



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Clima laboral y compromiso organizacional en trabajadores de
una agencia de telecomunicaciones, Chimbote, 2024**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Marchena Sánchez, Milagros Karoline (orcid.org/0000-0001-5699-6589)

ASESORA:

Mg. Aparicio Flores, Daysi Jaqueline (orcid.org/0000-0003-3424-7071)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE - PERÚ

2024

Dedicatoria

Dedico mi tesis principalmente a Dios, por darme la fuerza necesaria para culminar esta meta.

Para mis padres Sonia Sánchez Vereau y César Marchena Alva, por su comprensión y ayuda en momentos difíciles. Me han enseñado a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi perseverancia y mi empeño, y todo ello con una gran dosis de amor y sin pedir nunca nada a cambio.

Quiero dedicar y agradecer a mi hermano César Jesús Marchena Sánchez por acompañarme en este duro camino, por apoyarme desde principio hasta el final por ser tan bueno y admirable y sobre todo por darme tanto amor.

Marchena Sánchez Milagros Karoline

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo y a mi asesora Dra. Aparicio Flores Daysi Jaqueline por su orientación y dedicación para la culminación de mi tesis.

A las empresas de telecomunicaciones que me permitieron realizar mi proyecto de tesis.

Marchena Sánchez Milagros Karoline



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, MARCHENA SANCHEZ MILAGROS KAROLINE estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Clima laboral y compromiso organizacional en trabajadores de una agencia de telecomunicaciones, Chimbote, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
MILAGROS KAROLINE MARCHENA SANCHEZ DNI: 75935491 ORCID: 0000-0001-5699-6589	Firmado electrónicamente por: MKMARCHENA el 06- 06-2024 17:44:56

Código documento Trilce: TRI - 0756653



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, APARICIO FLORES DAYSI JAQUELINE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Clima laboral y compromiso organizacional en trabajadores de una agencia de telecomunicaciones, Chimbote, 2024", cuyo autor es MARCHENA SANCHEZ MILAGROS KAROLINE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

CHIMBOTE, 06 de Junio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
APARICIO FLORES DAYSI JAQUELINE DNI: 44489276 ORCID: 0000-0003-3424-7071	Firmado electrónicamente por: DJAPARICIO el 16- 07-2024 11:31:06

Código documento Trilce: TRI - 0756655

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
INDICE DE TABLAS.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	9
3.2. Variable y operacionalización.....	10
3.3. Población,muestra y muestreo , unidad de análisis.....	11
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos.....	11
3.5. Procedimientos.....	12
3.6.Método de análisis de datos.....	12
3.7.Aspectos éticos.....	13
IV. RESULTADOS.....	15
V. DISCUSIÓN.....	21
VI. CONCLUSIONES.....	26
VII. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS.....	29
ANEXOS.....	36

Índice de tablas

Tabla 1 Nivel de clima laboral.....	14
Tabla 2 Nivel de compromiso organizacional.....	14
Tabla 3 Prueba de normalidad.....	15
Tabla 4 Relación entre clima laboral y compromiso organizacional.....	16
Tabla 5 Relación entre clima laboral y compromiso afectivo.....	17
Tabla 6 Relación entre clima laboral y compromiso continuo.....	18
Tabla 7 Relación entre clima laboral y compromiso normativo.....	19

Resumen

El propósito de la presente investigación en su objetivo general fue determinar la relación entre el clima laboral y el compromiso organizacional en trabajadores de una agencia de telecomunicaciones, Chimbote, 2024. Esta investigación fue de tipo aplicada. Su diseño fue no experimental, siendo un nivel descriptivo simple, teniendo como muestra 40 trabajadores, por lo cual los instrumentos empleados para recolectar los datos fueron los cuestionarios y la técnica la encuesta. Para la confiabilidad se utilizó el Alfa de Cronbach y en la validez del instrumento se realizó mediante juicio de expertos. Los resultados determinaron que hay relación entre el clima laboral y el compromiso organizacional con un $r = 0.615$, por otro lado, se identificó que la variable clima laboral obtuvo un nivel de percepción regular con un 50% y la variable compromiso organizacional se ubicó en un nivel medio con un (75%). En conclusión, se determinó que el clima laboral se relaciona con el compromiso organizacional, es decir en medida que el clima laboral sea bueno los niveles de compromiso organizacional en los trabajadores aumenta.

Palabras clave: Clima laboral, compromiso organizacional, telecomunicaciones.

Abstract

The purpose of this research in its general objective was to determine the relationship between the work environment and organizational commitment in workers of a telecommunications agency, Chimbote, 2024. This research was of an applied type. Its design was non-experimental, being a simple descriptive level, having 40 workers as a sample, which is why the instruments used to collect the data were questionnaires and the technique was the survey. For reliability, Cronbach's Alpha was used and the validity of the instrument was carried out through expert judgment. The results determined that there is a relationship between the work environment and organizational commitment with an $r = 0.615$, on the other hand, it was identified that the work environment variable obtained a regular level of perception with 50% and the organizational commitment variable was located at a medium level with (75%). In conclusion, it was determined that the work environment is related to organizational commitment, that is, to the extent that the work environment is good, the levels of organizational commitment in workers increase

Keywords: Work environment, organizational commitment, telecommunications.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel global, según los resultados de los índices de felicidad y liderazgo a nivel nacional, se observa que los ciudadanos más satisfechos y comprometidos laboralmente residen predominantemente en naciones como Finlandia y Dinamarca. Es destacable que este análisis consideró diversas variables significativas como, el apoyo emocional y social, la libertad de decisión, así como los niveles de afecto positivo y negativo. Estos factores fueron evaluados en base a las políticas implementadas tanto por entidades gubernamentales como por el sector empresarial en su conjunto. Es pertinente señalar que, según Guimac (2022), en su estudio, Perú se posicionó en el puesto 74 de 146 países evaluados dentro de este contexto comparativo.

Anualmente viene realizando encuestas a empresas en Latinoamérica sobre cómo se ha venido desarrollando el clima laboral en los últimos 10 en las cuales destacan aspectos como; liderazgo, compromiso, clima laboral, los resultados muestran avances e inversión significativa por parte de las empresas, impactando positivamente en factores como productividad y desempeño en los trabajadores (Espinoza, 2018).

La Organización Internacional del Trabajo (2021) precisa que para mantener altos alcances de productividad, clima laboral y generar conductas de compromiso en un entorno laboral se debe fomentar la capacitación en el uso de tecnologías que contribuyan a sus labores como trabajadores, en ese sentido en América Latina Chile obtiene el 18.2 % en el uso de las TIC para las funciones o tareas de los trabajadores en el ámbito empresarial, seguido por Ecuador (14.9%), México (12.9) y Perú obtiene el (10.1%).

En un informe reciente realizado por Becerra y Tejeda (2022) se detalla que, en México, aproximadamente el 27% de los empleados en la industria hotelera manifiestan un alto grado de compromiso hacia sus labores. Asimismo, se destaca que un significativo 85% de los encuestados considera necesario implementar cambios en los estilos de liderazgo, el balance a nivel personal y sociolaboral, también los sistemas de remuneración e incentivos. Estas modificaciones potenciales podrían traducirse en un aumento del compromiso de los trabajadores, lo cual incide en la tranquilidad de los empleados y, a su vez, en los resultados

financieros de las compañías dentro del sector. En un estudio complementario de Vera et al. (2023), subraya que, en el mismo contexto mexicano, las mujeres que trabajan en el sector de ventas de teléfonos muestran una percepción menos favorable del clima laboral en comparación con sus colegas masculinos.

De la misma manera en el contexto nacional, Bada et al. (2020) a través de su estudio realizado en docentes peruanos, determinó que perciben el clima de trabajo como favorable con un 78.6%, sin embargo, otro 22.4% percibe que es negativo, estos datos evidencian que, si bien es cierto se está gestionando correctamente el ambiente de trabajo, aún hay un grupo importante que no están de acuerdo con ello, lo cual viene afectando su desempeño y compromiso hacia la empresa.

En un estudio desarrollado en Chimbote por González (2020), sobre clima institucional en personal académico de universidades del sector privado, evidenció que la satisfacción de los trabajadores se encuentra en niveles regulares con un (60.2%), esto refleja que, a nivel local, se evidencia ciertas deficiencias en la gestión del clima en la corporación.

En la agencia de telecomunicaciones los colaboradores tienen una percepción negativa acerca del clima laboral, esto se vio reflejado en los hallazgos que se obtuvo de la evaluación de clima realizado el año anterior, se evidenció que aspectos remunerativos y exceso de trabajo eran los indicadores más bajos, esto tiene incidencia en el compromiso y descontento en los trabajadores.

Después de la problemática expuesta se planteó; ¿Cuál es la relación del clima laboral y el compromiso de los trabajadores de una agencia de telecomunicaciones en Nuevo Chimbote, 2024? Los problemas específicos son: ¿Cuál es la relación entre clima laboral y el compromiso afectivo de una agencia de telecomunicaciones en Nuevo Chimbote, 2024?; ¿Cuál es la relación entre clima laboral y el compromiso continuo de una agencia de telecomunicaciones en Nuevo Chimbote, 2024?; ¿Cuál es la relación entre clima laboral y el compromiso normativo de una agencia de telecomunicaciones en Nuevo Chimbote, 2024?

La investigación se fundamentó en un marco teórico que proporcionó información relevante acerca del liderazgo y compromiso dentro de una empresa de telecomunicaciones, caracterizada por particularidades demográficas

específicas y la ausencia de estudios a nivel local. Se justifica socialmente, porque la recopilación, permitió tener una visión transparente y actual de la institución, así como de la relación entre variables y el grado de influencia de estas en la problemática identificada en el personal y la organización en su conjunto. Además, la investigación tiene justificación práctica al facilitar la implementación de propuestas de mejora en procesos y procedimientos por parte de los gestores.

Se planteó; objetivo general: Determinar la relación entre clima laboral y el compromiso organizacional en trabajadores de una agencia de telecomunicaciones en Chimbote, 2024. Los objetivos específicos; Identificar los niveles de clima laboral en trabajadores de una agencia de telecomunicaciones en Chimbote, 2024; Identificar los niveles de compromiso organizacional en trabajadores de una agencia de telecomunicaciones en Chimbote, 2024; Determinar la relación entre clima laboral y compromiso afectivo en trabajadores de una agencia de telecomunicaciones, Chimbote, 2024.

Determinar la relación entre clima laboral y compromiso continuo en trabajadores de una agencia de telecomunicaciones, Chimbote, 2024; Determinar la relación entre clima laboral y compromiso normativo en trabajadores de una agencia de telecomunicaciones, Chimbote, 2024.

Las hipótesis fueron: Existe relación entre clima laboral y el compromiso organizacional en trabajadores de una agencia de telecomunicaciones, Chimbote, 2024. Las hipótesis específicas fueron; Existe relación entre clima laboral y compromiso afectivo en trabajadores de una agencia de telecomunicaciones, Chimbote, 2024; Existe relación entre clima laboral y compromiso continuo en trabajadores de una agencia de telecomunicaciones, Chimbote, 2024; Existe relación entre clima laboral y compromiso normativo en trabajadores de una agencia de telecomunicaciones, Chimbote, 2024.

II. MARCO TEÓRICO

Los trabajos previos fueron los siguientes:

Vargas et al. (2023) en Colombia; relacionó el clima laboral y desempeño a 75 practicantes de una empresa, el tipo fue básico y el diseño correlacional, los resultados fueron que un 80% de actitudes positivas causadas por el clima laboral, de la misma concluye que hay asociación fuerte directa sobre el desempeño laboral, esto gracias a las incidencias que tiene el clima de trabajo que es adecuado.

Pinos y Torres (2023) en Guayaquil desarrollaron un estudio donde relacionó clima y compromiso en trabajadores de una empresa, el tipo de trabajo fue básico, diseño no experimental correlacional, la muestra fue de 155 trabajadores y los resultados fueron que si hay asociación entre el clima y compromiso (alta y positiva) cuando el clima es percibido como bueno el compromiso sube dentro de esta empresa.

Licandro (2022) en Uruguay; desarrolló un estudio donde relaciona la responsabilidad social interna y el compromiso organizacional en empresas de ese país, la muestra fue trabajadores de 25 empresas, el tipo y diseño fue; básica y correlacional, las conclusiones mostraron que hay asociación entre ambas variables, de la misma manera estos datos sirvieron para desarrollar sugerencias a los gestores de las empresas estudiadas.

Jara (2022) relacionó clima laboral y compromiso, el estudio se desarrolló en Moquegua, 74 transportistas fue la muestra, tipo de investigación básica y diseño correlacional. Se determinó la relación que es significativa en las variables ($r=0,747$), también se halló que el 69% tiene un nivel de compromiso regular, de esa manera las conclusiones muestran la importancia de abordar ambas variables en esta empresa ya que el aumento de sus niveles depende una de la otra.

Ocampo (2022) relacionó el clima y compromiso organizacional en 80 servidores en una empresa de Amazonas, el tipo de estudio fue básica y correlacional, de la misma manera los resultados hallaron relación significativa y alta, es decir el clima tiene incidencia en el compromiso de los trabajadores, finalmente, el clima laboral es regular con un 61%.

Soto y Díaz (2020) desarrollaron un estudio en una empresa de Trujillo, el fin relacionar el clima y compromiso organizacional, la muestra fue de 80 personas, el

dipo y diseño fue (básico, correlacional). Los resultados, mostraron una relación de ($r= 0,896$), en ese sentido las conclusiones evidencian que cuando hay un adecuado clima de trabajo en la empresa el clima laboral se verá beneficiado.

Polo y Villaverde (2023) en su estudio realizado en Chimbote, cuyo objetivo fue relacionar el clima laboral y compromiso en instituciones educativas, aplicado a 289 docentes, el tipo y diseño fue básica y correlacional; Los resultados determinaron una asociación positiva baja en las variables, lo cual muestra que cuando el clima es adecuado el compromiso se eleva ligeramente en los trabajadores. Este estudio es importante ya que se evidencia la realidad en una entidad académica y permite analizar bajo una perspectiva objetiva aspectos que se deben mejorar.

De acuerdo con las variables de estudio, es importante mencionar las definiciones de cada una de ellas, por lo cual, primero se describe la variable clima laboral, en donde el autor Chiavenato (2007), Olas y Ortiz (2022) señalan que esta variable es una manifestación del clima y cómo se sienten motivados los trabajadores que pertenecen a una empresa, en concreto se explica como una habilidad del clima laboral que pueden percibir los colaboradores y como se manifiesta en su comportamiento, teniendo así consecuencias que van a derivar en las labores, tales como ausencia de la eficiencia y la misma productividad. Por otro lado, Mendoza y Villafuerte (2021) y Fajardo et al. (2020) manifiestan que la variable de estudio es una parte primordial del trabajo y para ello, se debe tener en cuenta las herramientas suficientes que permitan mejorar la gestión en una organización, por lo tanto, al tener un buen ambiente va a reforzar que la empresa logre conseguir sus objetivos, evitará problemas y mejorará la productividad.

Según De Olveria (2021) y Bordas (2016) manifiestan que existen tipos de clima laboral, el primero es de tipo autoritario, lo cual es aquella que genera un ambiente de obediencia y poca participación de los trabajadores, usualmente es una empresa vertical y sin participación. El otro tipo es el participativo, es una organización participativa, horizontal, donde se fomenta una comunicación entre todos los que integran la compañía sin importar la jerarquía, de la misma manera esto genera una mejor adaptación de los trabajadores hacia la entidad.

De otro lado, encontramos a la medición del ambiente organizacional, y de acuerdo con lo que refiere Capitán y García (2022), esta se ve derivada de una aproximación de la propia realidad psicosocial, y se le debe dar la relevancia necesaria, debido que nos permite poder tener indicadores válidos y confiables en lo que respecta a la salud laboral y así poder originar mecanismo de correcto funcionamiento laboral. Asimismo, encontramos a Cortés (2009) y Chernyak (2014) indican que la valoración del ambiente debe facilitar a la obtención de la información para poder luego proceder de manera consensual a dar soluciones, entonces es ahí donde la participación voluntaria de los empleados debe ser fundamental para las mejoras.

De otro lado, es importante mencionar a Palma, (2004) y Castillo, (2014) que nos refieren el enfoque teórico de la variable de estudio, precisando las dimensiones que intervienen en el ambiente laboral, pudiendo ser los siguientes: Primero, encontramos a la autorrealización, este se evidencia mediante la apreciación que presenta el empleado con relación a las oportunidades que el clima organizacional le puede ofrecer para su propio beneficio y su desarrollo como persona y profesional (Hasan et al. 2023). Segundo, encontramos al involucramiento organizacional, para ello, Chung (2020) define como la identificación con los principios de la empresa y su dedicación al avance de las metas organizacionales. En tercer lugar, la supervisión se manifiesta a través de las evaluaciones de la efectividad y la importancia de las autoridades en términos de supervisión dentro de la empresa, ya que esto establece un vínculo de respaldo y guía (Lewis, 2023). En cuarto lugar, la comunicación es la percepción que tienen los empleados sobre la transparencia y coherencia de la información interna institucional, incluyendo la atención al cliente (Atalaya, 2001), refiere que esta dimensión es relevante para el crecimiento de la organización. Quinto, condiciones laborales.

Según Garzón et al. (2021), el clima laboral abarca tanto el entorno físico como las condiciones que incluyen altos niveles de ruido, temperaturas elevadas, contaminación, y las condiciones de las instalaciones y maquinarias, aspectos que pueden afectar adversamente el ambiente de trabajo. La falta de un control

adecuado de estos elementos puede acarrear consecuencias tanto para los empleados como para la organización en su conjunto.

Los indicadores son; realización profesional, que tiene que ver cuando los trabajadores cumplen sus expectativas laborales, es decir un crecimiento dentro de la institución, por otro lado se tiene a involucramiento en el trabajo, esto hace referencia a como el trabajador control se siente identificado con la organización, es el grado de compromiso hacia ella, el siguiente indicador es control, que tiene que ver con cómo los supervisores ejercen su función de acompañamiento con los trabajadores para que puedan mejorar sus actividades laborales, comunicación fluida es aquella que fomenta la organización para establecer una comunicación horizontal y vertical clara y el ultimo indicador es ambiente físico, que tiene que ver con elementos tangibles como tecnología, recursos, procesos etc, que permitan al trabajador realizar sus actividades correctamente (Palma, 2004).

Un ambiente de trabajo adverso conlleva una serie de secuelas significativas tanto para los individuos como para la organización. En primer lugar, la presencia de un entorno laboral negativo puede provocar efectos adversos en la salud de los empleados. La exposición prolongada al estrés, la ansiedad y otros factores psicosociales pueden contribuir al desarrollo de problemas de salud mental y física, lo cual repercute directamente en el bienestar general de los trabajadores (Chung, 2020). La falta de satisfacción en el trabajo y la percepción de un trato injusto o desigual pueden llevar a una reducción en la productividad y el compromiso laboral, esta baja en el rendimiento puede afectar la calidad del trabajo realizado. Otra consecuencia crítica es la deserción laboral. Además, un ambiente laboral tóxico puede obstaculizar la cohesión del equipo y la colaboración entre los empleados. El conflicto interpersonal, la falta de comunicación efectiva y la falta de confianza mutua pueden dificultar el trabajo conjunto y la consecución de los objetivos organizacionales. Esto puede llevar a un ambiente de trabajo marcado por la desconfianza y la competencia en lugar de la cooperación y el apoyo mutuo. Finalmente, un ambiente laboral negativo puede afectar la cultura organizacional en su conjunto. Una cultura que no fomenta el respeto, la equidad y el bienestar de los empleados puede erosionar los valores fundamentales de la organización (Lewis, 2023).

Definiendo los conceptos y el enfoque teórico de la segunda variable de investigación, para poder tener un panorama claro y coherente de la investigación. Ante ello, encontramos a Morales et al. (2023) que refiere que el compromiso es la correspondencia que establece el empleado con su trabajo y es la consecuencia de la inversión hechas a través del tiempo.

También, encontramos la definición de Genari (2023), indicando que es el alcance en que un trabajador se puede sentir identificado hacia la empresa y tener el deseo de seguir involucrado voluntariamente. Es un conjunto de relaciones que tiene una persona y una organización en específica. (Chiavenato, 2009).

Según la teoría de la modelo multidimensional, Ambari et al. (2023), el compromiso de los trabajadores se basa en la percepción de equidad entre su esfuerzo y las recompensas recibidas, así como en la evaluación de las políticas y valores que son compartidos dentro de la organización.

Asimismo, encontramos la magnitud que tiene consigo el compromiso organizacional, en donde los estudios académicos y de investigación en psicología organizacional, administración de personal y organizacional, etc., hace énfasis en la relevancia de la función del recurso humano, señalando que es el capital más relevante con el que predisponen las empresas (Setiaji y Farliana 2023). Además, Robbins y Judge (2017) y Prieto et al (2022) el compromiso laboral tiene un profundo alcance en el comportamiento de los empleados, específicamente en cómo aceptan los principios y metas y la propia cultura de la empresa, así como también la baja rotación y un menor ausentismo.

Es fundamental generar estrategias que permitan fortalecer el compromiso de toda entidad, ya que esto favorece en reducir el ausentismo y rotación de las personas, en ese sentido una estrategia orientada en las personas podría menguar esta situación que aquejan muchas organizaciones.

Ante ello, Sabuero (2023), muestra que la variable está diseñada por tres componentes o dimensiones, y cada una de ellas, se ve reflejada en un estado psicológico encubierto.

Es así como el primer componente es el afectivo, la cual señala a la vinculación de las emociones de un trabajador con la empresa, de manera que el empleado sigue con el trabajo porque lo desea.

El segundo compromiso es de continuidad, esta se refiere a la cognición de seguir o dejar la empresa, es el aporte en el desarrollo normal de sus funciones, aportando a la empresa de manera ininterrumpida.

El tercero, es el compromiso normativo, esta se ve asociada con los sentimientos de verse obligado, a causa de que los trabajadores sienten de deben seguir vinculados a la empresa.

Asimismo, los autores recomiendan que los sujetos pueden experimentar cualquiera de estos componentes del compromiso, pero en diferentes grados y es de importancia su accionar en la organización con el fin de generar aportes valiosos a la misma.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Se conceptualizó como una investigación de carácter básico, centrada en la generación y ampliación del conocimiento teórico, según Lozada (2014). Su objetivo fue identificar y proponer soluciones a las deficiencias identificadas. A partir de los resultados obtenidos, se delinearon acciones específicas para abordar y corregir las áreas de mejora detectadas.

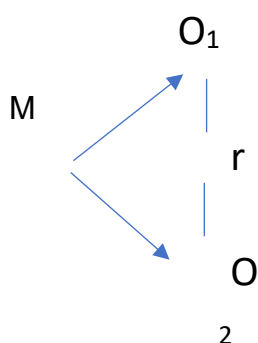
Diseño de investigación

Hernández et al. (2014) caracterizan el estudio como un diseño no experimental, donde no se realiza intervención alguna sobre las variables, sino que se limita al análisis de las mismas. Además, se clasifica como un estudio transversal, dado que los datos fueron recolectados en una única ocasión.

El alcance del estudio fue correlacional, enfocado en establecer relaciones entre las variables involucradas (Ramos, 2020).

Figura 1

Representación gráfica de la relación



M: muestra

O₁: variable 1

O₂: variable 2

r: relación

3.2 Variables y Operacionalización

Variable independiente: Clima laboral.

Definición conceptual:

Olas y Ortiz (2022) señalan que es la percepción que tienen los colaboradores y como se manifiesta en su comportamiento, teniendo así consecuencias que van a derivar en las labores que realizan.

Definición operacional:

Clima laboral será analizado con la aplicación de un cuestionario y en la cual tienen las siguientes; autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

Indicadores:

Realización personal, involucramiento, control, comunicación fluida y clara y ambiente físico.

Variable dependiente: Compromiso organizacional

Definición conceptual:

Se refiere al estado socioemocional en el que se encuentra el trabajador, reflejando la naturaleza de la conexión que mantiene con su organización, infiriendo significativamente en la elección del empleado de dejar o no su empleo dentro de la entidad (Morales et al., 2022).

Definición operacional:

El compromiso será analizado con la aplicación de un cuestionario y en la cual tienen las siguientes dimensiones; compromiso afectivo, compromiso continuo y compromiso normativo.

Indicadores:

Identificación con el trabajador, significación y pertenencia, lazos emocionales, necesidad de seguir, opciones laborales, remuneraciones, inversión física y de tiempo, valores y principios, lealtad y obligación moral.

3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población:

Hernández y Mendoza (2018), indica que la población tiene que ver con la cantidad total pertenecientes a una unidad geográfica y que compartan particularidades. La población está conformada por 40 trabajadores.

Criterios de inclusión fueron; que sean trabajadores con contrato superior a tres meses.

Los criterios de exclusión; trabajadores con periodo vacacional y con ausencia justificada, y aquellos que tengan contrato inferior a tres meses.

Muestra:

Representa a un subgrupo con características compartidas, obtenidas del total poblacional (Hernández y Mendoza, 2018). Se trabajó con una muestra censal, es decir fueron 40 trabajadores, teniendo en cuenta que es una muestra pequeña.

Muestreo:

Fue no probabilístico por conveniencia, según, Hernández et al. (2014), dado que la población total coincidió exactamente con la muestra utilizada en el estudio.

Unidad de análisis:

Trabajadores de una empresa de telecomunicaciones.

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

Useche et al. (2019), la encuesta es una técnica que recabar valiosa información a través del recojo de fuentes primarias. El cuestionario se empleó como instrumento principal para la cogida de datos. Según lo indicado por Sánchez (2022), los cuestionarios se plantean a través de ítems o interrogantes con alternativas dispuestas por el investigador.

Validez:

Para evaluar la validez de los instrumentos utilizados, se llevaron a cabo múltiples revisiones y se sometieron al juicio de expertos. Los instrumentos fueron analizados, verificados y evaluados por tres expertos en metodología y en áreas relacionadas con las ciencias administrativas. Según Ñaupás (2014), este

procedimiento se orienta a seleccionar expertos competentes en el campo de estudio específico, quienes emiten juicios favorables o desfavorables sobre la idoneidad de los instrumentos utilizados.

Confiabilidad:

Bernal (2010) sostiene que, al evaluar a individuos en distintos momentos con un mismo instrumento de medición, es fundamental obtener resultados consistentes que reflejen la estabilidad de dicha medida. En el contexto de la confiabilidad, se aplicó el Alfa de Cronbach, la cual evalúa la consistencia interna entre los ítems y las respuestas alternativas para asegurar la objetividad y firmeza. Por este motivo, se utilizó este método estadístico.

3.5 Procedimientos

Una vez que los instrumentos fueron validados para asegurar su objetividad, se administró a la muestra. En una segunda etapa, se explicó el propósito de estudio y se obtuvo el consentimiento de los partícipes. Durante la aplicación de los instrumentos, se garantizó la claridad y comprensión de los ítems, ofreciendo explicaciones adicionales cuando surgían dudas.

Posteriormente, los cuestionarios fueron organizados en una matriz excel según, variables y respuestas de los encuestados, con el fin de analizar la data para la preparación de tablas y figuras coherentes con los objetivos de estudio.

3.6 Método de análisis de datos

El software utilizado para realizar el análisis con tablas, gráficos y porcentajes de los datos obtenidos mediante las encuestas fue el SPSS en su última versión 27. Esta herramienta aseguró un procesamiento sistemático, eficiente y preciso, facilitando así el cumplimiento de los objetivos relacionales y descriptivos del estudio.

3.7 Aspectos éticos

El estudio se adhirió a las reglas del código de ética de la Universidad, el artículo 3 que subraya la honestidad, la integridad y la veracidad en la investigación. Asimismo, se respetó rigurosamente la atribución de autoría a los autores e instituciones citadas, siguiendo las normativas vigentes para la generación de citas, referencias y la estructura del trabajo académico. Sánchez (2020), Garriga (2019) sostienen que cualquier estudio debe acatar estas formalidades y directrices para asegurar el bienestar de todos los seres vivos, sin hacer distinciones al respecto.

IV. RESULTADOS

Objetivo específico 1: Identificar los niveles de clima laboral en trabajadores de una agencia de telecomunicaciones en Chimbote, 2024.

Tabla 1
Nivel de clima laboral

	F	%
Muy alto	0	0%
Alto	10	25%
Regular	20	50%
Bajo	10	25%
Muy bajo	0	0%
Total	40	100%

Interpretación: Según la tabla 1, el 50% percibe el clima laboral como regular, el 25% lo evalúa como bajo y otro 25% lo considera alto.

Objetivo específico 2: Identificar los niveles de compromiso organizacional en trabajadores de una agencia de telecomunicaciones en Chimbote, 2024.

Tabla 2
Nivel de compromiso organizacional

	F	%
Muy alto	0	0%
Alto	5	12.5%
Regular	30	75%
Bajo	5	12.5%
Muy bajo	0	0%
Total	40	100%

Nota. Elaborado en base al cuestionario aplicado

Interpretación: En la tabla 2 se observa que el 75% de los participantes perciben el compromiso organizacional como regular, un 12.5% lo considera alto y otro 12.5% lo evalúa como bajo.

Estadística inferencial

Tabla 3

Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Clima laboral	,376	384	,000
Compromiso laboral	,294	384	,000

Según los resultados de la tabla 3, se aplicó la prueba de Shapiro-Wilk para evaluar la normalidad de los datos, dado que la muestra consistió en menos de 50 usuarios (40 trabajadores). Los resultados indicaron valores inferiores a 0.05, lo que justificó el uso de una prueba no paramétrica. Para las comparaciones, se empleó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, el cual permitió establecer la relación de las variables.

Prueba de hipótesis

Hipótesis general

Se aceptó la hipótesis general alterna de investigación es decir si existe relación entre el clima laboral y el compromiso organizacional, de esta manera se rechaza la hipótesis nula.

Objetivo general: Determinar la relación entre el clima laboral y el compromiso organizacional en trabajadores de una agencia de telecomunicaciones en Chimbote, 2024.

Tabla 4

Relación entre clima laboral y compromiso organizacional

		Clima laboral	Compromiso organizacional
Rho Spearman	Clima. laboral	1,000	0,615**
		C. correlación Sig. (bilateral)	
		N	. ,000
			40 40
Rho Spearman	Compromiso. organizacional	0,615**	1,000
		C. correlación Sig. (bilateral)	
		N	,000 .
			40 40

Nota. Elaborado en base al cuestionario aplicado

Interpretación: En la tabla 4 se evidencia una correlación positiva y significativa entre el clima laboral y el compromiso organizacional ($r=0.615$), con un valor de significancia bilateral de 0.000, aceptando la hipótesis de investigación. Esto significa que, a mejor clima laboral, el compromiso mejora.

Hipótesis específica 1

Se aceptó la hipótesis alterna específica 1 de investigación es decir si existe relación entre el clima laboral y el compromiso afectivo, de esta manera se rechaza la hipótesis nula.

Objetivo específico 3: Determinar la relación entre clima laboral y compromiso afectivo en trabajadores de una agencia de telecomunicaciones, Chimbote, 2024.

Tabla 5

Relación entre clima laboral y compromiso afectivo

			Clima laboral	Compromiso afectivo
Rho Spearman	Clima laboral	C. correlación	1,000	0,702**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Compromiso afectivo	C. correlación	0,702**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

Nota. Elaborado en base al cuestionario aplicado

Interpretación: En la tabla 5 se muestra una correlación positiva y significativa entre el clima laboral y el compromiso afectivo ($r=0.702$), con un valor de significancia de 0.000, aceptando la hipótesis de investigación. Estos resultados indican que un clima laboral favorable aumenta el compromiso afectivo de los empleados.

Hipótesis específica 2

Se aceptó la hipótesis alterna específica de investigación, es decir si existe relación entre el clima laboral y el compromiso continuo, de esta manera se rechaza la hipótesis nula.

Objetivo específico 4: Determinar la relación entre clima laboral y compromiso continuo en trabajadores de una agencia de telecomunicaciones, Chimbote, 2024.

Tabla 6

Relación entre clima laboral y compromiso continuo

			Clima laboral	Compromiso continuo
Rho Spearman	Clima laboral	C. correlación	1,000	0,493**
		Sig. (bilateral)		
		N	.40	,000
	Compromiso continuo	C. correlación	0,493**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

Nota. Elaborado en base al cuestionario aplicado

Interpretación: Se evidencia en la tabla 6 una correlación positiva y moderada entre el clima laboral y compromiso continuo ($r=0.493$), con un valor de significancia de 0.000, respaldando así la confirmación de la hipótesis de investigación. La presencia de un ambiente laboral positivo aumenta el compromiso continuo.

Hipótesis específica 3

Se aceptó la hipótesis alterna específica de investigación es decir si existe relación entre el clima laboral y el compromiso normativo, de esta manera se rechaza la hipótesis nula.

Objetivo específico 5: Determinar la relación entre clima laboral y compromiso normativo en trabajadores de una agencia de telecomunicaciones, Chimbote, 2024.

Tabla 7

Relación entre clima laboral y compromiso normativo

			Clima laboral	Compromiso normativo
	Clima laboral	C. correlación	1,000	0,553**
		Sig. (bilateral)		
		N	.	,000
Rho Spearman			40	40
	Compromiso normativo	C. correlación	0,553**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

Nota. Elaborado en base al cuestionario aplicado

Interpretación: se evidencia en la tabla 7, una correlación positiva y moderada entre clima laboral y compromiso normativo ($r=0.553$), con un valor de significancia de 0.000, aceptando la hipótesis de investigación. Estos resultados indican que a medida que el clima laboral mejora, aumenta el compromiso normativo.

IV. DISCUSIÓN

Se tendrán en cuenta los resultados del estudio, trabajos académicos encontrados, así como también las posturas teóricas y conceptuales de diversos autores para el desarrollo de este capítulo.

Teniendo en cuenta el objetivo general; determinar la relación entre el clima laboral y el compromiso organizacional en trabajadores de una agencia de telecomunicaciones en Chimbote, 2024, los resultados muestran que si existe relación positiva y alta ($r=, 615$), de la misma manera también se acepta la hipótesis alterna, a mejor clima laboral en la empresa más compromiso hacia la organización. Los resultados concuerdan con Pinos y Torres (2023), donde hallaron una relación positiva y alta entre el clima y el compromiso ($r=, 701$) es decir como hay una percepción favorable de la primera variable el compromiso aumenta en los trabajadores. Teniendo en cuenta el aporte teórico de Olaya y Ortiz (2022) donde señalan que el ambiente laboral genera un vínculo muy importante en el compromiso de los trabajadores y que su impacto puede ser positivo o negativo en una organización; de la misma manera, Mendoza y Villafuerte (2021) manifiestan que las variable de estudio es una parte primordial del trabajo y para ello, se debe tener en cuenta las herramientas suficientes que permitan mejorar la gestión en una organización, por lo tanto, al tener un buen ambiente va a reforzar que la empresa logre conseguir sus objetivos, evitará problemas y mejorará la productividad. La prioridad siempre debe ir de la mano con el factor humano, clave para el surgimiento de toda entidad, las que trabajan con ese enfoque tendrán un crecimiento importante a raíz de sus empleados.

El objetivo específico 1 fue; identificar los niveles de clima laboral en trabajadores de una agencia de telecomunicaciones, en ese sentido los resultados encontrados indican que el 50% de trabajadores perciben que el clima laboral es regular en su organización, esto concuerda con Ocampo (2022), donde halló en una entidad del estado que el clima laboral es regular con un 61%, eso quiere decir que factores como ambiente físico, condiciones de trabajo, la comunicación y las relaciones interpersonales llegan a cumplir las expectativas de los trabajadores pero de manera parcial. De acuerdo con el aporte teórico según De Oliveria (2021)

manifiesta que en una organización se debe fomentar el tipo de clima laboral participativo, donde se fomente la comunicación entre todos los que integran la compañía sin importar la jerarquía, de la misma manera esto genera una mejor adaptación y despliegue de esfuerzos de los trabajadores hacia la entidad y los objetivos de la misma.

El segundo objetivo específico que fue; identificar los niveles de compromiso organizacional trabajadores de una agencia de telecomunicaciones, se pudo constatar que el 75% de trabajadores tiene un compromiso regular, esto quiere que su nivel de identificación institucional se cumple en su mayoría, pero no llega a estados emocionales plenos que permitan a los trabajadores a establecer esos lazos psicológicos duraderos y permanentes con la organización. Los resultados son similares con el trabajo de Jara (2022), donde en una empresa de transporte halló que el 69% de trabajadores también presentan un regular de compromiso. Robbins y Judge (2017) y Prieto et al (2022) señalan que el compromiso laboral tiene relevancia en el comportamiento de los empleados, específicamente en cómo aceptan los principios y metas y la propia cultura de la empresa, así mismo influye considerablemente en la rotación del personal, así como también en los índices de ausentismo laboral. Esta situación hace que cognitivamente se tenga una lealtad significativa a la propuesta de negocio que tiene el negocio, es decir, un trabajo orientado a ellos.

El tercer objetivo específico fue; determinar la relación entre el clima laboral y el compromiso afectivo en trabajadores de una agencia de telecomunicaciones; los resultados muestran que hay una relación positiva y alta ($r=,702$), de la misma manera también se acepta la hipótesis alternativa del estudio, cuando hay un ambiente de trabajo que cumple con generar un clima laboral adecuado, con buenas condiciones de trabajo tanto físicas y emocionales entre todos los miembros de la organización el compromiso afectivo, de querer hacer las cosas por sentirse emocionalmente vinculado a la organización aumentará. Esto concuerda con Correa y Martínez (2018), donde en un estudio en una Universidad encontró una relación positiva, alta y directa ($r= 0,704$), de la misma manera destacan la importancia de generar ambientes de trabajos adecuados ya que de ello depende la mejora en el compromiso de los trabajadores. Ante ello, Setiaji y Farliana (2023)

consideran relevante al ser humano dentro de una organización, en ese sentido resaltan que se les debe brindar el valor necesario para que puedan maximizar su potencial y sobre todo generar vínculos emocionales que permitan generar el compromiso afectivo y de esta manera se tendrá un trabajador más efectivo para la empresa.

El cuarto objetivo específico fue determinar la relación entre clima laboral y compromiso continuo en trabajadores de una agencia de telecomunicaciones, los resultados muestran que hay relación positiva moderada entre el clima laboral y compromiso continuo ($r = 493$), de la misma manera también se aceptó la hipótesis del estudio, cuando el clima laboral es positivo el trabajador no solo permanecerá más tiempo dentro de la organización sino también, que el tiempo que permanece dentro de la organización lo hará demostrando un trabajo con eficiencia. Los resultados concuerdan con el trabajo de Pedraza (2018), donde encontró relación entre el clima y la satisfacción laboral en las diferentes empresas públicas y privadas en México; en cuanto al aporte teórico tenemos a Fajardo et al. (2020) donde manifiestan que el clima es una parte primordial del trabajo y para ello, se debe tener en cuenta las herramientas suficientes que permitan mejorar la gestión en una organización, por lo tanto, al tener un buen ambiente va a reforzar que la empresa logre conseguir sus objetivos, evitará problemas y mejorará la productividad. En ese sentido, se debe tomar en cuenta que el abordar estas situaciones puede ser visto como un ahorro en un tiempo no muy lejano ya que ello significa una mayor orientación a generar resultados por el como se sienten las personas dentro de ese trabajo.

El quinto objetivo específico fue determinar la relación entre clima laboral y compromiso normativo en trabajadores de una agencia de telecomunicaciones. Los resultados hallados evidencian una relación positiva moderada ($r = 553$), de la misma manera se aceptó la hipótesis del estudio, esto significa que cuando los trabajadores perciben un buen ambiente de trabajo se fortalecerá el cumplimiento de las normas como parte de su compromiso con la organización. Estos resultados coinciden de cierta manera con el estudio de Polo y Villaverde (2023) los resultados determinaron una asociación positiva baja en las variables (clima y compromiso), afirmando que cuando el clima es adecuado el compromiso se eleva ligeramente

en los docentes que fueron parte del estudio. Los autores Capitán y García (2022), señalan que el ambiente es un factor psicosocial importante y que se le debe dar la relevancia necesaria, debido que nos permite poder tener indicadores válidos y confiables en lo que respecta a la salud y así poder originar mecanismo de correcto funcionamiento laboral, en ese sentido también consideran que se deben generar estrategias orientado a potenciar el ambiente de trabajo y que se deben de tomar en cuentas las opiniones de los trabajadores como parte de la mejora continua, ante esa perspectiva resulta enriquecedor tener datos de primera fuente que sirva como monitoreo para crecer empresarialmente, por otro lado, se tiene a la teoría del modelo multidimensional según Ambari et al. (2023), los empleados experimentan un sentido de compromiso que está determinado por la percepción de la reciprocidad entre su esfuerzo y las recompensas recibidas, además de la valoración de las políticas y valores institucionales compartidos dentro de la organización. En este contexto, si los directivos consideran estas perspectivas teóricas y los resultados derivados de investigaciones rigurosas, podrían mejorar la gestión en las organizaciones, lo que a su vez podría contribuir positivamente a su rentabilidad. Trabajar modelos de gestión que tengan prioridad al ser humano desde la perspectiva de los líderes es una tarea importante en las organizaciones, las personas son lo mas valioso de cada entidad de esa manera se debe aperturar y generar estrategias que desarrollen trabajadores con ideales hacia la organización sin descuidar sus aspectos personales como es su propio desarrollo y también viendo sus asociaciones que tiene tales como la familia y el entorno donde se desenvuelve.

La gestión eficaz del ambiente laboral en una organización es de suma importancia por diversas razones esenciales. En primer lugar, un entorno laboral positivo y saludable contribuye significativamente al bienestar y la satisfacción de los empleados, lo cual puede resultar en un aumento en la productividad y la retención del talento humano. Además, la adecuada gestión del ambiente laboral fomenta la colaboración, facilita una comunicación efectiva y promueve el trabajo en equipo, todos aspectos cruciales para alcanzar los objetivos organizacionales. Además, promueve un clima organizacional favorable que estimula la innovación y la creatividad, motiva la iniciativa individual y fortalece la cohesión dentro de los

equipos de trabajo. Por último, una gestión efectiva del ambiente laboral también puede contribuir a la reducción de conflictos interpersonales, mejorar el ánimo de los empleados y fomentar una cultura organizacional positiva y robusta. En resumen, la gestión adecuada del ambiente laboral no solo beneficia a los empleados individualmente, sino que también repercute directamente en el éxito general y la salud organizacional.

V. CONCLUSIONES

1. Según el objetivo general del estudio, que se centró en analizar la relación entre clima laboral y compromiso organizacional, se halló relación positiva y significativa ($r=0.615$). De acuerdo con estos hallazgos, se confirmó la hipótesis alternativa, mientras que la hipótesis nula fue descartada.
2. Según el primer objetivo específico, que se enfocó en identificar los niveles del clima laboral, el 25% de los participantes percibe un clima laboral bajo, otro 25% lo considera alto, mientras que el 50% restante lo percibe como regular.
3. En relación al segundo objetivo específico, que consistía en determinar los niveles de compromiso organizacional; el 12.5% de los participantes reportaron un compromiso alto, otro 12.5% indicó un nivel bajo, mientras que el 75% restante señaló un compromiso regular.
4. Considerando el tercer objetivo, donde se analizó la relación entre clima laboral y compromiso afectivo, se encontró una relación positiva y significativa ($r=0.702$). De acuerdo con los hallazgos, se confirmó la hipótesis alternativa planteada para la investigación, mientras que la hipótesis nula fue rechazada.
5. Considerando el cuarto objetivo de la investigación, que tenía como propósito examinar la relación entre clima laboral y compromiso continuo, los resultados obtenidos muestran correlación positiva moderada ($r=0.493$). Además, se validó la hipótesis alternativa planteada para la investigación, mientras que la hipótesis nula fue descartada.
6. Considerando el quinto objetivo, que exploró la relación entre clima laboral y compromiso normativo, se halló una correlación positiva moderada de las

variables ($r=0.553$). Asimismo, se confirmó la hipótesis alternativa y se rechazó la hipótesis nula planteada para el estudio.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al administrador de la agencia, realizar planes de incentivos a través de bonos por productividad, que permitan a los trabajadores sentirse más comprometidos en su organización.
2. Al jefe de recursos humanos implementar un plan de desarrollo de carrera, de tal manera que los trabajadores puedan ir asumiendo nuevas posiciones laborales a un mediano o largo plazo dentro de la agencia, de esta manera se sentirán más comprometidos y en un mejor ambiente de trabajo.
3. Se sugiere al responsable de recursos humanos llevar a cabo iniciativas orientadas a promover la integración y el compañerismo, con el fin de fortalecer la cohesión entre los colegas de trabajo, así como entre los líderes y los empleados.
4. Se recomienda al administrador renovar equipos, materiales y procedimientos que ya van perdiendo continuidad, esto con el fin de que los trabajadores desarrollen sus actividades de una manera continua y con mayor productividad.
5. A futuros investigadores realizar estudios mixtos donde puedan aplicar no solo cuestionarios sino también entrevistas, con el fin de obtener mejores resultados en bien de la comunidad científica y empresarial.

REFERENCIAS

- Akyurt, N. (2023). Organizational Commitment and Job Satisfaction in Relation to Organizational Silence and Perceived Leadership Behavior among Radiology Technicians. *Journal of Inonu University Health Services Vocational School / İnönü Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 11(3), 1729–1743. <https://doi.org/10.33715/inonusaglik.1288311>
- Anvari, R., Kumpikaitè-Valiünienè, V., Mobarhan, R., Janjaria, M., & Hosseinpour Chermahini, S. (2023). Strategic human resource management practitioners' emotional intelligence and affective organizational commitment in higher education institutions in Georgia during post-COVID-19. *PLoS ONE*, 18(12), 1–25. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0295084>
- Bada, O. F., Salas, M., Castillo, F., Arroyo Rosales, M., & Carbonell, E. (2020). Estrés laboral y clima organizacional en docentes peruanos. *MediSur*, 18(6), 1138–1144.
- Becerra, M. E., & Tejeda, A. (2022). Factores del clima organizacional en la industria hotelera de Puerto Vallarta, Jalisco, México. *Investigación y Ciencia de La Universidad Autónoma de Aguascalientes*, 30(85), 1–15. <https://doi.org/10.33064/iycuaa2022853184>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Mexico D.F.: Pearson Educacion.
- Bordas, J. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Editorial Uned. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=7ICxCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=tipos+de+clima+laboral&ots=o_JCz0Hta0&sig=_4ON3L9nmujL7buRhSKdDS3SBm0#v=onepage&q=tipos%20de%20clima%20laboral&f=false
- Capitán, O., & García, O. (2022). *Cómo lograr un buen clima laboral: Diagnóstico, medición y gestión para organizaciones*. Esic Editorial.
- Castillo, N. (2014). *Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos*. Lima [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú] Repositorio institucional de la PUCP.

- <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/5431>
- Chernyak-Hai, L., & Tziner, A. (2014). Relationships between counterproductive work behavior, perceived justice and climate, occupational status, and leader-member exchange. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 30(1), 1–12. <https://doi.org/10.5093/tr2014a1>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México DF: McGraw - Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. (2° ed.). México DF: McGraw - Hill.
- Chung J. (2020). Organizational Climate and Commitment: From the perspective of School Teachers. *Qualitative and Quantitative*. <https://dergipark.org.tr/en/pub/izsbd/issue/53900/726662>
- Correa, E y Martínez M. (2018) *Clima laboral y Compromiso organizacional en los trabajadores del área académica de una Universidad privada, Chiclayo*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28928>
- De Oliveira, E., Flores, D., Antunes, D., Foggiato, T., & de Siqueira, F. (2021). Occupational safety climate in a psychosocial care unit: The perception of nursing workers. *Revista de Enfermagem Referência*, 1–8. <https://doi.org/10.12707/RV21009>
- Espinoza G. (2018) *Principales componentes del clima laboral que influyen en la productividad de las empresas en Latinoamérica. Una revisión sistemática de la literatura científica en los últimos 10 años*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte] <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/15309>
- Fajardo, G., Almache, V., y Olaya, H. (2020). Clima organizacional en las instituciones de salud desde una perspectiva teórica. *Revista Científica UISRAEL*, 7(1), 153-164. <https://doi.org/10.35290/rcui.v7n1.2020.200>
- Garriga, C. (2019). Ética De La Investigación. *Ramon Llull Journal of Applied Ethics*, 10, 215–218. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=137090624&lang=es&site=ehost-live>

- Garzón, M. O., Uribe, A., Rodríguez, L., Cardona, D., Segura, M., & Marulanda, S. (2021). Working and Non-Working Conditions Related to the Presence of Depressive Symptoms in Women Workers with Subsistence Jobs in the Centre of Medellín, 2015-2019. *Revista Colombiana de Psiquiatría (English Ed.)*. <https://doi.org/10.1016/j.rcp.2020.11.013>
- Genari, D., & Macke, J. (2022). Sustainable Human Resource Management Practices and the Impacts on Organizational Commitment. *RAE: Revista de Administração de Empresas*, 62(5), 1–23. <https://doi.org/10.1590/S0034759020220505>
- González, N. (2020) *Clima laboral, estrés y satisfacción laboral en docentes de universidades privadas en Chimbote, 2019*. [Tesis de Doctorado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44451>
- Gopala, S., & Mokhtar, N. F. (2023). Factors affecting Asian seafarers' safety culture practices under the safety management system. *AIP Conference Proceedings*, 2746(1), 1–9. <https://doi.org/10.1063/5.0152260>
- Guimac, T. (2022, 15 de octubre) En Busca de la felicidad organizacional. El Peruano. <https://elperuano.pe/noticia/193979-en-busca-de-la-felicidadorganizacional>
- Hasan, I. A., Basalamah, S., Amang, B., & Bijang, J. (2023). The Influence of Leadership, Work Environment, Competence, and Character Development, on Organizational Commitment and Employee Performance in Banking in Sinjai Regency. *International Journal of Professional Business Review (JPBReview)*, 8(5), 1–34. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i5.2176>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). Mcgraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. En Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education.
- Jara, C (2022) *Clima organizacional y su influencia en el compromiso de los trabajadores en la Empresa de Transportes Línea S.A. 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]

- <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/106991>
- Lewis, J. (2023). The process of one-to-one coaching supervision from the perspectives of the coach and coaching supervisor: what do coaching supervisors actually do? *International Journal of Evidence Based Coaching & Mentoring*, 21(2), 268–284. <https://doi.org/10.24384/ij7e3-y574>
- Licandro, O. (2022). Satisfacción Laboral Y Clima Organizacional Como Mediadores en La Relación Entre Responsabilidad Social Interna Y Compromiso Organizacional. *Estudios de Administración*, 29(2), 59–78. <https://doi.org/10.5354/0719-0816.2022.67639>
- Lozada, J. (2014). Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria. *Dialnet*, 3(1), 34-39. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749>
- Majid, U. (2018). Research Fundamentals: Study Design, Population, and Sample Size. *URNCSST Journal*, 2(1), 1-7. <https://doi.org/10.26685/urncst.16>
- Mendoza, M. y Villafuerte, J. (2021). Evaluación de sistemas administrativos de recursos humanos: modelo Chiavenato aplicado a organizaciones productivas de Manabí, Ecuador. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación*, 11(3), 467-478. <https://doi.org/10.19053/20278306.v11.n3.2021.13344>
- Mendoza, M., Burbano, M., & Mendoza, H. (2022). Relación entre clima organizacional y desempeño laboral: estudio focalizado en el laboratorio empresarial LAEMCO en Tunja (Colombia). *Información Tecnológica*, 33(6), 157–166. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642022000600157>
- Moliner, B. (2004). *La Formación de la Satisfacción / Insatisfacción del Consumidor y del Comportamiento de Queja: Aplicación al de los Restaurantes. Valencia*. [Tesis de Doctorado, Universidad de Valencia] Repositorio de la Universidad de Valencia. <http://hdl.handle.net/10550/15171>
- Morales, P., Restrepo, I., Graus, E., & Panche, B. (2022). Cognición social y su relación con el desempeño laboral en instituciones universitarias. *Revista de Filosofía*, 39(102), 462–472. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7047135>
- Ñaupas, H. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa y redacción de tesis*. Bogotá: Ediciones de la U. Transversal.

- Ocampo, M. (2022). *Clima laboral y compromiso organizacional de los trabajadores de un hospital de la provincia Rodríguez de Mendoza Amazonas, 2022*. [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/101433>
- Olaz, A., y Ortiz, P. (2022). *Cómo lograr un buen clima laboral: diagnóstico, medición y gestión para organizaciones*. (1ra ed.). ESIC.
- Organización Internacional del Trabajo (2021, 03 de enero) PANORAMA LABORAL 2021 América Latina y el Caribe. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---rolima/documents/publication/wcms_836196.pdf
- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL – SPC*. Manual. Lima, Perú: Cartolan E.I.R.L
- Pedraza, N. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de Investigación*, 15(1), 90–101. <https://doi.org/10.22507/rli.v15n1a9>
- Pinos, L., & Torres P. (2022). *Establecer la relación entre el clima laboral y el nivel de compromiso de los colaboradores de una empresa* (Tesis de licenciatura, Universidad de Guayaquil). <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/63802>
- Polo, C., & Villaverde, A. (2023). *Clima y compromiso organizacional en docentes de nivel secundario de instituciones educativas públicas, Chimbote*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/115293>
- Prieto-Díez, F., Postigo, Á., Cuesta, M., & Muñiz, J. (2022). Work Engagement: Organizational Attribute or Personality Trait? *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 38(2), 85–92. <https://doi.org/10.5093/jwop2022a7>
- Ramos, C. (2020). Los Alcances de una Investigación. *Cienciamerica*, 9(3). <http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Robbins, S. P., & Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación.

- Sabuero, J. B. (2023). The Mediating Effect of Organizational Culture on the Relationship Between Organizational Commitment and Work-life Balance Among Business Management Faculty. *International Journal of Multidisciplinary: Applied Business & Education Research*, 4(11), 3989–3998. <https://doi.org/10.11594/ijmaber.04.11.19>
- Sánchez, D. (2022). Técnicas e instrumentos de recolección de datos en investigación. *Tepexi*, 9(17), 38-39. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/tepexi/article/view/7928/8457>
- Sánchez-Migallón, S. (2020). Introducción a la ética. *Scripta Theologica*, 52(3), 819–820. <https://doi.org/10.15581/006.52.40748>
- Setiaji, K., & Farliana, N. (2023). Impact of implementation of sustainable campus culture on employee commitment and performance. *AIP Conference Proceedings*, 2765(1), 1–8. <https://doi.org/10.1063/5.0154854>
- Soto, A y Diaz B. (2020) *Clima y compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa comercializadora de materiales de construcción en el norte peruano*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55620>
- Spector, P. (2002). *Industrial and organizational psychology. Research and practice*. México: Editorial El manual moderno.
- Talledo. M. (2015). *Clima Laboral y su relación con la Motivación Laboral del personal de una empresa de Transportes. Trujillo*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego] Repositorio institucional de la UPAO. <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/1777>
- Useche, M., Artigas, W., Queipo, B. y Perozo, E. (2019). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos*. Universidad de La Guajira. <https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/bitstream/handle/uniguajira/467/88.%20Tecnicas%20e%20instrumentos%20recoleccion%20de%20datos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vera, J., Borbón, C., Mejía, J., & Durazo, F. (2023). Relación y comparación entre las variables de clima organizacional, satisfacción y calidad de vida en una empresa de ventas por teléfono en el noroeste de México. *Scientia et PRAXIS*, 3(5), 83–109. <https://doi.org/10.55965/setp.3.05.a4>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Clima laboral	Olas y Ortiz (2022) señalan la percepción que tienen los colaboradores y como se manifiesta en su comportamiento, teniendo así consecuencias que van a derivar en las labores, tales como autorrealización, involucramiento laboral, como supervisión recibida, si la comunicación es la adecuada y si existen condiciones laborales adecuadas.	En el caso de la laboral se procederá con la aplicación de un cuestionario, donde medirán cada una de las dimensiones. Eficiente- bueno 132-180	Autorrealización	Realización profesional	Escala ordinal que es la
			Involucramiento laboral	Involucramiento con el trabajo	Deficiente - malo: 36-83
			Supervisión	Control	Regular 84-131 como
			Comunicación	Comunicación fluida y clara	sienten que es la
			Condiciones laborales	Ambiente físico	
Compromiso organizacional	Estado psicológico del trabajador, que indica el tipo de relación que tiene con su organización, siendo el motor de la decisión del trabajador de continuar o cesar su trabajo en la organización y que se manifiestan a través del compromiso afectivo, continuo y normativo. (Morales et al 2022).	Para determinar la segunda variable, compromiso organizacional se hará uso de un cuestionario adaptado que mida cada una de las dimensiones.	Compromiso afectivo	Sentimientos positivos hacia la empresa	Escala ordinal
			Compromiso continuo	Ganas de hacer las cosas	Bajo 18-41
			Compromiso normative	Cumplimiento de normas	Medio 42-65
					Bueno 66-90

Anexo 2. Cuestionario para medir la variable clima laboral

Estimado colaborador el cuestionario tiene fines académicos, de esta manera se solicita responder con sinceridad cada uno de los ítems, de la misma manera se garantiza la confidencialidad y anonimato de los participantes.

Datos generales:

Edad:

Tiempo de servicio en la empresa:

Fecha:

Instrucciones: A continuación, se presentan una serie de afirmaciones, léalas detenidamente y responda de acuerdo a su opinión.

(5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Indiferente (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo

ITEMS	1	2	3	4	5
AUTORREALIZACIÓN					
1. Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
3. Se valora los altos niveles de desempeño.					
INVOLUCRAMIENTO LABORAL					
4. Se siente identificado con el éxito en la organización.					
5. Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
6. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
SUPERVISIÓN					
7. El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
8. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas por el supervisor.					
COMUNICACIÓN					
9. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
10. Existen suficientes canales de comunicación.					
CONDICIONES LABORALES					
11. La remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones.					

12. Existe la suficiente tecnología para realizar mi trabajo.					
---	--	--	--	--	--

Anexo 3. Cuestionario para medir la variable compromiso organizacional

Estimado colaborador el cuestionario tiene fines académicos, de esta manera se solicita responder con sinceridad cada uno de los ítems, de la misma manera se garantiza la confidencialidad y anonimato de los participantes.

Datos generales:

Edad:

Tiempo de servicio en la empresa:

Fecha:

Instrucciones: A continuación, se presentan una serie de afirmaciones, léalas detenidamente y responda de acuerdo a su opinión.

(5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Indiferente (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo

ITEMS	1	2	3	4	5
COMPROMISO AFECTIVO					
1. Estoy orgulloso de pertenecer a esta empresa					
2. Me siento plenamente integrado a mi organización					
COMPROMISO CONTÍNUO					
3. Estaría feliz de trabajar por mucho más tiempo en esta empresa					
4. Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la organización, hubiera considerado otras organizaciones					
5. Sería para mi muy duro dejar esta organización así lo quisiera					
6. Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de la organización					
7. Pertenecer en esta organización es una cuestión tanto de necesidad como de deseo					
COMPROMISO NORMATIVO					
8. Me sentiría culpable si dejara mi organización ahora					
9. No abandonaría a mi empresa en estos momentos					



Anexo 4. Fiabilidad

Escala: Clima laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,881	20

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	67,7333	101,067	0,714	0,860
P2	68,5333	99,552	0,945	0,916
P3	71,5333	111,838	0,621	0,863
P4	68,8000	99,029	0,730	0,917
P5	66,9333	99,924	0,756	0,917
P6	71,0000	99,714	0,710	0,878
P7	69,0667	111,352	0,972	0,932
P8	68,6000	99,400	0,760	0,917
P9	68,6000	101,114	0,669	0,916
P10	68,6667	99,238	0,743	0,910
P11	67,7333	101,067	0,714	0,860
P12	67,5313	98,552	0,965	0,816
P13	71,5333	111,838	0,621	0,863
P14	68,8000	99,029	0,730	0,917
P15	66,9333	98,923	0,756	0,917
P16	71,0000	99,713	0,711	0,876
P17	68,5667	111,352	0,972	0,982
P18	70,6000	99,400	0,760	0,907
P19	69,6900	101,114	0,669	0,816
P20	69,6067	99,238	0,743	0,914

Anexo 5. Fiabilidad

Escala: Compromiso organizacional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,909	20

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	68,8210	101,067	0,510	0,809
P2	69,3433	98,210	0,675	0,815
P3	69,5333	101,838	0,621	0,703
P4	69,9001	88,029	0,730	0,788
P5	69,9921	98,902	0,772	0,752
P6	70,0700	88,714	0,718	0,879
P7	71,1667	111,352	0,971	0,932
P8	69,6000	99,400	0,760	0,917
P9	69,6100	101,114	0,769	0,919
P10	69,6312	90,238	0,843	0,810
P11	70,0700	88,714	0,718	0,879
P12	71,1667	111,352	0,971	0,932
P13	69,6000	99,400	0,760	0,917
P14	69,6100	101,114	0,769	0,919
P15	69,6312	90,238	0,843	0,811
P16	68,8210	101,067	0,670	0,822
P17	68,3433	98,210	0,695	0,818
P18	68,5333	101,838	0,761	0,718

P19	68,9001	88,029	0,760	0,888
P20	68,9921	98,902	0,762	0,782

Anexo 6. Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez:

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Cuestionario para medir clima laboral y compromiso organizacional

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Néstor Daniel González Rueda
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor (<input checked="" type="checkbox"/>)
Área de formación académica:	Clinica (<input type="checkbox"/>) Social (<input type="checkbox"/>) Educativa (<input type="checkbox"/>) Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	14 años
Institución donde labora:	UCV, UPN, UTP
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>) Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación	2 años

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir Clima laboral y Compromiso Organizacional
Autor (a):	Marchena Sánchez Milagros (2023)
Procedencia:	Perú



Administración:	Individual y colectiva
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	18 años en adelante
Significación:	El objetivo es medir el clima organizacional percibido por los trabajadores de una agencia de telecomunicaciones

4. Soporte teórico

Área/Escala (Variable)	Subescala (dimensiones)	Definición
<i>Clima laboral</i>	<i>Autorrealización</i>	Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea. Ejemplo: Existen oportunidades de progresar en la institución y las actividades en las que se trabaja permite aprender y desarrollarse (Hasan et al, 2023).
	<i>Involucramiento laboral</i>	La identificación con los valores organizacionales y compromiso para el cumplimiento y desarrollo de la organización, por ejemplo, cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización y los trabajadores están comprometidos con la organización (Chung, 2020).
	<i>Supervisión</i>	Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario, por ejemplo, el supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan y la evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar y así alcanzar el éxito (Lewin, 2023).
	<i>Comunicación</i>	Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como la atención a usuarios y/o clientes de la misma, por ejemplo, se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo y la institución, fomenta y promueve la comunicación interna (Atalaya, 2021).
	<i>Condiciones laborales</i>	Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas, por ejemplo, la remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones y se dispone de tecnología que facilita el trabajo (Garzón, 2021).



<i>Compromiso organizacional</i>	<i>Compromiso afectivo</i>	Compromiso afectivo, es ese sentimiento que experimenta el trabajador hacia el trabajador y que esto puede ser expresado a través de las conductas y el deseo de persistir en la organización (Morales et al, 2022).
	<i>Compromiso continuo</i>	Compromiso continuo, que está ligado a que sucedería si el trabajador deja la organización, es decir las pérdidas que son generadas por su ausencia, esa percepción puede generar una permanencia o no (Sabuero, 2023).
	<i>Compromiso normativo</i>	Compromiso normativo. relacionado a la presión establecida por normas y políticas que tienen alcance en seguir cumpliendo las labores de la entidad (Sabuero, 2023).

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el Cuestionario para medir clima laboral y el compromiso organizacional elaborado por Marchena Sánchez Milagros en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores le solicito que califique cada uno de los ítems según corresponda.

Criterio	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

FORMATO DE VALIDACIÓN

Estimado Juez: leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

Variable/categoría: Clima laboral
Primera dimensión / subcategoría: Autorrealización

Objetivos de la dimensión: Evaluar el nivel de autorrealización

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Oportunidades	Existen oportunidades de progresar en la organización	4	4	4	-
Desarrollo	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	4	4	4	-
Realización	Se valora los altos niveles de desempeño.	4	4	4	-

Segunda dimensión / subcategoría: Involucramiento laboral

Objetivos de la dimensión: Evaluar el nivel de involucramiento laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identificación	Se siente identificado con el éxito en la organización.	4	4	4	-



Compromiso	Se siente comprometido con el éxito en la organización.	4	4	4	-
Superación	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.	4	4	4	-

Tercera dimensión / subcategoría: Supervisión

Objetivos de la dimensión: Evaluar el nivel de supervisión

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Acompañamiento	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	4	4	4	-
Clarificación de oportunidades	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas por el supervisor.	4	4	4	-

Cuarta dimensión / subcategoría: Comunicación

Objetivos de la dimensión: Evaluar el nivel de comunicación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Acceso a la información	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	4	4	4	-
Canales	Existen suficientes canales de comunicación.	4	4	4	-



Cuarta dimensión / subcategoría: Condiciones laborales

Objetivos de la dimensión: Evaluar el nivel de condiciones laborales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Remuneración	La remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones	4	4	4	-
Tecnología	Existe la suficiente tecnología para realizar mi trabajo.	4	4	4	-

Variable/categoría: Compromiso organizacional

Primera dimensión / subcategoría: Compromiso afectivo

Objetivos de la dimensión: Evaluar los niveles de compromiso afectivo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identificación con el trabajo	Estoy orgulloso de pertenecer a esta empresa.	4	4	4	
Significación y pertenencia	Me siento plenamente integrado a mi organización.	4	4	4	

Segunda dimensión / subcategoría: Compromiso continuo

Objetivos de la dimensión: Evaluar el nivel de compromiso continuo



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Necesidad económica	Estaría feliz de trabajar por mucho más tiempo en esta empresa.	4	4	4	-
Beneficios	Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la organización, hubiera considerado otras organizaciones.	4	4	4	-
Opciones laborales	Sería para mi muy duro dejar esta organización así lo quisiera.	4	4	4	-
Responsabilidad	Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de la organización.	4	4	4	-
Deber	Pertenecer en esta organización es una cuestión tanto de necesidad como de deseo.	4	4	4	-

Tercera dimensión / subcategoría: Compromiso normativo

Objetivos de la dimensión: Evaluar el nivel de compromiso normativo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ética	Me sentiría culpable si dejara mi organización ahora.	4	4	4	-
Moral	Aun si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien si dejar mi organización.	4	4	4	-



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): (Dejar Vacío)

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: Dr. González Rueda Néstor Daniel

Especialidad del evaluador: Licenciado en Psicología y Magister en Gestión y Dirección del Talento Humano, Doctor en Psicología

25 de noviembre de 2023

Firma del evaluador

DNI 32991045



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez:

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Cuestionario para medir clima laboral y compromiso organizacional

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

4. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Mirelly Sonia Aguilar Sánchez
Grado profesional:	Maestría (<input type="checkbox"/>) Doctor (<input checked="" type="checkbox"/>)
Área de formación académica:	Clinica (<input type="checkbox"/>) Social (<input type="checkbox"/>) Educativa (<input type="checkbox"/>) Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	16 años
Institución donde labora:	UCV, UPN, UTP
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>) Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación	2 años

5. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

6. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir Clima laboral y Compromiso Organizacional
Autor (a):	Marchena Sánchez Milagros (2023)
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual y colectiva
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	18 años en adelante
Significación:	El objetivo es medir el clima organizacional percibido por los trabajadores de una agencia de telecomunicaciones



4. Soporte teórico

Área/Escala (Variable)	Subescala (dimensiones)	Definición
<i>Clima laboral</i>	<i>Autorrealización</i>	Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea. Ejemplo: Existen oportunidades de progresar en la institución y las actividades en las que se trabaja permite aprender y desarrollarse (Hasan et al, 2023).
	<i>Involucramiento laboral</i>	La identificación con los valores organizacionales y compromiso para el cumplimiento y desarrollo de la organización, por ejemplo, cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización y los trabajadores están comprometidos con la organización (Chung, 2020).
	<i>Supervisión</i>	Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario, por ejemplo, el supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan y la evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar y así alcanzar el éxito (Lewin, 2023).
	<i>Comunicación</i>	Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como la atención a usuarios y/o clientes de la misma, por ejemplo, se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo y la institución, fomenta y promueve la comunicación interna (Atalaya, 2021).
	<i>Condiciones laborales</i>	Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas, por ejemplo, la remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones y se dispone de tecnología que facilita el trabajo (Garzón, 2021).
<i>Compromiso organizacional</i>	<i>Compromiso afectivo</i>	Compromiso afectivo, es ese sentimiento que experimenta el trabajador hacia el trabajador y que esto puede ser expresado a través de las conductas y el deseo de persistir en la organización (Morales et al, 2022).
	<i>Compromiso continuo</i>	Compromiso continuo, que está ligado a que sucedería si el trabajador deja la organización, es decir las pérdidas que son generadas por su ausencia, esa percepción puede generar una permanencia o no (Sabuero, 2023).



	<i>Compromiso normativo</i>	Compromiso normativo. relacionado a la presión establecida por normas y políticas que tienen alcance en seguir cumpliendo las labores de la entidad (Sabuero, 2023).
--	-----------------------------	--

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el Cuestionario para medir clima laboral y el compromiso organizacional elaborado por Marchena Sánchez Milagros en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores le solicito que califique cada uno de los ítems según corresponda.

Criterio	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

FORMATO DE VALIDACIÓN

Estimado Juez: leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

Variable/categoría: Clima laboral
Primera dimensión / subcategoría: Autorrealización

Objetivos de la dimensión: Evaluar el nivel de autorrealización

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Oportunidades	Existen oportunidades de progresar en la organización	4	4	4	-
Desarrollo	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	4	4	4	-
Realización	Se valora los altos niveles de desempeño.	4	4	4	-

Segunda dimensión / subcategoría: Involucramiento laboral

Objetivos de la dimensión: Evaluar el nivel de involucramiento laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identificación	Se siente identificado con el éxito en la organización.	4	4	4	-



Compromiso	Se siente comprometido con el éxito en la organización.	4	4	4	-
Superación	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.	4	4	4	-

Tercera dimensión / subcategoría: Supervisión

Objetivos de la dimensión: Evaluar el nivel de supervisión

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Acompañamiento	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	4	4	4	-
Clarificación de oportunidades	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas por el supervisor.	4	4	4	-

Cuarta dimensión / subcategoría: Comunicación

Objetivos de la dimensión: Evaluar el nivel de comunicación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Acceso a la información	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	4	4	4	-
Canales	Existen suficientes canales de comunicación.	4	4	4	-



Cuarta dimensión / subcategoría: Condiciones laborales

Objetivos de la dimensión: Evaluar el nivel de condiciones laborales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Remuneración	La remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones	4	4	4	-
Tecnología	Existe la suficiente tecnología para realizar mi trabajo.	4	4	4	-

Variable/categoría: Compromiso organizacional

Primera dimensión / subcategoría: Compromiso afectivo

Objetivos de la dimensión: Evaluar los niveles de compromiso afectivo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identificación con el trabajo	Estoy orgulloso de pertenecer a esta empresa.	4	4	4	
Significación y pertenencia	Me siento plenamente integrado a mi organización.	4	4	4	

Segunda dimensión / subcategoría: Compromiso continuo

Objetivos de la dimensión: Evaluar el nivel de compromiso continuo



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Necesidad económica	Estaría feliz de trabajar por mucho más tiempo en esta empresa.	4	4	4	-
Beneficios	Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la organización, hubiera considerado otras organizaciones.	4	4	4	-
Opciones laborales	Sería para mi muy duro dejar esta organización así lo quisiera.	4	4	4	
Responsabilidad	Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de la organización.	4	4	4	
Deber	Pertenecer en esta organización es una cuestión tanto de necesidad como de deseo.	4	4	4	-

Tercera dimensión / subcategoría: Compromiso normativo

Objetivos de la dimensión: Evaluar el nivel de compromiso normativo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ética	Me sentiría culpable si dejara mi organización ahora.	4	4	4	-
Moral	Aun si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien si dejar mi organización.	4	4	4	-

Observaciones (precisar si hay suficiencia): (Dejar Vacío)

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



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Apellidos y nombres del juez evaluador: Dra. Aguilar Sánchez Mirelly Sonia

Especialidad del evaluador: Licenciado en Administración y Magister en Administración de Negocios, Doctora en Administración

25 de noviembre de 2023

Firma del evaluador

DNI 32969014

ANEXO 7: Base de datos



Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Automatizar Ayuda

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos

Calibri 11 A^ A^

Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda

Q1

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
1	VARIABLE CLIMA LABORAL													TOTAL
2	N°	Autorealización	involucramiento laboral				Supervisión		Comunicación		Condiciones laborales			
3	1	3	3	1	2	4	3	4	3	2	3	3	5	
4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	4	
5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	4	4	2	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	
7	5	4	2	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	
8	6	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
9	7	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
10	8	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
11	9	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
12	10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
13	11	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	3	
14	12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
15	13	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	
16	14	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
17	15	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
18	16	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	
19	17	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	
20	18	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	2	
21	19	4	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4	3	
22	20	4	4	4	2	3	3	3	3	3	2	2	2	

V. CLIMA LABORAL | V. COMPROMISO ORGANI | +