



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Clima laboral y compromiso organizacional de los
trabajadores de una empresa retail, ciudad de Lima 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Psicología**

AUTOR:

De La cruz Valles, Michael Jhon Paulo (ORCID: 0000-0002-1377-4414)

ASESOR:

Mg. Velarde Camaqui, Davis (ORCID: 0000-0001-9064-7104)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LIMA – PERÚ

2021

DEDICATORIA

Dedico este logro a mis padres por haberme forjado como la persona que soy hoy en día; muchos de mis logros se lo debo a ellos por su apoyo constante que me brindaron para lograr mis objetivos trazados.

AGRADECIMIENTO

Agradecimiento a mi asesor por brindarme su apoyo para realizar la licenciatura y a los aportes en la elaboración de mi tesis y a los trabajadores de la empresa retail que me colaboraron en la fase de recolección de datos.

Agradezco especialmente a mis padres por el tiempo y trabajó durante todo este proceso.

Índice de contenidos

RESUMEN	VI
ABSTRACT	VII
I. INTRODUCCIÓN	8
II. MARCO TEÓRICO	13
III. METODOLOGÍA	20
3.1. Tipo y diseño de investigación	20
3.2. Variables y operacionalización	20
3.3. Población, muestra y muestreo	21
IV. RESULTADOS	27
V. DISCUSIÓN	43
VI. CONCLUSIONES	47
VII. RECOMENDACIONES	48
REFERENCIAS	49
ANEXOS	54

Índice de tablas

Tabla 1. Prueba de normalidad.....	27
Tabla 2. Correlación entre variables	28
Tabla 3. Nivel de compromiso afectivo y clima laboral	29
Tabla 4. Nivel de compromiso normativo y clima laboral	30
Tabla 5. Niveles de Compromiso de continuidad y clima laboral.....	31
Tabla 6. Realización de personal en la muestra de estudio	32
Tabla 7. Involucramiento laboral del personal en la muestra de estudio	33
Tabla 8. Supervisión de personal en la muestra de estudio	34
Tabla 9. Comunicación del personal en la muestra de estudio.....	35
Tabla 10. Condiciones laborales de personal en la muestra de estudio	36
Tabla 11. Compromiso afectivo de los empleados en la muestra estudiada ...	37
Tabla 12. Compromiso de continuidad del personal en la muestra estudiada .	38
Tabla 13. Compromiso normativo del personal en la muestra estudiada	39
Tabla 14. Clima laboral de los empleados en la muestra estudiada.....	40
Tabla 15. Compromiso organizacional del personal en la muestra de estudio.	41
Tabla 16. Niveles de compromiso organizacional y clima laboral en la muestra estudiada	42

RESUMEN

El presente trabajo tiene por objetivo determinar la relación entre el clima laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores de una empresa retail, ubicada en la ciudad de Lima en el 2021. La metodología aplicada fue de diseño no experimental, de enfoque cuantitativo, nivel básico y de tipo correlacional, cuya muestra estuvo compuesta por 151 trabajadores de una empresa retail en Lima, quienes respondieron el cuestionario sobre el clima laboral y el compromiso organizacional. De acuerdo a los resultados obtenidos se determinó la correlación entre las variables mediante la prueba estadística de Rho de Spearman, revelando que existe una relación significativa entre clima laboral y compromiso organizacional ($p < .05$). Así mismo, se encontró la relación entre las variables compromiso afectivo, normativo y de continuidad con el clima laboral ($p < .05$) de una empresa retail. Concluyendo que existe relación significativa entre las variables clima laboral y compromiso organizacional de una empresa retail, ubicada en la ciudad de Lima en el 2021.

Palabras clave: Clima laboral, compromiso organizacional, compromiso afectivo.

ABSTRACT

The present work aims to determine the relationship between the work environment and the organizational commitment of the workers of a retail company, located in the city of Lima in 2021. The applied methodology was of non-experimental design, quantitative approach, basic level and of a correlational type, whose sample was made up of 151 workers from a retail company in Lima, who answered the questionnaire on the work environment and organizational commitment. According to the results obtained, the correlation between the variables was determined using Spearman's Rho statistical test, revealing that there is a significant relationship between work environment and organizational commitment ($p < .05$). Likewise, the relationship between the variables affective, normative commitment and continuity with the work environment ($p < .05$) of a retail company was found. Concluding that there is a significant relationship between the variables work environment and organizational commitment of a retail company, located in the city of Lima in 2021.

Keywords: Work environment, organizational commitment, emotional engagement.

I. INTRODUCCIÓN

El clima laboral es un aspecto muy importante para las empresas, y además ser uno de los más abandonados. El descuido de este, puede ocasionar diferentes problemas que engloba necesariamente a la productividad de las organizaciones. Además, a ello, tener un trabajo laboral de ambiente inestable provoca que los colaboradores deserten. Incluso, cuando se descuidan las relaciones interpersonales en el espacio de trabajo de los empleados, se pueden generar limitada efectividad en cuanto a los resultados de la empresa. En toda industria, lo más importante es el recurso humano, por lo que uno de las prioridades importantes debe ser buscar el bienestar del trabajador. De lo contrario, llegarás a ser víctima de la rotación de personal, donde el índice de rotación de personal a nivel del mundo incremento en 23% a partir del año 2013, dicha investigación realizado por Preparing for take-off (Ascendo.blog, 2018).

El gran reto de las empresas en Latinoamérica hoy en día es poder mejorar el ambiente laboral, a pesar de los obstáculos de comunicación que se nos presenta, por no localizarnos en el mismo espacio físico y solo contar con nuestros equipos para recibir el feedback a través de los medios digitales. De acuerdo a la investigación reciente de Mandomedio sobre el clima laboral en el teletrabajo durante la crisis ocasionada por el covid-19, se encontraron muchos resultados de valor como: Las empresas muestran que el 55% de los profesionales perciben clima laboral muy bueno, a diferencia de lo mostrado, el 23% de los profesionales considera que se ha vuelto más rígido y con una comunicación menor ; por otro lado el 70% considera que el equipo de trabajo tuvo comunicación fluida durante la contingencia originada por la pandemia del covid-19 y el 73% de los profesionales dijeron que su jefe confía en su productividad y desempeño laboral (Mandomedio, 2021).

Por otro lado, algunas empresas topan con la pared, pues no saben cómo solucionar situaciones en las que se ve involucrado este aspecto organizacional. Es por eso que en ocasiones las organizaciones deciden pasarlo por alto, generando así la rotación de personal. El proceder de los empleados de una organización es la manifestación de sus características particulares y el entorno de trabajo. Su actitud laboral se ve afectada por múltiples factores organizativos

y relaciones sociales que constituyen el entorno laboral del empleado (Konttila et al, 2021). En cuanto a la denominación de ambiente de trabajo, se pueden encontrar varios términos y definiciones, como clima de trabajo, entorno psicológico, ambiente colectivo y cultura organizacional (Renkema et al., 2021).

Así, el panorama dejado por la pandemia en las empresas peruanas ha sido deplorable en relación a ciertos aspectos claves que intervienen en el ambiente de trabajo. Ello es confirmado por el diario Gestión (2021), que en su artículo sobre el clima laboral a partir de los datos obtenidos de la Consultora Dench, se termina afirmando que el 55% de los trabajadores peruanos tienen un constante temor a fallar en el trabajo, lo que se estaría derivando a su vez de una situación en donde el funcionamiento interno de la empresa, no respeta el individualismo al que cada trabajador tiene derecho; con lo que se disminuye la confianza que los supervisores tienen hacia las personas que están bajo su cargo, minando su capacidad de decidir.

Con ello, se deduce que el clima laboral no es el adecuado para laborar en cualquier empresa en el Perú, independientemente del área en la que se desarrollen las actividades empresariales de la organización. Ello genera una cierta desconfianza entre los trabajadores que ya laboran en la empresa, y aún una mucho mayor entre quienes están por ingresar al campo laboral (Gestión, 2021).

Paradójicamente, las empresas buscan atraer nuevos talentos que se acoplen fácilmente a la empresa, y generar en ellas un buen compromiso organizacional que les permita adecuarse correctamente a la cultura organizacional de la empresa. Por ello, las empresas buscan generar nuevos valores que comprometen al empleado con la organización. Prueba de ello es la adopción de herramientas que permitan a todos los empleados involucrarse en la cultura interna de la organización; así, la Agencia Peruana de Noticias (2021) ha descrito al onboarding como parte de las nuevas metodologías que permitan un adecuado aclimatamiento del empleado hacia el compromiso que se maneje en la organización.

Sin embargo, cuando no se aplican las herramientas adecuadas que le permitan al empleado adaptarse correctamente al sistema previsto, se generan situaciones en las que, ya sea por desconocimiento o desinterés, ni las empresas ni los trabajadores son capaces de ponerse de acuerdo en función del compromiso organizacional que esperan los primeros de los segundos, ni del clima laboral que los últimos esperan en su centro de labores. Turbulencias como éstas terminan por generar incertidumbre en el mercado laboral, con lo que se incrementan las tasas de despidos, renuncias, y finalmente el desempleo en general (Gestion, 2020).

Muestra de ello lo constituyen los elevados índices de desempleo que se han visto en los últimos años. Así, El Comercio (2021) en su artículo publicado a inicios del presente año comunicó que en Lima la cantidad empleada se redujo en 23.2% hasta fines de 2020, situación que se vio acompañada de una disminución con respecto al pago devengado al mes, el cual bajó un 12.4% y terminó ubicándose en un promedio cercano a los S/ 1560,90. Por ello, se puede concluir que la manera en la que se aborden tanto el clima organizacional como los compromisos organizacionales de las empresas puede incidir sobre los niveles de empleo y el desarrollo del país.

Con todo lo anterior, la problemática planteada se formula de tal manera que responda a la consecuente interrogante: ¿Qué correlación existe en el Clima Laboral y el Compromiso Organizacional del personal de una empresa retail en Lima, 2021?

Así, la presente investigación permitió obtener los resultados necesarios para generar estrategias concretas para corregir y mejorar las actitudes de los trabajadores y, en consecuencia, aportar bases muy bien definidas para optimizar los procesos productivos y administrativos, pudiéndose de esta manera, alcanzar las metas establecidas por la organización. Así, se contribuye al desarrollo teórico que el profesional de la psicología debe poseer al momento de involucrarse en las áreas de la psicología organizacional, con el objetivo de optimar las relaciones personales y profesionales existentes dentro de la organización.

Además dicho estudio es de mucha importancia, ya que busca priorizar estudiar la relación que existe entre las variables compromiso organizacional y clima laboral de los empleados de la empresa retail, lo cual ayudara encontrar las falencias que sufre la empresa de retail con respecto a las variables de estudio; se pretende establecer dentro de la empresa la importancia del clima laboral, ya que cuando un trabajador muestra un buen clima laboral, este estará más comprometido con las tareas que realiza en la empresa, llegando a cumplir metas, prevenir conflictos y rendimientos bajos, muchas de las empresas no le dan mucho énfasis a este problema, así mismo, los resultados ayudará a brindar respuestas más concisas, claras y precisas para enfrentar problemas internos mediante formas distintas de negociación y estrategias entre el trabajador y el empleador, con el fin de generar estabilidad laboral.

En ese sentido, el estudio contribuirá a la literatura mediante la presentación de evidencia empírica sobre las variables en estudio a través de las percepciones de los trabajadores. Sin embargo, la literatura anterior implica una investigación exhaustiva sobre la relación entre estos dos conceptos por separado, y el estudio actual contribuye al conocimiento existente percibido colectivamente y de manera actualizada

Además, se considera necesario el establecimiento de objetivos que permitan direccionar la investigación (Bernal, 2016). Su estudio tuvo como objetivo general determinar la correlación entre las variables clima laboral y compromiso organizacional de los trabajadores de una empresa retail en Lima, 2021. En cuanto a los objetivos específicos, estos fueron: Establecer la asociación entre el clima laboral y el compromiso normativo en los trabajadores de la empresa, y establecer la asociación entre el clima laboral y el compromiso continuo de los trabajadores.

Una hipótesis es una explicación preliminar del fenómeno en estudio, expresada como una proposición o enunciado, constituyendo una guía para el estudio (Hernández & Mendoza, 2018). En el presente estudio se determinó a modo de hipótesis general el siguiente enunciado: Existe relación en el clima laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa retail en Lima, 2021. Asimismo, las hipótesis específicas planteadas son: Existe

relación entre el clima laboral y el compromiso afectivo en los trabajadores de la empresa retail en Lima, 2021; existe relación entre el clima laboral y el compromiso normativo en los trabajadores de la empresa retail en Lima, 2021 y existe relación entre el clima laboral y el nivel de compromiso continuo de los trabajadores de la empresa retail en Lima, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Existen múltiples investigaciones que han versado sobre las variables trabajadas desde la perspectiva nacional e internacional, entre los antecedentes internacionales se encontró la investigación realizada por Cruz (2021), donde los trabajadores de la industria maquiladora en México, muestran una correspondencia entre la incertidumbre y el ambiente de trabajo. A nivel metodológico, esta investigación fue desarrollada desde la perspectiva descriptiva correlacional en trabajadores obreros de industria maquiladora de ambos sexos, utilizándose como muestra censal 224 participantes. Las conclusiones muestran que la incertidumbre, con respecto a la estabilidad en el lugar de trabajo termina por generar un estrés patológico, mismo que lleva a causar otros males como el alcoholismo. De allí que, el estudio del clima laboral y sus condicionantes no solo hayan sido considerados para estudiar el panorama de las relaciones individuo – organización a nivel empresarial, sino que poco a poco se va transformado en un elemento de salud pública.

Vizcaino (2020), en su investigación analizó la satisfacción laboral y competencia empresarial en un hospital público, como metodología cuantitativa, donde no se manipulan las variables solo se requiere evaluar su comportamiento en un momento específico de correlación. Al obtener los resultados reflejaron una correlación neutra en el tiempo de servicio y cuan satisfecho está en el mismo. Sin embargo, el estudio reafirma la tesis conocida que según la cual existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. En términos estadísticos, se encontró que las variables estudiadas muestran un nivel relacional fuerte de .638; manifestando reciprocidad entre bienestar laboral y compromiso institucional.

Duran (2019), en su investigación, el líder y su efecto en el ambiente laboral en una empresa exportadora de alimentos, tuvo de propósito establecer la correlación entre el líder y el ambiente institucional en la empresa chilena Coexca S.A. se aplicó un estudio de caso, analizando de manera sucinta las variables antes mencionadas, y midiéndolas tras la aplicación de dos instrumentos. Tras la realización de la investigación se concluye que el ambiente laboral se encuentra correlacionado con el líder transformacional, en la medida

que quienes supervisan las operaciones del personal subordinado terminan por generar sentimientos de bienestar que, a la larga, producen situaciones en las que la adhesión y el compromiso de los colaboradores se van fortaleciendo más y más.

A su vez, Fonseca (2019) en su estudio de verificación de documentos de medición para evaluar el compromiso organizacional en México: donde se procedió con la construcción de evidencia de efectividad, estándares y confiabilidad, realizada en dos universidades públicas del estado de Guanajuato en México, demuestra la validez de los tres factores clásicos del compromiso organizacional: afectivo, normativo, continuidad. En la demostración de validez se utilizaron redes semánticas que permitieron el análisis factorial del compromiso organizacional, derivándose del término una serie de constructos, los cuales fueron combinados entre 230 empleados de una Universidad, demostrando la efectividad de su aplicación para evaluar aspectos importantes en la organización que optimizan su funcionamiento interno.

En la misma línea, Sotelo (2018) en su artículo de investigación buscó percibir el impacto que tienen sobre el equilibrio vida – trabajo, el apoyo organizacional y el compromiso organizacional, realizándose la investigación entre 251 empleados de industrias exportadoras de productos alimenticios en la ciudad de Hermosillo en México. Se siguió una metodología del tipo cuantitativo correlacionar, Demostrándose que el compromiso organizacional permite al sujeto identificarse plenamente con la organización, aunque dicho compromiso debe estar asentado en soporte organizacional que a su vez, incide en la calidad de vida que ofrece la organización al empleado, generándose una retroalimentación en la que, el empleado ve mejoras en su vida personal gracias al soporte organizacional, y sus acciones se van encaminadas hacia una plena identificación con la organización que a su vez le protege.

En el contexto nacional, Mosquera (2020) en su tesis de maestría buscó determinar la relación entre las variables cultura organizacional y compromiso institucional del profesorado de la Universidad de Huacho, 2019. Se aplicó una metodología hipotética deductiva de descripción. El estudio se realizó con 130 docentes de la referida universidad. En cuanto a las conclusiones, se determinó

que sí hay una fuerte correlación entre las variables ya que las dimensiones estudiadas se complementan.

Por otro lado, Agurto (2018) en su tesis de licenciatura tuvo el objetivo de describir la correlación existente entre el clima laboral y desempeño de colaboradores en una empresa. Para ello se siguió con una investigación descriptiva, donde no se manipularon las variables y se determinara el nivel de relación, y se aplicaron los instrumentos, cuestionarios, entre 108 cajeros de la empresa. Al final, se demostró que preexiste relación entre las variables, sobre todo desde la perspectiva de los tres componentes considerados como elementos del clima laboral: potencial humano, diseño organizacional y cultura organizacional.

Salazar y Serpa (2017) en su investigación denominada “Análisis confirmatorio y coeficientes Omega como características psicométricas del instrumento de clima laboral de Sonia Palma”, tuvieron como propósito el reconocer el nivel de inmediación a la realidad que tienen los elementos psicométricos del instrumento ya mencionado. Para ello, se llegó a utilizar el método instrumental entre 391 sujetos elegidos. Los resultados obtenidos muestran que el instrumento sí posee unos adecuados niveles de consistencia interna, ya que éste sí se reajusta al modelo estructural de los constructos que componen el término clima laboral.

Hurtado (2017) en su investigación sobre el compromiso organizacional mediante el análisis del cuestionario de Meyer y Allen, en la medición de dos empresas de la industria retail de Piura, se midió en Ripley, con un método no experimental transaccional correlacional. Ello permitió la aplicación del instrumento denominado cuestionario propuesto por Meyer, Allen y Smith. Al final de la investigación llegó a la conclusión que aquellas cuestiones como el sexo influyen en el grado de compromiso, además de la inclusión del clima laboral como elemento aglutinante entre los intereses del individuo y recompensas, salario, capacitación, que proporciona la organización, para evitar una posible pérdida de los mismos.

De la Puente (2017) en su estudio sobre el compromiso organizacional y motivación de los empleados el área administrativa en Trujillo, determinó la correlación en el compromiso organizacional y la motivación al logros entre el personal de dicha entidad. Investigación fue del tipo transversal, siguiéndose un diseño descriptivo; y sus resultados se obtuvieron tras la aplicación de dos instrumentos entre 108 trabajadores ediles. Finalmente se obtuvo como resultado que la mayor parte de los trabajadores tienen niveles intermedios de compromiso organizacional, sobre todo en las siguientes dimensiones: emocional, normativo y de continuidad. En resumen, si prexiste relación entre compromiso y la variable motivacional.

Bases Teóricas

Con relación a las bases teóricas variable clima laboral, se observa que es uno de los temas más significativos del ambiente organizacional y está directamente relacionado con el proceder de los empleados. En cuanto al clima de trabajo se ha venido estudiando a partir de finales de 1960, discutido en la literatura sobre comportamiento organizacional considerado elemental para percibir las actitudes y proceder afines con el desenvolvimiento del trabajador.

Lleo (2017) explica el clima laboral como puntos de vista personales, comportamientos recurrentes, actitudes y sentimientos de los trabajadores en relación al medio en donde se encuentran laborando. En la misma línea, Shore et al, (2020) conceptualizaron la variable de estudio como el conjunto de agregados pertenecientes a las variables sociales, que constituyen el ambiente de trabajo de un empleado. También, Payne et al, (1971) definieron el clima laboral dentro del espacio físico y emocional que el personal observa la organización en la que trabajan, y sus propósitos en relación a la misma.

De acuerdo a Moghadam y Kazemi (2016), el proceder de los trabajadores en la organización es la derivación de sus particularidades personales y ambiente de trabajo. La actitud del personal tiene relación con características organizativas y las interrelaciones, que surgen en el entorno laboral. Al referirse a las opiniones de los empleados sobre su entorno de trabajo, se pueden

encontrar varios términos y definiciones, como clima de trabajo, ambiente colectivo y cultura organizacional (Duran et al, 2019).

Según Mullins, la cultura organizacional describe la manera de hacer las cosas en una organización, en consecuencia se puede inferir que el entorno de trabajo determina el aprecio del trabajador por la empresa (Morales-Plaza et al, 2020). Duran Seguel et al (2019) interpretan el entorno laboral como discernimientos personales; patrones repetidos de conducta, actitudes y el sentir del trabajador.

Florez (2014) describe el ambiente laboral como un aspecto de la cultura de un grupo determinado de trabajadores y según Morales, dentro de los aspectos más importantes que afectan cómo se comportan los sujetos en una organización es la cultura corporativa, que se puede detallar como los hábitos y costumbres presentes entre los individuos frente a su lugar de trabajo. En cuanto a las percepciones de los empleados sobre el entorno laboral, es necesario considerar el escenario laboral y las relaciones positivas derivadas al compartir los mismos intereses y entorno como un espacio para el crecimiento personal como un valor agregado a la parte institucional que lo favorece.

El entorno laboral afecta a los empleados, lo que a su vez afecta directamente la calidad y cantidad de trabajo realizado por lo tanto, la satisfacción en el trabajo, la motivación al logro, la empatía, determinan la eficacia de la organización y el rendimiento como resultado del entorno laboral (Rishipathak et al., 2020). También, una de estas derivaciones es el compromiso institucional, donde se ha prestado una atención moderada a revelar esta relación en la literatura. Así, Duran et al (2019) recomienda que la atmósfera de trabajo percibida por el empleado afecta su entusiasmo, el mismo que conduce a una mayor productividad, por lo que se dice que un ambiente de trabajo positivo puede aumentar la productividad y reducir el margen de tiempo empleado.

Según Sánchez-Sellero (2016) existe correlación entre el ambiente de trabajo y el compromiso demostrado en el desempeño organizacional observado. No obstante, un ambiente de trabajo sano no avala un mejor

desempeño, inclusive al demostrar compromiso, porque coexisten otros elementos que contribuyen a optimar el trabajo realizado.

En definitiva, el entorno laboral es la suma del clima psicológico, es decir, la apreciación del ente en relación al entorno (Saleem et al., 2020). Sin embargo, definir el clima en una organización con precisión no es fácil porque se basa en las percepciones de los empleados; y es cierto que el clima afecta el comportamiento del personal y por ende la producción de la organización (Finne et al., 2016). Además, conceptos como bienestar, los logros, el sentido de pertenencia y poder, la efectividad organizacional y el desempeño general, y el compenetración organizacional son el resultado de la percepción del clima institucional (Esteban-Salvador et al., 2016).

Luego, con respecto a las bases teóricas del compromiso organizacional, se observa que éste es el compromiso que tienen los trabajadores hacia la institución lo cual afecta su desempeño. Finalmente, también se encuentra que la labor personal está relacionado con las metas organizacionales (Guchait et al, 2016).

Ha habido varias clasificaciones de la actitud de los empleados y el apego hacia sus organizaciones, como la lealtad, la devoción y el compromiso en la literatura existente. El concepto de compromiso fue introducido por primera vez en la literatura en 1960 por Becker y se explicó como "un mecanismo que produce un comportamiento humano consistente" (Mosquera 2020, p. 114). Más tarde, durante la década de 1970, se llevaron a cabo diversos estudios sobre el concepto de compromiso organizacional. Uno de los estudios importantes de la literatura fue realizado en 1974 por Lyman Porter. La aplicación de prácticas organizacionales está influenciada por factores personales y ambientales, que a su vez afectan la respuesta del individuo, que puede llevar al retraimiento, la ansiedad o el compromiso y la satisfacción (Cabana et al., 2020); y así realizaron el estudio más citado de la literatura relacionada, que abordó las relaciones entre compromiso organizacional, complacencia e intenciones de rotar entre una muestra de técnicos psiquiátricos demostrando cuan relacionadas están estas variables que definen el actuar de un individuo frente a su organización.

Este estudio preserva su importancia ya que involucra el primer cuestionario de compromiso organizacional en la literatura (Hurtado, 2017). Más tarde, una serie de investigaciones defendieron que los valores personales, la carrera, el trabajo (características) y el sindicato un elemento indispensable en la definición del comportamiento y compenetración del personal (Mamaev et al., 2018). Continuamente, Reichers (1985) introdujo la idea de que el compromiso organizacional puede explicarse "una colección de múltiples deberes con varios grupos que componen la organización".

Más tarde, en 1991, Meyer y Allen citados por Garg et al (2021) asumieron otra perspectiva de compromiso institucional y expresaron tres componentes como afectividad, "continuidad y normatividad. En su concepto, el personal comprometido emocionalmente, continúan en la organización porque lo desean, mientras que los trabajadores comprometidos con la continuidad perduran en la organización por necesidad, y los que están relacionados con compromisos normativos porque sienten que "deberían" hacerlo. Por lo tanto la percepción de comprometerse son estadios mentales caracterizado por la aproximación de los empleados y contexto empresarial, afectando la determinación de mantener o suspender su puesto de trabajo" (Garg et al., 2021).

En cuanto a los antecedentes y efectos del compromiso organizacional, se observó que las características personales, estabilidad, estímulos, formación y valores presentes en los empleados se transforman principalmente en el perfeccionamiento del desempeño, la estimulación y valor del trabajo donde la intención baja la rotación (Lee-Geiller and Kütting, 2021). La premisa del compromiso organizacional es la motivación laboral. La investigación ha encontrado que la motivación interior conlleva al compromiso emocional y normativo, y la motivación exterior conlleva al cumplimiento normativo (Garg et al., 2021). Además, los rasgos demográficos como el estado civil, compromiso emocional y normativo de los trabajadores, ubicados en el rango positivo, determinan autenticidad en su compenetración, seguimiento de normas y conocimientos especializados de acuerdo a su labor para ofrecer competencias técnicas que incrementan los beneficios percibidos por la organización (Cárdenas Peña, 2018).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación es de tipo observacional, de enfoque cuantitativo y de nivel básico, observacional por que se observaron los fenómenos en su ambiente natural y cuantitativo porque permite la recolección de información para comprobar supuestos, expresada en el computo numérico, con datos estadísticos como soporte para verificar, comparar y probar las teorías planteadas por los investigadores (Concytec, 2020).

En cuanto al diseño el estudio es transversal y *expost-facto*, de correlación, Hernández y Mendoza (2018). Señalan como transversal porque no se extienden en el tiempo, es decir que la investigación solo se ejecuta en un único momento y una sola vez. Asimismo, *expost-facto* porque la unidad o institución estudiada no se modificará ni cambiará en el transcurso del estudio.

La investigación se abordó desde el plano descriptivo correlacional, en la medida que explica las variables y sus dimensiones, para posteriormente establecer la correlación que se presenta entre ambas.

3.2. Variables y operacionalización

Se plantea en este caso la presencia de las variables Clima Laboral y Compromiso Organizacional estableciendo correlaciones entre ambas variables elegidas, así como en sus respectivas dimensiones:

Variable 1: Clima laboral

Definición conceptual: El origen del clima laboral de la empresa está en función a la percepción del trabajador de la misma, tomando en cuenta su organización, las responsabilidades asignadas, así como las demandas y recompensas, el medio ambiente que lo rodea, el apoyo social del equipo de trabajo, la valoración del desempeño y la seguridad laboral (Cruz et al., 2021)

Definición operacional: Son percepciones de cada trabajador en su centro laboral. Esta variable se analizó a través de cinco dimensiones: logro personal, participación profesional, supervisión, comunicación y condiciones de trabajo.

Variable 2: Compromiso Organizacional

Definición conceptual: Este es el nivel de identidad en el que los empleados están de acuerdo con una organización en particular, y este compromiso afectará si los empleados son retenidos o rotados (De la Puente Ruíz, 2017).

Definición operacional: Es la actitud que un individuo tiene en relación con su trabajo, definiéndose como la medida de proximidad de la persona para con la organización, las metas de la misma, y el deseo por mantenerse como miembro de ella. Además, dicha variable se analizó a través de 3 dimensiones: Nivel compromiso afectivo, normativo y continuo.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población:

Para la presente investigación se consideró a los 250 trabajadores de la empresa retail, ubicada en la ciudad de Lima, 2021. Dicha empresa está especialmente interesada comercializar masivamente productos o servicios de manera homogénea a varios clientes.

Criterios:

Inclusión:

- Individuos de ambos sexos.
- Individuos mayores de edad.
- Individuos solteros, casados o en unión de hecho.

Exclusión:

- Individuos que manifiesten su negativa a participar.

- Individuos ausentes el día de aplicación del instrumento.
- Individuos que no sigan instrucciones en el llenado.
- Directivos de la empresa.

Muestra:

Se ha considerado un total de 151 trabajadores de la empresa retail en cuestión, localizada en Lima, 2021. Según la población de trabajadores de la empresa retail asciende a 250, para el cálculo de la muestra se utilizó la fórmula para población finita de muestreo aleatorio simple.

Muestreo:

El tipo de muestreo utilizado es probabilístico, mientras que la técnica aplicada fue el muestreo aleatorio simple. Por ende, se seleccionó de manera aleatoria a todos los trabajadores de la empresa retail en Lima, 2021.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario, los cuales nos permitió realizar la recaudación de información mediante la obtención de respuestas directas de las personas, el cual permitió comprobar la hipótesis del estudio.

El instrumento que se utilizó para la variable compromiso organizacional y clima laboral fue un cuestionario de autoevaluación de las condiciones de trabajo el cual fue validado por Sonia Palma Carrillo (2004) y Jhohn Meyer y Natalie Allen en el año 1996.

Compromiso Organizacional

Es la colección de múltiples compromisos con varios grupos que componen la organización (Reichers, 1985).

El cuestionario fue creado para evaluar el compromiso organizacional de encuestados determinando su vínculo o conexión con la empresa, relacionado con el afecto o estima y la obligación de permanecer en ella. El tiempo medio de llenado de este instrumento es de 20 minutos.

El Compromiso Organizacional consta de tres elementos distinguibles: Afectividad, Continuación y Normatividad. Este estudio tiene como objetivo evaluar su validación y el nivel de compromiso organizacional.

Las respuestas se obtuvieron mediante una escala con cinco alternativas de respuesta. El puntaje total máximo es de 130 puntos y el mínimo de 26 puntos. Se obtiene sumando los puntajes individuales de cada pregunta y luego categorizándola en consideración a la verificación del autor.

Para establecer los criterios de valoración de los ítems, se empleó escala Likert a fin de que el colaborador las frecuencias de percepción de los tres factores señalados.

Ademas es de mucha importancia mencionar que cada una de las preguntas del instrumento se caracteriza por ser cerrada de tipo Likert con cinco opciones de respuesta: a) Nunca, b) Poco, c) Regular, d) Mucho, y e) Siempre. A cada respuesta se le asignó una puntuación entre 1 a 5 puntos, según la direccionalidad de la pregunta. El puntaje global máximo fue 130 puntos y el mínimo de 26 puntos obtenido mediante la sumatoria individual de puntajes obtenidos por cada pregunta, el cual la categorización de la variable compromiso organizacional se distribuye en tres niveles: nivel bajo se encuentra entre 26 y 42 puntos, nivel moderado se encuentra entre 43 y 87 puntos y el nivel alto se encuentran entre 88 y 130 puntos. Con respecto a las categorizaciones de las dimensiones se tiene en el compromiso afectivo: bajo se encuentra entra los rangos 1 y 26 puntos, promedio entre 27 y 57 puntos y alto entre 58 y 80 puntos; en el compromiso continuo se encuentra en un rango bajo entre 1 y 4 puntos, promedio entre 5 y 16 puntos y alto entre 17 y 20 puntos y el compromiso normativo se encuentra en una rango bajo entre 1 y 6 puntos, promedio entre 7 y 18 puntos y alto entre 19 y 30 puntos

Clima Laboral

Son apreciaciones personalísimas, modelos repetidos de comportarse, su proceder y emociones que los empleados tienen en relación al medio en donde se encuentran laborando (Lleo et al, 2017)

La escala diseñada fue de escala Likert, construida con 50 ítems para clima laboral en correspondencia a sus indicadores.

Las respuestas de los participantes se obtuvieron mediante una escala Likert de cinco puntos que varió de siempre (5) a nunca (1) (es decir, siempre (5), mucho (4), regular (3), poco (2), nunca (1)). La valoración superior de 250 puntos y inferior de 50. Se obtiene sumando las puntuaciones obtenidas en cada pregunta, luego se realiza la clasificación teniendo en cuenta la verificación por parte del autor.

Para establecer los criterios de valoración de los ítems, se utiliza la escala Likert a fin de que el colaborador las frecuencias de percepción de los cinco factores señalados. En la escala se establecen los siguientes criterios:

Autorrealización: Autovaloración que tiene el empleado en relación a las posibilidades que el medio le ofrece con respecto al desarrollo personal y profesional de su tarea, tomando en consideración sus perspectivas a futuro. Esta dimensión cuenta con un total de 10 ítems (1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46).

Involucrar: Proceso libre y participativo del empleado, el cual usa el total de sus capacidades con el fin de alentar a los demás para garantizar el éxito de la organización. Esta dimensión cuenta con un total de 10 ítems (2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47).

Supervisar: Actividades realizadas con el fin de dirigir las acciones del resto, buscando la máxima eficacia y satisfacción mutua. Esta dimensión cuenta con un total de 10 ítems (3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48).

Comunicar: Proceso mediante el cual se busca un mejor desempeño de las personas que rodean al trabajador. Esta dimensión cuenta con un total de 10 ítems (4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49).

Condiciones laborales: Conjunto de factores que delimitan la situación en la que el empleado realiza sus labores, incluyéndose las horas de trabajo y las remuneraciones percibidas. Esta dimensión cuenta con un total de 10 ítems (5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50).

Además cabe mencionar que cada una de las preguntas del instrumento se caracteriza por ser cerrada de tipo Likert con cinco opciones de respuesta: a) Muy desfavorable, b) Desfavorable, c) Medianamente, d) Favorables, y e) Muy favorables. A cada respuesta se le asignó una puntuación entre 1 a 5 puntos, según la direccionalidad de la pregunta. El puntaje global máximo fue 250 puntos y el mínimo de 50 puntos obtenido mediante la sumatoria individual de puntajes obtenidos por cada pregunta, el cual la categorización de la variable clima laboral se distribuye en cinco niveles: muy desfavorable se encuentra entre 50 y 89 puntos, desfavorable se encuentra entre 90 y 129 puntos, medianamente se encuentra entre 130 y 169 puntos, favorable se encuentra entre 170 y 209 puntos y muy favorable se encuentra entre 210 y 250 puntos.

Con respecto a las dimensiones se distribuyen en cada uno de ellas de la siguiente manera: muy desfavorable se encuentra entre 10 y 17 puntos, desfavorable se encuentra entre 18 y 25 puntos, medianamente se encuentra entre 26 y 33 puntos, favorable se encuentra entre 34 y 41 puntos y muy favorable se encuentra entre 42 y 50 puntos.

3.5. Procedimientos:

Primero, se procedió a la presentación de la documentación formal que permita la aplicación de los instrumentos de manera presencial entre los personales de la empresa, tras lo cual se aplicaron los mismos entre 151 trabajadores del total, elegidos aleatoriamente.

3.6. Método de análisis de datos

Tras haberse seleccionado a los 151 trabajadores, se procederá al llenado de los instrumentos.

Los valores obtenidos se computaron mediante el software estadístico SPSS v. 25 siguiendo siempre el análisis estadístico, dada la naturaleza de los mismos.

IV. RESULTADOS

Prueba de Normalidad

Ho: las variables se distribuyen normalmente

H1: las variables no se distribuyen normalmente

Tabla 1. *Prueba de normalidad*

Variables	K-S	gl	p
Clima Laboral	.310	151	.000
Realización de personal	.346	151	.000
Involucrarse	.291	151	.000
Supervisar	.252	151	.000
Comunicar	.287	151	.000
Circunstancias laborales	.353	151	.000
Compromiso Organizacional	.347	151	.000
Afectividad	.390	151	.000
Normatividad	.387	151	.000
Continuidad	.420	151	.000

Nota: gl= grados de libertad; K-S = Kolmorov-Smirnov; p= significancia estadística

En la tabla 1 se identifica que las variables y sus respectivas dimensiones, poseen una distribución no normal, debido a que el valor fue menor a 0,05. Por ello se utilizará las pruebas no paramétricas.

Tabla 2. *Correlación entre variables*

	Clima Laboral	
	Rho	<i>p</i>
Compromiso Organizacional	.575	.000

Nota: Coeficientes de correlación de Spearman

La Tabla 2 refleja persistencia de correlación fuerte en el compromiso organizacional y el clima laboral, lo cual es importante (Rho = .575; $p < .05$). Por su parte, Mondragón (2014) especifica como correlación de intensidad considerable cuando su valor se ubica dentro del rango de 51 y 70.

Tabla 3. *Nivel de compromiso afectivo y clima laboral*

	Clima Laboral	
	Rho	<i>p</i>
compromiso afectivo	.533	.000

Nota: Coeficientes de correlación de Spearman

La Tabla 3 refleja persistencia de correlación fuerte en el compromiso afectivo y el clima laboral, lo cual es importante (Rho = .533; $p < .05$). Por su parte, Mondragón (2014) especifica como correlación de intensidad considerable cuando su valor se ubica dentro del rango de 51 y 70.

Tabla 4. *Nivel de compromiso normativo y clima laboral*

	Clima Laboral	
	Rho	<i>p</i>
compromiso Normativo	.465	.000

Nota: Coeficientes de correlación de Spearman

La Tabla 4 refleja persistencia de correlación fuerte en el compromiso normativo y el clima laboral (Rho = .465; $p < .05$). Por su parte, Mondragón (2014) especifica como correlación de intensidad media cuando su valor se ubica dentro del rango de 11 y 50.

Tabla 5. *Niveles de Compromiso de continuidad y clima laboral*

	Clima Laboral	
	Rho	<i>p</i>
compromiso de continuidad	.333	.000

Nota: Coeficientes de correlación de Spearman

La Tabla 5 refleja persistencia de correlación fuerte en el compromiso de continuidad y el clima laboral (Rho = .333; $p < .05$). Por su parte, Mondragón (2014) especifica como correlación de intensidad media cuando su valor se ubica dentro del rango de 11 y 50.

Tablas descriptivas o univariadas

Tabla 6. *Realización de personal en la muestra de estudio*

Realización de personalidad	F	%
Desfavorable	8	5.3
Media	89	58.9
Favorable	47	31.1
Muy favorable	7	4.6

Nota: f=Frecuencia; %= Porcentaje

En la tabla 6, se evidencia que el 58.9% de los empleados estudiados exteriorizan un nivel medio de realización personal y solo el 4.6% presenta una realización de personal muy favorable.

Tabla 7. *Involucramiento laboral del personal en la muestra de estudio*

Involucramiento laboral	F	%
Desfavorable	14	9.3
Media	76	50.3
Favorable	49	32.5
Muy favorable	12	7.9

Nota: f=Frecuencia; %= Porcentaje

En la tabla 7, se evidencia que el 50.3% del personal en estudio presenta un nivel mediano de involucramiento laboral y el 7.9% presenta un nivel muy favorable.

Tabla 8. *Supervisión de personal en la muestra de estudio*

Supervisión	f	%
Desfavorable	22	14.6
Media	69	45.7
Favorable	54	35.8
Muy favorable	6	4.0

Nota: f=Frecuencia; %= Porcentaje

En la tabla 8, se evidencia que el 45.7% de trabajadores involucrados demuestra un nivel medio de supervisión personal y solo el 4.0% presenta una supervisión de personal muy favorable.

Tabla 9. *Comunicación del personal en la muestra de estudio*

Comunicación	F	%
Desfavorable	13	8.6
Media	76	50.3
Favorable	59	39.1
Muy favorable	3	2.0

Nota: f=Frecuencia; %= Porcentaje

En la tabla 9, el 50.3% de trabajadores involucrados presenta un nivel medio de comunicación personal y solo el 2.0% presenta un nivel muy favorable.

Tabla 10. *Condiciones laborales de personal en la muestra de estudio*

Condiciones laborales	f	%
Desfavorable	17	11.3
Media	100	66.2
Favorable	34	22.5

Nota: f=Frecuencia; %= Porcentaje

En la tabla 10, se evidencia que el 60.2% de los empleados en estudio muestran un nivel medio de condición laboral y el 11.3% exterioriza un nivel desfavorable.

Tabla 11. *Compromiso afectivo de los empleados en la muestra estudiada*

Compromiso afectivo	F	%
Bajo	7	4.6
Moderado	101	66.9
Alto	43	28.5

Nota: f=Frecuencia; %= Porcentaje

En la tabla 11 se evidencia que el 66.9% de los empleados encuestados demuestran un compromiso afectivo de nivel moderado y el 4.6% ostenta un nivel bajo.

Tabla 12. *Compromiso de continuidad del personal en la muestra estudiada*

Nivel compromiso de continuidad	F	%
Bajo	4	2.6
Moderado	106	70.2
Alto	41	27.2

Nota: f=Frecuencia; %= Porcentaje

En la tabla 12, se evidencia que el 70.2% de los empleados estudiados muestra un nivel moderado y 4.6% un nivel bajo en el compromiso de continuidad.

Tabla 13. *Compromiso normativo del personal en la muestra estudiada (n=151)*

Nivel compromiso normativo	F	%
Moderado	62	41.1
Alto	89	58.9

Nota: f=Frecuencia; %= Porcentaje

En la tabla 13, se evidencia que el 58.9% de los empleados en estudio muestra un nivel alto en el compromiso normativo y el 41.1% exterioriza un nivel moderado.

Tabla 14. *Clima laboral de los empleados en la muestra estudiada*

Clima Laboral	F	%
Desfavorable	12	7.9
Media	82	54.3
Favorable	57	37.7

Nota: f=Frecuencia; %= Porcentaje

En la tabla 14, se evidencia que el 54.3% de los empleados en estudio presenta un clima laboral nivel medio y el 7.9% un nivel desfavorable.

Tabla 15. *Compromiso organizacional del personal en la muestra de estudio*

Compromiso Organizacional	F	%
Bajo	10	6.6
Moderado	58	38.4
Alto	83	55.0

Nota: f=Frecuencia; %= Porcentaje

En la tabla 15, muestra el 55.0% de trabajadores involucrados demuestra un compromiso organizacional alto y el 6.6% presenta un compromiso organizacional bajo.

Tabla 16. Niveles de compromiso organizacional y clima laboral en la muestra estudiada

		Clima Laboral					
		Desfavorable		Media		Favorable	
		f	%	f	%	f	%
Compromiso Organizacional	Bajo	5	3	5	3	0	0
	Promedio	7	5	44	29	7	5
	Alto	0	0	33	22	50	33
Nivel compromiso de afectivo.	Bajo	3	2	4	3	0	0
	Promedio	9	6	68	45	24	16
	Alto	0	0	10	7	33	22
Nivel compromiso normativo.	Bajo	0	0	0	0	0	0
	Promedio	12	8	41	27	9	6
	Alto	0	0	41	27	48	32
Nivel compromiso de continuidad	Bajo	3	2	1	1	0	0
	Promedio	9	6	64	42	33	22
	Alto	0	0	17	11	24	16

Nota: f= Frecuencia; %= porcentaje

Conforme la tabla 16, población en estudio de la organización objeto de la presente empresa retail, en Lima del 2021, el 33% de los empleados consideran tener un compromiso organizacional alto y un clima laboral favorable y el 3% de los empleados tienen un compromiso organizacional bajo y un clima laboral desfavorable, el 45% de los empleados consideran tener nivel afectivo promedio y un clima laboral media y el 2% de los empleados tienen un nivel afectivo bajo y un clima laboral desfavorable. Además, a ello, el 32% consideran tener un nivel normativo alto y un clima laboral favorable y solo el 8% presentan un nivel normativo bajo y un clima laboral desfavorable y el 42% de los trabajadores consideran tener un nivel de continuidad promedio y un clima laboral medio y el 2% de los trabajadores presentan un nivel de continuidad bajo y un clima laboral desfavorable.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación centró su análisis en la relación que existe entre el clima laboral y el compromiso organizacional, tomándose en cuenta una muestra de trabajadores de la empresa retail en Lima, con una muestra de 151 colaboradores. Para dicha investigación, se utilizó las siguientes variables: Compromiso Organizacional (Meyer y Allen, 1996) y Clima Laboral (Sonia Palma Carrillo, 2004). En cuanto a la técnica de recolección de datos, se recurrió a la encuesta estructurada entre los trabajadores previamente seleccionados.

La hipótesis que se sometió a análisis fue Sí existe relación entre el clima laboral en el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa retail, ubicada en la ciudad de Lima en el 2021.

De acuerdo con los resultados encontrados en la investigación, se confirma la hipótesis, es decir, existe una relación directamente proporcional entre clima laboral y compromiso organizacional en la empresa retail, ubicada en la ciudad de Lima en el 2021; lo que demuestra lo importante que es generar un adecuado clima laboral en las organizaciones, si es que estas buscan comprometer a sus trabajadores con los objetivos organizacionales. Así, se confirma lo expuesto por Mosquera (2020), quien determinó que sí existe una “relación significativa entre las variables “Clima laboral” y “Compromiso organizacional”, tomándose en cuenta el hecho que las dimensiones de la primera variable (autorrealización, involucramiento laboral, supervisión y comunicación) llegan a complementar positivamente las de la segunda.

En términos del análisis de los lazos emocionales que delimitan la relación entre el colaborador y su organización, este fue investigado por Cruz (2021), para quien los patrones psicológicos derivados de la incertidumbre terminan por generar elevados niveles de estrés psicológico, con lo que se pueden inducir otras conductas negativas entre los trabajadores. En ese sentido, en la empresa retail en la que se desarrolló el estudio se encontró un 67,3% de trabajadores que mantienen un nivel de compromiso afectivo cercano al promedio, lo que se complementa con el 54,7% que mantienen un clima laboral moderado.

Reforzando lo expuesto, Lleo (2017) explica esa tendencia aduciendo que el clima laboral está constituido por una serie de percepciones y patrones recurrentes de comportamiento, actitudes y sentimientos que los empleados tienen en relación al medio en donde se encuentran laborando. De manera similar a lo que exponen Moghadam y Kazemi (2016), para quienes el comportamiento de los trabajadores en las organizaciones es el resultado de sus características personales, así como del entorno en el que se desempeñan, termina por relacionar directamente los componentes afectivos del compromiso con el adecuado clima laboral que se pueda manejar dentro de la organización.

Otro elemento que aporta a una situación en la que los elementos afectivos del compromiso organizacional inciden sobre el clima laboral, es la motivación para conseguir logros, tal y como afirma De la Puente (2017). Por último, en términos del compromiso afectivo, (Morales-Plaza et al., 2020) y Duran Seguel *et al* (2019) manifiestan la importancia de las percepciones individuales del sujeto en relación al compromiso que se pueda formar en su mentalidad.

En relación al clima laboral y el compromiso normativo en la empresa retail estudiada en la presente investigación, se encontró una correlación positiva media de .465, con lo que es más que evidente la relación directa que existe entre la variable y la dimensión estudiadas: un 27,3% de los encuestados manifiestan tener un nivel de compromiso medio, en relación al 27,3% que asumen trabajar dentro de un clima laboral alto.

En términos teóricos, (Guchait et al. 2016), el compromiso organizacional se manifiesta en el desempeño general que tienen los trabajadores, con lo que estos generarán normas de manera autónoma con el fin de incrementar sus potencialidades, obviamente en un contexto de adecuado clima laboral. En ese sentido, Duran (2019) explicaría también por qué el compromiso normativo se relaciona con el clima laboral, entendiendo que las características del líder que dirige al personal subordinado terminan por generar sentimientos de bienestar que, a la larga, producen situaciones en las que la adhesión y el compromiso de los colaboradores se van fortaleciendo más y más.

Por último, en relación al compromiso de continuidad y su relación con el clima laboral, en la empresa estudiada se encontró que el 38,0% de los trabajadores encuestados tienen un nivel favorable de clima laboral, junto al 27,3% que tienen un alto compromiso de continuidad.

En parte ello se explica por el trabajo de (Saleem et al., 2020), para quienes el deseo de continuidad se basa en las percepciones que el empleado tenga, sobre todo en relación a su sentido de pertenencia, las relaciones personales y el rendimiento personal. Con ello, el apego del trabajador estaría en función de la lealtad, la devoción y el compromiso (Mosquera, 2020) , elementos que permiten al sujeto identificarse plenamente con las características y valores de la organización.

Por ende, el compromiso de continuidad sí se relaciona con aquellos factores motivacionales extrínsecos, ya que se compromete el trabajador con la organización, lo que genera beneficios en el trabajador. Por ende, si el clima laboral es positivo o no, al final al trabajador no le genera mucha diferencia, en el sentido que su interés se centra en lo económico.

Respecto a la predominancia del tipo de compromiso en la muestra, se observa que el compromiso continuidad (70,3%) es el que destaca entre casi todos los trabajadores, pese a que la gran mayoría de estos se encuentra laborando un tiempo igual o menor a 5 años (88,7%), bajo esta premisa, es complicado desarrollar un compromiso afectivo en menos de 5 años.

En términos diagnósticos, el clima laboral y el compromiso organizacional en la empresa estudiada mantienen una tendencia relativamente positiva, en el sentido que los trabajadores perciben al clima laboral como un elemento importante al momento de delimitar las manifestaciones del compromiso organizacional en general,. Así, el hecho de que más de la mitad de los trabajadores encuestados (58,9%) asuma tener una realización personal media en la empresa es una clara muestra de que sus expectativas individuales encuentran un lugar entre los elementos que componen el clima laboral de la empresa.

Algo similar sucede con el involucramiento laboral de los encuestados y la supervisión a la que estos son sometidos constantemente, al estar ambos en niveles medios se concluye que el clima laboral no genera percepciones negativas con respecto de su ritmo de trabajo. Es más, existe reconocimiento al esfuerzo y buen desempeño, y los miembros del equipo perciben los riesgos de su trabajo a manera de retos para lograr los objetivos propuestos.

Si existe reconocimiento al esfuerzo extra que haga el trabajador y su buen desempeño, esto genera una mejor percepción con respecto a los retos que se tengan que cumplir para lograr los objetivos.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó la relación entre las variables clima laboral y compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa retail, ubicada en la ciudad de Lima en el 2021 y una correlación positiva considerable de 57.5%.
2. Se logró determinar la relación entre las variables clima laboral y nivel de compromiso afectivo de los trabajadores y una correlación positiva considerable de 53.3%.
3. Las variables clima laboral y el nivel de compromiso normativo de los trabajadores de la empresa retail, existe una relación entre dichas variables y una correlación positiva media de 0.465.
4. También se observa que las variables clima laboral y el nivel de compromiso de continuidad de los trabajadores de la empresa retail, existe una relación entre dichas variables y una correlación positiva media de 0.333.

VII. RECOMENDACIONES

1. En cuanto a las limitaciones del estudio y las oportunidades de mejora en futuros estudios, se recomienda realizar este tipo de investigaciones en contextos en los que no se altere la percepción individual del encuestado ante la presencia o interrupción de otros compañeros que puedan sesgar la respuesta dada.
2. Esta escala puede ser utilizada para ayudar a identificar empleados que se sienten identificados y apoyan los objetivos y metas de la organización. También, puede ser útil en la toma de decisiones y la implementación de cambios y estrategias de Recursos Humanos para que estén más alineados a las conductas y actitudes de los empleados hacia la organización.
3. Por último, se recomienda aplicar este tipo de investigaciones en empresas relacionadas a los rubros económicos en crecimiento tras la pandemia por COVID 19, en el sentido que las condiciones de trabajo pueden verse alteradas bajo contextos de alta presión o trabajo virtual.

REFERENCIAS

- Agencia Peruana de Noticias. (2021, August). *¿Qué es el onboarding en recursos humanos?*
- Agurto, C., Flores, J. and Vasquez, J. (2018). Clima laboral y desempeño de los colaboradores de la planta de procesamiento de valores en la empresa Hermes Transportes Blindados 2017. In *Universidad Inca Garcilaso de la Vega*. Universidad Inca Garcilazo de la Vega.
- Ascendo.blog. (2018). *Mundialmente, el descuido del clima laboral provoca pérdidas de recursos humanos*. <https://blog.acsendo.com/descuido-clima-laboral-perdidas-de-recursos-humanos/>
- Cabana, S. R., Zamarreño, R. A., Véliz y Mauricio, R. P. and Sierra, J. (2020). Sustainable behavior predictors in undergraduate students at the University of La Serena, Chile . *Formacion Universitaria*, 13(6), 169–170. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062020000600169>
- Cárdenas Peña, N. O. (2018). Clima organizacional y motivación del personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos 7B del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2017. In *Universidad César Vallejo*. Universidad César Vallejo.
- Cruz, N., Alonso, M., Armendáriz, N., Oliva, N. and Lima, J. (2021). Clima laboral e incertidumbre y su relación con el consumo de alcohol en trabajadores de la industria maquiladora. *Tempus Psicológico*, 4(2), 69–81.
- De la Puente Ruíz, L. A. (2017). Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo. In *Universidad César Vallejo*. Universidad César Vallejo.
- Duran Seguel, I. M., Gallegos, M. E. and Cabezas, D. E. (2019). Estilos de liderazgo y su influencia en el clima laboral: caso de estudio de una empresa exportadora de alimentos. *Revista Espacios*, 40, 3.

- Esteban-Salvador, M. L., Gargallo-Castel, A. F. and Pérez-Sanz, F. J. (2016). Do cooperatives have favorable contexts for gender equality?: Special reference to the province of Teruel. *CIRIEC-Espana Revista de Economía Publica, Social y Cooperativa*, 88(1), 61–92.
- Finne, L. B., Christensen, J. O. and Knardahl, S. (2016). Psychological and social work factors as predictors of mental distress and positive affect: A prospective, Multilevel study. *PLoS ONE*, 11(3).
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0152220>
- Florez, Y. (2014). *Clima laboral y compromiso organizacional en docentes universitarios*. Universidad Centroccidental Lisando Alvarado.
- Fonseca Herrera, J. M. G., Cruz Torres, C. E. and Chacón Gutiérrez, L. (2019). Validación del instrumento de compromiso organizacional en México: evidencias de validez de constructo, criterio y confiabilidad. *Revista de Psicología*, 37(1), 7–29. <https://doi.org/10.18800/psico.201901.001>
- Garg, A., Dhaliwal, R. S. and Gupta, S. (2021). Prioritizing factors determining environmental responsibility using fuzzy analytical hierarchy process: evidence from India. *International Journal of Social Economics*.
<https://doi.org/10.1108/IJSE-09-2020-0611>
- Grupo Gestion. (2020). *Onboarding: ¿Qué es y por qué es importante en las empresas exitosas?* <https://gestion.pe/economia/management-empleo/onboarding-que-es-y-por-que-es-importante-en-las-empresas-exitosas-nnda-nnlt-noticia/?ref=gesr>
- Guchait, P., Lanza-Abbott, J., Madera, J. M. and Dawson, M. (2016). Should Organizations Be Forgiving or Unforgiving? A Two-Study Replication of How Forgiveness Climate in Hospitality Organizations Drives Employee Attitudes and Behaviors. *Cornell Hospitality Quarterly*, 57(4), 379–395.
<https://doi.org/10.1177/1938965516633308>
- Hernández, R., Fernández, C. and Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta edic). Mc Graw Hill.

- Hurtado Arrieta, M. (2017). *Bases conceptuales del compromiso organizacional. Una visión de implicación según Meyer y Allen, y su medición en dos empresas del sector retail de Piura*. Universidad de Piura.
- Konttila, J., Holopainen, A., Kyngäs, H. and Pesonen, H.-M. (2021). Background characteristics and exposure to violence predict well-being at work among psychiatric outpatient nurses. *Archives of Psychiatric Nursing*, 35(2), 223–231. <https://doi.org/10.1016/j.apnu.2020.06.006>
- Lee-Geiller, S. and Kütting, G. (2021). From management to stewardship: A comparative case study of waste governance in New York City and Seoul metropolitan city. *Resources, Conservation and Recycling*, 164. <https://doi.org/10.1016/j.resconrec.2020.105110>
- Lleo, A., Viles, E., Jurburg, D. and Lomas, L. (2017). Strengthening employee participation and commitment to continuous improvement through middle manager trustworthy behaviours. *Total Quality Management and Business Excellence*, 28(9–10), 974–988. <https://doi.org/10.1080/14783363.2017.1303872>
- Mamaev, O. A., Panov, S. A. and Shepelev, V. V. (2018). Motivation of labor activity in the economy of knowledge. *International Journal of Mechanical Engineering and Technology*, 9, 1489–1494.
- Moghadam, S. K. and Kazemi, A. (2016). Identifying and ranking factors affecting motivation of employees (a case study of Maroon Petrochemical Company). *International Business Management*, 10(12), 2418–2423.
- Morales-Plaza, A., Vicuña-Izquierdo, R., Pérez-Paredes, M., Raymundo-Ibañez, C. and Moguerza, J. M. (2020). Waste Management Model Based on Reverse Logistics and 5S for the Generation of Biomass in the Fresh Fruit Industry. *9th International Conference on Industrial Technology and Management, ICITM 2020*, 11–15. <https://doi.org/10.1109/ICITM48982.2020.9080385>
- Mosquera Torres, D. F. (2020). Clima laboral y el compromiso organizacional en los docentes de la Universidad San Pedro, filial Huacho, 2019. In

- Payne, R., Pheysey, C. and Pugh, D. (1971). *Organization Structure, Organizational Climate, and Group structure: an exploratory study of their relationships in two British manufacturing companies*. Page Press Publications.
- Redacción El Comercio. (2021, January). Más de un millón de personas se quedaron sin empleo en Lima Metropolitana este 2020, reporta INEI. Más de un millón de personas se quedaron sin empleo en Lima Metropolitana este 2020, reporta INEI. *El Comercio*.
- Redacción Gestión. (2021, July). Clima laboral: el 55% de trabajadores peruanos tiene miedo de cometer errores laborales. *Diario Gestión*.
- Reichers, A. (1985). A review and reconceptualization of organizational commitment. *The Academy of Management Review*, 10(3), 465–476.
- Renkema, M., de Leede, J. and Van Zyl, L. E. (2021). High-involvement HRM and innovative behaviour: The mediating roles of nursing staff's autonomy and affective commitment. *Journal of Nursing Management*.
<https://doi.org/10.1111/jonm.13390>
- Rishipathak, P., Bhandari, M. and Hinduja, A. (2020). Assessing the effectiveness of online teaching methodology among emergency medical professionals in Pune, India. *Indian Journal of Forensic Medicine and Toxicology*, 14(4), 3697–3703. <https://doi.org/10.37506/ijfmt.v14i4.12205>
- Salazar Vargas, C. and Serpa Barrientos, A. (2017). Análisis confirmatorio y coeficiente Omega como propiedades psicométricas del instrumento Clima Laboral de Sonia Palma. *Revista de Investigación En Psicología*, 20(2), 377. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v20i2.14047>
- Saleem, M., Qadeer, F., Mahmood, F., Ariza-Montes, A. and Han, H. (2020). Ethical leadership and employee green behavior: A multilevel moderated mediation analysis. *Sustainability (Switzerland)*, 12(8).
<https://doi.org/10.3390/SU12083314>

- Sánchez-Sellero, M. C. and Sánchez-Sellero, P. (2016). Determinants of job satisfaction in Spain before and during the economic crisis of 2008 . *Intangible Capital*, 12(5), 1192–1220. <https://doi.org/10.3926/ic.844>
- Shore, E., Schwatka, N., Dally, M., Brown, C. E., Tenney, L. and Newman, L. S. (2020). Small Business Employees' Perceptions of Leadership Are Associated with Safety and Health Climates and Their Own Behaviors. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 62(2), 156–162. <https://doi.org/10.1097/JOM.0000000000001789>
- Sotelo Medina, A. B. (2018). Impacto del soporte organizacional percibido y el compromiso organizacional en el balance vida - trabajo en la industria manufacturera. *Revista de Comunicación y Salud*, 8(1), 45–59.
- Vizcaino Cruz, I. S. (2020). *Análisis de la satisfacción laboral y compromiso organizacional en una empresa pública de servicio hospitalario*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

ANEXOS

Gmail | Buscar correo

31 de 7.228

RV: SOLICITO EL USO DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN TESIS [Recibidos x]

MARTHA PINEDA
para de la cruzvallespaulo@gmail.com, mi, Tesis ▾

En atención a su amable solicitud, le expreso mi total conformidad para el uso de los instrumentos utilizados en mi investigación de tesis: Clima laboral y compromiso organizacional en trabajadores del hospital. La Esperanza de Trujillo, los cuales fueron aplicados dentro del contexto señalado. Agradezco su interés en pro del desarrollo científico así como el que haya valorado adecuadamente mi investigación. La tesis señalado aplico los siguientes instrumentos:
para evaluar el clima laboral se utilizo el Instrumento de Sonia Palma del 2004 y para hacer los mismo con respecto al Compromiso Organizacional se utilizo el Instrumento de Meyer y Allen de 1996.
Esperando poder contribuir positivamente en su trabajo, me despido
Martha Pineda Gonzales

De: MICHAEL JHON PAULO DE LA CRUZ VALLES
Enviado: miércoles, 22 de setiembre de 2021 11:32
Para: Martha Mariscielo Pineda G. <pineda67@gmail.com>; MARTHA PINEDA <pineda67@gmail.com>
Asunto: SOLICITO EL USO DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN TESIS

Buenos días estimada Dra:

Le saludo muy cordialmente. Quien suscribe el presente correo es bachiller en la carrera profesional de Psicología quien se encuentra desarrollando su tesis de licenciatura titulada: "Clima Laboral y Compromiso organizacional de los trabajadores de una empresa, ubicada en la ciudad de Lima en el 2021", habiendo seleccionado para dicho estudio los mismos instrumentos que Ud. aplicara en su tesis de investigación y que se encuentra en el repositorio de la Universidad Nacional de Trujillo. Estos instrumentos son los de Sonia Palma y el de Meyer y Allen, para medir el clima laboral y compromiso organizacional respectivamente.

Ante el requerimiento de mi Universidad de solicitar la autorización a quienes ya han aplicado estos instrumentos, me dirijo a Ud. con el propósito a que me autorice al uso de los mismos.

Agradeciéndole desde ya su gentileza en acceder a mi petición, me despido.

Atentamente:
MICHAEL JHON PAULO DE LA CRUZ VALLES

Meet

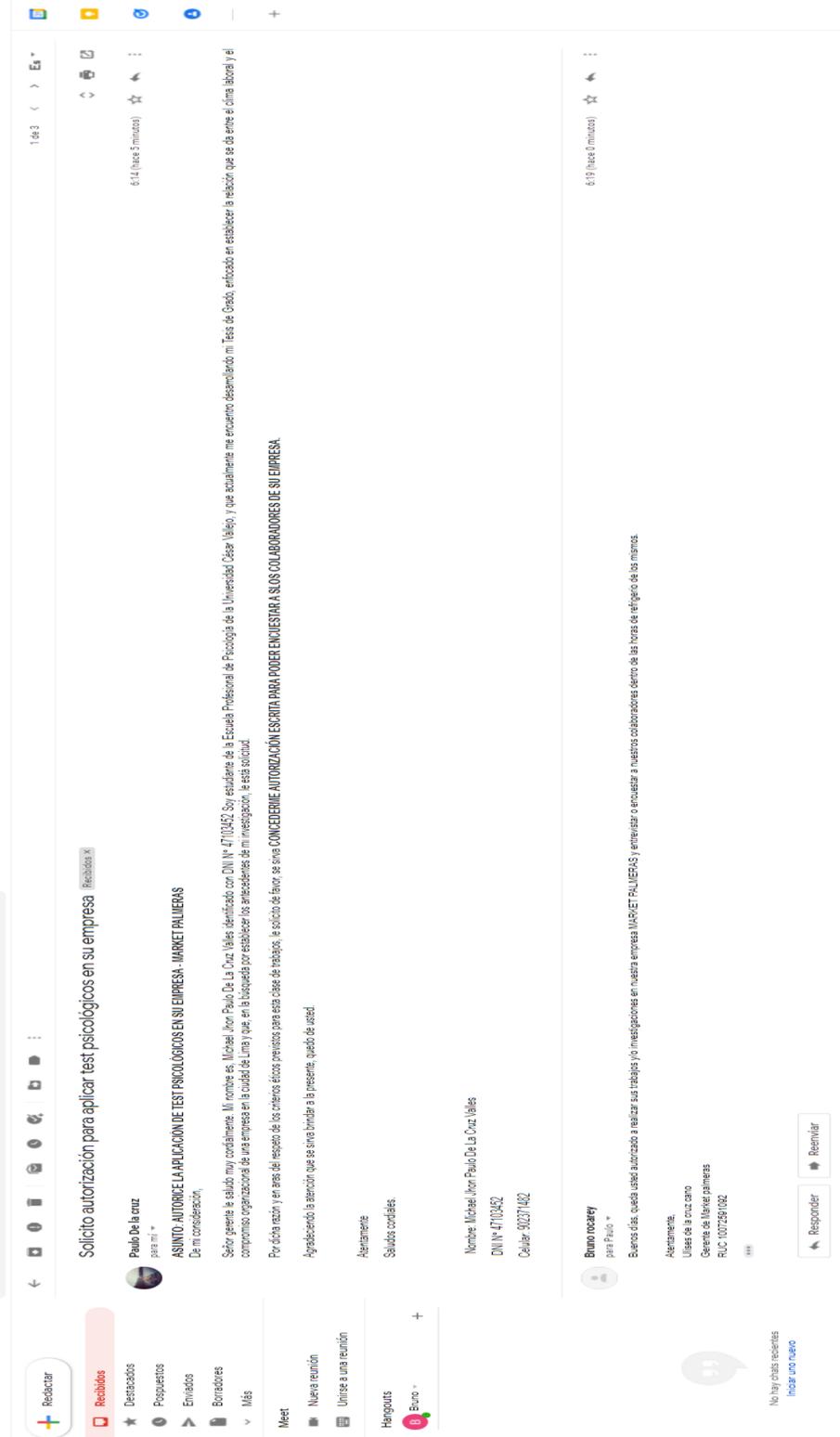
Nueva reunión
Unirse a una reunión

Hangouts
Michael Jhon +

No tienes contactos de Hangouts
[Buscar a alguien](#)

Figura 1: Autorización Uso de Instrumentos Validados

Figura 2: Autorización de la empresa retail



INSTRUMENTO 1:

Nombre: ESCALA DE CLIMA LABORAL - SPC

Autora: Sonia Palma Carrillo

Aplicación: personal

Duración: promedio 30 min.

Año de elaboración: 2004

Significación: Escala numérica que mide en el sujeto su nivel de percepción global y específica del ambiente laboral, los siguientes elementos:

- Autor realizarse.
- Nivel de involucramiento laboral.
- Grado de supervisión que experimenta.
- Comunicación que mantiene con el entorno organizacional.
- Condiciones laborales con las que interacciona.

Al establecer los criterios de valoración de los ítems, se utiliza la escala Likert a fin de que el colaborador las frecuencias de percepción de los cinco factores señalados. En la escala se establecen los siguientes criterios:

FACTORES	ÍTEMS
Autorrealización	1., 6., 11., 16., 21., 26., 31, 36, 41, 46
Involucrarse	2., 7, 12, 17, 22. 27., 32., 37., 42., 47.
Supervisar	3., 8., 13., 18., 23., 28., 33, 38, 43, 48
Comunicar	4., 9, 14, 19, 24, .29, .34, .39, .44, .49
Condicionar	5., 10., 15., 20., 25, 30, 35, 40, 45, 50

Validez y confiabilidad: Correlación positiva significativa al 0.05% entre los 5 factores.

Categoría	Puntaje promedio en cada criterio	Puntaje Total
Muy Favorables	42.-50.	210.-250.
Favorables	34.-41.	170.-209.
Mediano	26.-33.	130.-169.
Desfavorables	18.-25.	90.-129.
Muy Desfavorables	10.-17.	50.-89.

ESCALA CLIMA LABORAL CL-SPC

A continuación, encontrará sugerencias relacionadas con las características de su entorno de trabajo. Según lo que mejor describe su entorno de trabajo, todos tienen cinco opciones para responder. Lea cada propuesta con atención y use una cruz (X) para marcar la opción que mejor refleje su opinión sobre el tema. Responde todas las proposiciones. No hay respuesta correcta o incorrecta. Responda todos los elementos.

N°	Ítems	Ninguno o nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o siempre
1.	Existe oportunidad de progreso organizacional					
2.	Considera estar involucrado en el éxito esperado					
3.	Los supervisores mantienen el contacto directo					
4.	Se le permite acceder a la información de la empresa.					
5.	Se trabaja en equipo					
6.	Se preocupan por su trabajo.					
7.	Se direcciona en función de un logro específico.					
8.	Existen metas en conjunto que permiten alcanzar nivel de logro esperado					
9.	En la oficina, existe fluidez de comunicación.					
10.	Se establecen metas retadoras.					
11.	Se establecen directrices claras a seguir					
12.	considera su trabajo fundamental para la organización					
13.	Existen evaluaciones continuas.					
14.	Existen relaciones armoniosos entre los miembros					
15.	Le permiten tomar decisiones para optimizar su labor					
16.	Valoran su desempeño.					
17.	Existe nivel de compromiso organizacional					
18.	Existe capacitación constante para mejorar los procesos.					
19.	Existen canales efectivos de comunicación.					
20.	Se integran como equipo.					
21.	Sus esfuerzos son recompensados					
22.	Existe un sistema de crecimiento profesional continuo					
23.	Sus tareas están claramente determinadas.					
24.	Existe comunicación con sus jefes					
25.	Existen métodos para alcanzar el trabajo esperado					
26.	Cumple con la asignación de su trabajo.					
27.	Considera que la organización le permite crecer profesionalmente					
28.	Existe un control de actividades diarias.					

29.	Supera los obstáculos en su trabajo.					
30.	Se administran bien los recursos.					
31.	Se promueve la capacitación					
32.	Su trabajo le proporciona satisfacción					
33.	Existe una normativa a seguir para su actuar diario dentro de la institución.					
34.	Se promueven canales de comunicación efectiva.					
35.	Considera que es bien recompensado por el trabajo que realiza					
36.	Se promueven programas de actualización profesional					
37.	Siente orgullo por el producto o servicio brindado por la empresa					
38.	Existen estándares de crecimiento organizacional.					
39.	Sus opiniones son escuchadas por sus jefes.					
40.	La visión y objetivos están concatenadas.					
41.	Promueven la creación de ideas novedosas					
42.	Los valores institucionales están definidos con claridad y son practicados por todos					
43.	Existe una guía de trabajo.					
44.	Se colabora entre áreas de la organización.					
45.	Existe tecnología para simplificar el trabajo					
46.	Reconocen su esfuerzo y trabajo					
47.	Se siente seguro económicamente por formar parte de la organización.					
48.	Se le trata con respeto dentro de la organización.					
49.	Tiene acceso a los resultados de la empresa en otras áreas de trabajo.					
50.	La remuneración es la esperada por su trabajo.					

INSTRUMENTO 2:

ESCALA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL:

AUTOR (ES): Jhohn Meyer y Natalie Allen.

Tiempo aproximado: 20 minutos.

El Compromiso Organizacional consta de tres componentes distinguibles:
Afectividad, Continuidad y Normatividad.

FACTORES:	ÍTEMS:	CARACTERÍSTICAS A MEDIR:
AFECTIVO –ACTITUDINAL	1-16	Apego o lazos emocionales entre el colaborador y su organización.
CONTINUIDAD	17-20	Apego material entre el colaborador y la organización (costos en caso el primero abandone su organización).
NORMATIVO	21-26	Sentimientos de obligación del colaborador hacia la organización.

ESCALA DE PUNTAJE TOTAL:

SEGÚN COMPONENTE:	ALTO	PROMEDIO	BAJO
Afectivo	58 - 80	27 – 57	1 – 26
Continuo	17 - 20	5 – 16	1 – 4
Normativo	19 - 30	7 – 18	1 – 6
SEGÚN TOTAL:			
ALTO	88 – 130		
MODERADO	43 – 87		
BAJO	26 -42		

CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

A continuación, encontrará propuestas relacionadas con las características de los compromisos organizacionales. Todos tienen cinco opciones para responder según la respuesta que creen que es la mejor. Lea cada propuesta con atención y use una cruz (X) para marcar la opción que mejor refleje su opinión sobre el tema. Responde todas las proposiciones. No hay respuesta correcta o incorrecta. Conteste todos los elementos.

N°	ÍTEMS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1.	Está familiarizado con el equipo de trabajo.					
2.	Realizo el trabajo de forma efectiva sin incurrir en mayores gastos					
3.	Siente un vínculo emocional con la empresa.					
4.	Los propósitos personales se ajustan a las organizacionales.					
5.	Creo que se espera un buen desempeño en mis funciones					
6.	Creo que el problema de la organización es mi propio problema.					
7.	Considero que el grupo de trabajo se compenetra al 100%.					
8.	Mi proyecto personal y mi desarrollo están incluidos a los de la organización.					
9.	Si trabajara en esta organización por el resto de mi vida, sería muy feliz.					
10.	Este trabajo es el foco de mi vida.					
11.	Mi trabajo debe cumplir con todas las expectativas de la organización.					
12.	Siento que me beneficio de la utilización correcta de recursos para no incurrir en gastos innecesarios en la organización					
13.	Estoy dispuesto a ir mas allá de mis funciones					
14.	Mi bienestar personal dependen de la organización					
15.	Mis competencias y trabajo se complementan.					
16.	Este es mi trabajo anulado					
17.	Permanezco en este trabajo por la constante competencia y plazas limitadas en el mercado laboral					
18.	Considero como una dificultad dejar mi trabajo					

19.	Necesito y deseo perdurar en la empresa					
20.	Si no invirtiera tanto esfuerzo y energía en esta organización, consideraría trabajar en otra parte.					
21.	No creo que sea correcto renunciar a esta organización, aun cuando sea más ventajoso.					
22.	Mi esfuerzo me permite cambiar mi situación de trabajador temporal					
23.	Considero improbable dejar la empresa me embargaría el sentimiento de culpa.					
24.	La organización merece mi esfuerzo y sacrificio constante gracias a la gente que acompaño					
25.	Mi esfuerzo determina mi estancia permanente en mi puesto de trabajo					
26.	Siento obligación con la gente que trabajo por lo tanto no puedo dejar de formar parte de ella.					

Operacionalización de Variables: Clima laboral – Compromiso organizacional

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ÍTEMS (En función a los instrumentos)
Clima laboral	Apreciaciones personales, comportamiento, conocimientos y emociones que los empleados tienen en relación al medio en donde se encuentran laborando (Lleo et al., 2017)	Está constituido por el conjunto de estímulos percibidos por el individuo en la organización a la que pertenece, los mismos que delimitan su situación en el trabajo.	Realización Personal	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46
			Involucramiento Laboral	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47
			Supervisión	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48
			Comunicación	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49
			Condiciones Laborales	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50
Compromiso organizacional	Colección de múltiples compromisos con varios grupos que componen la organización (Reichers, 1985).	Es la actitud que un individuo tiene en relación con su trabajo, definiéndose como la categoría en la que se encuentra la compenetración de la persona para con su empresa, las metas de la misma, y el deseo por mantenerse como miembro de ella.	Nivel afectivo.	1-16
			Nivel normativo.	17-20
			Nivel Continuo.	21-26

Tabla 2: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
Problema general: ¿Cómo se correlaciona el clima laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores de la de la empresa retail, en Lima, 2021?	Objetivo general: Determinar la correlación del clima laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores de la de la empresa retail, en Lima, 2021.	Hipótesis general: Existe correlación en el clima laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa retail, en Lima en el 2021.	V. 1: Clima laboral V. 2 Compromiso organizacional	Tipología básica Diseño trasversal: Enfoque cuantitativo.	Población: Está conformada por 250 trabajadores de la empresa retail, ubicada en la ciudad de Lima, 2021 Muestra: la muestra está conformada por 151 trabajadores de la empresa retail en Lima, 2021. Muestreo: El tipo de muestreo es probabilístico y la técnica de muestreo fue el muestreo aleatorio simple. Es decir, se seleccionó de manera aleatoria a todos los trabajadores de la empresa retail en Lima, 2021.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS: 1- ¿Cómo se correlaciona el clima laboral y el nivel afectivo organizacional de los trabajadores de la empresa retail, en Lima, 2021?	OBJETIVO ESPECÍFICO: 1-Establecer la correlación del clima laboral y el nivel afectivo organizacional de los trabajadores de la de la empresa retail, en Lima, 2021.	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS: 1-Existe correlación en el clima laboral y el nivel afectivo organizacional de los trabajadores de la empresa retail, en Lima en el 2021.			
2- ¿Cómo se correlaciona el clima laboral y el nivel normativo organizacional de los trabajadores de la empresa retail, en Lima, 2021?	2-Establecer la correlación del clima laboral y el nivel de normativo organizacional de los trabajadores de la de la empresa retail, en Lima 2021.	2-Existe correlación en el clima laboral y el nivel normativo organizacional de los trabajadores de la empresa retail, en Lima en el 2021.			
3- ¿Cómo es la correlación entre el clima laboral y el nivel de continuidad organizacional de los trabajadores, de la empresa retail, en Lima, 2021?	3-Establecer la correlación del clima laboral y el nivel de continuidad organizacional de los trabajadores de la de la empresa retail, en Lima 2021.	3-Existe relación en el clima laboral y el nivel de continuidad organizacional de los trabajadores de la empresa retail, en Lima en el 2021.			