



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Clima y compromiso organizacional de los colaboradores de
una empresa comercializadora de materiales de
construcción en el norte peruano**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Sánchez Morales, Suniko Etzabel Kiara (ORCID: 0000-0002-4349-8481)

ASESORES:

Mg. Soto Abanto, Segundo Eloy (ORCID: 0000-0003-1004-5520)

Mg. Díaz Bringas, Kharla Gabriela (ORCID: 0000-0003-1939-0259)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

TRUJILLO – PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios por guiarme por el camino indicado para culminar mis estudios, logrando una de mis metas planteadas.

A mi hermana Beberlyn quien me brindo su apoyo moral y me enseñó a ser constante al conseguir mis ideales.

A mi esposo Eder por siempre motivarme y apoyarme a seguir y así poder culminar mi carrera con éxito.

A mis padres Jhon y Victoria que me educaron con valores para desenvolverme como una gran profesional.

A mis hnas. Helly y Cielo por apoyarme en aquellos momentos de necesidad con el cuidado de mi hija y así pueda asistir a mis clases de la universidad.

A mi hija Gianna que es el impulso para no rendirme y demostrarle que con esfuerzo se logran grandes cosas.

Agradecimiento

Agradecer a Dios por todas sus bendiciones, a mis Padres que han sabido darme su ejemplo de trabajo y honradez y a mi esposo Eder por su apoyo y paciencia a lo largo de mi carrera.

A la Universidad César Vallejo, por permitirme concluir con una etapa de mi vida y formarme para ser un buen profesional.

A mi asesor de tesis Mg. Segundo Eloy Soto Abanto gracias por la paciencia, orientación y guiarme en el desarrollo de esta investigación.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización.....	16
3.3. Población, muestra y muestreo.....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS.....	37

Índice de tablas

Tabla 1 Técnicas e instrumentos utilizados en la presente investigación	17
Tabla 2 Confiabilidad de los instrumentos utilizados	18
Tabla 3 Nivel del clima organizacional de los colaboradores de la empresa comercializadora de materiales de construcción en estudio	20
Tabla 4 Nivel del compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa comercializadora de materiales de construcción en estudio	21
Tabla 5 Correlación entre las dimensiones de la variable clima y compromiso organizacional de los colaboradores.	22
Tabla 6 Correlación entre el clima y compromiso organizacional	23
Tabla 7 Operacionalización de la variable clima laboral	37
Tabla 8 Operacionalización de la variable compromiso organizacional	38

Resumen

Se tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el clima y compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa comercializadora de materiales de construcción en el norte peruano. La metodología utilizada en la investigación consistió en un diseño no experimental y de corte transversal, con una población y muestra de 80 colaboradores de una empresa comercializadora de materiales de construcción en el norte peruano. Para medir las variables se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario que constó de 28 ítems, cuyas respuestas se basan en la escala de valoración de Likert. Posteriormente se procesaron los datos obtenidos utilizando la hoja de cálculo de Microsoft Excel y el IBM SPSS Statistics v25 para determinar el coeficiente de alfa de Cronbach y la Rho Spearman. Se concluyó que existe relación directa y positiva entre el clima organizacional y el compromiso organizacional de la empresa comercializadora de materiales de construcción en el norte peruano, con un coeficiente de correlación de 0.896 y un nivel de significancia de 0.000, dado que si existe un mejor clima organizacional existirá un mayor compromiso organizacional, o viceversa.

Palabras clave: Clima, compromiso, organización.

Abstract

The objective was to determine the relationship between the climate and organizational commitment of the employees of a construction materials trading company in northern Peru. The methodology used in the research consisted of a non-experimental and cross-sectional design, with a population and sample of 80 employees from a construction materials trading company in northern Peru. To measure the variables, the survey technique and the questionnaire instrument that consisted of 28 items were applied; the answers are based on the Likert assessment scale. Subsequently, the data obtained were processed using the Microsoft Excel spreadsheet and the IBM SPSS Statistics v25 to determine the Cronbach's alpha coefficient and the Rho Spearman. It was concluded that there is a direct and positive relationship between the organizational climate and the organizational commitment of the construction materials trading company in northern Peru, with a correlation coefficient of 0.896 and a significance level of 0.000, given that if there is a better organizational climate there will be a greater organizational commitment, or vice versa.

Keywords: Climate, commitment, organization.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, la política de las organizaciones es distribuir premios y recompensas frecuentemente para el interés de promover el compromiso de los trabajadores hacia la organización y reducir la rotación de sus empleados. Dichas recompensas son aquellos aspectos tangibles como premios, bonificaciones, promociones, entre otros, según las necesidades del personal (Ríos & Loli, 2019).

Internacionalmente, el compromiso organizacional es un tema de gestión muy importante en las organizaciones, ya que permite generar un ambiente y condiciones favorables para que los empleados se comprometan no sólo con la empresa, sino con su misión, valores y su filosofía aún en situaciones adversas, considerando la postura ética que asume y que manifiesta en sus actitudes, siendo un factor determinante en la función al empleado y la empresa (Manzano, 2019).

En Perú, la mejora del compromiso organizacional de los empleados, constituye actualmente, no solo el camino para lograr la excelencia y eficiencia de su labor, sino también el mejoramiento de la economía en la empresa; es decir, no se logrará mejorar la calidad del trabajo, a menos que el personal esté motivado para rendir su máximo esfuerzo posible. Es por ello que, se dice que se elevaría el desempeño al incrementarse el compromiso de los colaboradores con la organización (Vásquez et al., 2019)

En el departamento La Libertad, el compromiso que el colaborador tenga hacia su organización desempeña un rol muy importante, puesto que mejora la dinámica con la empresa, a su vez aumenta el acercamiento con ella. Dicho compromiso, refleja la vinculación emocional que el colaborador posee con las metas de la organización, asumiéndolas como propias y desarrollando sus actividades laborales por deseo propio y no solo por obligación. Es así que el colaborador se siente en la necesidad de retribuir a la empresa, de una u otra manera, los beneficios que ha recibido por parte de ella (Álvarez & Reyes, 2019).

En Trujillo, el compromiso organizacional permite mantener alineados a la misión y visión de la empresa en conjunto con las actividades desempeñadas por el colaborador. Ello facilita, principalmente, la aceptación y cumplimiento de metas,

identificación con los valores y cultura organizacional, baja rotación de personal y menor ausentismos. Sin embargo, de no darse esta condición de compromiso, los colaboradores tienen a tomar decisiones irracionales en el uso de recursos y actividades, disminuyendo así su eficiencia (Llanos et al., 2019)

La empresa Arenera Jaén SAC es una empresa peruana que se dedica a la venta de materiales de construcción y traslados de acuerdo a la disponibilidad y condiciones de venta, posicionada en la zona Norte del Perú (Trujillo). El problema se fundamenta en la necesidad de la empresa por competir en este tipo de negocio, pero existen altas cifras de rotación de personal, debido a la poca satisfacción que tienen del ambiente de trabajo, siendo propenso a un nivel bajo de compromiso.

Las causas que afectan al compromiso organizacional, surgen cuando las promesas de ciertos beneficios económicos y no económicos (remuneración, grato ambiente de trabajo, desarrollo profesional, línea de carrera, entre otros), se ven postergados o no se cumplen, generando en los trabajadores conductas y actitudes inapropiadas, que pueden influir en el decremento del clima organizacional (Ríos & Loli, 2019). Así mismo, las causas que afectan al compromiso organizacional de la empresa es el mal clima organizacional que generan las rotaciones constantes de personal, debido a la percepción que tienen los colaboradores del desequilibrio entre los procedimientos, la estructura y sus necesidades, lo cual se debe a que los sueldos son muy bajos, y por otra parte la falta de motivación, (incentivos, bonos, reconocimientos), etc., esto incluye los sentimientos de ser parte de la empresa, el distanciamiento con los líderes o compañeros de trabajo.

Esto trae consecuencias negativas a la empresa, ya que la rotación del personal hace que la organización pierda colaboradores que son valiosos en su labor y puesto de trabajo, siendo esto reflejado en las pérdidas económicas de la organización, y que también provoca un bajo desempeño y potencial de los colaboradores por la inseguridad laboral que a la vez deteriora el clima organizacional en la empresa.

Es por ello que se tomó la decisión de estudiar el clima organizacional y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores de la Empresa Arenera Jaén SAC, año 2020, lo cual se desarrolló en base a los autores Cortés

(2019) y Hernández (2018) que definen las variables y aportaron sus dimensiones, lo que permitió realizar el estudio y determinar resultados.

Razón por la cual se formuló el siguiente problema general: ¿cuál es la relación que existe entre el clima y compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa comercializadora de materiales de construcción en el norte peruano?, y los problemas específicos: ¿cuál es el nivel del clima organizacional de una empresa comercializadora de materiales de construcción en el norte peruano?, ¿cuál es el nivel del compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa comercializadora de materiales de construcción en el norte peruano?, ¿cuál es la relación entre las dimensiones del clima organizacional con el compromiso de los colaboradores de una empresa comercializadora de materiales de construcción en el norte peruano?, ¿cuál es la relación entre las dimensiones del compromiso organizacional con el clima organizacional de una empresa comercializadora de materiales de construcción en el norte peruano?

La justificación de la presente investigación se encuentra debidamente justificada considerando los criterios de Hernández y Mendoza (2018) por la cual se basa en la *conveniencia* porque permite identificar la relación que hay entre las variables de estudio aplicado en colaboradores de una empresa comercializadora de materiales de construcción en el norte peruano, pudiendo ser de importante contribución en el tema. Además, de *relevancia social* porque se puede implementar mejoras en las variables de estudio aplicado a los colaboradores de una empresa comercializadora de materiales de construcción en el norte peruano, teniendo un impacto importante en las empresas que se dediquen al mismo giro de negocio. Igualmente, las *implicaciones prácticas* porque permite obtener resultados de las variables de estudio aplicado en una empresa comercializadora de materiales de construcción en el norte peruano, podrán identificar el nivel de clima laboral y de qué manera mejorar los procesos de mejoramiento del compromiso organizacional. Y la *utilidad metodológica* porque se elaboró instrumentos para evaluar el clima y compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa comercializadora de materiales de construcción en el norte peruano, lo que permitirá a otros investigadores profundizar en temas relacionados.

Por consiguiente, se planteó el objetivo general: determinar la relación que existe entre el clima y compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa comercializadora de materiales de construcción en el norte peruano. Igualmente se plantearon los objetivos específicos: identificar el nivel del clima organizacional de los colaboradores de una empresa comercializadora de materiales de construcción en el norte peruano, identificar el nivel del compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa comercializadora de materiales de construcción en el norte peruano, determinar la relación entre las dimensiones del clima organizacional con el compromiso de los colaboradores de una empresa comercializadora de materiales de construcción en el norte peruano

En consecuencia, se presentó como hipótesis: existe relación directa y significativa entre el clima y compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa comercializadora de materiales de construcción en el norte peruano.

II. MARCO TEÓRICO

En los últimos años, en las organizaciones se estudia las condiciones y desafíos que aumentan o disminuyen la productividad de sus empleados, y esto se refleja en las percepciones de los empleados sobre los principales desafíos de la organización. Esta unión compleja de percepciones que las personas crean en un lugar laboral. Esta es la percepción de los miembros del grupo que define el clima, y es por ello que las percepciones se pueden identificar y definir las características del clima de la organización (Cortés, 2019). Por otra parte, el compromiso organizacional de un empleado es una forma de medir su reconocimiento y disposición a participar. A menudo refleja las creencias de un empleado sobre los objetivos, la misión y la voluntad de la empresa de hacer un esfuerzo para ayudar a alcanzarlos (Ríos & Loli, 2019). Es por ello que, actualmente las empresas están implementando nuevos conocimientos del compromiso y el clima organizacional, lo cual conlleva a estudios actuales para mejorar el nivel de las variables de estudio, ya que son procesos primordiales para las empresas comercializadoras de materiales de construcción en el norte peruano, para lo cual se halló información en artículos científicos sobre la base teórica, metodología y su implementación, que sirven como sustento para el estudio y medición de las dos variables de estudio. A continuación, se presentan algunos antecedentes que tienen relación con el tema de investigación que han sido estudiados por los siguientes autores:

Iman et al. (2019) en su artículo científico, donde la población y muestra fueron 250 empleados de la Universidad de Ciencias Médicas Torbat Heydariyeh, Irán en 2016. Con diseño no experimental de corte transversal y de tipo descriptivo, concluyeron que: La relación entre las variables de estudio de las respuestas recolectadas, aplicando la prueba de correlación de Spearman, muestra que hubo un correlación significativa y directa entre organización puntajes de compromiso climático y organizacional del conjunto empleados.

A la vez, Nunes et al. (2019) en su artículo científico, donde la población y la muestra eran 510 personas que habían participado en actividades profesionales durante al menos seis meses. Con diseño no experimental de corte transversal y de tipo descriptivo, concluyeron que el nivel de compromiso de la organización era

medio, y el clima organizacional era también de nivel medio. Además, la relación que existe entre las variables de estudio fue la esperada, es decir la comunicación y el clima laboral podrían mejorar el compromiso organizacional.

De igual manera, Fatimah y Rosmini (2018) en su artículo científico, donde la población y muestra fueron 470 investigados para evitar cualquier duda y garantizar un resultado sólido. Con diseño no experimental de corte transversal y de tipo descriptivo, de tal modo concluyeron que: Es oportuno hacer una revisión de las características que tiene las nuevas demandas y expectativas de fuerza laboral, que se enfoca en la relación del clima organizacional con el compromiso organizacional, con la finalidad de mejorar el entorno laboral de la empresa.

De igual forma, Praditya et al. (2018) en su artículo científico, hicieron una encuesta donde la población y muestra fueron 40 empleados de la sucursal de Perum Pegadaian East Bekasi. Con diseño no experimental de corte transversal y de tipo descriptivo, donde concluyeron que: Se logró demostrar que el compromiso organizacional tiene influencia en el clima organizacional, lo cual se da ya que el compromiso tiene relación directa con el clima organizacional de los empleados de la empresa.

Así mismo, Hossein (2018) en su artículo científico, se aplicó un estudio a la población que fueron los empleados de la Zona Franca de Makuempleados de la Zona Franca de Maku y con una muestra de 210 personas seleccionadas mediante un método de muestreo aleatorio simple. Con diseño no experimental de corte transversal y de tipo descriptivo, se concluyó que: Los resultados de este estudio muestran que las dos variables tienen un impacto positivo en la recuperación del servicio. Los resultados muestran que existe relación entre el uso adecuado del clima y el compromiso de la organización, siendo guía hacia una mejor y más apropiada recuperación del servicio.

Igualmente, Mohammad et al. (2016) en su artículo científico, indicaron que la población de estos hospitales era un total de 90 enfermeras y con una muestra aleatoria entre la población de enfermería. Utilizando un modelo descriptivo, no experimental, de corte transversal, donde concluyeron que: Los resultados muestran una relación positiva y significativa entre la variable clima organizacional

con la variable compromiso organizacional lo cual se ve reflejado en la producción y el compromiso normativo y de continuidad.

Goetendia (2020) en su artículo científico, indicó que la población y muestra fueron todo el personal administrativo de la institución. Utilizando un modelo descriptivo, no experimental, de corte transversal, donde concluyeron que: Las dimensiones y el total general del clima organizacional se correlacionan significativamente con los tipos de compromiso organizacional, y que además el clima organizacional presenta una tendencia a un nivel alto y el compromiso organizacional presenta una tendencia a un nivel bajo.

Llanos et al. (2019) en su artículo científico, indicaron que la población y muestra fue de 13 trabajadores de la empresa. Utilizando un modelo descriptivo, no experimental, de corte transversal, donde concluyeron que: El 46,2% de los encuestados dijo que el clima de la organización es de nivel bajo y el 46.15% menciona que el compromiso organizacional es de nivel bueno. Además, se identificó que existe una correlación positiva estadísticamente significativa ($p < 0.05$) entre las dos variables de la empresa estudiada.

Gonzales (2019) en su artículo científico, indicó que la población fue de 535 servidores y la muestra se conformó por 223 de ellos. Utilizando un modelo descriptivo, no experimental, de corte transversal, donde concluye que: Existe una alta correlación estadística entre el clima y compromiso organizacional, con mucha significancia bilateral de 0,00, lo cual está debajo de lo permisible de 0,005, con esta evidencia se rechaza la hipótesis nula.

Además, para complementar el estudio de las variables, a continuación, se detallan las teorías relacionadas al tema para fortalecer el conocimiento de la investigación, a través de artículos científicos realizados por diferentes autores, que definen las dos variables de estudio en los últimos años:

Un clima organizacional es el conjunto de percepciones que las personas crean en un lugar laboral. Esta es la percepción de los miembros del grupo que define el clima, y es por ello que las percepciones se pueden identificar y definir las características del clima de la organización (Cortés, 2019).

Existen 4 dimensiones para medir el clima organizacional, los cuales son: *el clima autoritario explotador*: el empleador no tiene confianza en los empleados y toma casi siempre las decisiones y objetivos en la parte alta de la organización. Los colaboradores deben trabajar en un ambiente de miedo, castigo, intimidación y recompensas ocasionales, y la necesidad permanece en el nivel psicológico y de seguridad. *el clima autoritario penalista*: la administración es algo que se gana la confianza de sus empleados. Casi todas las decisiones se toman en la parte más alta y algunas en la parte inferior; sin embargo, les hace creer que trabajan en un entorno estable y estructurado. *el clima participativo consultivo*: sus decisiones generalmente se toman al más alto nivel, pero a los subordinados se les deja tomar decisiones más específicas en el nivel inferior, la comunicación es de arriba hacia abajo, gratificante y castiga periódicamente, lo que se trata de satisfacer sus necesidades y reputación; y *el clima participativo en grupo*: el proceso de toma de decisiones se extiende en reuniones de la organización, bien integrado en cada nivel, mejora la comunicación entre el empleador y el personal, y los colaboradores participan activamente. La participación consiste en satisfacer la necesidad de autoconciencia y autoestima mediante el establecimiento de objetivos de rendimiento (Cortés, 2019).

Los instrumentos del clima organizacional son reconocidos como herramientas para las actividades de gestión del equipo de dirección. El valor de la información proporcionada por estas encuestas proviene de los resultados presentados al equipo de gestión, que a su vez desarrolla estrategias de cambio para revisar la situación de manera coordinada y oportuna y para apoyar el desarrollo de la organización. Su propósito es evitar problemas antes de que aparezcan y evitar consecuencias adversas para las operaciones de la organización (Iglesias & Torres, 2019).

Igualmente, el concepto del clima organizacional se nombra de diferentes maneras: ambiente de trabajo, clima, medio de trabajo, atmósfera y otros términos que se relacionan con ella; sin embargo, en los últimos tiempos se han realizaron intentos y estudios para explicar y medir su naturaleza en que se trabaja (Quintero & Sánchez, 2018).

Además, el clima organizacional es de significativo impacto en el comportamiento de los colaboradores, es decir, su trabajo y desempeño. Por esta razón, la empresa necesita saber qué influye en este comportamiento, qué necesita saber sobre el entorno de trabajo, las percepciones de los jefes y otros factores. La necesidad de conocer las operaciones de una organización incluye una descripción del entorno en el que opera el individuo (Chirinos et al., 2018).

Por lo tanto, mejorar el clima de la organización es la clave en todas las empresas que buscan un mejor clima de trabajo, que se define como la calidad interna de la atmósfera de la organización, que depende de la experiencia de sus colaboradores y que inciden en el comportamiento (Rivera et al., 2018).

Así mismo, el clima organizacional, es definido como percepción de una organización sobre el trabajo de sus miembros, el entorno en el que se crea, las relaciones entre quienes lo rodean y los diversos arreglos formales que se aplican a este trabajo (Montoya et al., 2017).

Así mismo, el clima organizacional es la clave en el avance de una organización, y su investigación, diagnóstico y mejora en profundidad afectan directamente al llamado clima organizacional. Dado que el propósito de una herramienta de medición del clima organizacional es identificar problemas en las organizaciones, es importante medir los factores que se centran en los patrones de comportamiento, estructurales y de gestión (Segredo, 2017).

La característica del sistema organizacional es que genera un cierto clima organizacional. Afecta al desempeño de los colaboradores y con valores apropiados. Es comprensible que este comportamiento tenga muchas consecuencias en la empresa, como es la rotación, productividad, entre otras (García et al., 2017).

Por lo tanto, el clima organizacional está determinado por el nivel de comunicación, toma de decisiones, reconocimiento, autoridad, política de productividad, proceso de mejora continua y planificación como resultado de la interacción con diversos factores organizacionales, compensación y gestión de recursos humanos (Chiang et al., 2017).

Estas definiciones invitan a entender que el clima organizacional es la forma de ver el entorno en que opera un empleado y que tiene un impacto significativo en su comportamiento en el desarrollo de la calidad del servicio brindado o en la elaboración del producto. Es por ello que, existe la necesidad de conocer las operaciones que realiza una organización y la evaluación del entorno en que se labora, para lo cual es necesario medir el nivel de clima organizacional mediante las siguientes dimensiones: El clima autoritario explotador, el cual se refiere a la desconfianza que se tiene con el empleado al momento de tomar la mayoría de las decisiones y trazar objetivos de la organización, generando un entorno de miedo, intimidación y otros trastornos relacionados. El clima autoritario penalista, el cual se refiere al supuesto de trabajar en un entorno estructurado y estable, pero en realidad la mayoría de decisiones lo toman aquellos de mayor jerarquía y solo algunas decisiones lo toman empleados. El clima participativo consultivo, el cual refiere a la confianza que se les da a los colaboradores para tomar decisiones para satisfacer las necesidades de un ambiente muy dinámico para lograr objetivos. Y el clima participativo en grupo, el cual se refiere a la participación de los empleados en las decisiones que se toman de forma grupal, para mejorar la comunicación que existe entre el gerente y el personal, para satisfacerlos mediante objetivos de rendimiento.

Por otra parte, el compromiso de una organización está estrechamente vinculado a los valores y objetivos de la empresa, y guardan relación con la aceptación de los empleados por parte de la organización y los resultados asociados (Herrera & Heras, 2020). En otras palabras, esta variable es un estado psicológico que determina la relación entre una persona y una empresa, teniendo consecuencia la decisión de seguir trabajando o abandonar la organización (Chiang et al., 2020)

Examinar el compromiso de la organización ayudará a identificar actividades relacionadas con el compromiso de los empleados. En la actualidad, hay cuatro antigüedades básicas que determinan si una persona está psicológicamente conectada a su organización. Estos son: la naturaleza del trabajo que se realiza; características personales; características estructurales; experiencia laboral (May et al., 2020)

Se dice que el compromiso organizacional es el enfoque más importante relacionado con el trabajo, pero también es un desafío para las organizaciones. Es más probable que los empleados satisfechos sean positivos sobre su trabajo porque están más comprometidos con su organización (Quispe & Paucar, 2020). En este sentido, el compromiso de los empleados con la organización en la que trabajan es ahora uno de los fenómenos más estudiados en el campo de la administración y la gestión de recursos humanos (Estrada & Mamani, 2020).

La persistencia de los empleados es crítica para tener un recurso humano altamente productivo para el éxito de una empresa, por lo que, si las personas son responsables del desempeño organizacional, se puede decir que los empleados persistentes son competitivos, es por ello que actualmente el compromiso de los empleados puede ser uno de los indicadores que utiliza el departamento de recursos humanos para determinar y analizar la lealtad de una organización (Obando et al., 2020).

Además, el compromiso organizacional de un empleado es una forma de medir su reconocimiento y disposición a participar. El compromiso es una buena manera de sentir una fuerte conexión e interés en una organización a nivel emocional. A menudo refleja las creencias de un empleado sobre los objetivos, la misión y la voluntad de la empresa de hacer un esfuerzo para ayudar a alcanzarlos (Ríos & Loli, 2019).

Por un lado, el compromiso se asocia con un alto rendimiento y eficiencia, y, por otro lado, se asocia con mucho tiempo y esfuerzo en asuntos laborales. Debido al tiempo y la energía limitados de las personas, invertir mucho en trabajo organizacional tiene un impacto negativo en el promedio (Cernas & Nava, 2019). Es decir, el concepto de compromiso organizacional incluye varios aspectos relacionados con la independencia de la organización, incluidos el costo en relación a las salidas de los colaboradores y la obligación que tienen moralmente en permanecer en la empresa (Manzano, 2019).

Así mismo, el compromiso organizacional es una variable que es de mucha atención, debido a que es fundamental para la eficiencia y eficacia en la gestión de una empresa, por la coherencia y la lealtad que tiene el colaborador hacia la

organización (Ortiz, 2018). Además, el compromiso organizacional es el sentimiento que hace que el empleado, orgulloso de su empresa, sienta que no necesita buscar otros trabajos, lo que no solo fortalece el proceso de retención de la organización, sino que también facilita recomendar un amigo a su organización (Aldana et al., 2018).

Es decir, el compromiso es la fuerza de la relación de una organización con esa persona y su identidad. Cada empleado puede desarrollar uno de los tres tipos de compromisos que son independientes como es el afectivo, continuo y normativo (Hernández, 2018).

Existen 3 dimensiones para medir el compromiso organizacional, los cuales son: el compromiso de una organización con el desarrollo humano es triple, y se clasifican con el *compromiso afectivo*: El compromiso de una organización con la moral de los empleados y la satisfacción de la empresa, es decir las expectativas y necesidades de los colaboradores, además el *compromiso continuo*: la inversión de esfuerzo y tiempo para permanecer en la empresa, las consecuencias que perderá en caso de renuncia, y el *compromiso normativo*: la obligación moral o gratitud que siente un empleado que debe responder a la empresa como resultado de las ganancias obtenidas (Hernández, 2018).

Igualmente, se dice que el compromiso afectivo, la cual se expresa al identificarse con las metas, valores, objetivos, esfuerzos de la empresa para lograrlos, y el deseo y la satisfacción de ser parte de la empresa. El compromiso de continuación, es basado en el supuesto de que se puede considerar la contribución del empleado a los beneficios recibidos por la empresa. Y el compromiso normativo que proviene desde el punto relevante, y se consideran una obligación moral debido al compromiso voluntario, transparente e irreversible hecho por el empleado con la organización (Aldana et al., 2018).

Los tipos de compromisos son: *compromiso cognitivo*, percepción individual, conocimiento, creencias; *compromiso emocional*, el vínculo psicológico entre la organización y la emoción y; *compromiso comportamental*, promesa, compromiso escrito, confirmación. La identificación de estos compromisos crea un efecto bidireccional al mejorar el compromiso organizacional de los colaboradores y crear

otros beneficios como pensiones, beneficios sociales, reconocimiento, habilidades y actitudes. Sin embargo, además de reducir la capacidad de contratar y reducir empleados, también contribuye al logro de objetivos, valores y cultura organizacional (Aldana et al., 2018).

En resumen, el componente afectivo mencionado es que un individuo puede estar relacionado con su lugar de trabajo porque quiere seguir dependiendo de él. Esto se debe a que debe aplicar el mismo pago al trabajo para mencionar el componente de continuidad o permanencia; porque cree que debería hacerse según el componente normativo (Flores & Gómez, 2018).

Para los que tienen la responsabilidad de los recursos humanos y para los investigadores, la importancia del compromiso organizacional está directamente influenciada con las actitudes y comportamientos de los empleados que se reflejan en el reconocimiento de pertenecer a una empresa. Del mismo modo, el absentismo y la dotación de personal son bajos (Morales et al., 2018).

Como se explicó en el párrafo anterior, la importancia de desarrollar el compromiso organizacional se ve facilitada por un programa de prevención e intervención que identifica y aborda los problemas relacionados con el compromiso de los empleados. La investigación sobre este desarrollo ayuda a proporcionar información sobre la dinámica de esta variable entre los empleados de la organización (García et al., 2018).

Un alto compromiso organizacional significa no solo hacer el trabajo de manera organizada, sino también definir un trabajo específico. Esto significa que, en todos los niveles de la organización, de los gerentes, una carta de confianza basada en la honestidad, integridad y responsabilidad debe comunicarse a la organización y su fuerza laboral. Construir pacientemente la confianza para mejorar y lograr resultados involucra no solo el factor económico sino también humana (Wills et al., 2017).

Con la creación de ventaja competitiva, se ha vuelto común estudiar el papel del individuo en la organización como fuente de competitividad organizacional, es decir, mejorar la competitividad de las organizaciones requiere la participación y el esfuerzo de sus empleados, lo que se puede traducir en un alto nivel de

compromiso organizacional para las políticas, estrategias e implementación de metas y objetivos para la sostenibilidad y supervivencia de estas empresas (Lizote, 2017).

Así mismo, el compromiso organizacional de sus colaboradores determina el nivel en el que la organización desea continuar participando activamente con sus empleados. Se dice que el compromiso es de nivel alto en los colaboradores que han trabajado para la organización durante más tiempo, entre aquellos que han vivido experiencias exitosas en la organización y entre aquellos que están comprometidos (Peña et al., 2016).

De esta manera, el modelo involucrado en este estudio consta de tres componentes y sugiere que las personas permanecen en la organización debido a su conexión emocional, resistencia y deseo de quedarse. Si decide abandonar la organización, los costos esperados serán más altos. Aunque es posible que todos experimenten los tres componentes en diferentes niveles, se cree que cada componente se desarrolla de forma independiente y tiene diferentes efectos sobre el comportamiento en el lugar de trabajo (Rosario & Rovira, 2016).

Debido a que el tiempo brindando servicio en una organización predetermina todos los componentes de un compromiso, el vínculo con los valores organizacionales es la orientación de las personas en relación con los valores personales. Los valores organizacionales son más predecibles cuando se trata de predecir el compromiso de una organización con los valores personales (Krapic & Sanja, 2016).

La administración es un mecanismo para estudiar la lealtad de los colaboradores y su conexión con la organización, ya que la organización tiene éxito a través de los recursos humanos. A esto se le llama el compromiso organizacional, ya que es importante que las empresas conozcan no solo las características, sino además el nivel de compromiso de sus colaboradores (Peña, et al., 2016).

Estas definiciones invitan a entender que el compromiso organizacional es cuando el colaborador siente lealtad hacia la empresa, el cual se debe a la conexión que se tiene con los objetivos, la misión y lo orgullosos que se sienten al formar parte de los intereses que tienen para un buen clima laboral. Es importante

destacar, que el nivel del compromiso organizacional se logra mediante la medición de tres dimensiones, los cuales son: *el compromiso afectivo*, el cual es identificar los valores, metas, objetivos y otros esfuerzos relacionados con el deseo de ser parte de la empresa; *el compromiso continuo*, el cual se refiere al apoyo del empleado en la organización, basado en la contribución de beneficios recibidos a cambio; *el compromiso normativo*, el cual se refiere al compromiso que tiene el empleado frente a la organización, considerándolo como moral, transparente, voluntario e irreversible.

III. METODOLOGÍA

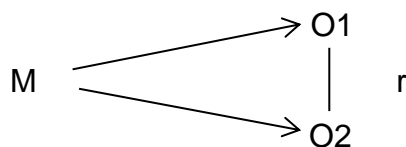
3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

De acuerdo a lo que se persigue es aplicada, debido a que se fundamenta en teorías que ya se han adquirido, es decir son conocimientos ya estudiados y se aplicarán para conocer el comportamiento de las variables en estudio.

3.1.2. Diseño de investigación

Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo y de acuerdo al alcance es correlacional, debido a que se medirá dos variables para determinar la existencia de la relación entre las variables (Hernández & Mendoza, 2018). El diseño considerado es el no experimental, de corte transversal, debido a que se recogerá información en un momento determinado y en su estado natural, sin aplicar estímulos.



M : Empresa comercializadora

O1 : Clima organizacional

O2 : Compromiso organizacional

r : Relación

3.2. Variables y operacionalización

Clima organizacional

Se define como una mezcla compleja de percepciones que las personas realizan en una organización. Esta es la percepción de los miembros del grupo que define el clima, y solo a partir de estas percepciones será posible conocer y determinar las características específicas del clima de la organización (Cortés, 2019).

Compromiso organizacional

Es la fuerza de la relación de una organización con esa persona y su identidad. Cada empleado puede desarrollar uno de los tres tipos de compromisos que son independientes como es el afectivo, continuo y normativo (Hernández, 2018).

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Estuvo constituida por 80 colaboradores de una empresa comercializadora de materiales de construcción en el norte peruano.

Criterios de inclusión: Colaboradores con contrato vigente, y presentan una antigüedad laboral en la empresa mayor de 3 meses.

Criterios de exclusión: Colaboradores que estén en periodo de prueba en la empresa.

Muestra

Estuvo constituida por 80 colaboradores de una empresa comercializadora de materiales de construcción en el norte peruano.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para medir las variables abordadas en la presente investigación se aplicó la técnica de encuesta y como instrumento al cuestionario para cada variable en estudio.

Tabla 1

Técnicas e instrumentos utilizados en la presente investigación

Variable	Técnica	Instrumento	Informante
Variable 1: Clima organizacional	Encuesta	Cuestionario	Colaboradores de la empresa.
Variable 2: Compromiso organizacional	Encuesta	Cuestionario	Colaboradores de la empresa

Validez

La validación del instrumento de cada variable, se realizó a través del juicio de 3 expertos y posteriormente se aplicó el coeficiente de V de Aiken, para determinar las valoraciones de todos los jueces de acuerdo a un ítem y al grupo de ítems. El coeficiente resultante de la validación de V-Aiken es 1, por lo tanto, es la mayor valoración posible e indica un total acuerdo perfecto entre los expertos.

Confiabilidad

Para la determinación de la confiabilidad de las dos variables, se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach.

Tabla 2

Confiabilidad de los instrumentos utilizados

Variable	Coeficiente	Ítems
Clima organizacional	0.885	16
Compromiso organizacional	0.841	12

Por lo tanto, se determinó que la confiabilidad de los instrumentos de las variables es buena. Por lo tanto, existe consistencia interna en los ítems contenidos en el instrumento.

3.5. Procedimientos

Se solicitó los permisos necesarios para poder recolectar datos mediante la aplicación de cuestionarios para el análisis de cada variable, tanto de forma general como dimensional, cuyas respuestas tuvieron como base a la escala de Likert con valoraciones numéricas del 1 al 5 que representan la frecuencia y grado de sus respuestas. Posteriormente, considerando el desarrollo de investigación, se analizó la información para obtener resultados y contrastarlos con las conclusiones de los antecedentes, de modo que conlleve a realizar las conclusiones y recomendaciones para la presente investigación.

3.6. Método de análisis de datos

Para analizar la información, los datos se registraron a una hoja de cálculo y al software estadístico IBM SPSS Statistics versión 25 para determinar si el contenido del instrumento es válido y confiable, para luego clasificar los resultados como bueno, regular o deficiente. Finalmente, con ayuda del software mencionado, se realizó la contrastación de la hipótesis de investigación mediante la prueba Rho de Spearman, misma que permite determinar si existe una relación entre las variables abordadas en el presente informe de investigación.

3.7. Aspectos éticos

Se consideró los principios de buenas prácticas en investigación referente al marco teórico, señalando el o los autores y el año en que realizaron la publicación del artículo, es decir fueron citados haciendo el uso de las normas APA. Así mismo, la información recolectada por la aplicación del cuestionario fue procesada sin sufrir alteraciones, por lo que se determinó resultados reales y precisos, con el fin de que la presente investigación sirva de aporte significativo para otros investigadores. Además, se respetó la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo, que estuvieron detalladas en guías y directivas institucionales.

IV. RESULTADOS

Objetivo específico 1: identificar el nivel del clima organizacional de los colaboradores de una empresa comercializadora de materiales de construcción en el norte peruano

Tabla 3

Nivel del clima organizacional de los colaboradores de la empresa comercializadora de materiales de construcción en estudio

Variable / Dimensión	Nivel	ni	%
Clima organizacional	Bajo	20	25.0%
	Regular	60	75.0%
	Alto	0	0.0%
Clima autoritario explotador	Bajo	41	51.3%
	Regular	39	48.7%
	Alto	0	0.0%
Clima autoritario penalista	Bajo	23	28.8%
	Regular	57	71.2%
	Alto	0	0.0%
Clima participativo consultivo	Bajo	21	26.3%
	Regular	58	72.5%
	Alto	1	1.2%
Clima participativo en grupo	Bajo	21	26.3%
	Regular	59	73.7%
	Alto	0	0.0%

Nota: ni=cantidad de colaboradores

Interpretación

Se observa que el 75.0% de los colaboradores indican que existe un nivel regular en el clima organizacional en los colaboradores. Además, se observa que el 51.3% indica que existe un nivel bajo en el clima autoritario explotador en los colaboradores, lo cual favorece a la empresa, ya que casi no existe ese clima negativo para los colaboradores. Así mismo, se observa que el 71.2% indica que existe un nivel regular en el clima autoritario penalista en los colaboradores. Igualmente se observa que el 72.5% indica que existe un nivel regular en el clima participativo consultivo en los colaboradores; y por último, se observa que el 73.7% indica que existe un nivel regular en el clima participativo en grupo en los

colaboradores de una empresa comercializadora de materiales de construcción en el norte peruano.

Objetivo específico 2: Identificar el nivel del compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa comercializadora de materiales de construcción en el norte peruano

Tabla 4

Nivel del compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa comercializadora de materiales de construcción en estudio

Variable / Dimensión	Nivel	ni	%
Compromiso organizacional	Bajo	15	18.8%
	Regular	65	81.2%
	Alto	0	0.0%
Compromiso afectivo	Bajo	28	35.0%
	Regular	52	65.0%
	Alto	0	0.0%
Compromiso continuo	Bajo	27	33.8%
	Regular	53	66.2%
	Alto	0	0.0%
Compromiso normativo	Bajo	27	33.8%
	Regular	53	66.2%
	Alto	0	0.0%

Nota: ni=cantidad de colaboradores

Interpretación

Se observa que el 81.2% de los colaboradores indican que existe un nivel regular en el compromiso organizacional de los colaboradores. Además, se observa que el 65.0% indica que existe un nivel regular en el compromiso afectivo de los colaboradores. Así mismo, se observa que el 66.2% indica que existe un nivel regular en el compromiso continuo de los colaboradores; y por último, se observa que el 66.2% indica que existe un nivel regular en el compromiso normativo de los colaboradores de una empresa comercializadora de materiales de construcción en el norte peruano.

Objetivo 3: Determinar la relación entre las dimensiones del clima organizacional con el compromiso de los colaboradores de la empresa en estudio

Tabla 5

Correlación entre las dimensiones de la variable clima y compromiso organizacional de los colaboradores.

Dimensiones del clima organizacional	Coeficiente	Compromiso organizacional
Autoritario explotador	Rho de Spearman	0.782
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	80
Autoritario penalista	Rho de Spearman	0.719
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	80
Participativo consultivo	Rho de Spearman	0.707
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	80
Participativo en grupo	Rho de Spearman	0.730
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	80

Nota: Sig.: Significancia

Interpretación

De acuerdo a la prueba de Rho Spearman, se observa que existe una relación directa positiva entre la dimensión clima autoritario explotador y la variable compromiso organizacional con un coeficiente de correlación de 0.782 y un nivel de significancia de 0.000. Además, existe relación directa positiva entre la dimensión clima autoritario penalista y la variable compromiso organizacional con un coeficiente de relación de 0.719 y un nivel de significancia de 0.000. Así mismo, existe relación directa positiva entre la dimensión clima participativo consultivo y la variable compromiso organizacional con un coeficiente de relación de 0.707 y un nivel de significancia de 0.000; y por último, existe relación directa positiva entre la dimensión clima participativo en grupo y la variable compromiso organizacional con un coeficiente de relación de 0.730 y un nivel de significancia de 0.000.

Objetivo general: determinar la relación que existe entre el clima y compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa comercializadora de materiales de construcción en el norte peruano.

Tabla 6

Correlación entre el clima y compromiso organizacional

Variables	Coefficiente	Valor
Clima laboral y compromiso organizacional	Rho de Spearman	0.896
	Sig.	0.000
	N	80

Nota: Sig.: Significancia

Interpretación

De acuerdo a la prueba de Rho Spearman, se observa que existe una relación directa positiva entre la variable clima organizacional y la variable compromiso organizacional, de acuerdo al coeficiente de correlación de 0.896; así mismo, según el valor del nivel de significancia obtenido de 0.000, siendo este menor del 0.05, se acepta la hipótesis de existencia de relación significativa entre las variables de estudio.

V. DISCUSIÓN

Se planteó como primer objetivo específico el identificar el nivel del clima organizacional de los colaboradores de una empresa comercializadora de materiales de construcción en el norte peruano. Según Nunes et al. (2019), mencionan que el clima organizacional es de nivel medio o regular según las encuestadas realizadas en la empresa en estudio, debido al mal manejo de conflictos por parte de los líderes, los cuales no se resuelven y generan conflictos mayores entre los colaboradores de las diferentes áreas de trabajo. En la presente investigación se encontró que el 75.0% de la muestra indica que existe un nivel regular en el clima organizacional en los colaboradores de una empresa comercializadora de materiales de construcción en el norte peruano, por lo que se debe mejorar el clima de la organización, debido al inadecuado uso de la comunicación por parte del líder con los empleados, ya que se ejercen decisiones y se fijan directrices sin la participación del personal, a pesar de ello se mantiene un nivel bajo de clima autoritario explotador, lo cual favorece a la empresa, ya que casi no existe ese clima negativo para los colaboradores. Sin embargo, la empresa busca mejorar el clima organizacional con estrategias que genere una atmósfera de motivación y entusiasmo para que los colaboradores mejoren el rendimiento en la empresa. En el estudio realizado por Llanos et al. (2019), se encontró diferencias con estos resultados, ya que los autores mencionan que el 46,2% de los encuestados dijo que el clima de la organización es de nivel bajo, esto se debe a que la empresa aún está en la búsqueda de saber los factores que influyen en el comportamiento, entorno, percepciones, entre otros. Esto a la vez, indicó que el jefe no planifica adecuadamente, por ende, no actúa a tiempo y de forma asertiva, siendo así como ocasiona dificultades en el equipo de trabajo y en el clima organizacional. Por su parte, los resultados de Goetendia (2020), también difieren, ya que se encontró que el clima organizacional de la empresa en estudio, tiene una tendencia a ser de nivel alto, esta diferencia se da porque la empresa implementó estrategias que mejoran considerablemente el clima y las relaciones de los colaboradores en la empresa, teniendo un impacto significativo en el comportamiento, en el desarrollo de la calidad del servicio y en la elaboración del

producto. Esto genera que el colaborador reconozca que el ambiente de trabajo es positivo y garantice el ánimo en su desempeño laboral. Dado a esto, puede considerarse que el clima organizacional puede tener el nivel de acuerdo al entorno en que labora un trabajador, siendo de nivel regular en la presente investigación, posiblemente porque aún están en proceso de mejora en las experiencias que tienen los trabajadores en la empresa, y que en los antecedentes se encontró que no están encaminadas hacia el mismo plan de mejora de la percepción que tienen los trabajadores en el entorno de la empresa, que a la vez impacta en su comportamiento al cumplir con sus labores.

Además, se planteó como segundo objetivo específico el identificar el nivel del compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa comercializadora de materiales de construcción en el norte peruano. Según Nunes et al. (2019), mencionan que el compromiso organizacional es de nivel medio o regular, según las encuestadas realizadas en la empresa en estudio, debido al ambiente pesado que existe en el centro de trabajo, lo cual hace que los colaboradores pierdan el interés de seguir cumpliendo con sus funciones laborales en la empresa y terminen renunciando. En la presente investigación se encontró que el 81.2% de la muestra indica que existe un nivel regular en el clima organizacional en los colaboradores de una empresa comercializadora de materiales de construcción en el norte peruano, debido a que los colaboradores sienten que su trabajo no está siendo remunerado de forma debida, es por ello que buscan un mejor puesto de trabajo donde tengan mayores beneficios económicos, siendo este un factor que genera fatiga y desinterés en el trabajador, perdiendo así muchos trabajadores que son valiosos para la empresa. En el estudio realizado por Llanos et al. (2019), se encontró diferencias con estos resultados, ya que los autores mencionan que el 46,15% de los encuestados dijo que el compromiso organizacional es de nivel bueno, esto se debe porque le dan la debida importancia a las actitudes y comportamientos de los empleados, lo cual se ve reflejado en el reconocimiento de pertenecer a la empresa, ya que la empresa desarrolla el compromiso organizacional con la ayuda de un programa de prevención e intervención, donde se busca soluciones a los problemas relacionados con el compromiso de los empleados. Por su parte, los resultados de Goetendia (2020), también difieren, ya

que encontró que el compromiso organizacional de la empresa en estudio, tiene una tendencia a ser de nivel bajo, esta diferencia posiblemente se da porque no se toma la debida importancia de estudiar el papel del individuo en la empresa como fuente de competitividad organizacional, es decir, no buscan mejorar la participación y el esfuerzo de sus empleados, lo que se ve reflejado en las deficiencias en las políticas, estrategias e implementación de metas y objetivos para la sostenibilidad y supervivencia de estas empresas. Dado a esto, puede considerarse que el compromiso organizacional puede tener el nivel de acuerdo a la importancia que se le dé a las actitudes y comportamientos de los empleados que se reflejan en el reconocimiento de pertenecer a una empresa, siendo de nivel regular en la presente investigación, posiblemente porque aún están en proceso de mejora en el interés y conexión de los trabajadores en los objetivos, la misión y la voluntad de la empresa de hacer un esfuerzo para ayudar a alcanzarlos, y que en los antecedentes se encontró que no están encaminadas hacia el mismo plan de mejora en las actitudes y comportamientos de los trabajadores que se reflejan en el reconocimiento de pertenecer a una empresa.

Así mismo, se planteó como tercer objetivo específico el determinar la relación entre las dimensiones del clima organizacional con el compromiso de los colaboradores de la empresa en estudio. Según Goetendia (2020), mencionó que las dimensiones del clima organizacional se relacionan significativamente con el compromiso organizacional de la empresa en estudio, ya que ambas variables tienden a influenciar en la decisión de los trabajadores para seguir laborando en la empresa, siendo la razón por la cual la empresa busca estrategias para mejorar el clima y el compromiso organizacional. En la presente investigación se encontró que existe una relación directa positiva entre la dimensión clima autoritario explotador y la variable compromiso organizacional con un coeficiente de correlación de 0.782 y un nivel de significancia de 0.000. Además, existe relación directa positiva entre la dimensión clima autoritario penalista y la variable compromiso organizacional con un coeficiente de relación de 0.719 y un nivel de significancia de 0.000. Así mismo, existe relación directa positiva entre la dimensión clima participativo consultivo y la variable compromiso organizacional con un coeficiente de relación de 0.707 y un nivel de significancia de 0.000. Por último, existe relación directa positiva entre la

dimensión clima participativo en grupo y la variable compromiso organizacional con un coeficiente de relación de 0.730 y un nivel de significancia de 0.000, debido a que las dos variables se relacionan con el mismo nivel regular, siendo así como se cumple con ser relacionados directamente. Dado a esto, puede considerarse que las dimensiones del clima organizacional se correlacionan significativamente con el compromiso organizacional, debido a que tiene un impacto importante en el comportamiento de los colaboradores, es decir, su trabajo y desempeño según el entorno en el que opera el individuo.

Por último, se planteó como objetivo general el determinar la relación que existe entre el clima y compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa comercializadora de materiales de construcción en el norte peruano. Según Iman et al. (2019), mencionan que la variable clima organizacional y compromiso organizacional tiene una correlación significativa y directa, según la correlación de Spearman, ya que para que los colaboradores se sientan comprometidos con la empresa, debe existir un clima positivo en la empresa, donde le reconozcan los logros, donde la comunicación sea apropiada, entre otros factores. Sin embargo, si el clima es negativo en la empresa, produce que los colaboradores no se sientan comprometidos con la empresa y exista rotación del personal constantemente. Además, según Praditya et al. (2018), mencionaron que el compromiso organizacional tiene influencia en el clima organizacional, debido a que el compromiso organizacional de los colaboradores se debe al buen clima organizacional que existe en la empresa, por lo que se ve reflejado en el desempeño que tienen al cumplir con sus labores. De igual manera, según Hossein (2018), menciona que existe relación entre el uso adecuado del clima y el compromiso de la organización, ya que es una guía hacia una mejor percepción de los trabajadores en la empresa. Así mismo, según Mohammad et al. (2016), mencionan que existe una relación positiva y significativa entre la variable clima organizacional con la variable compromiso organizacional, debido a que se ve reflejado en la satisfacción del clima con el compromiso normativo y de continuidad. De igual forma, Llanos et al. (2019), mencionan que existe una correlación positiva estadísticamente significativa ($p < 0.05$) entre las dos variables de la empresa estudiada, debido a que el personal se encuentra motivado con el clima en que

laboran y se refleja en el compromiso que tienen al desempeñar sus labores en la empresa. Por último, Gonzales (2019) menciona que existe una alta correlación estadística entre el clima y compromiso organizacional, con mucha significancia bilateral de 0,00, lo cual está debajo de lo permisible de 0,005, con esta evidencia se rechaza la hipótesis nula, debido a que los colaboradores se sienten satisfechos con el clima organizacional y se ve reflejado en las actividades laborales eficientes que realizan en la empresa. En la presente investigación se encontró que existe una relación directa positiva entre la variable clima organizacional y la variable compromiso organizacional con un coeficiente de correlación de 0.896 y un nivel de significancia de 0.000, debido a que los colaboradores tienen un nivel regular de clima organizacional, el cual se ve reflejado en un compromiso organizacional de igual nivel, cumpliéndose así la relación directa positiva que existe entre las dos variables. Dado a esto, puede afirmarse que existe relación significativa y directa entre la variable clima organizacional y la variable compromiso organizacional, debido a que la variable compromiso organizacional está relacionado con el entorno en que se trabaja y la percepción que se tienen al construir pacientemente la confianza para mejorar y lograr resultados involucra no solo el factor económico sino también humana.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe relación directa y positiva entre el clima organizacional y el compromiso organizacional de la empresa comercializadora de materiales de construcción en el norte peruano, con un coeficiente de correlación de 0.896 y un nivel de significancia de 0.000, dado que si existe un mejor clima organizacional existirá un mayor compromiso organizacional, o viceversa.
2. Se identificó que el clima organizacional de los colaboradores de una empresa comercializadora de materiales de construcción en el norte peruano, es de nivel regular según el 75.0% la muestra encuestada, debido al inadecuado uso de la comunicación por parte del líder con los empleados, ya que se ejercen decisiones y se fijan directrices sin la participación del personal, a pesar de ello se mantiene un nivel bajo de clima autoritario explotador, lo cual favorece a la empresa, ya que casi no existe ese clima negativo para los colaboradores.
3. Se identificó que el compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa comercializadora de materiales de construcción en el norte peruano, es de nivel regular según el 81.2% la muestra encuestada, debido a que los colaboradores sienten que su trabajo no está siendo remunerado de forma debida, es por ello que buscan un mejor puesto de trabajo donde tengan mayores beneficios económicos, siendo este un factor que genera fatiga y desinterés en el trabajador, perdiendo así muchos trabajadores que son valiosos para la empresa.
4. Se determinó que existe una relación directa positiva y significativa entre las dimensiones del clima organizacional y el compromiso de los colaboradores de la empresa comercializadora de materiales de construcción en el norte peruano, debido a que los colaboradores tienen un nivel regular de clima organizacional, el cual se ve reflejado en un compromiso organizacional de igual nivel, cumpliéndose así la relación directa positiva que existe entre las dos variables.

VII. RECOMENDACIONES

Fomentar un ambiente de confianza entre el líder y los colaboradores que generen entendimiento mutuo de las acciones de cada uno y amplíen la empatía entre los intereses de cambio y solución, y que influya en la reducción del clima autoritario explotador, como característica fundamental del mejoramiento del clima organizacional en relación a la efectividad de los colaboradores en la empresa.

Promulgar un entorno adecuado a cargo del área de recursos humanos, donde los colaboradores puedan personalizar su espacio laboral de forma segura, con el objetivo de que se sientan motivados al cumplir sus expectativas y tengan la percepción de que la empresa se preocupa por la salud y la seguridad, mejorando así el compromiso afectivo del personal en general.

Concientizar a los líderes en el reconocimiento de logros de los colaboradores en las metas alcanzadas, por medio de incentivos económicos que les motive a ser parte de los objetivos de la empresa, mejorando el compromiso continuo, y a la vez alentándolos a ser mejor en el desempeño de sus labores.

Capacitar y orientar a los colaboradores, en el desarrollo de competencias de cada uno de ellos, que ayude a mejorar el nivel del compromiso normativo e impulse al equipo a laborar de forma más efectiva, para que se sientan satisfechos con el puesto donde laboran, la cual fomentará la productividad y el rendimiento laboral.

REFERENCIAS

- Aldana, E. (2018). Compromiso organizacional como dinámica de las instituciones del sector salud en barranquilla. *Revista Espacios*, 39(11), 13. <http://hdl.handle.net/20.500.12442/1974>
- Álvarez, M. & Reyes, L. (2019). Compromiso organizacional y síndrome de burnout en colaboradores de cine de Trujillo. *Revista de investigación de estudiantes de Psicología*, 8(2), 125-136. <https://core.ac.uk/download/pdf/270250203.pdf>
- Cernas, D. & Nava, R. (2019). Compromiso organizacional y promedio escolar en estudiantes de maestría. *Investigación educativa*, 21(1), 1-10. <https://doi.org/10.24320/redie.2019.21.e26.2122>
- Chiang, M. et al. (2020). Conciliación trabajo-familia, buenas prácticas laborales, compromiso organizacional, autoeficacia y creencias organizacionales, influencia en los trabajadores de centro de salud. *Administración, economía y finanzas*, 45(1), 85-116. http://www.scielo.org.bo/pdf/rp/n45/n45_a05.pdf
- Chirinos, Y. (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. *Revista EAN*, 84(1), 43-61. <https://doi.org/10.21158/01208160.n84.2018.1916>
- Cortés, D. (2019). Propuesta pedagógica para el mejoramiento del clima organizacional. *Dialnet pluss*, 17(1), 145-161. <http://dx.doi.org/10.15665/encuent.v17i01.1674>
- Chiang, M. et al. (2017). Clima organizacional y salud psicológica de los trabajadores. *Dimensión empresarial*, 15(1), 73-86. <http://dx.doi.org/10.15665/rde.v15i1.641>

- Estrada, E. & Helen, M. (2020). Compromiso organizacional y desempeño docente en las Instituciones de Educación Básica. *Revista Innova educación*, 2(1), 133-146. <https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.01.008>
- Fatimah, P. & Rosmini, O. (2018). Effects of innovative organizational climate on organizational commitment in Malaysian higher education institutions. [Efectos del clima organizacional innovador en el compromiso organizacional en las instituciones de educación superior de Malasia]. *Atlantis Press*, 6(2), 1-21. <https://doi.org/10.22452/mojem.vol6no2.1>
- Flores, J. & Gómez, I. (2018). Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en una empresa privada de Lima, Perú. *UCBSP*, 16(1), 1-31. http://www.scielo.org.bo/pdf/rap/v16n1/v16n1_a01.pdf
- García, A. et al. (2017). Desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional. *Infodir*, 24(6), 86-99. <http://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/download/200/476>
- García, C. et al. (2018). Compromiso organizacional en trabajadores de pequeñas y medianas empresas. *Cultura científica y tecnológica*, 66(55), 20-28. <http://dx.doi.org/10.20983/culcyt.2018.3.4>
- Gonzales, C. (2019). El clima organizacional y su Influencia en el compromiso organizacional del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. *Artículo original breve*, 9(2), 76-79. <http://revistas.unifsc.edu.pe/index.php/INFINITUM/article/view/571/551>
- Goetendia, M. (2020). Clima y compromiso organizacional según condición y categoría laboral del personal en una institución educativa piloto de gestión pública. *Horizonte de la ciencia*, 10(19), 236-254. <http://revistas.uncp.edu.pe/index.php/horizontedelaciencia/article/view/600/843>

- Herrera, J. & Heras, C. (2020). Contrato psicológico y compromiso organizacional. *Revista internacional de organizaciones*, 24(1), 241-271. <https://doi.org/10.17345/rio24.241-271>
- Hernández, B. (2018). Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional. *Ride*, 8(16), 820-846. <https://doi.org/10.23913/ride.v8i16.370>
- Hossein, K. (2018). Studying the Role of Organizational Climate and Organizational Commitment in Predicting Service Recovery. [Estudiar el papel del clima organizacional y el compromiso
- Iglesias, A. & Torres, J. (2019). Rediseño de instrumento para evaluar clima organizacional de Enfermería en los servicios hospitalarios. *Medisur*, 17(1), 104-111. <https://www.medigraphic.com/pdfs/medisur/msu-2019/msu191n.pdf>
- Iman, S. et al. (2019). The Relationship Between Organizational Climate, Organizational Commitment and Job Burnout: Case Study Among Employees of the University of Medical Sciences. [La relación entre el clima organizacional, el compromiso organizacional y el agotamiento del trabajo: estudio de caso entre empleados de la Universidad de Ciencias Médicas]. *CrossMark*, 3(1), 94-100. <http://dx.doi.org/10.2174/1874944501912010094>
- Krapic, N. & Sanja, B. (2016). Valores laborales personales y organizacionales como predictores del compromiso organizacional. *Temas psicológicos*, 25(3), 479-498. <https://hrcak.srce.hr/169523>
- Llanos, G. et al. (2019). Clima organizacional y compromiso laboral en una empresa Trujillana. *Revista científica Da Vinci Science*, 2(1), 24-31. <https://cutt.ly/6f5IWdC>

- Lizote, S. et al. (2017). Compromiso organizacional y satisfacción laboral: aprender juntos funcionarios del gobierno de la ciudad. EBAPE, 51(6), 947-967. <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7612156382>
- Manzano, A. (2019). Compromiso organizacional y sentido de pertenencia de los docentes. Res Non Verba, 9(2), 1-17. <http://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/rnv/article/view/220/179>
- May, E. et al. (2020). Validación de un instrumento para medir estados afectivos y compromiso organizacional en profesores universitarios. Nova Scientia, 12(24), 1-27. <http://dx.doi.org/10.21640/ns.v12i24.2248>
- Mohammad, B. et al. (2016). Role of Organizational Climate in Organizational Commitment: The Case of Teaching Hospitals [Papel del clima organizacional en el compromiso organizacional: el caso de los hospitales docentes]. Science Direct, 7(2), 96-100. <https://doi.org/10.1016/j.phrp.2015.11.009>
- Montoya, P. et al. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. Ciencia & trabajo. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100007>
- Morales, T. et al. (2018). Apoyo al compromiso percibido y compromiso organizacional, su relación con el clima ético en entidades de fiscalización superior. Hitos de ciencias económico administrativas ,24(70), 597-619. <https://doi.org/10.19136/hitos.a24n70.2962>
- Morales, T. et al. (2018). Apoyo organizacional en la predicción de la recuperación del servicio]. Atlantis Press. <https://doi.org/10.7232/iems.2018.17.4.642>

- Nunes, M. et al. (2019). La asociación entre el compromiso organizacional con el clima organizacional y la sintomatología depresiva. *Psicología desde el Caribe*, 36(1), 1-24. <http://dx.doi.org/10.14482/psdc.36.1.658.4>
- Obando, M. et al. (2020). El empoderamiento del personal como herramienta para fortalecer el compromiso organizacional en el nivel operativo. *Revista de producción, ciencias e investigación*, 4(32), 81-88. <https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol4iss32.2020pp81-88>
- Ortiz, F. et al. (2018). La gestión pública colaborativa y el compromiso organizacional. *Red internacional*, 12(1), 446-460. <https://riico.net/index.php/riico/article/view/1702/1673>
- Quispe, R. & Paucar, S. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional de docentes en una universidad pública de Perú. *Revista de investigación apuntes universitarios*, 10(1), 64-83. <https://doi.org/10.17162/au.v10i2.442>
- Peña, M. et al. (2016). El compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las pequeñas empresas. *Administración & Finanzas*, 9(5), 95-105. <https://ssrn.com/abstract=2808147>
- Peña, M. et al. (2016). El compromiso organizacional de los trabajadores en pequeñas empresas. *Administración & Finanzas*, 9(7), 109-119. <http://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/riafin/riaf-v9n7-2016/RIAF-V9N7-2016-7.pdf>
- Praditya, K. et al. (2018). The Influence of Leadership Style and Organizational Climate on Employee Performance Through Organizational Commitment on Perum Pegadaian Branch East Bekasi. [La influencia del estilo de liderazgo y el clima organizacional en el desempeño de los empleados a través del compromiso organizacional en Perum Pegadaian Branch East Bekasi]. *Center for promoting education and research*, 4(6), 34-51. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3205830>

- Quintero, L. & Sánchez, A. (2018). El clima organizacional como factor para la calidad en Instituciones de educación superior. *Atenas*, 4(48), 47-63.
<https://atenas.reduniv.edu.cu/index.php/atenas/article/view/508/782>
- Ríos, J. & Loli, A. (2019). Justicia organizacional y compromiso organizacional en los trabajadores del sector minero en Perú. *Investigaciones en psicología*, 22(1), 127-138. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v22i1.16586>
- Rivera, D. et al. (2018). Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud. *Revista Espacios*, 39(16), 17.
<http://www.revistaespacios.com/a18v39n16/18391617.html>
- Rosario, E. & Rovira, L. (2016). Revisión de las propiedades psicométricas y estructura interna de la escala de compromiso organizacional usando el modelo de ecuaciones estructurales. *Revista puertorriqueña de psicología*, 27(1), 166-182.
<http://www.ojs.repsasppr.net/index.php/reps/article/download/284/285>
- Segredo, A. (2017). Instrumento para la evaluación del clima organizacional en salud. *Salud Pública*, 43(1), 57-67.
<https://www.scielosp.org/pdf/rcsp/2017.v43n1/57-67/es>
- Vásquez, M. et al. (2019). Compromiso organizacional y desempeño laboral de los especialistas de educación de la dirección regional de educación de Ucayali. *Revista de investigación científica*, 4(3), 25-34.
<http://revistas.upp.edu.pe/index.php/RICCVVA/article/download/156/143>
- Will, N. et al. (2017). La relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional. *Austral comunicación*, 6(1), 133-160.
<https://doi.org/10.26422/aucom.2017.0601.wil>

ANEXOS

Anexo 1: Matrices de operacionalización de variables

Tabla 7

Operacionalización de la variable clima laboral

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
Clima organizacional	El clima organizacional se define como una mezcla compleja de percepciones que las personas realizan en una organización. Esta es la percepción de los miembros del grupo que define el clima, y solo a partir de estas percepciones será posible conocer y determinar las características específicas del clima de la organización (Cortés, 2019, p.150).	Esta variable se midió a través de la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario medido mediante escala de Likert que se aplicó a los colaboradores.	Clima autoritario explotador	Confianza en la toma de decisiones	Ordinal
				Confianza en los objetivos	
			Clima autoritario penalista	Entorno estable	
				Entorno estructurado	
			Clima participativo consultivo	Decisiones de los subordinados	
				Comunicación descendente	
	Clima participativo en grupo	Participación activa			
		Objetivos de rendimiento			

Tabla 8*Operacionalización de la variable compromiso organizacional*

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
Compromiso organizacional	El compromiso es la fuerza de la relación de una organización con esa persona y su identidad. Cada empleado puede desarrollar uno de los tres tipos de compromisos que son independientes como es el afectivo, continuo y normativo (Hernández, 2018, p.825).	Esta variable se midió a través de la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario medido mediante escala de Likert que se aplicó a los colaboradores.	Compromiso afectivo	Necesidades de los empleados Expectativas de los empleados	Ordinal
			Compromiso continuo	Inversión de tiempo Inversión de esfuerzo	
			Compromiso normativo	Obligación moral Gratitud	

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos


Cuestionario para la variable clima organizacional

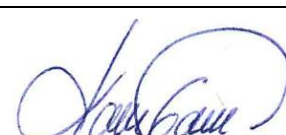
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
				1	2	3	4	5
Clima organizacional	Clima autoritario explotador	Confianza en la toma de decisiones	No siente confianza al tomar decisiones en la empresa					
			No tiene la libertad intelectual para decidir en sus labores en la empresa					
		Confianza en los objetivos	No siente confianza para cumplir los objetivos de la empresa					
			No tiene los recursos necesarios para alcanzar los objetivos de la empresa					
	Clima autoritario penalista	Entorno estable	Identifica cambios internos de la empresa que son favorables para usted					
			Detecta oportunidades en el entorno de la empresa					
		Entorno estructurado	Considera que son frecuentes los cambios del entorno de la empresa					
			Puede actuar con independencia en el entorno de la empresa					
	Clima participativo consultivo	Decisiones de los subordinados	Participa en la toma de decisiones de la empresa					
			Sus ideas son tomadas en cuenta en la empresa					
		Comunicación descendente	Considera que no trabaja solo para lograr objetivos que gerencia le indica					
			Considera que el gerente no tiene el completo control de delegación de tareas					
	Clima participativo en grupo	Participación activa	Considera que es responsable en el trabajo que realiza en la empresa					
			Participa activamente en la empresa en que labora					
		Objetivos de rendimiento	Considera que sus logros en la empresa son buenos					
			Es compensado por el desempeño de su labor en la empresa					


Cuestionario para la variable compromiso organizacional

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
				1	2	3	4	5
Compromiso organizacional	Compromiso afectivo	Necesidades de los empleados	Siente seguridad dentro del lugar de trabajo					
			Le brindan apoyo en sus necesidades en el centro de trabajo					
		Expectativas de los empleados	Reconocen sus méritos y esfuerzos en el centro de trabajo					
			Tienen en cuenta sus cualidades para la selección de su labor					
	Compromiso continuo	Inversión de tiempo	Siente que gestiona su tiempo de labor de forma adecuada					
			Realiza sus labores sin interrupciones por terceras personas					
		Inversión de esfuerzo	Considera que invierte su esfuerzo de forma eficaz en la empresa					
			Se siente orgullo de esforzarse para lograr las metas en la empresa					
	Compromiso normativo	Obligación moral	Siente que realiza sus labores con buenos valores					
			Siente que debe ser fiel a las normas de la empresa					
		Gratitud	Siente gratitud a la empresa en que labora					
			La gratitud le genera emociones positivas en la empresa					


Ficha de validación de contenido de los instrumentos

Nombre del Instrumento	Cuestionario de Clima Organizacional		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de Clima Organizacional		
Aplicado a la Muestra Participante	Colaboradores de una empresa comercializadora de materiales de construcción en el norte peruano.		
Nombres y Apellidos del Experto	ELMIS JONATAN GARCIA ZARE	DNI N°	43124406
Título Profesional	INGENIERO ESTADÍSTICO	Celular	933660280
Dirección Domiciliaria	JUAN DE ARBILLA, MZ F LTE 28 URB. VISTA HERMOSA, TRUJILLO		
Grado Académico	MAESTRO		
FIRMA	 ----- ELMIS JONATAN GARCÍA ZARE INGENIERO ESTADÍSTICO COESPE 478	Lugar y Fecha:	Trujillo, 26 de junio del 2020.

Nombre del Instrumento	Cuestionario de Compromiso Organizacional		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de Compromiso Organizacional		
Aplicado a la Muestra Participante	Colaboradores de una empresa comercializadora de materiales de construcción en el norte peruano.		
Nombres y Apellidos del Experto	ELMIS JONATAN GARCIA ZARE	DNI N°	43124406
Título Profesional	INGENIERO ESTADÍSTICO	Celular	933660280
Dirección Domiciliaria	JUAN DE ARBILLA, MZ F LTE 28 URB. VISTA HERMOSA, TRUJILLO		
Grado Académico	MAESTRO		
FIRMA	 ----- ELMIS JONATAN GARCÍA ZARE INGENIERO ESTADÍSTICO COESPE 478	Lugar y Fecha:	Trujillo, 26 de junio del 2020.

Nombre del Instrumento	Cuestionario de Clima Organizacional		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de Clima Organizacional		
Aplicado a la Muestra Participante	Colaboradores de una empresa comercializadora de materiales de construcción en el norte peruano.		
Nombres y Apellidos del Experto	Tania Vanessa Colchado Cerdán	DNI N°	18143923
Título Profesional	Licenciada en Administración de Empresas	Celular	964430296
Dirección Domiciliaria	Monserrate Mz O Lt. 9		
Grado Académico	Magíster		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Trujillo, 26 de junio del 2020.

Nombre del Instrumento	Cuestionario de Compromiso Organizacional		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de Compromiso Organizacional		
Aplicado a la Muestra Participante	Colaboradores de una empresa comercializadora de materiales de construcción en el norte peruano.		
Nombres y Apellidos del Experto	Tania Vanessa Colchado Cerdán	DNI N°	18143923
Título Profesional	Licenciada en Administración de Empresas	Celular	964430296
Dirección Domiciliaria	Monserrate Mz O Lt. 9		
Grado Académico	Magíster		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Trujillo, 26 de junio del 2020.

Nombre del Instrumento	Cuestionario de Clima Organizacional		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de Clima Organizacional		
Aplicado a la Muestra Participante	Colaboradores de una empresa comercializadora de materiales de construcción en el norte peruano.		
Nombres y Apellidos del Experto	JUAN CARLOS ARMAS CHANG	DNI N°	18137231
Título Profesional	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN	Celular	988892284
Dirección Domiciliaria	FCO. SOLANO 530 DPTO 402 – URB. SAN ANDRES		
Grado Académico	MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS		
FIRMA	 Lic. Armas Chang Juan CLAD 18238	Lugar y Fecha:	Trujillo, 26 de junio del 2020.

Nombre del Instrumento	Cuestionario de Compromiso Organizacional		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de Compromiso Organizacional		
Aplicado a la Muestra Participante	Colaboradores de una empresa comercializadora de materiales de construcción en el norte peruano.		
Nombres y Apellidos del Experto	JUAN CARLOS ARMAS CHANG	DNI N°	18137231
Título Profesional	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN	Celular	988892284
Dirección Domiciliaria	FCO. SOLANO 530 DPTO 402 – URB. SAN ANDRES		
Grado Académico	MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS		
FIRMA	 Lic. Armas Chang Juan CLAD 18238	Lugar y Fecha:	Trujillo, 26 de junio del 2020.