



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

TESIS

CLIMA LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN PROMOTORES DE
VENTA EN UNA EMPRESA PRIVADA DE LIMA METROPOLITANA

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

AUTORA

HAYDEE JIMENEZ GARRO
ORCID: 0000-0001-5278-3471

ASESORA

MAG. LUZ ELIZABETH MAYORGA FALCÓN
ORCID: 0000-0001-6213-3018

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

COMPORTAMIENTO HUMANO EN LAS EMPRESAS Y ORGANIZACIONALES

LIMA, PERÚ, SETIEMBRE DE 2021

DEDICATORIA

Este trabajo de estudio está dedicado a todos mis seres queridos especialmente mis padres; con sus consejos y motivaciones me guía para alcanzar mis metas.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco de forma especial a mi madre, que está presente otorgándome su incondicional apoyo y animándome a seguir adelante en mis estudios, sin ella no hubiera sido posible lograr este logro académico.

También a la Empresa People, pues me dieron las facilidades para aplicar el estudio y los empleados dicha empresa que participaron en estudio y para la recolección de datos.

Finalmente, a todos mis profesores de Escuela Profesional de Psicología, en especial los docentes al Dr. José Anicama compartir sus saberes, y al Mg. Robert Briceño brindándome su ayuda y consejos durante la carrera.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS	3
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
RESUMO	10
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1. Situación problemática	14
1.2. Objetivos de la investigación	17
1.3. Justificación e importancia de la investigación	18
1.4. Limitaciones de la investigación	18
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes del estudio	21
2.2. Bases teóricas y científicas	26
2.3. Definición de términos	39
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Tipo y diseño de investigación	41
3.2. Población y muestra	41
3.3. Hipótesis	42
3.4. Variables-Operacionalización	43
3.5. Instrumentos de medición	46
3.6. Procedimiento de análisis estadístico de datos	54
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1. Características sociodemográficas de la muestra	57
4.2. Niveles de compromiso organizacional	59
4.3. Compromiso organizacional según variables sociodemográficas	60
4.4. Niveles del clima laboral	64
4.5. Clima laboral según variables sociodemográficas	65
4.6. Prueba de hipótesis	72
CAPÍTULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1. Discusiones	75
5.2. Conclusiones	78

5.3. Recomendaciones 79

REFERENCIAS

ANEXOS

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Distribución de la población
Tabla 2	Operacionalización de variables
Tabla 3	Análisis de ítems de la Escala CL-SPC
Tabla 4	Análisis de ítems de la Escala CL-SPC
Tabla 5	Alpha de Cronbach de la Escala CL-SPC
Tabla 6	Validez de contenido de la Escala ECO
Tabla 7	Análisis de ítems test de la Escala ECO
Tabla 8	Alpha de Cronbach de la Escala ECO
Tabla 9	Normas percentilares generales de la Escala ECO
Tabla 10	Distribución de la muestra de estudio
Tabla 11	Distribución de la muestra de estudio
Tabla 12	Niveles del compromiso organizacional
Tabla 13	K-S de las muestras de compromiso organizacional
Tabla 14	Compromiso organizacional en función del género
Tabla 15	Compromiso organizacional en función en la edad
Tabla 16	Compromiso organizacional en función al tiempo en el trabajo
Tabla 17	Compromiso organizacional en función del nivel de instrucción
Tabla 18	Compromiso organización en función al número de hijos
Tabla 19	Compromiso organizacional en función al estado civil
Tabla 20	Niveles del clima laboral
Tabla 21	K-S de las muestras de clima laboral
Tabla 22	Clima laboral en función al género
Tabla 23	Clima laboral en función a la edad
Tabla 24	Clima laboral en función al tiempo en el trabajo
Tabla 25	Clima laboral en función del nivel de instrucción
Tabla 26	Clima laboral en función al estado civil
Tabla 27	Rho de Spearman entre dimensiones de clima organizacional y clima laboral
Tabla 28	Rho de Spearman entre clima laboral con el compromiso organizacional

CLIMA LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN PROMOTORES DE VENTA EN UNA EMPRESA PRIVADA DE LIMA METROPOLITANA

HAYDEE JIMENEZ GARRO

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

La finalidad de la investigación fue determinar la relación entre clima laboral y compromiso organizacional en los promotores de venta. El estudio es de tipo cuantitativo con diseño no experimental y transeccional, aplicándose a 266 promotores dentro de una empresa privada de Lima Metropolitana; utilizándose instrumentos como la Escala de Compromiso Organizacional de “Meyer y Allen” y la Escala de Clima Laboral CL- SPC, ambos adaptados para este estudio. Se identificó que el 50.4% de los promotores de venta presentan bajos niveles de clima laboral, siguiendo la misma tendencia el componente compromiso organizacional; así mismo, se identifican una menor del nivel de significancia ($p < 0.05$) en el compromiso organizacional de continuidad en cuanto al grado de instrucción y el estado civil, y en el compromiso de normatividad en función al género; mientras que no se hallaron significancias distintas en el clima laboral, en relación a la edad, género y tiempo en el trabajo. El estudio concluye hallando una relación positiva y significativamente alta ($p < 0.001$) entre el clima laboral y el compromiso organizacional; así mismo, resultó igual nivel de significancia ($p < 0.001$) entre realización personal, involucramiento, supervisión, comunicación, condiciones laborales y el compromiso organizacional afectivo, de continuidad y normativo.

Palabras clave: clima laboral, compromiso organizacional, empresa.

WORK CLIMATE AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT IN SALES PROMOTERS IN A PRIVATE COMPANY IN METROPOLITAN LIMA

HAYDEE JIMENEZ GARRO

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The purpose of the research was to determine the relationship between work environment and organizational commitment in sales promoters. The study is quantitative with a non-experimental and cross-sectional design, applied to 266 promoters in a private company in Metropolitan Lima, using instruments such as the Organizational Commitment Scale of "Meyer and Allen" and the Work Climate Scale CL- SPC, both adapted for this study. It was identified that 50.4% of the sales promoters present low levels of work climate, following the same trend in the organizational commitment component; likewise, a lower level of significance ($p < 0.05$) was identified in the organizational commitment to continuity in terms of educational level and marital status, and in the commitment to normativity in terms of gender; while no different significance was found in the work climate in relation to age, gender and time on the job. The study concludes by finding a positive and significantly high relationship ($p < 0.001$) between work climate and organizational commitment; likewise, the same level of significance ($p < 0.001$) was found between personal fulfillment, involvement, supervision, communication, working conditions and affective, continuity and normative organizational commitment.

Keywords: work climate, organizational commitment, company.

**CLIMA DE TRABALHO E COMPROMISSO ORGANIZACIONAL EM
PROMOTORAS DE VENDAS EM EMPRESA PRIVADA NA LIMA
METROPOLITANA**

HAYDEE JIMENEZ GARRO

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMO

O objectivo da investigação era determinar a relação entre o clima de trabalho e o compromisso organizacional dos promotores de vendas. O estudo é quantitativo com um desenho não experimental e transversal, aplicado a 266 promotores numa empresa privada em Lima Metropolitana, utilizando instrumentos tais como a Escala de Compromisso Organizacional "Meyer e Allen" e a Escala de Clima de Trabalho CL- SPC, ambas adaptadas para este estudo. Foi identificado que 50,4% dos promotores de vendas têm baixos níveis de clima de trabalho, seguindo a mesma tendência na componente de compromisso organizacional; do mesmo modo, foi identificado um nível inferior de significado ($p < 0,05$) no compromisso organizacional com a continuidade em termos de nível educacional e estado civil, e no compromisso com a normatividade em termos de género; embora não tenha sido encontrado um significado diferente no clima de trabalho, em relação à idade, sexo e tempo no trabalho. O estudo conclui encontrando uma relação positiva e significativamente elevada ($p < 0,001$) entre clima de trabalho e compromisso organizacional; da mesma forma, o mesmo nível de significância ($p < 0,001$) foi encontrado entre realização pessoal, envolvimento, supervisão, comunicação, condições de trabalho e compromisso organizacional afetivo, de continuidade e normativo.

Palavras-chave: clima de trabalho, compromisso organizacional, empresa.

INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2018) informa que anualmente ocurre accidentes en el centro laboral, falleciendo más de dos millones de trabajadores, los cuales se incrementan en ambientes laborales con un mal clima laboral y bajo compromiso organizacional, por otro lado también, la Oficina Internacional del Trabajo (OIT, 2018) indica que estos problemas se agudizan en ambientes laborales informales y con mucha presión laboral, como lo es el ambiente de los de los supermercados, que es la población donde se desarrolla esta investigación, el cual tienen afrontar frecuentes factores de riesgo laborales que afectan su salud psicológica y física, siendo uno de los más relevante, el de la frecuente rotación de personal, el cual alcanzó al 71.9% en esta investigación.

En este estudio se plantea como objetivo general, determinar la relación que existe entre el clima laboral y las dimensiones del compromiso organizacional en de una empresa privada de Lima Metropolitana, debido a que es una población con muchos factores estresantes en el trabajo y que presentan poca asistencia profesional, debido al bajo promedio de remuneración que presentan, por ello los resultados de este estudio serán relevantes para que la empresa tome decisiones eficientes que mejoren el clima y compromiso organizacional, a través de la implementación de actividades en recursos humanos, en la organización de la empresa, en los horarios, etc. estos resultados permitirán además, mejorar su calidad de vida. El estudio se divide en cinco capítulos.

El capítulo I, comprende el planteamiento del problema, elaboración de la formulación de la pregunta, los objetivos tanto general como específicos; así la justificación y limitación de esta investigación.

El capítulo II, se describe el marco teórico; constituido por antecedentes nacionales e internacionales de acuerdos a las variables a estudiar; también se expuso diversas teorías que mejor sustenten y expliquen el clima laboral y el compromiso organizacional de los promotores de venta.

El capítulo III, se describe el tipo y diseño de investigación, la población, las hipótesis, operacionalización del clima laboral y compromiso organizacional, así como la amplia descripción de los instrumentos seleccionados para el estudio.

El capítulo IV, se muestran los resultados descriptivos del clima laboral y el compromiso organizacional, así los diferentes niveles significativos en cuanto a la edad, género, grado de instrucción, número de hijos, tiempo en el trabajo y estado civil. El capítulo concluye corroborando la hipótesis propuesta.

Finalmente, el capítulo V, se discutió los resultados, para así concluir y dar recomendaciones de esta investigación.

CAPÍTULO I
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación problemática

La OMS (2018) considera al trabajo como beneficio en la salud; sin embargo, un ámbito de trabajo negativo, es propenso a ocasionar daños físicos, psicológicos y significativos, muchas veces irreversible. En ese sentido, las organizaciones del siglo XXI, se preocuparon por fortalecer el clima laboral, puesto que ella influye directamente en la motivación y satisfacción laboral de sus colaboradores (García, 2008) esta motivación mejora los resultados en el rendimiento de las organizaciones generando mayor productividad, por ello es relevante que toda organización que aspira ser competitiva debe tener un alto grado de compromiso organizacional.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2018) reporta que cada año más de trescientos millones de personas padecen de depresión, y ansiedad, siendo uno de los inconvenientes primordiales, las condiciones laborales en su centro de trabajo y los altos niveles de exigencias, los cuales generan climas laborales hostiles. Estas condiciones laborales son los que diariamente los de los supermercados enfrentan diariamente, pues sus actividades laborales implican gran desgaste físico con exposición a estresores por el ambiente laboral, además presentan un salario bajo, situación que dificulta el compromiso con la empresa donde labora, por ello, existe en este sector laboral, altos niveles de rotación laboral.

En el Perú, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE, 2009) indica que el 63.4% de la población económicamente activa (PEA) pertenece al quintil de riqueza más bajo del Perú, es decir, sus ingresos, no cubren sus necesidades básicas. Esta población descrita por el Ministerio de Trabajo, es la que generalmente se desempeñan en actividades laborales, los cuales, se caracterizan por presentar muchos problemas sociales y psicológicos, situación que impide que se puedan

insertar al mercado laboral de forma estable, haciendo difícil fortalecer el compromiso y satisfacción organizacional.

Algunos estudios realizados en colaboradores de organizaciones competitivas como los supermercados, indican que un adecuado nivel de motivación y la satisfacción laboral no garantiza un rendimiento efectivo del personal; puesto que haya empleados motivados, no garantiza su productividad; en ese sentido refiere que un indicador más cercano de un mejor clima laboral y mejor productividad, es el alto compromiso organizacional (García, 2009). Por ello, se necesita fomentar el compromiso en las organizaciones, especialmente en las empresas con colaboradores con alta exigencia laboral, como lo demuestran estudios locales como los de (Cutipa, 2015) que hallan relación significativa entre dichos constructos organizacionales.

El clima organizacional hace referencia al entorno que el colaborador percibe dentro del trabajo, incluyendo: sentimientos, expectativas, normas, valores, políticas y procedimientos que influyen en la actitud, y compromiso colectivo del colaborador (Palma, 2004). Esta conceptualización contextualizada al ambiente laboral de los, evidencian que las condiciones a las que ellos se encuentran expuestos no favorecen el buen clima laboral, por ello es importante el estudio del compromiso laboral en esta población, puesto que, los trabajadores al estar continuamente expuesto a estas condiciones laborales pueden ver afectados su salud psicológica.

Ante este panorama la mayoría de las organizaciones han manifestado un especial interés por saber qué es lo que los colaboradores piensan acerca del clima organizacional, asimismo, en este estudio es importante precisar lo afirmado por el MTPE (2014) el cual afirmándose al clima organizacional como un aspecto prescindible dentro del crecimiento empresarial en el Perú, por ello estudian la

relación entre clima organizacional y compromiso organizacional es de sumo interés en este segmento laboral en base a remuneraciones económicas promedio bajo.

Respecto al compromiso organizacional muchos autores la relacionan como un indicador a disminuir el abandono laboral del personal, y el absentismo (Meyer y Allen, 1991). En este estudio donde la población la conforman los de diversos supermercados de Lima, con altos porcentajes de rotación laboral como lo afirma el Ministerio de Trabajo (2014) que reporta que un 20,7% de trabajadores presentan un a alta rotación laboral en este sector, siendo muy superior a la media Latinoamericana (10,9%). Estudiar las variables asociadas a los abandonos laborales en los colaboradores es importante, puesto que generará mayor estabilidad en las organizaciones y los colaboradores, que al abandonar el trabajo se encuentran expuestos a muchas dificultades económicas y sociales, incrementando la probabilidad de problemas psicológicos en los colaboradores y sus familias (Roman-Calderon et al., 2014).

En este escenario presentado anteriormente, pone de manifiesto que las empresas peruanas especialmente los supermercados, entiendan la importancia del compromiso organizacional al bienestar de sus colaboradores y la productividad de las empresas, pues ello, es el termómetro no solo de un buen desempeño laboral, sino de un buen desarrollo organizacional que respete los estándares de condición o forma de vivir de las personas, en consecuencia, en este estudio se ha planteado identificar la posible relación entre el clima laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa privada de Lima Metropolitana; ya que estas dos variables laborales son de indispensable valor en el desenvolvimiento de una organización, y en la salud psicológica de los miembros de la empresa respondiendo

al siguiente cuestionamiento ¿Qué relación existe entre el clima laboral y el compromiso organizacional en los de una empresa privada de Lima Metropolitana?

1.2 Objetivos de la investigación

Objetivo general

Determinar qué relación existe entre el clima laboral y las dimensiones del compromiso organizacional en los promotores de venta de una empresa privada de Lima Metropolitana.

Objetivos específicos

- Estimar las propiedades psicométricas de la CL-SPC y la Escala de Compromiso Organizacional de Mayer y Allen en los promotores de venta de una empresa privada de Lima Metropolitana.
- Identificar el nivel compromiso organizacional y sus dimensiones en los promotores de venta de una empresa privada de Lima Metropolitana.
- Analizar las diferencias significativas del compromiso organizacional en función al género, edad, grado de instrucción, número de hijos, tiempo en el trabajo y estado civil en los promotores de venta de una empresa privada de Lima Metropolitana.
- Identificar el nivel de clima laboral y sus dimensiones en los promotores de venta de una empresa privada de Lima Metropolitana.
- Analizar las diferencias significativas del clima laboral en función al género, edad, grado de instrucción, número de hijos, tiempo en el trabajo y estado civil en los promotores de venta de una empresa privada de Lima Metropolitana.
- Establecer la relación entre las dimensiones del clima laboral con las dimensiones del compromiso organizacional en los promotores de venta de una empresa privada de Lima Metropolitana.

1.3 Justificación e importancia de la investigación

Este estudio presenta pertinencia teórica, pues la finalidad es determinar la relación existente entre el clima laboral y el compromiso organizacional en promotores de venta de una empresa privada, y siendo estas dos variables laborales determinantes para el estudio del comportamiento de los colaboradores, en ese sentido, los resultados servirán para incrementar el conocimiento del clima y compromiso organizacional en esta población, también servirá como antecedentes para futuras investigaciones.

Así mismo, presenta justificación aplicada, debido a que los resultados de este estudio se podrían emplear en la empresa donde privada de Lima Metropolitana donde se desarrolló el estudio, para diseñar programas que fortalezcan el compromiso organizacional y el clima laboral en los promotores de venta, la aplicación de estas estrategias por los profesionales de recursos humanos y psicólogos permitirán mejora la calidad de vida de los trabajadores.

En última instancia, presenta importancia social debido que el país cuenta con pocas investigaciones que relacionen estas dos variables en promotores de venta; por lo tanto, los resultados podrán servir de referencia para determinar la percepción de las condiciones laborales en promotores de venta de empresas de retail.

1.4 Limitaciones del estudio

En esta investigación, una de las principales limitaciones fue el tiempo para el desarrollo de la investigación, puesto que no se disponía de mucho tiempo para la recolección de la muestra en la empresa, teniéndose a solicitar el permiso para el acceso en cada una de los departamentos y cadenas.

También presenta limitación teórica, puesto que no existen antecedentes directos que relacionen el clima laboral y el compromiso organizacional en las

empresas retail, por ello se tuvo que considerar investigaciones secundarias de una de las variables en otras poblaciones.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. Antecedentes internacionales

Jiménez-Bonilla y Jiménez-Bonilla (2016) desarrollaron un estudio para determinar el ambiente y la satisfacción laboral de los trabajadores de una organización del rubro de consumo masivo, en Ecuador. El tipo de la investigación es cuantitativo y con diseño correlacional, descriptivo, un muestreo no probabilístico aplicando 122 empleados de almacén, bodega, ventas y administrativos, siendo los instrumentos de medición utilizados los cuestionarios de Clima Laboral de la OPS y S10/12. El estudio halló que el clima no es positivo, influyendo ello de forma negativa en la satisfacción laboral, respecto al nivel de satisfacción laboral, el estudio identificó como nivel prevalente el nivel insatisfactorio, finalmente se halló un rendimiento laboral general en los empleados se debe a que ellos no perciben oportunidades para una mejor calidad de vida en la empresa.

Montoya et al. (2016) estudiaron la asociación entre el clima organizacional y la satisfacción de los colaboradores del área administrativa en una institución educativa de educación superior en Santiago. El enfoque de la investigación es cuantitativo con un diseño descriptivo correlacional, considerando para ello un muestreo no probabilístico a 166 colaboradores, utilizándose como instrumentos de medición, el Cuestionario S20/23, y el Cuestionario de Clima Organizacional, más un cuestionario para identificar antecedentes sociodemográficos y laborales. El estudio halló que el 95% de docentes perciben un buen clima organizacional, así mismo, se identificaron relaciones significativas $p < 0.05$ entre presión, apoyo, cohesión, confianza y la satisfacción laboral.

Palomino y Peña (2016) identificaron el tipo de relación entre el desempeño laboral con el ambiente laboral, considerando para ello a 49 colaboradores, los cuales fueron encuestados con el método 360 y el modelo IMCOC. Los resultados señalan que el nivel de clima laboral es prevalente bueno, identificándose como las áreas más críticas para el clima laboral en la integración de los colaboradores para tomar determinaciones en el trabajo en equipo, el desempeño laboral prevalente es bueno, se halla asociación positiva entre clima organizacional y desempeño laboral, es decir un adecuado nivel de clima laboral mejorara la percepción de bienestar en el trabajo de los empleados.

Pedroza (2013) buscó precisar el tipo de asociación que existe entre la satisfacción con el trabajo con el compromiso organizacional en 207 colaboradores de una institución pública de Caracas, Venezuela. El tipo de la investigación es aplicada con diseño descriptivo, empleándose instrumentos para su medición de las variables (satisfacción y compromiso laboral) fueron las Escala ECO, la Escala de SL. El estudio concluye afirmando; que la satisfacción con el ambiente laboral en la muestra estudiada tiene un vínculo estadístico con los comportamientos y conductas relacionadas con el compromiso organizacional.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Martínez (2018) se planteó determinar el compromiso organizacional de los distribuidores independientes de la empresa Omnilife; para ello evaluó a 248 distribuidores con el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1997). El estudio es descriptivo con diseño no experimental y transeccional, siendo el muestreo no probabilístico, debido a que los trabajadores presentan horarios rotativos. El estudio identificó que el 55.65% de trabajadores presenta un nivel

promedio de compromiso organizacional, identificando además que los trabajadores casados y mayores de 40 años los que presentan mayores niveles de compromiso con la empresa. En el resultado se identificó que el compromiso más alto se da en el nivel afectivo, y el menos eficiente el continuo, lo que explicaría que los distribuidores tienden a desarrollar adecuados lazos afectivos entre colaboradores.

De la Puente (2017) estudió la relación entre el compromiso organizacional y la motivación de logro en los trabajadores que ejercen la función administrativa de una municipalidad en Trujillo. Los participantes fueron 108 trabajadores que presentaron las edades entre los 18 y 65 años. El estudio halló que el compromiso con la organización es predominantemente medio, así mismo, encada una de las dimensiones (compromiso afectivo COA, de implicancia COI y de continuidad COC) el nivel prevalente es también el medio. En relación a la motivación al logro laboral, en este estudio se identificó niveles altos en la motivación por el logro de afiliación y poder. El estudio identificó asociaciones entre la motivación al logro laboral con el compromiso organizacional, mientras que en el análisis por dimensiones se halló relación significativa entre la motivación laboral por afiliación con el COA, así mismo, la motivación de logro personal, se asocia significativamente con el COI.

Rojas (2015) en el estudio buscó determinar el tipo de vínculo entre el compromiso organizacional (CO) y la motivación laboral (ML) en trabajadores de una empresa que produce metales, con sede en la ciudad de Lima.

El tipo estudio fue no experimental, siendo el diseño correlacional descriptivo, considerándose como muestra a 57 trabajadores del departamento de logística. Los instrumentos empleados fueron una encuesta de (SL) y (CO). El estudio concluyó afirmando que; la satisfacción laboral se asocia indirecta y significativamente con la

ML y sus dimensiones, evidenciando que el (CO) es una de las variables laborales más relevantes en el mejoramiento del ambiente laboral en las empresas productoras de metales, los cuales se caracterizan por presentar altos niveles de rotación laboral.

Cutipa (2015) implemento un estudio para identificación del tipo de asociación entre el compromiso organizacional (CO) y el clima laboral (CL) en una muestra de 113 colaboradores de una institución educativa de educación superior privada con sede en Lima Metropolitana. El enfoque de investigación fue cuantitativo, siendo el diseño descriptivo y no experimental, empleando como instrumentos de medida a una escala que mida (CO) y una escala que mide (SL). Los resultados evidencian que el (CO) organizacional y el (CL) de los trabajadores de la institución educativa superior se asocian positivamente; afirmando por ello, que el (CL) es un factor determinante en los niveles de compromiso laboral de los colaboradores.

Richard (2015) desarrollo un estudio con la finalidad de identificar el tipo de asociación entre el compromiso organizacional (CO) y la satisfacción laboral (SL) en una muestra de 136 trabajadores contratados en una empresa privada de Lima Metropolitana. El estudio desarrollado siguiendo la metodología cuantitativa, con un diseño correlacional; los instrumentos de medida empleados para el desarrollo de este estudio fueron, la escala SL y la Escala ECO. Los resultados confirman la existencia de la relación significativa y positiva entre las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral. Se encontró asociación significativa y positiva de los factores intrínsecos y los componentes afectivos del (CO), por otro lado, no se evidencio nivel significativo en el componente de la inteligencia, intrapersonal y el manejo de estrés.

Pérez (2015) investigó la relación de dos variables como la motivación y compromiso organizacional en los funcionarios administrativos de universidades ubicadas en el Distrito de Lima. Los resultados reportan que las personas que practican la autonomía y la fuerza de voluntad en su vida la cual poseen un compromiso emocional muy elevado, por otro lado las personas que plasman que merecen recompensa de manera externa se obtuvo un puntaje elevado a cambio de su tiempo y su esfuerzo (Compromiso de Continuación); asimismo, esas mismas personas tienen la necesidad de establecerse en su centro de trabajo, ya que solo trabajan por evitar la culpa y el incumplimiento de actividades (Compromiso Normativo).

Montoya (2014) en un estudio psicométrico con 642 tele-operadores de call-center de una empresa de comunicaciones y ventas con sede en Lima Metropolitana evidenció que el compromiso organizacional en los trabajadores es alto en relación respecto al tiempo de estabilidad laboral en la empresa, mientras que según género, En el aspecto de género no se halló diferencia significativa en el compromiso afectivo, normativo y de continuidad, en relación al estado civil, identifico diferencias significativas encontrando mayor compromiso en los colaboradores casados.

Marquina (2013) en el estudio que buscó identificar la relación entre el compromiso organizacional (CO) y la satisfacción laboral (SL). El estudio fue de tipo no experimental y de diseño transeccional descriptivo, empujándose como instrumentos dos autoinformes que miden el CO y la SL. aplicando 121 trabajadores pertenecientes a una universidad privada El estudio evidencio que, de los 15 trabajadores poseen una relación altamente significativa entre las dos variables, la cual obtuvo un 91% del área compromiso, presentando un nivel elevado, asimismo

un 66% presentan un compromiso para poder participar en diferentes actividades, un 84.2%, presentan identificación con su centro de trabajo, el 81.1% presentan un sentido de pertenencia y el 66.1% presentan lealtad con su centro de trabajo.

2.2. Bases teóricas y científicas

2.2.1. Definición del clima laboral

Existen diversas conductas, como las actitudes de los gerentes o supervisores hacia los trabajadores, también se observa los métodos que utilizan para dirigir y derogan funciones a los subordinados, la cual todo ello incide en el clima de la entidad estudiada, de esa manera determinan el tipo de clima que se presenta.

Chruden y Sherman (1999) indican que cierta empresa posee una manera particular y singular que la hace diferenciar de otras empresas. El clima laboral tiene un gran impacto en la satisfacción laboral en diferentes aspectos de desarrollo del trabajador, por ello es que cuando existen más colaboradores comprometidos con la organización, mejora los lazos interactivos con sus colegas.

Para Fincher (1983) ubica al clima organizacional parte del sistema de la administración incluyéndose su estructura, el sistema político, procedimientos y las normas de la empresa, las retribuciones económicas, la capacidad cuando se toman determinaciones, etc. además señala al clima como: “la percepción de los colaboradores en cuanto a prácticas, principios, acciones, ventajas y limitaciones que tiene en su organización” (p. 383).

Mientras Goncalves (1997), viene ser la expresión que presentan los trabajadores frente a sus colegas y jefes de la empresa, identificándose ello en su desempeño. Por otro lado, Palma (2004) lo define como el punto de vista del

colaborador del entorno del trabajo, la cual es direccionada por acciones anticipadas que optimizan y fortalecen el funcionamiento de resultados y procesos.

Por último, Chiavenato (2009) menciona al clima organizacional, como la atmósfera que existe entre todos los sujetos de una entidad, jugando en ello un papel muy importante la motivación de los trabajadores, por lo tanto, es fundamental que toda organización tenga un alto nivel de compromiso organizacional.

2.2.2. Dimensiones del clima laboral

Existen muchos modelos teóricos que contribuyen a esta pesquisa y evaluación del clima laboral, sin embargo, en este estudio se utilizará el modelo de Palma (2004) el cual propuso que el clima laboral presenta cinco dimensiones y definiéndola como la percepción que tienen el trabajador de los factores vinculados al ambiente de trabajo, además menciona que las cinco dimensiones que la componen son:

- a) **Autorrealización:** Hace referencia a la visión de los colaboradores en cuanto a la posibilidad de desarrollarse en su medio laboral, el cual se encuentra asociado a su desarrollo como persona y sus metas futuras.
- b) **Involucramiento laboral:** Hace referencia a los valores y el compromiso que posee la empresa.
- c) **Supervisión:** Hace referencia a la forma de la distribución del personal de modo jerárquico cumpliendo la supervisión de las tareas laborales y su relación de apoyo y orientación laboral de cada día de trabajo.
- d) **Comunicación:** Hace referencia a la fluidez, claridad, con el cual la organización transmite la información dentro de la organización y a sus usuarios.

- e) Condiciones Laborales: Alude a los medios que posee la empresa, como materiales, económicos y/o psicosociales que se necesitan para la ejecución de diversas actividades laborales.

2.2.3. Importancia del clima laboral (CL)

Hernández (2014) refiere que el ambiente dentro de las organizaciones o empresas pueden definirse como clima laboral, afirmando que son; el agrupamiento de interacciones psicológicas y sociales que experimenta el colaborador dentro de una empresa, afectando su desempeño laboral.

La definición presentada anteriormente, enfoca la conceptualización del (CL) en la satisfacción del trabajador dentro de sus relaciones interpersonales frente a la empresa. Uno de los problemas más esenciales es la inadecuada relación en la comunicación dentro de la empresa, lo que origina que los trabajadores no puedan sentirse como parte del objetivo de la empresa, a la vez el clima laboral propiamente dicho es de suma importancia para lograr resultados exitosos, puesto que si se logra un clima laboral adecuado los empleados se sentirán comprometidos con su labor, de esa manera la empresa también crece de manera económica.

Tecolo.com (2013) en un blog menciona, el clima organizacional vital para el desarrollo eficaz de la empresa, la cual esto puede definir su rendimiento en los resultados de manera positiva o negativa, lo cual, si los trabajadores sienten que se identifican o se integran en la empresa, incrementa la probabilidad de la eficiencia en los trabajadores.

En modos generales un adecuado clima organizacional se refleja en buenos resultados en el aspecto de la productividad, ya que actualmente una manera de medir el clima laboral es mediante un estudio de tipo cualitativo y cuantitativo, de esa

manera se evalúa los problemas y déficits y se plantea soluciones. La gran mayoría de personas no solo se satisfacen por un sueldo, ya que es más importante un clima laboral favorable, donde el respeto y el asertividad sea prioridad, también el reconocimiento o poder de las funciones que realizan, por lo que cuando hay sueldos bajos, crisis, etc., la situación se pone difícil cuando la comunicación no es la adecuada, ya que genera conflictos, de esa manera se ocasiona un clima desfavorable.

2.2.4. Teorías sobre clima laboral

Elton Mayo; psicólogo e investigador se basó una teoría sobre relaciones interpersonales, la cual agregó las interacciones en el campo de las organizaciones. Sus investigaciones pertenecen a la corriente “management” que habla sobre aspectos relacionado a actitudes y motivación que presentaban los trabajadores, directivos y personal de trabajo.

Sus contribuciones nos permiten en el estudio, comprender la complejidad de las relaciones interpersonales presentes en la empresa y su influencia en el desempeño.

a) Teoría neo humana relacionista

Douglas McGregor representante de esta teoría, se centró en la importancia del capital humano la cual abarca en todas las organizaciones de tipo social. Asimismo, Lewin estudió en pequeños grupos mediante la “dinámica de grupos”, con la participación entre los integrantes del equipo de trabajo, contribuyendo estudios sobre la conducta en la organización.

Lewin (1985) refiere que el clima laboral, desde el enfoque humanista, es producto de la interacción de los trabajadores con el entorno social, es decir con sus

compañeros de trabajo, con el ambiente laboral, etc., las cuales van actuar como fuerza, impulsoras o restrictivas de la relación entre los individuos que conforman una empresa. Por otro lado, (Guizar, 2004) refiere que esta interacción es la responsable de la elaboración de nuevos valores, hábitos, actitudes y conductas dentro de la empresa.

b) Teoría de los sistemas

Esa teoría afirma, que las organizaciones es un subsistema dentro del entorno social, es decir la organización se desarrolla dentro de los patrones culturales, este modelo considera la personalidad, creencias y actitudes de los colaboradores muy influyentes en el desarrollo del clima organizacional.

Asimismo, Bertalanffy (1987) define que el sistema abierto se adapta constantemente a estímulos del medio ambiente. Este sistema es constante en el intercambio con el medio ambiente, ya que cada sistema está dentro de una empresa.

c) Teoría moderna de la organización

Desde la dinámica de la teoría, existen aproximaciones a los sistemas, siendo el origen en las ciencias biológicas, por satisfacer las necesidades según la teoría organizacional.

Este modelo determina que está dividido por 5 partes:

- Individuo: expresa habilidades propias, actitudes y personalidad en la organización que aspira por conseguir ser parte del sistema.
- Organización formal: conformación de individuos que se interrelacionan con el trabajo y la estructura de la organización.
- Grupos pequeños: Se refiere al trabajo en conjunto y la adaptabilidad de cada sujeto que pertenece al rubro y manejo en la empresa.

- Estatus y roles: La diferencia que existe en ambos, se puede describir en la conducta de las personas con relación a la empresa.
- Marco físico: Quiere decir el entorno externo y el grado de aspecto tecnológico de la empresa.

Hellrieger y Slocum (2009) definen a la variable mencionada como; la agrupación de singularidades y distinciones que presentan las organizaciones conformadas por personas, creándose de esta manera, subsistemas de interacción formal o informal dentro del espacio donde se desarrolla.

d) Teoría del clima laboral de Likert

Guizar (2004) refiere que la conducta de los colaboradores es de suma relevancia ya que está dominado por el tipo de administración y las condiciones propias de la empresa. El modelo realiza hincapié acerca del interés de la percepción de los colaboradores en la dinámica del clima laboral, pues considera que es uno de los factores personales de los trabajadores que más influye.

Este enfoque afirma que, las dinámicas en el clima laboral de las organizaciones se encuentran influenciadas por; el contexto, la tecnología, la jerarquía laboral y las características individuales los cuales van a influenciar directamente en la formación de los valores, actitudes y pensamientos de los colaboradores hacia la empresa.

2.2.5. Tipos de clima laboral en función al tipo de organización

Ayoub (2011) define que, dentro de un enfoque universal y normativo, cada organización es diferente, por lo tanto, es necesario que se realice un análisis profundo si se quiere identificar el clima laboral y el tipo de organización. Por otro lado, Likert (1981) aportan cuatro sistemas de gestión en la organización que demuestran

una elevada producción, reducción de costos y generación de niveles de satisfacción, es decir, los estándares acerca del rendimiento y la condición o forma de vivir de los colaboradores. Estos cuatro sistemas son; el autoritario- explotador, el paternalista benevolente, el consultivo y el participativo.

- a) Autoritario - explotador: Este ambiente laboral se caracteriza por presentar una comunicación cerrada vertical los cuales son ejecutadas por los de gerencia general dentro de la empresa. Los trabajadores laboran en un entorno en base a castigos, con miedo a ser amenazados y donde les generan desconfianza. La comunicación va disminuyendo y no hay un equipo de trabajo.
- b) Paternalista – benevolente: Está determinado por las propuestas de los trabajadores. En motivación es mediante recompensas, temor y castigo. Las decisiones son ejecutadas por los de rango superior, en algunos casos el rango inferior tiene opinión acerca de las decisiones. El control es su técnica. Por otra parte, la percepción de los trabajadores da a parecer como estable, solo si se respeta las normas de la empresa.
- c) Consultivo: Existe una delegación de cada decisión entre los miembros de la empresa, la cual las decisiones se pide colaboración por el rango superior y también incluyen al rango inferior para decisiones específicas. También prioriza la confianza con los trabajadores, ya que se da una comunicación de forma descendente y ascendente, utilizando la recompensa como su motivación.
- d) Participativo: Es el sistema más asertivo y adecuado para la gestión de una empresa, se escucha a todos los miembros donde hay sugerencias y opiniones. La confianza en todo el equipo de trabajo es primordial y plena, su

comunicación es ascendente y transversal. Existe confianza y amistad en el rango superior e inferior.

Likert define además que estas cuatro formas de conducir una organización, generan diferentes climas condiciones para el desarrollo del clima organizacional, por ello, es relevante.

2.2.6. Características del clima laboral

Rodríguez (2001) indica que el clima laboral es estable, ya que las conductas de los colaboradores hacia la organización no son dinámicas, en tal sentido el clima laboral es un indicador muy importante de otras variables laborales que influyen en la calidad del desempeño laboral, además, es un indicador directo del compromiso organizacional.

Chiavenato (2004) afirma el ambiente laboral de las organizaciones a la cual denominamos clima organizacional, presenta algunas características:

- Cultura organizacional única
- Estilo de comunicación
- Rituales, etc.

2.2.7. Consecuencias del clima laboral

El clima laboral tiene gran influencia directamente en la productividad, cultura y compromiso organizacional en las empresas. Luthans (2008) evidenció que los climas tóxicos y negativos en las organizaciones, son muy desfavorables para la dinámica laboral, puesto que, dificultan la adaptación laboral de los colaboradores incrementando la probabilidad de que existan altos niveles para distribuir de manera aleatoria a los trabajadores, ausentismo laboral y ínfimo grado de innovación al momento de desempeñarse laboralmente. Este mismo autor refiere que un clima

organizacional negativo puede llevar a que una organización fracase, puesto que el clima organizacional tiene una relación notable con los niveles de productividad.

2.2.8. Definiciones de compromiso organizacional (CO)

Luthans (2008) refiere que (CO) es una medida importante que calcula el punto de responsabilidad y compromiso que presentan el conjunto de colaboradores con la organización donde laboran por ello es muy relevante fortalecerlo dentro de las organizaciones. Este autor también indica que fomentando el compromiso y promoviendo un clima laboral estimulante se puede mejorar significativamente la productividad.

Robbins (2004) refiere que el compromiso organizacional, así como el grado de continuidad que presentan los empleados para con la empresa, por ello, está relacionado a la rotación de personal.

Edel y García (2007) afirman que el compromiso organizacional es resultado de la interacción de los colaboradores con la administración en la empresa, contribuyendo de esta manera a la formación de valores y actitudes que permiten un mejor rendimiento de la labor de cada individuo.

Chiavenato (2004) sostiene que el compromiso organizacional es la voluntad que tiene el personal de dirigir su esfuerzo para lograr las metas trazadas por la empresa. Para Colquitt et al., (2007, citada por Frías, 2014), define que el compromiso organizacional es de importancia en un trabajador que pertenece a la empresa, ya que el compromiso que presenta en la empresa ocasiona conductas retiradas que se rigen de acuerdo al grupo de obligaciones en la cuales los individuos evitan las situaciones de trabajo, en la cual ocasionalmente culminan en abandonar la empresa.

Eslami y Gharkhani (2012) afirman que el compromiso organizacional es una mentalidad que la persona presenta ocasionando que cometan acciones no tan favorables por lo que la importancia del compromiso organizacional. Montoya, 2016), la define como el eje principal de una empresa, por eso es relevante ya que implica en la eficacia de la empresa. Por otro lado, Betanzos y Paz (2006) indica que el trabajador se le confiere un equilibrio laboral, su pensión, un sueldo estable y beneficios sociales, también origina que disminuya la faltas en el trabajo, que se acepte la cultura, valores y metas organizacionales.

2.2.9. Teorías del compromiso organizacional de Meyer y Allen

Rivera (2010), refiere que el compromiso organizacional (CO) es un evento psicológico resultado de la interacción entre el trabajador, este vínculo psicológico puede extenderse según (Meyer y Allen, 1991, citado por Rivera, 2010) a tres aspectos, compromiso afectivo, de continuidad y con las normas y cultura organizacional) los cuales van a variar en intensidad y forma según, edad, sexo nivel educativo de los colaboradores, además van interactuar con dos variables importantes, las características estructurales de la empresa y la línea laboral de sus colaboradores. Estos autores afirman que el compromiso organizacional de los colaboradores no es dinámico y tiene efecto negativo o positivo en el clima laboral y rendimiento laboral. Por consiguiente, se presenta una serie situaciones dentro de la empresa donde el compromiso organizacional juega un rol determinante:

- Confianza en los directivos: Se centra en el miedo y el castigo.
- Confianza en los trabajadores: Se da por la empatía de un trabajador hacia otro, entender comportamientos y sentimientos de la otra persona.

- Confianza con los objetivos de la empresa: Se da por el lazo emocional de ambas partes de la empresa, tanto como empleador y jefe.

Robbins (2004) define que la confianza hacia la empresa, se da por un largo periodo de tiempo ya que permite realizar una conexión emocional más profunda entre los miembros.

2.2.10. Otras teorías del compromiso organizacional

Enfoque Integrador de Betanzos y Paz.

El enfoque integrador del compromiso organizacional (CO) surge como una alternativa a los modelos conductuales y sistémicos, con la finalidad de integrar las ventajas que ofrecen estos modelos. Uno de los promotores de este enfoque fue, Becker, quien, en 1960, consideraba que el (CO) debe englobar las percepciones y expectativas de la tarea, evidenciando de esta manera que para este enfoque el componente actitudinal es el más determinante en el desarrollo del (CO).

Becker (1960, citado por Betanzos y Paz, 2006) afirman que el (CO) es el lazo del colaborador con la organización el cual se desarrolla después de un tiempo dentro de la organización, este lazo, tiene tres componentes; el componente afectivo el atributivo y el actitudinal.

- **Componente psicológico**

En el enfoque integrador del compromiso organizacional se considera a las características psicológicas del colaborador como un valor importante en el desarrollo de los sentimientos y emociones asociadas a la empresa donde se labora, en tal sentido (Betanzos y Paz, 2006), refiere que las personas con alto nivel de compromiso organizacional presentan una alta afinidad psicológica con los valores de la organización.

- **Componente atributivo**

En este enfoque el compromiso organizacional es entendido como una competencia de la ética profesional, pues hace referencia a que la persona se esfuerza por el beneficio de la empresa de manera voluntaria (Betanzos y Paz, 2006), por lo tanto, se refiere a las conductas y actitudes que favorecen el crecimiento de los propósitos que se plantea la empresa. Esta teoría además indica que los colaboradores de una organización necesariamente deben presentar esta atribución, pues es inherente al trabajo el cual dignifica a la persona, estableciendo un beneficio mutuo entre colaboradores y empresa.

- **Componente actitudinal**

Este componente es muy importante dentro de las organizaciones, puesto que hace referencia a las actitudes que presentan los colaboradores con las metas institucionales. En opinión de (Betanzos y Paz, 2006) este componente es muy determinante puesto que favorece el desarrollo de los componentes atributivos y psicológicos.

2.2.11. Factores relacionados al compromiso organizacional

Sorenson (2013) indica que el nivel de compromiso de cada sujeto está mediado gracias al curso de carrera. Se infiere que los primeros seis meses, es una etapa importante para estabilizar el compromiso del empleado hacia la empresa, donde la empresa da beneficios, como aumento del salario o reconocimiento de funciones, de tal manera que el empleado se siente entusiasmado como aquel primer día.

Swinscoe (2013) considerando los resultados de estudios empíricos en diferentes organizaciones identificó que el compromiso organizacional mejora el

bienestar laboral (clima laboral), puesto que colaboradores con altos niveles de compromiso organizacional presentan altas competencias para el trabajo en equipo y el trabajo integrativo. Así también, favorece la identificación y el estatus relacionado con el trabajo (Frías, 2014).

2.2.12. Consecuencias del compromiso organizacional

Según Soberanes y De la Fuente (2009), los trabajadores reflejan su compromiso laboral en sus conductas y actitudes, presentando una relación indirecta o directa en su rendimiento empresarial. Meyer y Allen (1997), menciona que todo se relaciona con los diferentes aspectos a) la preservación del empleo, reflejada por la reducción de intenciones de turno; b) resultados eficaces, comportamiento de actividades productivas ya que el desempeño prioriza; c) es el bienestar del trabajador, ya que su estado físico y psicológico está apto, d) la línea de carrera.

Meyer (2002) menciona que para ratificar las ideas construidas que fueron presentadas por Meyer y Allen (1990, 1997) se obtuvo los siguientes resultados en el aspecto de las consecuencias del compromiso organizacional (CO), los principales resultados fueron:

- Asociación inversa y negativa entre los componentes propuestos.
- El ausentismo laboral se relaciona con los sentimientos hacia la empresa.
- Mayor rendimiento mayor (CO).
- Relación entre el desarrollo de la tarea con el compromiso afectivo y normativo.
- El bajo compromiso organizacional genera altos niveles de estrés.

Si bien es cierto, existe una alta evidencia relacionada con los beneficios para una empresa de los altos niveles de (CO), sin embargo, algunos estudios como los desarrollados por Randall (1987, citado en Arias, 2001) identificaron que los altos

niveles de compromiso organizacional pueden ser contraproducente, puesto que hacen a los trabajadores rígidos, siendo poco beneficioso para innovación y aplicación de nuevas estrategias en el desarrollo de la tarea.

2.3. Definición de términos

Clima organizacional

Fue constituido por diferentes autores, la cual indican que el clima laboral es ocasionado por las emociones y la motivación de los trabajadores, donde implica la parte física, emocional y mental.

Compromiso organizacional

Abarca donde el trabajador tiene la actitud para identificarse con las metas de su empresa y el deseo de mantener una adecuada relación con ella, ya que el trabajador necesita tener una propio compromiso e identificación con su trabajo, la cual esas características lo harán único en la empresa (Robins, 2009).

Promotor de venta

Colaborador encargado el impulso y distribución de productos o servicios en las empresas participantes de este estudio.

Colaborador

Persona que desarrolla una determinada tarea dentro de una organización, este colaborador, en las últimas décadas se ha masificado este término cuando nos referimos a los miembros de una empresa.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Este estudio se desarrolla considerando una metodología esencialmente cuantitativa, puesto que se cuantifica y emplea técnicas estadísticas para obtener y analizar los resultados (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Del mismo modo, es descriptivo porque en el estudio se busca identificar los niveles de compromiso organización y los factores del clima laboral (Alarcón, 2013).

Diseño de investigación

El diseño del estudio se relaciona a los objetivos planteados se enmarcan dentro de un diseño descriptivo correlacional, puesto que, identifica el tipo de asociación entre las variables investigadas (Alarcón, 2013), considera esencial el desarrollo de estos estudios debido en gran medida a que proporciona los porcentajes y frecuencias de las variables estudiadas, siendo esencial en los estudios más complejos.

3.2. Población y muestra

Población

En la investigación se consideró como muestra a los que laboran en cuatro instituciones de distribución de productos de primera necesidad considerándose en esa investigación un universo de 850 colaboradores, de ambos sexos que laboren en la empresa más de tres meses.

Tabla 1*Población de estudio*

Cadena	N
Cencosud	290
Tottus	219
Plaza Vea	212
Mayorsa	139
Total	860

Muestra

En este estudio se ha considerado parámetros para establecer tanto el tamaño de la muestra como la forma de recolección de las observaciones. La cantidad de participantes, se fijó considerando los parámetros mínimos aceptados en ciencias sociales, obteniéndose la cantidad de 266, los cuales fueron establecidos considerando un 95%IC y 5%EM. Se ha empleado el muestreo no probabilístico intencional, para evaluar a los sujetos disponibles que desean participar voluntariamente.

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} \quad \text{donde:} \quad n_0 = p^*(1-p)^* \left(\frac{Z(1 - \frac{\alpha}{2})}{d} \right)^2$$

3.3. Hipótesis***Hipótesis general***

El tipo de relación existente entre el clima laboral y compromiso organizacional es directa y significativa en los promotores de venta de una empresa privada de Lima Metropolitana.

Hipótesis específicas

- Las propiedades psicométricas de validez y confiabilidad de la Escala ECO, son altos y moderados en los promotores de venta de una empresa privada de Lima Metropolitana.
- El nivel de compromiso organizacional en los promotores de venta de una empresa privada de Lima Metropolitana, es bajo.
- Existen diferencias significativas en el compromiso organizacional en función de la edad, género y tiempo en el trabajo en los promotores de venta de una empresa privada de Lima Metropolitana.
- El nivel del clima laboral y sus dimensiones en los promotores de venta de una empresa privada de Lima Metropolitana, es prevalentemente bajo.
- Existen diferencias significativas en el nivel del clima laboral en función de las edad, género y tiempo en el trabajo en los promotores de venta de una empresa privada de Lima Metropolitana.
- Existe relación entre las dimensiones del clima laboral con las dimensiones del compromiso organizacional en los promotores de venta de una empresa privada de Lima Metropolitana.

3.4. Variables-operacionalización

Variable 1: Clima laboral

Definición conceptual

El clima laboral son las expectativas o puntos de vista que tienen los colaboradores frente a la organización donde se labora, estas percepciones influyen en la relación entre los colaboradores y directivos influyendo en el desarrollo de las

actitudes y comportamientos asociados a las normas vigentes en la organización (García, 2009).

Variable 2: Compromiso organizacional

Definición conceptual

Al hablar de compromiso organizacional nos estamos refiriendo al grado de responsabilidad laboral entre la empresa y el colaborador, siendo ella determinante al momento de generar un espacio laboral óptimo (Luthans, 2008).

Variable 3: Variables de control

Edad: 18 a 25, 26 a 35 y 36 a más.

Sexo: masculino, femenino.

Tiempo en el trabajo: 3 meses en adelante.

Tabla 2*Operacionalización de variables*

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
Clima Laboral	Autorrealización (AR)	- Satisfacción con los logros laborales	Escala CL- SPC
	Involucramiento laboral (IL)	- Compromiso con los compañeros	
		- Alta interacción laboral	
	Supervisión (SP)	- Actitud positiva hacia la supervisión	
		- Relación positiva con los superiores	
	Comunicación (CO)	- interacción con la organización	
		- Interacción con los compañeros	
Compromiso Organizacional	Condiciones laborales (CO)	- Satisfacción con las herramientas de trabajo.	Escala de compromiso Organizacional - ECO
	Afectivo (CA)	- Satisfacción con el ambiente físico	
		- Afecto por la organización	
	Continuidad (CC)	- Identificación con la organización	
Normativa (CN)		- Deseo de permanencia en la organización	
		- Satisfacción con el trabajo	
		- Respeto de las normas laborales	
		- Respeto de los objetivos organizacionales	

3.5. Instrumentos de medición

3.5.1. *Medición del clima laboral*

La Escala CL-SPC fue creada por Palma (2004) con la finalidad de evaluar el clima laboral en ambientes laborales con una alta presencia de estrés laboral, este instrumento es de origen peruano y consta de cinco, este instrumento fue validado en diferentes estudios con colaboradores de empresas de diferentes rubros de Lima Metropolitana evidenciado un alto nivel de validez y confiabilidad. Palma (2004) identificó la validez de contenidos a través de la técnica según el acuerdo de expertos con la V de Aiken, obteniendo coeficientes muy altos y significativos, evidenciando un alto dominio del modelo teórico. También, esta misma autora exploró el número de factores identificando el 41.8% de la variabilidad de los datos, por ello el cuestionario presentará una estructura pentafactorial. Palma (2004) considerando una muestra 1 323 trabajadores, identificó el Alpha de Cronbach, siendo superior a 0.70 en la escala total y cada uno de sus tres componentes.

Propiedades psicométricas de la Escala CL-SPC.

Para este estudio, en la muestra total (266) se evaluó la validez y confiabilidad de la Escala CL-SP con la V de Aiken. En la Tabla 8 (ver anexo 4), se muestra que los 50 ítems del instrumento presentan un adecuado dominio teórico del constructo clima laboral en los participantes de estudio, evidenciando que tiene adecuados niveles de validez de contenido en esta población.

Análisis de ítems.

Las tablas 3 y 4, son los resultados del análisis de ítems de la Escala CL-SPC considerando la muestra total participantes de este estudio. Los niveles de correlación identificados de estos cinco componentes reportan coeficientes superiores a 0.20 presentando así un alto poder de discriminación, siendo además con medidas

homogéneas del clima laboral, incrementándose el nivel de confiabilidad del clima laboral.

Tabla 3

Análisis de ítems de la Escala CL-SPC

D1: Autorrealización					
	MEE	VES	<i>rho</i>	Alpha	<i>p</i>
CL01	32.75	46.597	.487	.896	0.001**
CL06	32.25	45.636	.573	.890	0.001**
CL11	32.42	45.400	.630	.887	0.001**
CL16	32.46	43.065	.682	.883	0.001**
CL21	32.43	43.242	.658	.885	0.001**
CL26	32.27	44.613	.665	.884	0.001**
CL31	32.34	45.176	.629	.887	0.001**
CL36	32.52	43.647	.717	.881	0.001**
CL41	32.41	44.274	.669	.884	0.001**
CL46	32.52	42.802	.701	.882	0.001**
D2: Involucramiento laboral					
CL02	34.16	38.141	.593	.886	0.001**
CL07	33.91	38.485	.563	.888	0.001**
CL12	33.83	37.167	.663	.881	0.001**
CL17	33.95	37.062	.679	.880	0.001**
CL22	34.20	37.984	.579	.887	0.001**
CL27	33.83	37.598	.639	.883	0.001**
CL32	33.91	37.874	.643	.883	0.001**
CL37	34.08	37.130	.668	.881	0.001**
CL42	34.12	37.286	.636	.883	0.001**
CL47	34.19	36.523	.683	.880	0.001**

Tabla 4*Análisis de ítems de la Escala CL-SPC*

D3: Supervisión					
ÍTEMS	MEE	VES	<i>rho</i>	Alpha	<i>p</i>
CL02	34.16	38.141	.593	.886	0.001**
CL07	33.91	38.485	.563	.888	0.001**
CL12	33.83	37.167	.663	.881	0.001**
CL17	33.95	37.062	.679	.880	0.001**
CL22	34.20	37.984	.579	.887	0.001**
CL27	33.83	37.598	.639	.883	0.001**
CL32	33.91	37.874	.643	.883	0.001**
CL37	34.08	37.130	.668	.881	0.001**
CL42	34.12	37.286	.636	.883	0.001**
CL47	34.19	36.523	.683	.880	0.001**
D4: Comunicación					
CL-04	32.92	40.941	.553	.879	0.001**
CL-09	33.13	40.323	.638	.872	0.001**
CL-14	32.98	41.215	.562	.878	0.001**
CL-19	33.11	39.916	.681	.869	0.001**
CL-24	33.07	40.429	.626	.873	0.001**
CL-29	32.87	40.414	.661	.871	0.001**
CL-34	32.96	40.198	.661	.871	0.001**
CL-39	32.84	41.993	.499	.882	0.001**
CL-44	33.06	39.996	.627	.873	0.001**
CL-49	33.11	39.255	.666	.870	0.001**
D5: Condiciones laborales					
CL-05	32.29	43.488	.529	.883	0.001**
CL-10	32.33	43.205	.613	.877	0.001**
CL-15	32.25	44.408	.601	.878	0.001**
CL-20	32.30	43.570	.594	.878	0.001**
CL-25	32.31	43.429	.637	.875	0.001**
CL-30	32.49	43.134	.691	.872	0.001**
CL-35	32.86	42.943	.625	.876	0.001**
CL-40	32.39	43.605	.623	.876	0.001**
CL-45	32.50	41.202	.721	.868	0.001**
CL-50	32.79	41.842	.608	.878	0.001**

*** $p < 0.001$

Confiabilidad por consistencia interna.

La tabla 5, presenta los niveles de Alpha de Cronbach de la Escala CL-SPC, en el cual se puede observar que los niveles alcanzados son muy altos y confiables siendo mayores a 0.756 para todo el instrumento, y superior a 0.977 para el nivel general, evidenciando niveles de confiabilidad alta.

Tabla 5

Alpha de Cronbach de la Escala CL-SPC

	N° ítems	Alpha
D1	10	.701
D2	10	,843
D3	10	,756
D4	10	,865
D5	10	,834
TOTAL	40	.977

3.5.2. Medición de compromiso organizacional

Propiedades psicométricas de la Escala ECO.

La Escala (ECO), es el instrumento que más se usa para la evaluación del compromiso laboral en los trabajadores, este instrumento identifico niveles altos de confiabilidad por Allen y Mayer, identificando coeficientes Alpha de Cronbach superiores a 0.70 en los tres componentes, el cual fue identificado mediante el análisis factorial confirmatorio, distribuyendo sus 18 ítems en tres grandes factores. La confiabilidad de la escala (ECO) fue identificada por, Meyer y Allen (1997), identificando coeficientes de confiabilidad en el Alpha de Cronbach, altos en trabajadores de diferentes sectores laborales, con coeficientes superiores a 0.70 en todos los casos, mismos resultados obtenidos en diferentes estudios que estandarizaron el instrumento al contexto de los trabajadores latinoamericanos,

llegando por ello, a ser en la actualidad como uno de los instrumentos utilizados en el estudio del compromiso organizacional en el Lima Metropolitana, lugar donde se desarrolla este estudio.

Validez de contenido.

Para este estudio, en la muestra total (266) se evaluó la confiabilidad y validez con la finalidad de certificar la calidad de las observaciones.

La tabla 6, se puede observar la validez de contenido de acuerdo a la opinión de 10 expertos, los cuales han sido cuantificados mediante la V de Aiken, evidenciando de esta manera que los 18 ítems de la escala (ECO) presentan nivel de significancia menor $p < 0.001$. lo que deja en evidencia que el instrumento evaluó con un alto dominio teórico del constructo compromiso organizacional.

Tabla 6*Validez de contenido de la Escala ECO*

ITEM	JUEZ										V	p
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X		
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001**
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001**
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001**
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001**
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001**
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001**
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001**
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001**
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001**
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001**
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001**
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001**
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001**
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001**
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001**
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001**
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001**
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001**

Confiabilidad por análisis de ítems.

La tabla 7, indica la “r” de Pearson que sirvió como estadístico para evaluar el nivel de homogeneidad en los ítems de la Escala ECO. Los 18 ítems del instrumento tienen un poder discriminante alto y homogéneo, condición que la hace muy confiable al momento de evaluar el compromiso organizacional.

Tabla 7*Análisis de ítems test de la Escala ECO*

D1: Compromiso afectivo					
	X eliminar elemento	Varianza al eliminar elemento	<i>r</i>	Alfa suprimido	<i>p</i>
CO1	32.29	88.093	.329	.834	.001***
CO6	31.70	83.354	.571	.799	.001***
CO7	31.41	83.592	.587	.797	.001***
CO8	32.94	81.469	.538	.803	.001***
CO9	32.11	78.469	.660	.785	.001***
CO11	31.85	82.189	.609	.794	.001***
CO12	31.50	83.895	.553	.801	.001***
CO13	32.67	82.723	.537	.803	.001***
D2: Compromiso de continuidad					
CO5	25.35	48.085	.430	.841	.001***
CO10	24.81	45.217	.648	.797	.001***
CO14	24.84	44.677	.661	.794	.001***
CO15	25.55	44.279	.619	.802	.001***
CO16	25.50	42.598	.679	.789	.001***
CO18	25.49	44.598	.606	.805	.001***
D3: Compromiso de normativo					
CO2	14.31	16.199	.521	.569	.001***
CO3	13.44	17.974	.506	.582	.001***
CO4	14.35	19.479	.394	.653	.001***
CO17	13.46	19.439	.424	.634	.001***

*** $p < 0.001$ altamente significativo

Confiabilidad por consistencia interna.

La tabla 8, se muestra el coeficiente de consistencia interna de la Escala ECO de Meyer y Allen por el método Alpha de Cronbach. Se observa coeficientes superiores a 0.80 para dos dimensiones (compromiso afectivo, de continuidad); lo que evidencia el nivel alto de confiabilidad en el instrumento; mientras en la dimensión (compromiso normativo) un coeficiente Alpha (0.632) un nivel moderado.

Tabla 8

Alpha de Cronbach de la Escala ECO

Componentes	Alfa de Cronbach
D1: (CA)	.832
D2: (CC)	.833
D3: (CN).	.632

Para este estudio, también se ha normalizado las puntuaciones obtenidas en las observaciones, mediante la elaboración de normas percentilares con el objetivo de tener un parámetro de comparación de los colaboradores en relación al nivel de compromiso con su organización.

La tabla 9, se observan las normas percentilares de la escala ECO, en donde se puede observar que la presentan la D1: (CA, 36.6), mientras que el nivel más bajo presento el (CN, 18.52)

Tabla 9*Normas percentilares generales de la Escala ECO*

PC	D1: CA	D2: CC	D3: CN	CATEGORÍAS
5	17.00	15.00	10.00	
10	22.00	19.00	10.00	
15	24.05	22.00	12.00	Muy bajo
20	28.00	24.00	14.00	
25	30.00	26.00	15.00	
30	32.00	27.10	16.00	
35	33.00	29.00	17.00	
40	35.00	30.00	17.00	Bajo
45	36.00	31.00	18.00	
50	38.00	32.00	19.00	
55	39.00	33.00	20.00	
60	41.00	34.00	20.20	
65	42.00	35.00	22.00	Alto
70	43.00	36.00	22.00	
75	45.00	36.00	23.00	
80	46.00	37.00	23.60	
85	47.00	38.00	24.00	
90	49.00	39.00	26.00	Muy alto
95	52.00	41.00	26.00	
Media	36.60	30.31	18.52	Media
DS	10.278	7.910	5.406	DS

3.6. Procedimiento de análisis estadístico de datos

Para su análisis, en primera instancia, se realizó una matriz de datos mediante el software estadístico SPSS, posteriormente utilizándose técnicas estadísticas para la limpieza de los datos, con el cual se procedieron a eliminar los datos de las personas que no completaron la encuesta.

Posteriormente, se elaboraron las tablas descriptivas de frecuencias, porcentajes, características de la muestra y estadísticos de tendencia central.

Posteriormente se emplean técnicas estadísticas como el Alpha de Cronbach, la V de Aiken, los percentiles, para evaluar las propiedades psicométricas del instrumento.

Para la elaboración de los datos relacionados a las pruebas de hipótesis se han considerado, el estadístico de Spearman y el χ^2 Kruskal Wallis, los cuales se seleccionaron previamente a la evaluación de la distribución de la muestra dentro de los parámetros de los paramétricos empleados en ciencias sociales, con el fin de obtener resultados confiables que siguen la metodología del método científico que sirvieron como argumentos relevantes para la discusión y conclusiones del estudio.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Características sociodemográficas de la muestra

Tabla 10

Distribución de la muestra de estudio

Sexo		
	fi	%
Femenino	178	66.9
Masculino	88	33.1
Total	266	100.0
Edad		
	fi	%
18-25	89	33.5
26-35	105	39.5
36+	72	27.1
Total	266	100.0
Grado de instrucción		
	fi	%
(SI)	16	6.0
(SC)	120	45.1
(TC)	75	28.2
(TC)	32	12.0
(UC)	18	6.8
(UI)	5	1.9
Total	266	100.0

En las tablas 10 y 11, presentan características sociodemográficas de la muestra del estudio. Los resultados indican, el 66.9% son sexo femenino, el 39.5% son menores de 25 años, el 45.1% tiene como nivel educativo secundaria completa, el 54.5% es casado, el 37.6% tiene un hijo, por último, el 71.9% tiene menos de un año en el trabajo, evidenciando el alto nivel de rotación laboral.

Tabla 11*Distribución de la muestra de estudio*

Estado civil		
	fi	%
Soltero	145	54.5
Casado	39	14.7
Divorciado	6	2.3
Viudo	3	1.1
Conviviente	73	27.4
Total	266	100.0
Número de hijos		
	fi	%
Ninguno	98	36.8
1 hijo	100	37.6
2 a más hijos	68	25.6
Total	266	100.0
Tiempo en el trabajo		
	fi	%
Menos de 3 meses	59	22.2
De 3 a 6 meses	56	21.1
De 6 a 12 meses	76	28.6
De 1 año a 3 años	49	18.4
De 3 a 5 años	15	5.6
Más de 6 años	11	4.1
Total	266	100.0

4.2. Niveles de compromiso organizacional

Tabla 12

Niveles del compromiso organizacional

	D1: CA		D2: CC		D3: CN	
	fi	%	fi	%	fi	%
Muy bajo	71	26.7	67	25.2	77	28.9
Bajo	68	25.6	78	29.3	63	23.7
Alto	68	25.6	57	21.4	73	27.4
Muy alto	59	22.2	64	24.1	53	19.9
Total	266	100	266	100	266	100

En la tabla 12, se observa que el 26.7% presenta un muy bajo compromiso afectivo, un 25.2% un muy bajo compromiso de continuidad y un 28.9% un muy bajo compromiso normativo, evidenciando que un casi un tercio de los participantes no tienen ningún tipo de compromiso en la empresa que laboran.

Prueba de normalidad

Tabla 13

K-S de las muestras de compromiso organizacional

		K-S	p
Compromiso Organizacional	D1: CA	0.079	.000
	D2:CC	0.106	.000
	D3: CN	0.094	.000

En la tabla 13, se presenta el análisis de la distribución de los datos de las muestras del compromiso organizacional con el test K-S. Se observa que las muestras de compromiso organizacional; no se ajusta la distribución con el modelo de normalidad, por ello para el análisis estadístico se emplearan estadísticos propios del análisis inferencial considerando las medidas de tendencia central.

4.3. Compromiso organizacional según variables sociodemográficas

Tabla 14

Compromiso organizacional en función del género

	Género	N	RP	U	<i>p</i>
D1: CA	F	178	138.37	6964.5	0.141ns
	M	88	123.64		
D2: CC	F	178	136.90	7226.5	0.304ns
	M	88	126.62		
D3: CN	F	178	140.69	6553	0.03*
	M	88	118.97		

Nota: ns $p > 0.05$, * $p < 0.05$

En la tabla 14, se muestra el análisis de los datos comparativos de los niveles de las tres dimensiones del compromiso organizacional según género, en los participantes de este estudio. Los resultados hallados en ese estudio han identificado que solo el compromiso normativo diferencias en los puntajes según género, evidenciando que, en las organizaciones, evidenciando del mismo modo que los mayores puntajes los presentan los de género femenino.

Tabla 15

Compromiso organizacional en función en la edad

	Edad	N	RP	X^2	<i>p</i>
D1: CA	18-25	89	128.74	4.89	0.09
	26-35	105	125.88		
	36+	72	150.49		
D2: CC	18-25	89	128.75	10.53	0.01*
	26-35	105	120.75		
	36	72	157.97		
D3: CN	18-25	89	131.43	3.92	0.14
	26 a 35	105	125.20		
	36+	72	148.17		

Nota: ns $p > 0.05$, * $p < 0.05$

La tabla 15, se muestra resultados descriptivos de los niveles de las tres dimensiones del compromiso organizacional según edad en los participantes de este estudio. Los resultados hallados en ese estudio han identificado que solo en el compromiso de continuidad, se tienen puntajes significativamente diferentes, evidenciando del mismo modo que los mayores puntajes los presentan los mayores de 36 años, es decir a mayor edad mayor compromiso de continuidad.

Tabla 16

Compromiso organizacional en función al tiempo en el trabajo

	Tiempo en el trabajo	N	RP	X2	p
D1: CA	3-Meses	59.00	134.36	2.85	0.72ns
	3-6-Meses	56.00	131.92		
	6-12-Meses	76.00	139.30		
	1-3-Años	49.00	125.27		
	3-5-Años	15.00	150.97		
	6+	11.00	109.77		
D2: CC	3-Meses	59.00	136.39	2.27	0.81ns
	3-6-Meses	56.00	124.17		
	6-12-Meses	76.00	141.45		
	1-3-Años	49.00	126.07		
	3-5-Años	15.00	136.70		
	6+	11.00	139.32		
D3: CN	3-Meses	59.00	125.00	2.32	0.80ns
	3-6-Meses	56.00	126.46		
	6-12-Meses	76.00	137.89		
	1-3-Años	49.00	141.57		
	3-5-Años	15.00	134.77		
	6+	11.00	146.86		

Nota: ns $p > 0.05$

La tabla 16, se puede observar el compromiso organizacional según tiempo en el trabajo participantes de este estudio. Los resultados hallados en ese estudio no han identificado diferencias significativas en ninguno en los niveles de compromiso organizacional según esta variable sociodemográfica, evidenciando de esta manera

que mayor tiempo en el trabajo no es evidencia de que un mayor compromiso organizacional.

Tabla 17

Compromiso organizacional en función del nivel de instrucción

	Grado de instrucción	N	RP	X ²	p
CA	SC	16.00	175.41	7.26	0.20ns
	SIC	120.00	131.78		
	TI	75.00	132.60		
	TC	32.00	131.78		
	UI	18.00	108.11		
	UI	5.00	156.70		
CC	SC	16.00	180.69	5.25	0.02*
	SIC	120.00	127.96		
	TI	75.00	137.75		
	TC	32.00	144.39		
	UI	18.00	89.67		
	UI	5.00	139.70		
CN	SC	16.00	163.50	5.99	0.31ns
	SIC	120.00	130.35		
	TI	75.00	138.13		
	TC	32.00	134.48		
	UI	18.00	102.72		
	UI	5.00	148.10		

Nota: ns p>0.05, * p<0.05

La tabla 17, se puede observar el compromiso organizacional en función al nivel de instrucción en los participantes de este estudio, identificando diferencias estadísticas, en el componente del compromiso de continuidad, así mismo, los mayores puntajes la presentan los promotores con nivel educativo secundaria completa.

Tabla 18*Compromiso organización en función al número de hijos*

	Número de hijos	N	RP	X ²	p
	Ninguno	98.00	125.83		
CA	1 hijo	100.00	134.86	1.95	0.38ns
	2 a más hijos	68.00	142.57		
	Ninguno	98.00	124.37		
CC	1 hijo	100.00	135.25	2.72	0.26ns
	2 a más hijos	68.00	144.08		
	Ninguno	98.00	129.81		
CN	1 hijo	100.00	131.02	1.26	0.53ns
	2 a más hijos	68.00	142.47		

Nota: ns p>0.05

La tabla 18, presenta el compromiso organizacional en función al número de hijos en los con el X² de Kruskal Wallis, evidenciando que en la muestra estudiada el número de hijos no es un indicativo para el desarrollo del compromiso organizacional en los vendedores.

Tabla 19*Compromiso organizacional en función al estado civil*

	Estado civil	N	RP	X ²	p
	Soltero	145.00	123.81		
	Casado	39.00	145.38		
CA	Divorciado	6.00	142.83	5.24	0.26ns
	Viudo	3.00	127.00		
	Conviviente	73.00	145.89		
	Soltero	145.00	126.57		
	Casado	39.00	130.12		
CC	Divorciado	6.00	153.08	3.97	0.41ns
	Viudo	3.00	151.33		
	Conviviente	73.00	146.73		
	Soltero	145.00	129.05		
	Casado	39.00	132.55		
CN	Divorciado	6.00	122.50	1.94	0.75ns
	Viudo	3.00	155.17		
	Conviviente	73.00	142.86		

Nota: ns p>0.05

La tabla 19, se muestran los resultados descriptivos de los niveles de las tres dimensiones del compromiso organizacional según estado civil. Este estudio no identifica diferencias en función a esta variable laboral, debido en gran medida probablemente a los trabajadores independiente del estado civil presenta el mismo nivel de presupuesto de gasto personal y familiar.

4.4. Niveles del clima laboral

Tabla 20

Niveles del clima laboral

	D1		D2		D3		D4		D5		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Muy bajo	68	25.6	69	25.9	75	28.2	75	28.2	75	28.2	68	25.6
Bajo	86	32.3	67	25.2	70	26.3	71	26.7	71	26.7	66	24.8
Alto	47	17.7	70	26.3	65	24.4	70	26.3	70	26.3	69	25.9
Muy alto	65	24.4	60	22.6	56	21.1	50	18.8	50	18.8	63	23.7
Total	266	100	266	100	266	100	266	100	266	100	266	100

En la tabla 20, indica que el 50.4% de los colaboradores presentan bajos niveles de clima laboral a nivel general; mientras que en cada uno de las dimensiones el nivel bajo y muy bajo alcanza a más del 50% de la muestra. Estos resultados evidencian que existe una tendencia marcada al bajo clima laboral en los participantes de este estudio, siendo las dimensiones más críticas la D4: comunicación y D5: condiciones laborales.

Pruebas de normalidad

Tabla 21

K-S de las muestras de clima laboral

		K-S	p
Clima laboral	D1	0.139	.000***
	D2	0.125	.000***
	D3	0.108	.000***
	D4	0.093	.000***
	D5	0.106	.000***
	Total	0.104	.000***

*** $p < .001$

En la Tabla 21, se presenta los puntajes de las pruebas estadística K-S, del clima laboral y sus dimensiones, identificando que los datos en todos los casos no se ajustan a la distribución del modelo de normalidad en ciencias sociales. Debido a estos resultados se consideran para el análisis estadístico a pruebas inferenciales no paramétricas.

4.7 Clima laboral según variables sociodemográficas

Tabla 22

Clima laboral en función al género

	Género	N	RP	SR	U	p
D1	Femenino	178.00	130.04	23148.00	7217.00	0.30ns
	Masculino	88.00	140.49	12363.00		
D2	Femenino	178.00	129.24	23004.50	7073.50	0.20ns
	Masculino	88.00	142.12	12506.50		
D3	Femenino	178.00	129.43	23039.00	7108.00	0.22ns
	Masculino	88.00	141.73	12472.00		
D4	Femenino	178.00	128.51	22875.00	6944.00	0.13ns
	Masculino	88.00	143.59	12636.00		
D5	Femenino	178.00	129.12	22983.00	7052.00	0.19ns
	Masculino	88.00	142.36	12528.00		
Clima laboral	Femenino	178.00	129.25	23006.00	7075.00	0.20ns
	Masculino	88.00	142.10	12505.00		

Nota: ns $p > 0.05$

En la tabla 22, se muestran los resultados del clima laboral según género. Este estudio no identifica diferencias en función a esta variable demográfica, evidenciando que tanto los de género femenino como masculino tienen los mismos factores de riesgo y factores protectores para un buen clima laboral.

Tabla 23

Clima laboral en función a la edad

	Edad	N	RP	χ^2	<i>p</i>
D1	18-25	89.00	136.48	1.79	0.41ns
	26-35	105.00	125.98		
	36+	72.00	140.79		
D2	18-25	89.00	134.52	1.51	0.47ns
	26-35	105.00	127.16		
	36+	72.00	141.48		
D3	18-25	89.00	139.90	1.17	0.56ns
	26-35	105.00	127.95		
	36+	72.00	133.68		
D4	18-25	89.00	139.43	1.79	0.41ns
	26-35	105.00	125.74		
	36+	72.00	137.49		
D5	18-25	89.00	137.81	0.76	0.68ns
	26-35	105.00	128.56		
	36+	72.00	135.38		
Clima laboral	18-25	89.00	139.10	1.54	0.46ns
	26-35	105.00	126.32		
	36+	72.00	137.05		

Nota: ns $p > 0.05$

La tabla 23, se muestran los resultados del clima laboral y las cinco dimensiones según edad. Este estudio no identifica diferencias en función a esta variable demográfica, evidenciando la falta de influencia de la edad con el nivel de clima laboral y sus dimensiones en este sector laboral.

Tabla 24*Clima laboral en función al tiempo en el trabajo*

	Tiempo en el trabajo	N	RP	X ²	p
D1	3-Meses	59.00	148.29	6.29	0.28ns
	3-6-Meses	56.00	128.62		
	6-12-Meses	76.00	138.53		
	1-3-Años	49.00	127.26		
	3-5-Años	15.00	101.10		
	6+	11.00	116.27		
D2	3-Meses	59.00	143.67	4.59	0.47ns
	3-6-Meses	56.00	129.12		
	6-12-Meses	76.00	139.99		
	1-3-Años	49.00	129.28		
	3-5-Años	15.00	107.87		
	6+	11.00	110.23		
D3	3-Meses	59.00	144.84	3.21	0.67ns
	3-6-Meses	56.00	136.09		
	6-12-Meses	76.00	133.92		
	1-3-Años	49.00	125.37		
	3-5-Años	15.00	117.27		
	6+	11.00	114.95		
D4	3-Meses	59.00	145.23	2.69	0.75ns
	3-6-Meses	56.00	132.91		
	6-12-Meses	76.00	132.19		
	1-3-Años	49.00	130.99		
	3-5-Años	15.00	116.47		
	6+	11.00	117.05		
D5	3-Meses	59.00	149.51	5.38	0.37ns
	3-6-Meses	56.00	133.26		
	6-12-Meses	76.00	135.11		
	1-3-Años	49.00	120.18		
	3-5-Años	15.00	124.77		
	6+	11.00	109.00		
Clima laboral	3-Meses	59.00	147.65	4.09	0.54ns
	3-6-Meses	56.00	132.59		
	6-12-Meses	76.00	134.82		
	1-3-Años	49.00	125.22		
	3-5-Años	15.00	116.27		
	6+	11.00	113.45		

Nota: ns p>0.05

La tabla 24, se muestran puntuaciones de los niveles del clima laboral según el tiempo en el trabajo. Los resultados de los puntajes evidencian que el clima laboral en función del estado civil en los participantes de este estudio no es significativamente diferente.

Tabla 25*Clima laboral en función del nivel de instrucción*

	Grado de instrucción	N	RP	X ²	p
D1	SC	16.00	158.94	6.30	0.28ns
	SIC	120.00	131.27		
	TI	75.00	139.35		
	TC	32.00	131.41		
	UI	18.00	99.19		
	UI	5.000	154.90		
D2	SC	16.00	164.50	8.38	0.14ns
	SIC	120.00	132.23		
	TI	75.00	137.53		
	TC	32.00	134.44		
	UI	18.00	91.69		
	UI	5.00	148.70		
D3	SC	16.00	146.91	2.74	0.74ns
	SIC	120.00	130.94		
	TI	75.00	138.22		
	TC	32.00	138.20		
	UI	18.00	109.81		
	UI	5.00	136.50		
D4	SC	16.00	163.44	5.11	0.40ns
	SIC	120.00	127.80		
	TI	75.00	141.85		
	TC	32.00	130.06		
	UI	18.00	114.97		
	UI	5.00	138.00		
D5	SC	16.00	165.25	4.71	0.45ns
	SIC	120.00	130.48		
	TI	75.00	137.05		
	TC	32.00	130.63		
	UI	18.00	111.89		
	UI	5.00	147.40		
Clima laboral	SC	16.00	163.00	0.45	0.40ns
	SIC	120.00	130.15		
	TI	75.00	138.73		
	TC	32.00	132.88		
	UI	18.00	106.72		
	UI	5.00	141.40		

En la tabla 25, se muestran los puntajes de los niveles del clima en función al nivel de instrucción de los participantes de este estudio. Los resultados evidencian que los puntajes del clima laboral en función al nivel de instrucción no son significativamente diferentes en las dimensiones ni en el clima laboral general ($p < 0.05$).

Tabla 26*Clima laboral en función al estado civil*

	Estado civil	N	RP	X ²	p
D1	Soltero	145.00	128.82	2.35	0.67ns
	Casado	39.00	135.27		
	Divorciado	6.00	127.58		
	Viudo	3.00	102.50		
	Conviviente	73.00	143.61		
D2	Soltero	145.00	124.85	6.46	0.17ns
	Casado	39.00	138.44		
	Divorciado	6.00	117.50		
	Viudo	3.00	101.00		
	Conviviente	73.00	150.70		
D3	Soltero	145.00	128.54	3.74	0.44ns
	Casado	39.00	129.28		
	Divorciado	6.00	138.58		
	Viudo	3.00	93.83		
	Conviviente	73.00	146.82		
D4	Soltero	145.00	126.22	6.26	0.18ns
	Casado	39.00	132.64		
	Divorciado	6.00	148.83		
	Viudo	3.00	78.00		
	Conviviente	73.00	149.45		
D5	Soltero	145.00	130.01	3.67	0.45ns
	Casado	39.00	132.53		
	Divorciado	6.00	140.08		
	Viudo	3.00	68.00		
	Conviviente	73.00	143.10		
Clima Laboral	Soltero	145.00	127.32	5.00	0.29ns
	Casado	39.00	133.90		
	Divorciado	6.00	137.50		
	Viudo	3.00	77.00		
	Conviviente	73.00	147.55		

Nota: ns p>0.05

En la tabla 26, se muestran los puntajes en los niveles del clima laboral según el estado civil. Los resultados evidencian que los puntajes del clima laboral en función del estado civil en los participantes de este estudio no son significativos.

4.8 Prueba de Hipótesis

Hipótesis específica

H₁: El tipo de relación existente entre el clima laboral y compromiso organizacional es directa y significativa en los en los promotores de venta de una empresa privada de Lima Metropolitana.

Tabla 27

Rho de Spearman entre dimensiones de clima organizacional y clima laboral

		CA	CC	CN
CL-D1	<i>rho</i>	.532***	.604***	.471***
	<i>p</i>	0.00	0.00	0.00
CL-D2	<i>rho</i>	.524***	.569***	.409***
	<i>p</i>	0.00	0.00	0.00
CL-D3	<i>rho</i>	.475***	.532***	.389***
	<i>p</i>	0.00	0.00	0.00
CL-D4	<i>rho</i>	.483***	.533***	.410***
	<i>p</i>	0.00	0.00	0.00
CL-D5	<i>rho</i>	.495***	.509***	.367***
	<i>p</i>	0.00	0.00	0.00

*** $p < 0.001$

La tabla 27, se observa los resultados de la prueba estadística rho de Spearman en relación al tipo de asociación entre los componentes del clima laboral y del compromiso organizacional. Este estudio halla un tipo de asociación directa y significativamente entre las cinco dimensiones del clima laboral y los tres componentes del compromiso organizacional, destacando sobre todos ellos los altos niveles de las dimensiones del clima laboral, involucramiento, realización personal con el compromiso organizacional de continuidad y el compromiso afectivo. Los resultados evidencian que los promotores de venta de este sector laboral perciben y desarrollan comportamientos que mejoren el clima laboral, si se perciben en el trabajo

como realizados e involucrados, incrementando significativamente el compromiso organizacional de continuidad.

Hipótesis general

H₁: Existe relación significativa entre el nivel de las dimensiones del compromiso organizacional y el nivel del clima laboral en los promotores de venta de una empresa privada de Lima Metropolitana.

Tabla 28

Rho de Spearman entre clima laboral con el compromiso organizacional

		COMPROMISO ORGANIZACIONAL		
		D1: CA	D2: CC	D3: CN
Clima Laboral	<i>rho</i>	,529**	,571**	,430**
	<i>p</i>	.000***	.000***	.000***

*** $p < 0.001$

La tabla 28, se observa los resultados de la prueba estadística rho de Spearman en relación al tipo de asociación entre el nivel del clima laboral y el nivel del compromiso organizacional. Este estudio desarrollado en los promotores de venta, halla un tipo de asociación significativa y directamente entre estas dos variables, evidenciando de esta manera que los altos niveles de clima laboral en encuentran relacionados directamente con los niveles de los componentes del compromiso organizacional, destacando dentro de todos ello el compromiso de continuidad, es decir los que deseen seguir trabajando en la empresa son los que presentan mayores comportamiento que permitan tener un buen clima laboral.

CAPÍTULO V
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

El trabajo de investigación busca determinar la relación entre el clima organizacional y el compromiso organizacional en una empresa privada de Lima Metropolitana. Los resultados evidencian una relación significativa ($p < 0.05$). Respecto al nivel de clima organizacional se reporta un 50.4% de trabajadores en niveles bajo y muy bajo, estos resultados evidencian que existe un porcentaje significativo de que no se encuentra satisfecho laboralmente, tal como lo afirma Marquina (2013) que afirma una relación existente significancia alta a entre satisfacción laboral y compromiso organizacional, ya que reporta que el 91% de trabajadores que se perciben satisfechos laboralmente, presentan un compromiso organizacional elevado con la empresa. También, Pedroza (2013) en Caracas identifica que el alto nivel de compromiso organizacional está asociado a la motivación al logro. Lo presentado evidencia lo importante que representa en una empresa el compromiso organizacional, ya que está directamente asociado a factores importantes dentro de la empresa, siendo tal vez la más importante la capacidad de disminuir el nivel de rotación laboral.

Respecto a las diferencias significativas según sexo y tiempo de trabajo, en el clima laboral en este estudio no se evidenciaron diferencias estadísticas en el clima laboral y compromiso organizacional, siendo similares a los resultados hallados por Chiang y Ojeda (2013) en Chile, ya que no identificaron también diferencias significativas en el compromiso organizacional según sexo. El compromiso organizacional, en opinión de Luthans (2008) hace que los colaboradores tengan una mayor entrega en sus actividades laborales, haciéndose más responsables, por ello las empresas que laboran con deben fortalecer esta área; pues este estudio evidencia

que el 54% de presentan un nivel bajo de clima laboral, condiciones que hacen que ellos abandonen el trabajo, existiendo altos niveles de rotación laboral, refiere el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2014). En la literatura científica internacional, en otras poblaciones, se han identificado mayores niveles de clima laboral, como lo evidencia en docentes chilenos, Montoya et al. (2016) que hallan que el 95% de docentes tienen una buena percepción de la organización donde se labora, indicando la amplia diferencia de factores de riesgo a las que se encuentran expuestos este sector laboral, que además presenta altas horas laborales (más de 60 horas semanales y algunos con salario mínimo vital).

Respecto al compromiso organizacional, el nivel prevalente hallado en este estudio es bajo, en un porcentaje significativo de la población (26.7% en compromiso afectivo, 29.3% en compromiso de continuidad y, 28.9%. en compromiso normativo) muestran un panorama complicado en los colaboradores, pues se evidencia que no identifica con su organización. Por otro lado, los supermercados no han sabido en el país, mejorar las circunstancias laborales y el salario de los colaboradores, por el contrario han encontrado como solución a este problema (rotación laboral), contratando permanentemente colaboradores nuevos, con la finalidad de mantener las mismas condiciones laborales, que afectan la salud psicológica de sus trabajadores, pues probablemente se sienten explotados y no valorados en este sector laboral, siendo demostrado por algunos estudios internacionales como los de Pedroza (2013) en Venezuela que identifica una significativa relación $p < 0.05$ entre satisfacción laboral y compromiso organizacional, también, Marquina (2013) identifica relación significativa entre compromiso y satisfacción laboral en colaboradores de la administración de una universidad de Lima, respecto a la

motivación laboral, en Trujillo, De la Puente (2017), identifico significación correlativa $p < 0.05$ entre el compromiso organizacional y motivación de logro . Los resultados presentados anteriormente evidencian la amplia influencia del compromiso organizacional en los componentes actitudinales de los colaboradores hacia la organización, por ello es relevante estos resultados en esta población, pues es una población vulnerable.

Un elemento importante a considerar en el campo laboral de los promotores de venta, es la alta rotación laboral que ha existido tradicionalmente debido a la presión laboral y la labilidad de las ventas, el cual impide que se vinculen emocionalmente con la empresa Robbins (2004). En este estudio, se ha hallado la relación entre compromiso organizacional y el clima laboral, dos indicadores laborales, que de ser negativos pueden incrementar la probabilidad de rotación del personal, este estudio muestra como resultados de bajos niveles de compromiso organizacional el 50% de los colaboradores, condición que evidencia que los promotores de venta de la empresa participante no se encuentran vinculadas emocionalmente con los objetivos organizacionales de la empresa, por ello, se sugiere que para futuros estudio con esta población se considere como una variable transversal la rotación de personal.

Finalmente es importante precisar, que, ante la imposibilidad de abarcar una muestra más representativa en los colaboradores, la evaluación de las propiedades psicométricas de confiabilidad y validez de la Escala ECO de Meyer y Allen, y la CL-SPC, obteniéndose coeficientes aceptables en la población, estos instrumentos serán relevantes para el estudio de posteriores investigaciones en esta población con los más altos niveles de rotación laboral.

5.2. Conclusiones

- Los instrumentos utilizados en este estudio han evidenciado adecuados niveles de validez de contenido con la V de Aiken y consistencia de confiabilidad por el alpha de Cronbach, evidenciando que es son instrumentos que pueden ser empleados en la evaluación del clima y compromiso organizacional en promotores de venta de Lima Metropolitana.
- Se identificó que el 50.4% de los promotores de venta presentan bajos niveles de clima laboral a nivel general; mientras que en cada uno de las dimensiones el nivel bajo y muy bajo alcanza a más del 50%. Estos resultados evidencian que existe una tendencia marcada al bajo clima laboral en los promotores de venta, siendo las dimensiones más críticas la D4: comunicación y D5: condiciones laborales.
- No se identificaron significativamente diferencias en el nivel de clima laboral ($p < 0.05$) en cuanto a género, edad, grado de instrucción, número de hijos, tiempo en el trabajo y estado civil en los promotores de venta de una empresa privada de Lima Metropolitana.
- El nivel de compromiso organizacional más prevalente identificado en este estudio fue predominantemente el nivel bajo, destacando en el nivel muy bajo, en el compromiso afectivo el 26.7%, en el compromiso de continuidad un 25.2% y en el compromiso normativo un 28.9%.
- Se identifican diferencias estadísticamente significativas ($p < 0.05$) en el compromiso organizacional de continuidad en función al grado de instrucción y el estado civil, mientras que en el compromiso de normatividad en función al género.

- Se identificó una relación positiva significativamente alta ($p < 0.001$) entre las dimensiones del clima laboral (realización personal, involucramiento, supervisión, comunicación, condiciones laborales) y las dimensiones del compromiso organizacional (compromiso afectivo, de continuidad y normativo) dentro del empresa privada de Lima metropolitana
- Por último, se halló relación estadísticamente significativa positiva moderada entre el nivel de clima laboral con los componentes del compromiso organizacional (normativo, afectivo y de continuidad).

5.3. Recomendaciones

- Se recomienda implementar programas para mejorar el clima laboral de la empresa, mediante la implementación de actividades deportivas y de esparcimiento donde se incluya los familiares e hijos de los promotores de venta.
- Fomentar actividades que potencien el compromiso organizacional con la finalidad de fortalecer la relación de los promotores de venta con la empresa, para que se eviten cambios en la rotación de trabajo.
- Desarrollar investigaciones que identifiquen los factores de riesgo y factores protectores del compromiso organizacional y clima laboral en los promotores de venta de supermercados, pues es una población vulnerable, tanto económicamente, como socialmente

REFERENCIAS

- Alarcón, R. (2013). *Métodos y diseños de investigación del comportamiento* (2ª ed.). Universidad Ricardo Palma.
- Arias, G. (2001). El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: Factores para su incremento. *Contaduría y Administración*, 20(4), 5-42.
- Ayoub, K. (2011). *Essays in the Theory of Risk Bearing*. Markham Publishing.
- Bertalanffy, L. (1987). *Teoría general de sistemas*. Fondo de Cultura Económica, Madrid.
- Betanzos, E. y Paz, F. (2006). Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos. *Revista de Psicología del trabajo y de las organizaciones*, 22(1), 25-43.
- Chiang, M. y Ojeda, J. (2013). *Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres*. *Contaduría y Administración*, 58(2), 39-60.
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México, D.F.: Mc Graw Hill.
- Chruden, H. y Sherman, A. (1999). *Administración de Personal*. Compañía Editorial Continental S.A.
- Cutipa, A. (2015). Clima y compromiso organizacional de los trabajadores de la universidad peruana unión, filial Juliaca, durante el periodo 2014-II. *Revista Científica de Administración*, 2(1), 152-191.
- De la Puente, M. (2017). *La relación entre el compromiso organizacional y la motivación de logro en el personal administrativo de una municipalidad en Trujillo* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo], Repositorio digital

institucional.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/298?msclid=ba943087b13111ec801efc48b276837a>

Edel, R. y García, A. (2007). *Clima y compromiso organizacional*. Telcom

Eslami, J. & Gharakhani, D. (2012). *Organizational Comitment and Job Satisfaction*. *Journal of Science and Technology*. <https://bit.ly/2OfTlcF>

Fincher, C. (1983). The Assessment of institutional productivity. *The Journal of the Association for Institutional*, 19(3), 381-404.

Frías, P. (2014). *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y* [Tesis de maestría, Universidad de Chile]. Repositorio académico.

<https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/117629?msclid=91d2d098b13211ec98dc280dd9516b5c>

García, M. (2008). *Detención de factores de riesgo en el clima laboral, su Abordaje Preventivo y Corrección*. España.

García Solarte, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración, Universidad del Valle*, (42), 43-65. <https://cutt.ly/oAYhkCf>

Goncalves, A. (1997). *Dimensiones del clima organizacional*. <http://www.geocities.ws/janethqr/liderazgo/130.html>.

Guizar, R. (2004). *Desarrollo Organizacional*. Mc Graw Hill.

Hellrieger, D. y Slocum, J. (2009). Organizational climate: Measures, research, and contingencies. *Academy of Management Journal*, 17 (5), 255-280.

Hernández, E. (2014). *La Importancia del Clima Laboral en una Empresa*. Panama Star.

- Hernández, S. Fernández, C y Baptista. P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). Mc Graw-Hill educación.
- Jiménez, C. (2009). *Motivación y Habilidades de Dirección*. Texas: CEMCI.
- Jiménez-Bonilla, D. y Jiménez-Bonilla, E. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. *Revista Ciencia UNEMI*, 18(9), 26-34.
- Lewin, K. (1985). *La teoría del campo en la ciencia social*. New York: Ediciones Paidós.
- Likert, R. (1981). *El clima organizacional de Likert*. Barcelona: Editorial UOC.
- Luthans, F. (2008). *Comportamiento Organizacional*. Mc Graw Hill.
- Marquina, A. (2013). *Satisfacción laboral y el compromiso organizacional en personal perteneciente a una universidad* [Tesis de pregrado no publicada]. Universidad César Vallejo.
- Martínez. J. (2018). *Diagnóstico del compromiso organizacional de los distribuidores independientes de la empresa Omnilife en la ciudad de Chiclayo, 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio de tesis Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1636/?msckid=44dd9b58b13311ec831286edebe3bb51>
- Meyer, J. & Allen, N. (1990). Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of a Three-component Conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78(6), 538-551.
- Meyer, J. y Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1, 61-98.

- Meyer, J. y Allen, N. (1997). Commitment in the Workplace: Theory, Research, and Application. *Sage Publications*, 2(4), 98-131.
- Meyer, J. (2002). Commitment in the Workplace: Toward a General Model. *Human Resource Management Review*, 11(21), 299-326.
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2009). *Boletín de economía laboral*. Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2014). *Políticas nacionales del empleo*. <https://bit.ly/2F1cxRy>
- Montoya, D. (2016). *Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios Turísticos* [Tesis de pregrado no publicada]. Universidad César Vallejo.
- Montoya, E. (2014). *Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un contact center* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Académico UPC. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/581494>
- Montoya, P., Bello-Escamilla, N., Bermúdez, N., Burgos, F., Fuentealba, M. y Padilla A. (2016). Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia y Trabajo*, 19(58), 7-13.
- Organización Mundial de la Salud. (2010). *Estadísticas sanitarias mundiales*. http://www.who.int/whosis/whostat/ES_WHS2011_Full.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (2018). *Salud Mental en el Lugar de trabajo*. Recuperado de https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/
- Oficina Internacional del Trabajo. (2018). *La OIT en América latina y el caribe: Avances y perspectivas*. <https://bit.ly/2JEIhMb>

- Palma, S. (2004). *Escala clima laboral*. <https://bit.ly/2yHWVwQ>
- Palomino, M. y Peña, F. (2016). *Clima organizacional y su relación con el desempeño de los empleados de la empresa distribuidora y papelería Venoplast LTDA*. [Tesis de pregrado, Universidad de Cartagena]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.unicartagena.edu.co/handle/11227/3991>
- Pedroza, M. (2013). *Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/298>
- Pérez, E. (2015). *Relación entre motivación y compromiso organizacional en personal administrativo de universidades limeñas* [Tesis de pregrado no publicada]. Universidad César Vallejo.
- Richard, K. (2015). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa Retail, Lima, 2014* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión]. Repositorio Universidad Peruana Unión. <http://200.121.226.32:8080/handle/20.500.12840/198>
- Rivera, M. (2010). *Compromiso Organizacional de los docentes de una institución educativa privada de Lima metropolitana y su correlación con variables demográficas* [Tesis de pregrado, Universidad Católica del Perú]. Repositorio PUCP. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/4807?msckid=28081562b13511ec9ffcf7399f25cd2d>
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Pearson.
- Robbins, S. (2009). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional*. Prentice Hall.
- Rodríguez, A. (2001). *Características del clima organizacional*. <https://bit.ly/2yMMx6U>

- Rojas, A. (2015). *Relación entre la motivación laboral y el compromiso organizacional en colaboradores de una empresa Metálica de Lima* [Tesis de pregrado no publicada]. Universidad César Vallejo.
- Roman-Calderon, J., Battistelli, A. y Vargas-Saenz, M. (2014). Antecedentes de las intenciones de abandono en cooperativas colombianas. *Rev. Administración de Empres*, 6(54) 672-680
- Soberanes, L. y De la Fuente, A. El clima y el compromiso organizacional en las organizaciones. *Revista Internacional La Nueva Gestión Organizacional*, (5) 9. 120-127.
- Sorenson, S. (2013, 1 de agosto): *Engaging Employees After the Honeymoon Period*. <https://bit.ly/2OpVIVd>
- Swinscoe, A. (2013). *Sustaining businesses successfully through Employee Engagement*. <https://bit.ly/2AF96f9>
- Tecolo.com. (2013). *El clima laboral en trabajadores*. <http://www.tecolo.com/elclimaboloraltrabajadores>.

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>¿Qué relación existe entre el clima laboral y el compromiso organizacional en los de una empresa privada de Lima Metropolitana?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar qué relación existe entre el clima laboral y las dimensiones del compromiso organizacional en los promotores de venta de una empresa privada de Lima Metropolitana.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estimar las propiedades psicométricas de la CL-SPC y la Escala de Compromiso Organizacional de Mayer y Allen en los promotores de venta de una empresa privada de Lima Metropolitana. • Identificar el nivel de compromiso organizacional y sus dimensiones en los promotores de venta de una empresa privada de Lima Metropolitana. • Analizar las diferencias significativas del compromiso organizacional en función al género, edad, grado de instrucción, número de hijos, tiempo en el trabajo y estado civil en los promotores de venta de una empresa privada de Lima Metropolitana. • Identificar el nivel de clima laboral y sus dimensiones en los promotores de venta de una empresa privada de Lima Metropolitana. 	<p>Hipótesis general</p> <p>HG: El tipo de relación existente entre el clima laboral y el compromiso organizacional es directa y significativa en los promotores de venta de una empresa privada de Lima Metropolitana.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Las propiedades psicométricas de validez y confiabilidad de la Escala ECO, son altos y moderados en los promotores de venta de una empresa privada de Lima Metropolitana.</p> <p>El nivel de compromiso organizacional en los promotores de venta de una empresa privada de Lima Metropolitana, es bajo.</p> <p>Existen diferencias significativas en el compromiso organizacional en función de la edad, género y tiempo en el trabajo en los promotores de venta de una empresa privada de Lima Metropolitana.</p> <p>El nivel del clima laboral y sus dimensiones en los promotores de venta de una empresa privada de Lima Metropolitana, es prevalentemente bajo.</p> <p>Existen diferencias significativas en el</p>	<p>Variable 1: Clima laboral</p> <p>Definición conceptual</p> <p>El clima laboral es la percepción que presentan los trabajadores frente a la organización donde labora, estas percepciones influyen en la relación entre los colaboradores y miembros de la organización influyendo en el desarrollo de las actitudes y comportamientos asociados a las normas vigentes en la organización (García, 2009).</p> <p>Variable 2: Compromiso organizacional</p> <p>Definición conceptual</p> <p>Al hablar de compromiso organizacional nos estamos refiriendo al grado de responsabilidad laboral entre la empresa y el colaborador, siendo ella determinante al momento de general un espacio laboral con óptimo (Luthans, 2008).</p> <p>Variable 3: Variables de control</p> <p>Edad: 18 a 25, 26 a 35 y 36 a más. Sexo: masculino, femenino. Tiempo en el trabajo: 3 meses en adelante.</p>	<p>Tipo de investigación</p> <p>Este estudio se desarrolla considerando una metodología esencialmente cuantitativa, (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Del mismo modo, es de tipo descriptivo debido a que en el estudio se buscará identificar los niveles de compromiso organizacional y los factores del clima laboral (Alarcón, 2013).</p> <p>Diseño de investigación</p> <p>El diseño de investigación es en relación a los objetivos planteados se enmarcan dentro de un diseño descriptivo correlacional, puesto que, identifica el tipo de asociación entre el compromiso organizacional y el clima laboral (Alarcón, 2013)-</p> <p>Población</p> <p>Para este estudio se consideró como muestra a los que laboran en cuatro instituciones de distribución de productos de primera necesidad considerándose en esa investigación un universo de 850 colaboradores, de ambos sexos que laboren en la</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar las diferencias significativas del clima laboral en función al género, edad, grado de instrucción, número de hijos, tiempo en el trabajo y estado civil en los promotores de venta de una empresa privada de Lima Metropolitana. • Establecer la relación entre las dimensiones del clima laboral con las dimensiones del compromiso organizacional en los promotores de venta de una empresa privada de Lima Metropolitana. 	<p>nivel del clima laboral en función de las edad, género y tiempo en el trabajo en los promotores de venta de una empresa privada de Lima Metropolitana.</p> <p>Existe relación entre las dimensiones del clima laboral con las dimensiones del compromiso organizacional en los promotores de venta de una empresa privada de Lima Metropolitana de Lima Sur.</p>		<p>empresa más de tres meses.</p> <p>Muestra En este estudio se ha considerado parámetros para establecer tanto el tamaño de la muestra como la forma de recolección de las observaciones. La cantidad de participantes, se fijó considerando los parámetros mínimos aceptados en ciencias sociales, obteniéndose la cantidad de 266, los cuales fueron establecidos considerando un 95%IC y 5%EM. El muestreo empleado fue, el no probabilístico intencional, que se caracteriza por evaluar a los sujetos disponibles que desean participar voluntariamente.</p>
--	--	---	--	---

Anexo 2: Protocolo de la Escala de Clima Laboral

Escala de Clima Laboral CL-SPC

Palma (2004)

1	2	3	4	5
Ninguna o nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o siempre

ÍTEMS		1	2	3	4	5
1	Existen oportunidades de progresar en la organización					
2	Se siente comprometido con el éxito de la organización					
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre si.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	En la organización se mejora continuamente los métodos de trabajo.					
9	En la oficina la información fluye adecuadamente					
10	los objetivos de trabajo son retadores					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
12	Cada empleado se considera un factor clave para el éxito de la organización					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades					
16	Se valora los altos niveles de desempeño					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19	Existen suficientes canales de comunicación					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21	Los supervisores expresan reconocimiento por el logro.					
22	En la oficina ,se hacen mejor las cosas cada día					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede					
26	Las actividades con las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse					

ÍTEMS		1	2	3	4	5
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
29	En la organización se afrontan y se superan los obstáculos					
30	Existen buena administración en los recursos					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
32	Cumplir las actividades laborales es una tarea estimulante					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La organización fomenta y promueve la comunicación interna					
35	La remuneración es atractiva					
36	La empresa promueve el desarrollo del personal					
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos					
39	El supervisor escucha los planteamiento que se le hacen					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la organización					
41	Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
44	Existen colaboración entre el personal de diversas áreas					
45	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
46	Se reconocen los logros en el trabajo					
47	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
48	Existe un trato justo en la organización					
49	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

Anexo 3: Protocolo del Cuestionario de Compromiso Organizacional

ESCALA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Allen y Mayer

A continuación, tiene 26 ítems que debe responder con un aspa (X) en el casillero que corresponda de acuerdo a su situación actual dentro del ámbito de trabajo.

N°	PREGUNTAS	SI	NO
1	Me gusta mi trabajo.		
2	Estoy satisfecho con las posibilidades que me da mi trabajo de hacer las cosas en las que yo destaco.		
3	Estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer cosas que me gustan.		
4	Mi salario me satisface.		
5	Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que me exigen.		
6	La limpieza e higiene de mi lugar de trabajo es buena.		
7	La iluminación, ventilación y temperatura de mi lugar de trabajo están bien reguladas.		
8	El entorno físico y el espacio en que trabajo son satisfactorios.		
9	En mi empresa tengo unas satisfactorias oportunidades de promoción y ascenso.		
10	Estoy satisfecho en la formación que me da la empresa.		
11	Estoy satisfecho de mis relaciones con mis jefes.		
12	La forma en que se lleva la negociación en mi empresa sobre aspectos laborales me satisface.		
13	La supervisión que ejercen sobre mí es satisfactoria.		
14	Estoy satisfecho de cómo mi empresa cumple el convenio, y las leyes laborales.		
15	Estoy a gusto con la atención y frecuencia con que me dirigen.		
16	Estoy satisfecho de mi grado de participación.		
17	Me gusta la forma en que mis superiores juzgan mi tarea.		
18	Me satisface mi capacidad actual para decidir por mí mismo aspectos de mi trabajo.		
19	Mi empresa me trata con buena justicia e igualdad.		
20	Estoy contento del apoyo que recibo de mis superiores.		
21	Me satisface mi actual grado de participación en las decisiones de mi grupo de trabajo.		
22	Estoy satisfecho de mis relaciones con mis compañeros.		
23	Estoy satisfecho de los incentivos y premios que me dan		
24	Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son adecuados y satisfactorios.		
25	Estoy contento del nivel de calidad que obtenemos.		
26	Estoy satisfecho del ritmo a que tengo que hacer mi tarea.		

Anexo 4: V de Aiken del clima laboral

ITEM#	J1	J2	J3	J4	J5	J6	J7	J8	J8	J10	V	p
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001**
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001**
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001**
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001**
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001**
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001**
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001**
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001**
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001**
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001**
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001**
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001**
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001**
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001**
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001**
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001**
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001**
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001**
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001**
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001**
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001**
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001**
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001**
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001**
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001**
26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001**
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001**
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001**
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001**
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001**
31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001**
32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001**
33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001**
34	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001**
35	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001**
36	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001**
37	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001**
38	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001**
39	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001**
40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001**
41	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001**
42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001**
43	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001**
44	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001**
45	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001**
46	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001**
47	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001**
48	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001**
49	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001**
50	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001**

*** $p < 0.001$