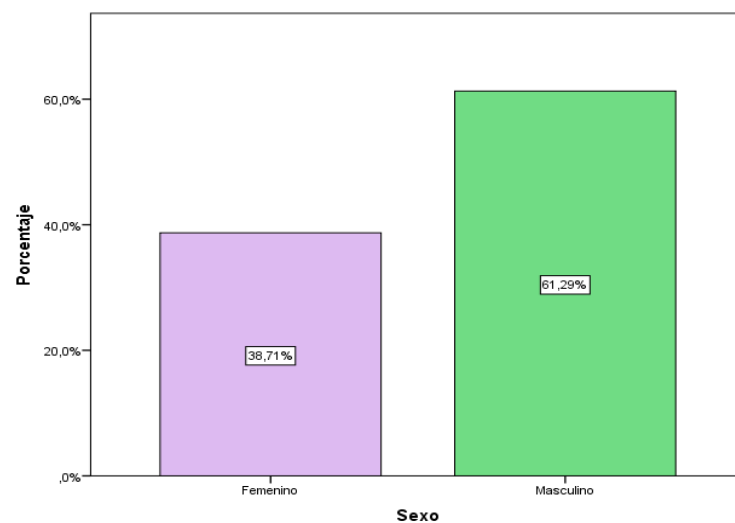


Interpretación:

De la figura número N° 13, se puede observar que el 41,94% de los trabajadores tienen grado de instrucción técnica, 32,26% tienen grado de instrucción universitaria y el 25,81% tienen grado de instrucción secundaria.

Figura N° 14:

Sexo del trabajador

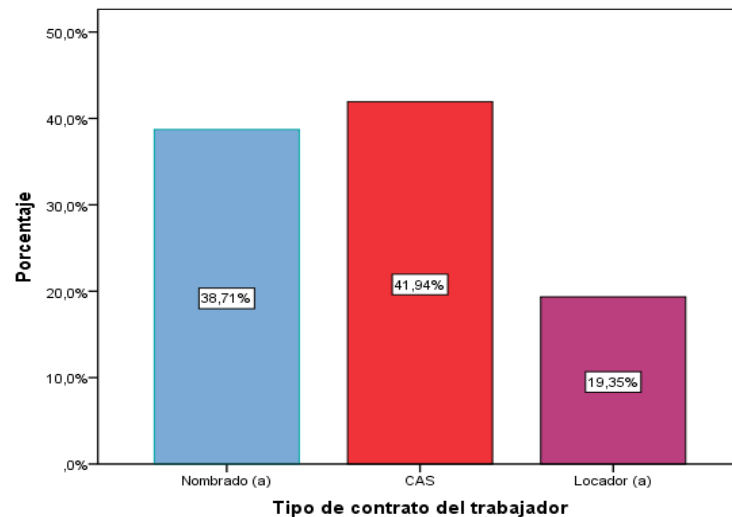


Interpretación:

De la figura número N° 14, se observa que el 61,29% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris es masculino y el 38,71% es femenino.

Figura N° 15:

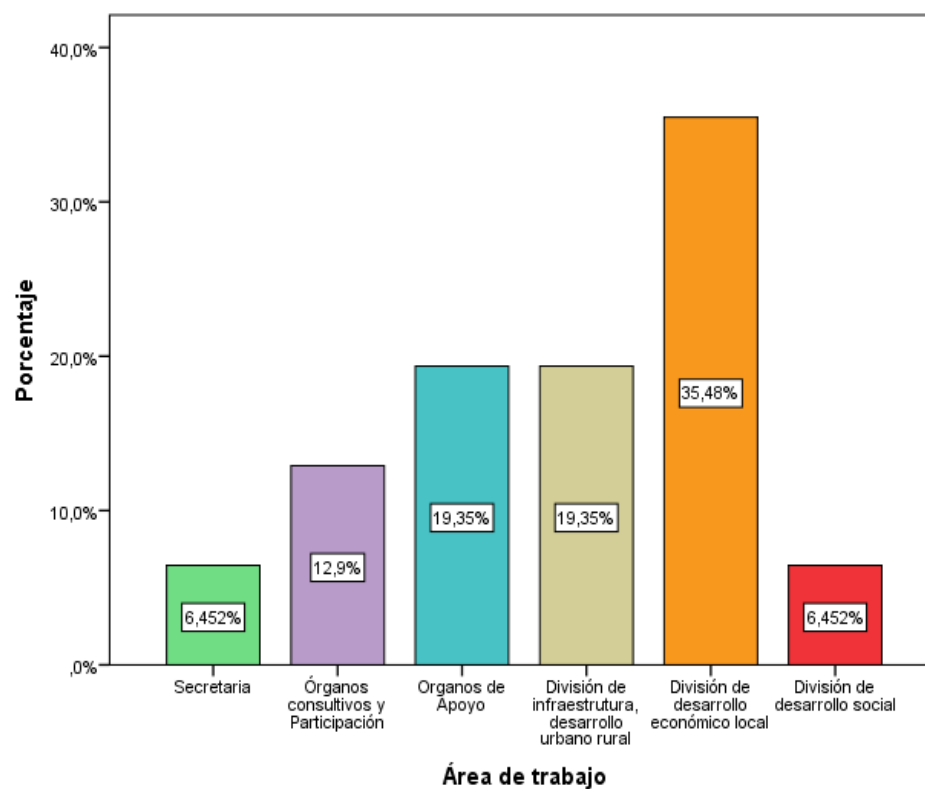
Tipo de contrato del trabajador



Interpretación:

De la figura número N° 15, se observa que el 41,94% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris tienen un contrato de tipo CAS, el 38,71% son nombrados y el 19,35% son locadores de servicios.

Figura N° 16:
Área de trabajo de los trabajadores



Interpretación:

De la figura número N° 5, se observa que existe un mayor número de trabajadores en la división de desarrollo económico local con el 35,48% y con menor concentración está el área de secretaria y la división de desarrollo social con un 6,45% del total de trabajadores de la Municipalidad Distrital de Coris.



Municipalidad Distrital de Coris

CREADO POR LEY N° 4488 10/02/1922

"Un gobierno para todos rumbo al centenario"

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Coris, 19 de abril de 2021

CARTA N°005-2021-MDC/GM

SEÑOR:

CIRO OSORIO DIAZ

CORIS. -

ASUNTO : RESPUESTA A LA SOLICITUD PRESENTADA

REFERENCIA : SOLICITUD, EXP. N°776

Por medio del presente reciba un saludo cordial a nombre de la Municipalidad Distrital de Coris, y el mío propio, y a la vez, manifestarle que se le autoriza para que pueda realizar el trabajo de investigación relacionado al **"CLIMA LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL"**.

Sin otro en particular, me suscribo de Usted reiterándole las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente.

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CORIS - ALTA
Mag. Ing. Arturo Silverio Luna Blas
GERENTE MUNICIPAL
D.O. N° 40093910

Av. San Pedro s/n - Plaza de Armas de Coris - Aija - Ancash

Escaneado con CamScanner



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE ANCASH
"SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO"**



**INSTRUMENTO ANÁLISIS DE CLIMA LABORAL Y COMPROMISO
ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CORIS – AIJA-
ANCASH, 2021**

Cuestionario para evaluar y determinar la **relación** del CLIMA LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CORIS – AIJA- ANCASH, 2021.

Estimado colaborador: Se está realizando un trabajo de investigación que trata de: “Determinar la relación del CLIMA LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CORIS – AIJA- ANCASH, 2021”. Para cumplir con este objetivo se necesita de la colaboración y recolección de datos, en la presente se muestra una serie de preguntas que deben ser respondidas con la veracidad del caso, y se debe marcar con una **X** la respuesta que usted crea más conveniente.

Información del Encuestado

Área de trabajo:			Fecha:		
Grado de Instrucción:	Sexo:		Tipo de Contrato:		
Secundaria	<input type="checkbox"/>	M	<input type="checkbox"/>	NOMBRADO	<input type="checkbox"/>
Técnica	<input type="checkbox"/>	F	<input type="checkbox"/>	CAS	<input type="checkbox"/>
Universitaria	<input type="checkbox"/>			OTROS	<input type="checkbox"/>

INDICACIONES: Califique según la escala con una **X** en el casillero que corresponda, una vez que haya leído atentamente cada una de las afirmaciones. Por favor responda con total honestidad.

A. VARIALE A MEDIR “CLIMA LABORAL”

Nº	ÍTEMS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente o neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
DIMENSIÓN 1. SISTEMA INDIVIDUAL						
1	Siente que su trabajo es reconocido					





**UNIVERSIDAD NACIONAL DE ANCASH
"SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO"**



2	Disfruta al realizar sus actividades dentro de la municipalidad					
3	Siente autonomía para elegir y decidir la forma más conveniente de realizar sus actividades					
4	Es libre respecto a la manera de solucionar los problemas relacionados a su actividad					
DIMENSIÓN 2. SISTEMA INTERPERSONAL						
5	Existe confianza con los compañeros para conversar de cualquier tipo de problema					
6	En la municipalidad los trabajadores se llevan bien entre ellos					
7	Existe apoyo entre sus compañeros de trabajo					
8	Se unen fuerzas para solucionar problemas laborales					
9	Cuando llega un nuevo empleado, los trabajadores inmediatamente los incorporan al grupo laboral					
DIMENSIÓN 3. SISTEMA ORGANIZACIONAL						
10	Recibe apoyo de los directivos para el desarrollo correcto de sus actividades					
11	Los directivos se dirigen con respeto y amabilidad hacia los trabajadores					
12	La institución emplea incentivos para que los trabajadores realicen mejor sus actividades					



UNIVERSIDAD NACIONAL DE ANCASH
"SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO"



13	En la institución todos los trabajadores tienen posibilidad de ser beneficiados por su trabajo					
14	Existe apoyo motivacional por parte de los directivos					
15	El trabajador se preocupa por la calidad de servicio que brindará en la institución					
16	En la institución todos los trabajadores reciben apoyo de sus jefes en la realización de sus actividades					
17	Los jefes toman decisiones inteligentes en beneficio de los trabajadores					

B: VARIABLE A MEDIR "COMPROMISO ORGANIZACIONAL"

Nº	ÍTEMS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente o neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
DIMENSIÓN 1. COMPROMISO AFECTIVO						
18	Trabajar en esta municipalidad tiene un gran significado para mí					
19	Sería muy feliz trabajando el resto de mi vida en esta municipalidad					
20	Realmente siento que los problemas de la municipalidad fueran mis propios problemas					
21	Me siento como parte de una familia en esta municipalidad					
DIMENSIÓN 2. COMPROMISO NORMATIVO						
22	Esta institución se merece mi lealtad					





**UNIVERSIDAD NACIONAL DE ANCASH
"SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO"**



23	Me sentiría culpable si dejase ahora la municipalidad, considerando todo lo que me ha dado					
24	Ahora mismo no abandonaría la municipalidad, porque me siento comprometido con toda su gente					
25	Considero que no sería correcto abandonar la institución ahora mismo					
DIMENSIÓN 3. COMPROMISO DE CONTINUIDAD						
26	Una de las razones por la cual sigo laborando en esta municipalidad, es porque otra institución no podría igualar el sueldo y las prestaciones que hoy tengo					
27	Tengo opciones de conseguir otro trabajo, pero considero que continuar en la municipalidad es lo mejor.					
28	Actualmente trabajo en la municipalidad más por satisfacción de lo que hago que por necesidad					
29	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si dejara de trabajar en la municipalidad ahora mismo					

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!



